

# คู่มือการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

30 พ.ย. 2566 (ปรับปรุง)



จัดทำโดย

ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (รลธ.)

ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์และบริหารช่องทางดิจิทัล (ลธ.)

## คำนำ

คู่มือการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานพิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมให้เป็นไปตามคำสั่ง เอ็นที และให้สอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยเอ็นที ตระหนักถึงความสำคัญในการรับฟังเสียงและความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาพการณ์ปัจจุบัน รongรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเชิงรุก ลดข้อร้องเรียน สร้างความพึงพอใจ กระตุ้นให้เกิดการนำเสนอการขยายและสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง ต่อไป

ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (รลธ.)

## สารบัญ

วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
ประโยชน์ที่จะได้รับ	1
คำจำกัดความ	2
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	2
ผู้ร้องเรียน	3
ช่องทางการร้องเรียน	3
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	4
กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	5
ขั้นตอนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียน	6
ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการภายใน 8 วันทำการ)	7
โครงสร้างส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	8
ก. ระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	9
ข. แบบขอเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลงบริการ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ	53

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการดำเนินงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ใช้บริการทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 2. ขอบเขต

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนนี้ ครอบคลุม กรอบ แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม

### 3. ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. พนักงานมีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน กรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
2. บริษัทฯ สามารถนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก มาเป็นข้อคิดเห็นข้อสังเกต เพื่อปรับปรุงกระบวนการและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้ใช้บริการ รับทราบช่องทางและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ บริษัทฯ

#### 4. คำจำกัดความ

“บริษัท ” หมายความว่า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กสทช.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของ บริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือผู้ที่ไม่พึงพอใจในบริการโทรคมนาคมของ ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัทหรือ กสทช. ไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

#### 5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และแสดงรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

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

(2) รายละเอียดเลขหมายบริการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน หรือความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ให้บริการ

(3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อน เสียหาย จากการใช้บริการ

(4) คำขอที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้บริษัทปฏิบัติ ขอให้ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

(5) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการ ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น

(6) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนโดยทางอื่น ทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ประกาศไว้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียน ต้องแสดงรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ข้างต้น

## 6. ผู้ร้องเรียน

### 6.1 กลุ่มผู้ใช้บริการ

- 1) ลูกค้าบุคคล (R)
- 2) ลูกค้า SMEs
- 3) ลูกค้าองค์การเอกชน (B)
- 4) ลูกค้าองค์การภาครัฐ (G)
- 5) ลูกค้าผู้ประกอบการ (Carrier)

6.2 กลุ่มองค์กรและส่วนงานภายนอก เช่น กสทช. สปน. สคบ. กทม. การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าภูมิภาค การประปา เป็นต้น

