

นโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (บริษัท) มีความมุ่งมั่นในการให้บริการโทรคมนาคมด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท ด้วยความเท่าเทียม ให้เป็นที่ยุติโดยเร็ว มีประสิทธิภาพและติดตามผลการดำเนินงานได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการในทุกด้าน

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 13 ของข้อบังคับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) คณะกรรมการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จึงประกาศนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยถือเป็นนโยบายสำคัญในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท ตามประกาศฯ กสทช. และ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อให้การรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้ข้อยุติด้วยความเป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจ
3. เพื่อตระหนักถึงความสำคัญในการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ และนำมากำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก
4. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารจัดการที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
6. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการทราบ ช่องทาง กระบวนการและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

2. ขอบเขต

เพื่อกำหนดและเผยแพร่ นโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ

3. คำจำกัดความ

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กสทช.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของบริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ให้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัทหรือ กสทช. ไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

“ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างบริษัท

4. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

4.1 เรื่องร้องเรียน ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล หรือใบมอบอำนาจ พร้อมลงลายมือชื่อในเอกสารให้ครบถ้วน

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท

(3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

(4) คำขอที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้บริษัทปฏิบัติ ขอให้ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

(5) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของบริษัท เป็นต้น

4.2 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัท จัดให้มี ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียด	วัน - เวลา
1) NT Shop	ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ (ntplc.co.th/Office/ServiceOffice)	ทุกวันทำการ เวลา 8:30 น. – 16:30 น.
2) NT Contact Center	1888	โทรฟรี ตลอด 24 ชม. (ภายในโครงข่ายของบริษัท)
3) Website	www.ntplc.co.th/complaintform	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
4) Social Media	X : @NT_plc , Youtube : @NTplc TikTok : @nt_plc , Facebook : NTPLC Linkedin : NTPLC , Pantip : NTPLC Instagram : nt_plc , Line : @ntplc	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
5) E-mail	complaint@ntplc.co.th	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
6) จดหมาย	ประธานกรรมการบริษัทฯ / กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210	ทุกวันทำการ เวลา 8:30 น. – 16:30 น.
7) แอปพลิเคชัน หน่วยงานภายนอก	- กสทช. - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 (สปน.) - กทม. (Traffy Fondue)	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.