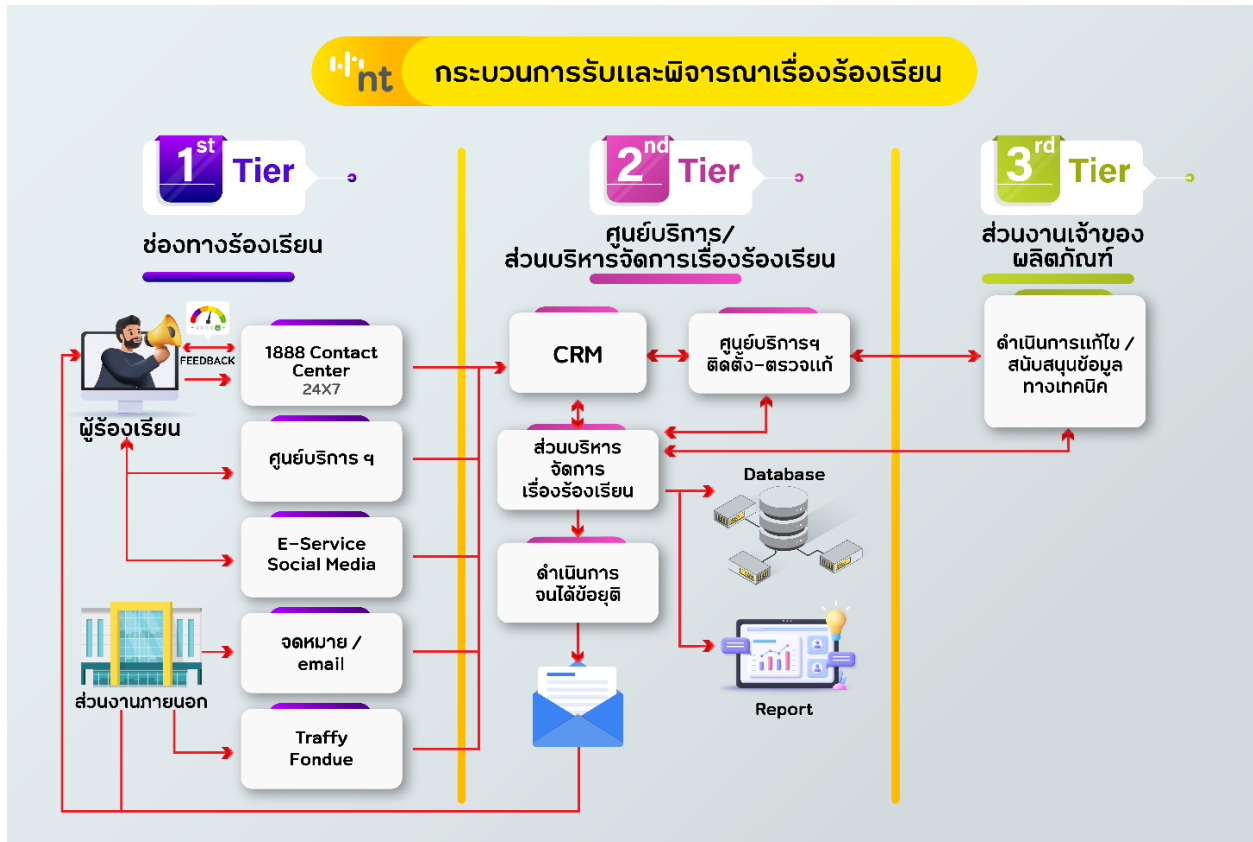
## 7. ช่องทางการร้องเรียน ที่บริษัท จัดให้มี ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	สถานที่	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	Facebook Fanpage : NTPLC Twitter : @NT_plc Instagram : nt_plc LINE : @ntplc Youtube : NTplc LinkedIn : NTPLC Pantip : NTPLC	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
5) E-mail	complaint@ntplc.co.th	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
6) จดหมาย - บุคคลทั่วไป - หน่วยงานภายนอก	ประธานกรรมการบริษัทฯ / กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210	ทุกวันทำการ เวลา 8:30 น. – 16:30 น.

## 8. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้จัดให้มีการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยจัดให้มีช่องทางร้องเรียนไว้หลายช่องทาง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และไม่มีค่าใช้จ่าย อาทิ เลขหมาย NT Contact Center 1888 สำหรับลูกค้าในโครงข่ายของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขและตอบข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้กับผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตาม และทบทวนการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแต่ละประเภท สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนามาตรฐานการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น ลดข้อร้องเรียนจากการเกิดปัญหาซ้ำ อีกทั้งดำเนินการสรุปรายงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนตามวิสัยปฏิบัติ และรายงานต่อ กสทช. ตามประกาศฯ

## 9. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน



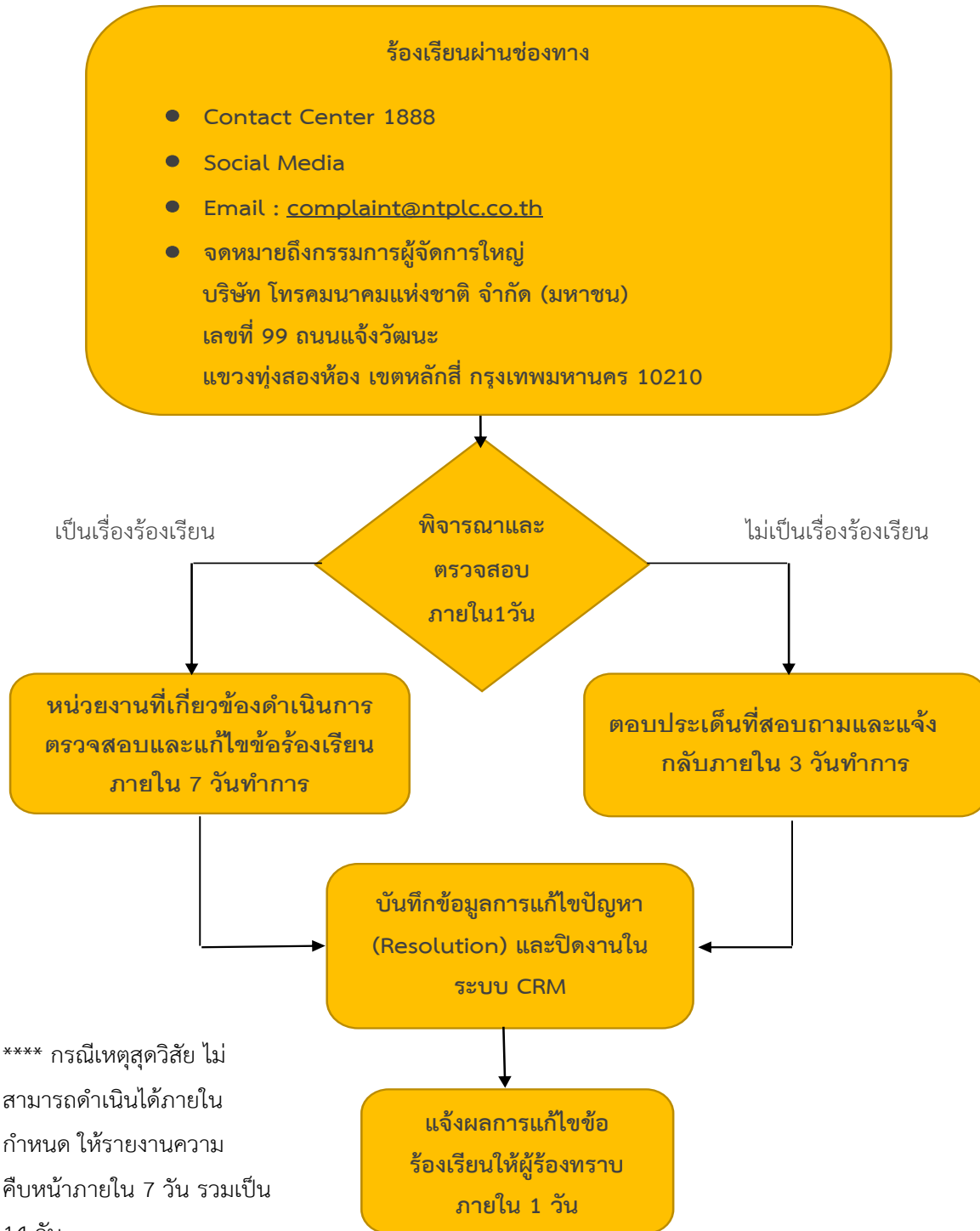
รูปที่ 1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน



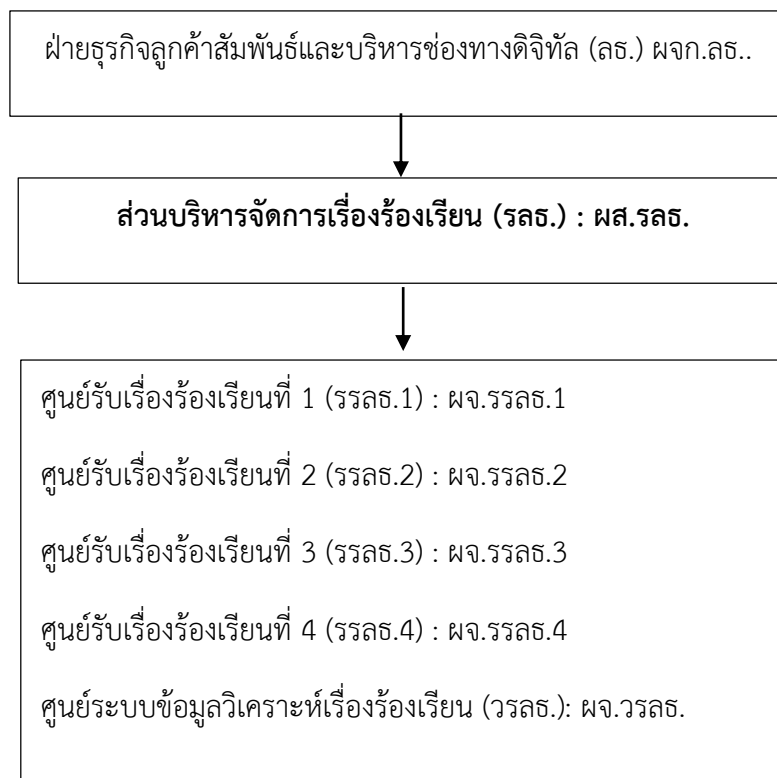
## 10. ขั้นตอนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1	การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	ภายใน 1 วันนับจากได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ/ผู้ร้องเรียน หรือ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	- NT Contact Center - ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
2	การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 3 วันนับจากวันที่ NT ได้รับเรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
3	การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ 3.1 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล 3.2 เรื่องร้องเรียนนั้นมีมูล ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ 3.3 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานภายนอก ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องประสานงานแก้ไขและเรื่องร้องเรียนพร้อมแจ้งพยานหลักฐาน	ภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่เอ็นทีได้รับเรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
4	การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา	แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ ผู้ใช้บริการหรือผู้ร้องเรียน ทราบภายใน 7 วัน รวมเป็น 14 วัน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
5	การบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา (Resolution) และปิดงานในระบบ CRM ให้จัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พร้อมแนบเอกสาร(ถ้ามี) เพื่อให้คณะกรรมการ กสทช. ตรวจสอบการบันทึกได้	ภายใน 1 วันหลังจากทราบผลการแก้ไขปัญหา	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า NT
<b>ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน</b>		<b>8 วัน</b>	<b>ประกาศ กสทช. ระยะเวลาดำเนินการภายใน 30 วัน</b>