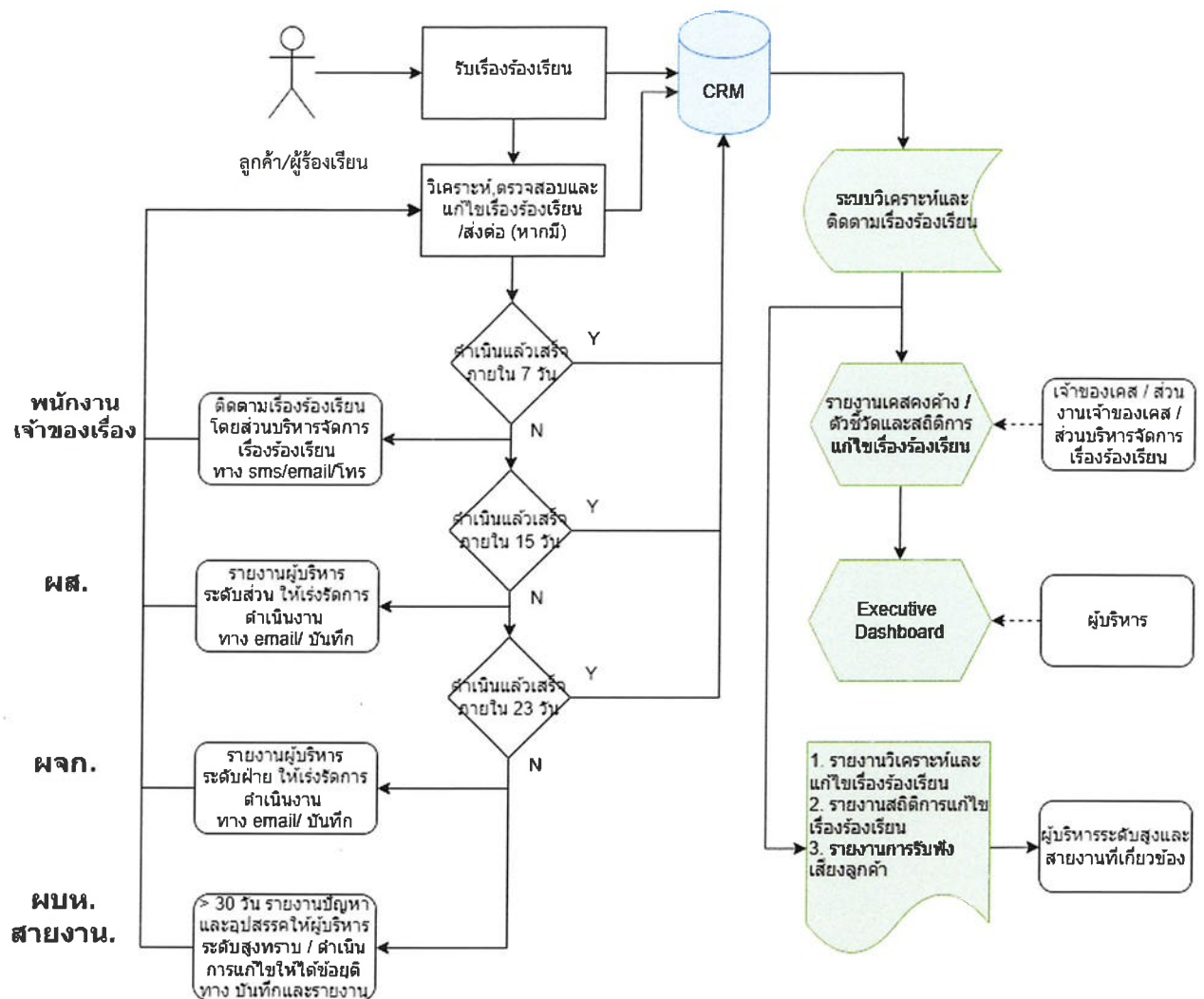
4.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา (นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)
1	การรับเรื่องร้องเรียนและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (ทำการ)
2	การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับเรื่องร้องเรียน ,เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุผล ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล	ภายใน 3 วัน (ทำการ)
3	การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ 3.1 เรื่องร้องเรียนนั้นมีมูล ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ 3.2 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานภายนอก ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องประสานงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนพร้อมชี้แจงพยานหลักฐานที่ชัดเจน	ภายใน 7 วัน (ทำการ)
4	กรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในกำหนด ต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ร้องเรียน ทราบภายใน 7 วัน	ภายใน 7 วัน (รวมเป็น 14 วันทำการ)
5	การบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา (Resolution) และปิดงานในระบบ CRM ให้จัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พร้อมแนบเอกสาร(ถ้ามี) เพื่อให้คณะกรรมการ กสทช. ตรวจสอบการบันทึกได้	ภายใน 8 วัน (ทำการ)
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน		8 วัน (ทำการ)