## 11. ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการภายใน 8 วันทำการ)



## 12. โครงสร้างส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



### ก. ระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

- คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.9/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์ การรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม
- คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.21/2564 เรื่อง มาตรฐาน คุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์
- คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.4/2565 เรื่อง มาตรฐาน คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ และบริการสื่อสารข้อมูล
- คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.14/2551 เรื่อง กระบวนการทำงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับประมวลครั้งที่ 2)



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)  
National Telecom Public Company Limited

คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ที่ รบ. ..9... / 2565

เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2.1 ของคำสั่งคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ 3/2564 เรื่อง มอบอำนาจให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ปฏิบัติการแทนคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในคำสั่งนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ (จำกัด) มหาชน

“กสทช.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของบริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัทหรือ กสทช. ไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัท หรือ กสทช.

“ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างบริษัท

## หมวด 1 การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ 2 ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท มีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทหรือสำนักงาน กสทช. ตามวิธีการที่กำหนดในคำสั่งนี้และประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

ข้อ 3 การร้องเรียนต่อบริษัท

3.1 การร้องเรียนต่อบริษัท ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท

(3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

(4) คำขอที่ต้องการให้บริษัทปฏิบัติ

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

3.2 การร้องเรียนนอกจากการดำเนินการจากข้อ 3.1 สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัทจัดให้มี ดังนี้

(1) เลขหมายรับเรื่องร้องเรียน 0 2104 1999

(2) NT Contact Center 1888

(3) เว็บไซต์ : [www.ntplc.co.th/complaintform](http://www.ntplc.co.th/complaintform)

(4) NT Social Media เช่น แอปพลิเคชัน Line id : @ntplc , Facebook : @ntplc , Youtube : @ntplc เป็นต้น

(5) E-mail : [complaint@nc.ntplc.co.th](mailto:complaint@nc.ntplc.co.th) , [complaint@nt.ntplc.co.th](mailto:complaint@nt.ntplc.co.th)

(6) จดหมายถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

การยื่นเรื่องร้องเรียนจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียน ต่อเมื่อได้มีรายละเอียดครบถ้วนตามวรรคหนึ่งแล้ว

กรณีการร้องเรียนด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ในวันและเวลาทำงาน (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ได้ที่ สำนักงานบริการลูกค้าทุกแห่งของบริษัท หรือ สำนักงานใหญ่ของบริษัท เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวง ทูงสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

ให้ส่วนงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นเรื่องร้องเรียน

## หมวด 2

### การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 4 เมื่อบริษัทได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 3 แล้ว ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา 7 วันนับถัดจากวันที่ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

4.2 สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อ กสทช. หากบริษัทเพิกเฉยไม่ทำการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัท

4.3 กำหนดเวลาที่บริษัทจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ

ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนจัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้ กสทช. ตรวจสอบได้

ข้อ 5 หากส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุผลที่จะร้องเรียน ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา 14 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งสิทธิในการร้องเรียนต่อ กสทช. และหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองรวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบโดยชัดเจน

### หมวด 3

#### การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ข้อ 6 ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ พร้อมแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 30 วันนับแต่วันที่ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนได้พิจารณารับเป็นเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งความคืบหน้า และกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก 10 วัน ทั้งนี้ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

6.1 ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนจัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของบริษัทและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนบริษัท ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

6.2 ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน จัดส่งบันทึกการเจรจาและเอกสารหลักฐานตามข้อ 6.1 ให้ กสทช. ตรวจสอบตามข้อ 14 (2)

ในกรณีที่ไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผลการเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลา 3 วันนับแต่วันที่การเจรจาดกกลางเสร็จสิ้น

ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้บริษัทหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของบริษัท

ข้อ 7 เมื่อส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียนได้เจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ 6 แล้ว ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน เสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งข้ออ้าง ข้อชี้แจง หรือข้อต่อสู้ของบริษัท ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่ กสทช. ภายใน 3 วันนับแต่วันที่การเจรจาดกกลางเสร็จสิ้น

ข้อ 8 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจาก กสทช. ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อ กสทช. ภายในเวลา 7 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง ทั้งนี้ ในกรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่น อันทำให้บริษัทไม่อาจชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด บริษัทอาจขอขยายระยะเวลาการชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงาน กสทช. ก่อนครบกำหนด ระยะเวลาดังกล่าวได้หนึ่งครั้งไม่เกิน 7 วัน ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นำความในข้อ 6 วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม



ข้อ 9 ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนเป็นผู้พิจารณา กรณี กสทช. สอบถามความประสงค์ในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย กสทช. จะดำเนินการตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว กสทช. จะดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2559 ต่อไป

#### หมวด 4

#### หน้าที่ของส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ 10 ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และมีการบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กรณีโทรจากโครงข่ายของบริษัท

ข้อ 11 ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแล ติดตามการรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ กสทช. ติดตามและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ กสทช. ได้รับจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของบริษัทอย่างเป็นทางการ ให้บริษัทแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลา 45 วันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เว้นแต่บริษัทมีอยู่ก่อนวันที่คำสั่งนี้ใช้บังคับ ให้แจ้งรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน กสทช. ภายในเวลา 30 วันนับแต่วันที่คำสั่งนี้มีผลใช้บังคับ กรณีที่มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้บริษัทแจ้งสำนักงาน กสทช. เป็นหนังสือภายในเวลา 15 วันนับแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อ 12 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของบริษัทนั้น ให้บริษัทมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ข้อ 13 ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดพิมพ์ข้อมูลเผยแพร่เป็นการทั่วไปในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้โดยง่าย ดังต่อไปนี้

- 13.1 นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 13.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 13.3 สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ

โทรคมนาคม

- 13.4 วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์สำหรับร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- 13.5 สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึง สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์

ทั้งนี้ ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนจัดส่งข้อมูลตาม 13.1-13.5 ให้แก่ กสทช. เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลของ กสทช.

ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานบริการลูกค้าทุกแห่งของบริษัท เว็บไซต์ของบริษัท และช่องทางอื่นใด เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

ข้อ 14 การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

14.1 จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

14.2 จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่ กสทช. ทุก 6 เดือน

14.3 จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ ทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 2 ปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

14.4 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่ กสทช. ประกาศกำหนด และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562


ข้อ 15 ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานบริการลูกค้าทุกแห่งของบริษัท เว็บไซต์ของบริษัท และช่องทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

## บทเฉพาะกาล

เรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัทอยู่ก่อนวันที่  
คำสั่งนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปภายใต้หลักเกณฑ์ของคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 26 กันยายน 2565

พันเอก   
(สรพรชัย หุวะนันทน์)  
กรรมการผู้จัดการใหญ่



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)  
National Telecom Public Company Limited

คำสั่ง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ที่ **สบ.21**/2564

เรื่อง มาตรฐานคุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์

เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจที่เน้นคุณภาพการให้บริการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2.1 ของคำสั่งคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ 3/2564 เรื่องมอบอำนาจให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ปฏิบัติการแทนคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และคำสั่งคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ 2/2564 เรื่อง แต่งตั้งรักษาการกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จึงมีคำสั่งกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์ ดังนี้

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการบรอดแบนด์ (Supply time for initial connection)	ไม่น้อยกว่า 5 วัน หรือตามกรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้า	
2	ร้อยละการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด ( Percentage of service Installation completed on or before the date confirmed )	ไม่น้อยกว่า 90% (กำหนดเวลาไม่น้อยกว่า 6วัน)	
3	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) หรือ Mean Time to Repair (MTTR)	- ประเภท Business MTTR ไม่นานกว่า 12 ชั่วโมง - ประเภท Home Use MTTR ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง หรือตาม SLA ที่ตกลงกับลูกค้า	