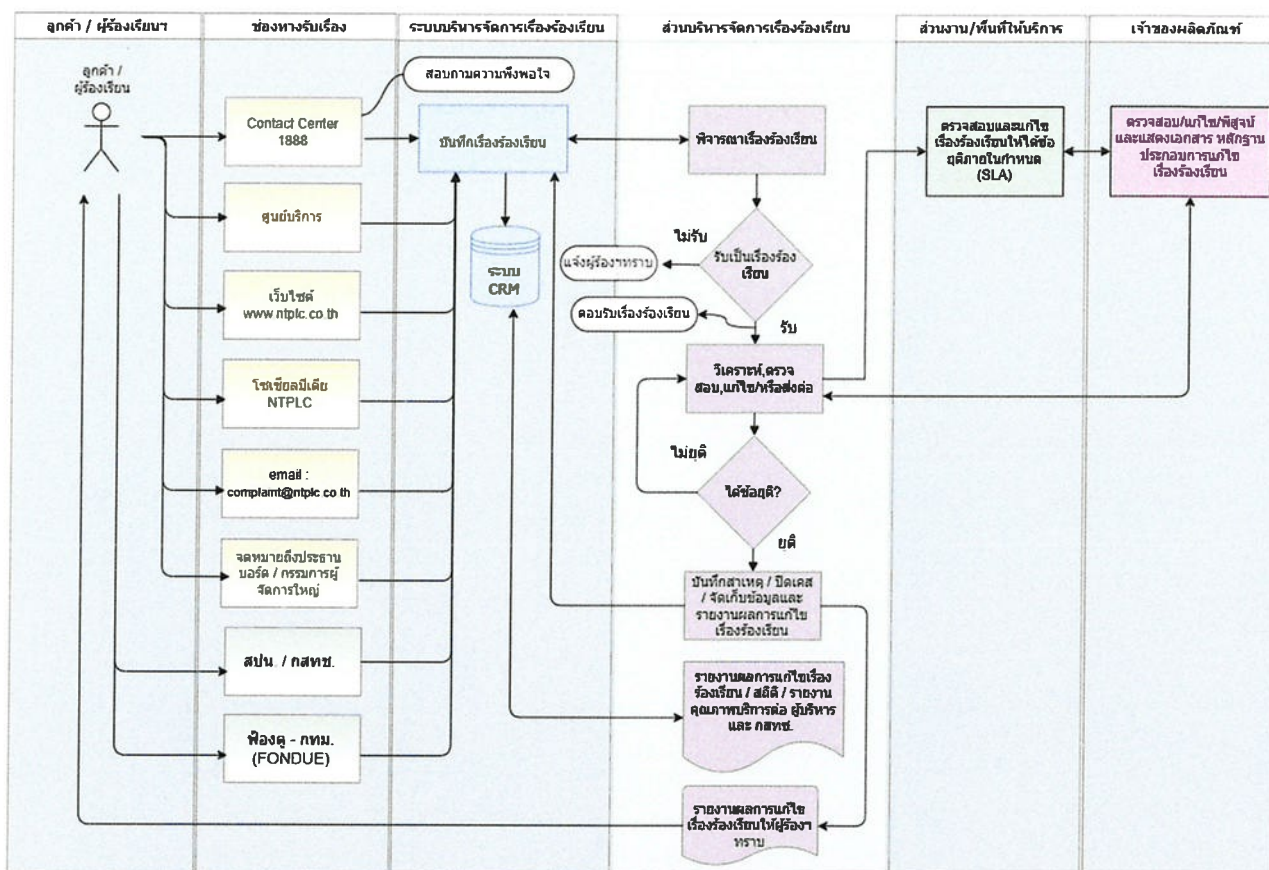
4.4 การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน

ความสำคัญ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ผลกระทบ
ระดับทั่วไป (1)	เรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์และบริการ	มีผลกระทบน้อย, ชี้แจงข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด
ระดับปานกลาง (2)	เรื่องร้องเรียนที่ใช้เวลาในการพิสูจน์หลักฐานหรือต้องการการเยียวยา	มีผลกระทบปานกลาง, ระยะเวลาแก้ไขเกินกำหนด, ขอส่วนลด, ขอรับการเยียวยา
ระดับสูง (3)	เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายร้ายแรงต่อชื่อเสียงขององค์กรในภาพรวมหรือมีข้อโต้แย้ง หรือมีประเด็นข้อกฎหมาย หรือระเบียบ/คำสั่งของบริษัท	มีผลกระทบสูง, เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความยากซับซ้อน เป็นเรื่องโต้แย้งและหรือมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ขัดต่อระเบียบ/คำสั่งของบริษัทฯ

4.5 กลไกในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



5. การดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตาม SLA ที่บริษัทกำหนด

6. ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

- 1) บริษัทจัดให้มีส่วนงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทำหน้าที่พิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการใดจากผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น
 - 2) บริษัทจัดให้มีการบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กรณีเรียกออกจากโครงข่ายของบริษัท
 - 3) บริษัทจะเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว โดยจัดให้มีการแจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและขอบคุณผู้ร้องเรียนที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการในโอกาสต่อไป
- หากผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ชี้แจงข้อเท็จจริงและเป็นที่พึงพอใจแล้ว สามารถยกเลิกเรื่องร้องเรียนได้ทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ประกาศไว้

4) บริษัทจะจัดให้มีระบบในการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดส่งเป็นหนังสือให้แก่ กสทช. ทุก 6 เดือน

5) บริษัทจะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางที่บริษัท กำหนดเพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย

6) บริษัทจะจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ ทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 2 ปี นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

7) บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ร้องเรียน โดย ดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และประกาศ กสทช. โดยเคร่งครัด

8) บริษัทจะจัดให้มีการทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าว เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการ ดำเนินงานของผู้มีส่วนได้เสีย

ประกาศเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 29 เดือน ตุลาคม 2568



(นายพชร อนันตศิลป์)

ประธานกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)