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
4	จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อ จำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of fault reports per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 5%	จำนวนความผิดปกติหรือ เหตุเสียต่อจำนวนพอร์ต เปิดใช้
5	ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจาย สัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ ใน 1 เดือน  (Network Unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)	ไม่มากกว่า 1%	
6	Round Trip Time (RTT)	ไม่มากกว่า 50 ms	

การประเมินพารามิเตอร์ (Parameter) หรือค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ให้ใช้เงื่อนไขการนับตัวแปร  
ประกอบการคำนวณ ตามหลักเกณฑ์ นิยาม และการคำนวณที่แนบท้ายคำสั่งนี้

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

นาวาอากาศเอก



(สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ)

กรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

รักษาการกรรมการผู้จัดการใหญ่

มาตรฐานคุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์ของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ

1. มาตรฐานคุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์ ประกอบด้วย

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการบรอดแบนด์ (Supply time for initial connection)	ไม่นานกว่า 5 วัน หรือตามกรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้า	
2	ร้อยละการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด ( Percentage of service Installation completed on or before the date confirmed )	ไม่น้อยกว่า 90% (กำหนดเวลาไม่นานกว่า 6วัน)	
3	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) หรือ Mean Time to Repair (MTTR)	- ประเภท Business MTTR ไม่นานกว่า 12 ชั่วโมง - ประเภท Home Use MTTR ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง หรือตาม SLA ที่ตกลงกับลูกค้า	
4	จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of fault reports per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 5%	จำนวนความผิดปกติหรือเหตุเสียต่อจำนวนพอร์ทเปิดใช้
5	ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน (Network Unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)	ไม่มากกว่า 1%	
6	Round Trip Time (RTT)	ไม่มากกว่า 50 ms	

1. มาตรฐานงานด้านช่างบริการบรอดแบนด์ ประกอบด้วย

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐาน (Parameter)	ค่ามาตรฐาน	หมายเหตุ
1	Link Loss ( OLT-> DP)	≤ 25 dB	ค่า Link Loss (OLT->DP) = ค่า loss ที่วัดจาก อุปกรณ์ OLT ถึง DP (ตู้พักปลายทาง) หรือถึง Splitter ตัวที่ 2 (ตัวสุดท้าย)
2	Link Loss ( OLT-> ONU)	≤ 28 dB	ค่า Link Loss (OLT->ONU) = ค่า loss ที่วัดจาก อุปกรณ์ OLT ถึง ONU
3	Diff Path Loss	≤ 15 dB	ค่า Diff Path Loss = ค่าความแตกต่างของ loss (ค่ามากที่สุดและค่าน้อยสุด) ระหว่าง ONU ภายใน PON เดียวกัน
4	User Authentication	มากกว่า 50 ครั้ง ต่อวัน	ให้ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนด
5	Low Usage	น้อยกว่า 5 GB ต่อเดือน	ให้ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนด
6	Zero Authentication	0 ครั้งต่อเดือน	ให้ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนด

นิยาม และการคำนวณพารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์

พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	นิยามและการคำนวณ
1. ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการบรอดแบนด์ (Supply time for initial connection)	<p>เป็นการวัดระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องรอเป็นจำนวนวัน เพื่อสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มให้บริการได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ</p> $= \frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาที่ติดตั้งทั้งหมด}}{\text{จำนวนการร้องขอใช้บริการทั้งหมด}}$ <p>ระยะเวลาที่กำหนด : ตามค่ามาตรฐานที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติกำหนด หรือตามกรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้า</p> <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะผู้ใช้ที่อยู่ในระยะทางให้บริการที่กำหนด และนับตามวันปฏิทิน , เริ่มนับจากวันที่ NT แจ้งความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้ จนถึงวันที่ใช้งานได้</p>

พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	นิยามและการคำนวณ
<p>2. ร้อยละการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service Installation completed on or before the date confirmed)</p>	<p>เป็นการวัดร้อยละของการติดตั้งสำเร็จภายในวันที่กำหนด โดยเริ่มนับจากวันที่ NT แจ้งความพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ร้อยละการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนการขอเปิดใช้บริการที่ติดตั้งแล้วเสร็จตามวันที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะผู้ใช้ที่อยู่ในระยะทางให้บริการที่กำหนด และนับตามวันปฏิทิน , เริ่มนับจากวันที่ NT แจ้งความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้ จนถึงวันที่ใช้งานได้</p>
<p>3.ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) หรือ Mean Time to Repair (MTTR)</p>	<p>ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซมจนถึงเวลาที่สามารถใช้งานได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ระยะเวลาในการซ่อมแซม =</p> $\frac{\text{เวลารวมที่ขัดข้องทั้งหมด (ชม.)}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้องทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : โดยให้แยกคำนวณตามประเภทลูกค้า ซึ่งพิจารณาจากแพคเกจที่ลูกค้าใช้งาน ไม่นับรวมเวลาที่ลูกค้าไม่สะดวกให้เข้าแก้ไข และไม่นับรวมเหตุเสียจากอุปกรณ์ปลายทางที่ลูกค้าจัดหาเองหรืออยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ</p>
<p>4. จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of fault reports per 100 subscribers) (เหตุเสียต่อพอร์ตเปิดใช้)</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนระหว่างจำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย</p> $= \frac{\text{จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะความผิดปกติที่เป็น Valid fault report คือ ความผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโครงข่ายที่อยู่ในความควบคุมและในความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (กรณีใช้บริการไม่ได้เนื่องจากความผิดปกติของอุปกรณ์ปลายทางเอง หรืออยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ ไม่นับเป็น Valid fault report)</p>



พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	นิยามและการคำนวณ
<p>5. ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน (Network Unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนระหว่างผลรวมของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ของอุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทาง กับผลรวมของระยะเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมดของทุกอุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางใน 1 เดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน =</p> $\frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 1 เดือนของทุกๆ อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทาง (ชม.)} \times 100}{\text{จำนวนอุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางทั้งหมดในโครงข่าย} \times \text{จำนวนวันของเดือน} \times 24 \text{ (ชม.)}}$ <p><u>เงื่อนไข :</u></p> <p>(ก) อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทาง ( Last Mile Node ) สำหรับให้บริการบรอดแบนด์ ยกตัวอย่างเช่น อุปกรณ์ Optical Line Terminal (OLT), Digital Subscriber Line Access Multiplexer (DSLAM) หรือ Cable Modem Terminal System (CMTS) เป็นต้น</p> <p>(ข) คำนวณช่วงเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากการซ่อมบำรุงที่อยู่ในแผนของผู้รับใบอนุญาต (Preventive Maintenance) ด้วย</p>
<p>6. Round Trip Time (RTT)</p>	<p>เป็นการวัดค่าประวิงเวลาของแพ็คเก็ตเกิดจากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับจนกระทั่งกลับมาฝั่งส่งอีกครั้งหนึ่ง</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ค่า RTT = เวลาที่แพ็คเก็ตกลับมาฝั่งส่ง - เวลาที่แพ็คเก็ตถูกส่งออกไปจากฝั่งส่ง</p> <p>หมายเหตุ วิธีการวัดให้เป็นไปตามประกาศ กสทช.</p>

นิยาม และการคำนวณพารามิเตอร์คุณภาพงานด้านช่าง บริการบรอดแบนด์

ผู้ปฏิบัติงานด้านช่างยึดตามนิยามและวิธีการคำนวณที่ระบุไว้ในคำสั่ง รก.1/2558 มาตรฐาน ODN , คู่มือปฏิบัติงานด้านช่าง

นิยาม และการคำนวณพารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์

แบบท้ายคำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ จน.21/2564

พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	นิยามและการคำนวณ
<p>1. ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการบรอดแบนด์ (Supply time for initial connection)</p>	<p>เป็นการวัดระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนวัน เพื่อสามารถใช้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ</p> $= \frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาที่ติดตั้งทั้งหมด}}{\text{จำนวนการร้องขอใช้บริการทั้งหมด}}$ <p>ระยะเวลาที่กำหนด : ตามค่ามาตรฐานที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนด หรือตามกรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้า</p> <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะผู้ใช้ที่อยู่ในระยะทางให้บริการที่กำหนด และนับตามวันปฏิทิน , เริ่มนับจากวันที่ NT แจ้งความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้จนถึงวันที่ใช้งานได้</p>
<p>2. ร้อยละการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service Installation completed on or before the date confirmed)</p>	<p>เป็นการวัดร้อยละของการติดตั้งสำเร็จภายในวันที่กำหนด โดยเริ่มนับจากวันที่ NT แจ้งความพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ร้อยละการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนการขอเปิดใช้บริการที่ติดตั้งแล้วเสร็จตามวันที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะผู้ใช้ที่อยู่ในระยะทางให้บริการที่กำหนด และนับตามวันปฏิทิน , เริ่มนับจากวันที่ NT แจ้งความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้จนถึงวันที่ใช้งานได้</p>

พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	นิยามและการคำนวณ
<p>3. ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) หรือ Mean Time to Repair (MTTR)</p>	<p>ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซมจนถึงเวลาที่สามารถใช้งานได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ระยะเวลาในการซ่อมแซม =</p> $\frac{\text{เวลารวมที่ขัดข้องทั้งหมด (ชม.)}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้องทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : โดยให้แยกคำนวณตามประเภทลูกค้า ซึ่งพิจารณาจากแพคเกจที่ลูกค้าใช้งาน ไม่นับรวมเวลาที่ลูกค้าไม่สะดวกให้เข้าแก้ไข และไม่นับรวมเหตุเสียจากอุปกรณ์ปลายทางที่ลูกค้าจัดหามาเองหรืออยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ</p>
<p>4. จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of fault reports per 100 subscribers) (เหตุเสียต่อพอร์ตเปิดใช้)</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนระหว่างจำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย</p> $= \frac{\text{จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะความผิดปกติที่เป็น Valid fault report คือ ความผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโครงข่ายที่อยู่ในความควบคุมและในความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (กรณีผู้ใช้บริการไม่ได้เนื่องจากความผิดปกติของอุปกรณ์ปลายทางเอง หรืออยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ ไม่นับเป็น Valid fault report)</p>

พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	นิยามและการคำนวณ
<p>5. ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน (Network Unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนระหว่างผลรวมของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ของอุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทาง กับผลรวมของระยะเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมดของทุกอุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางใน 1 เดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน = <math display="block">\frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 1 เดือนของทุกๆ อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทาง (ชม.)} \times 100}{\text{จำนวนอุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางทั้งหมดในโครงข่าย} \times \text{จำนวนวันของเดือน} \times 24 \text{ (ชม.)}}</math></p> <p>เงื่อนไข :</p> <p>(ก) อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทาง ( Last Mile Node ) สำหรับให้บริการบรอดแบนด์ ยกตัวอย่างเช่น อุปกรณ์ Optical Line Terminal (OLT), Digital Subscriber Line Access Multiplexer (DSLAM) หรือ Cable Modem Terminal System (CMTS) เป็นต้น</p> <p>(ข) คำนวณช่วงเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากการซ่อมบำรุงที่อยู่ในแผนของผู้รับใบอนุญาต (Preventive Maintenance) ด้วย</p>
<p>6. Round Trip Time (RTT)</p>	<p>เป็นการวัดค่าประวิงเวลาของแพ็คเก็ตเกิดจากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับจนกระทั่งกลับมาฝั่งส่งอีกครั้งหนึ่ง</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ค่า RTT = เวลาที่แพ็คเก็ตกลับมาฝั่งส่ง - เวลาที่แพ็คเก็ตถูกส่งออกไปจากฝั่งส่ง</p> <p>หมายเหตุ วิธีการวัดให้เป็นไปตามประกาศ กสทช.</p>



คำสั่ง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ที่ รบ.พ.../2565

เรื่อง มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์และบริการสื่อสารข้อมูล

เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจที่เน้นคุณภาพการให้บริการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2.1 ของคำสั่งคณะกรรมการบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ 3/2564 เรื่อง มอบอำนาจให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ปฏิบัติการแทนคณะกรรมการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จึงมีคำสั่งกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์และบริการสื่อสารข้อมูล ดังนี้

1. บริการโทรศัพท์

1.1 บริการโทรศัพท์ประจำที่

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	<ul style="list-style-type: none"><li>• ไม่นานกว่า 5 วันทำงาน หรือตามกรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้า (บริการโทรศัพท์)</li><li>• ไม่เกิน 2 ชั่วโมง (เฉพาะบริการ VoIP ผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไม่ต้องติดตั้งอินเทอร์เน็ตและเฉพาะอุปกรณ์ที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จำหน่ายให้ลูกค้า)</li></ul>	
2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ภายในกำหนดเวลาไม่นานกว่า 10 วันทำงาน)	

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of fault reports per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 5 ครั้งต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย	
4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) หรือ Mean Time to Repair (MTTR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการแบบ PRI, SIP Trunk MTTR ≤ 4 ชั่วโมง</li> <li>- บริการแบบ BRI, IP Phone , โทรศัพท์พื้นฐาน (POTS -Plain Old Telephone Service) MTTR ≤ 24 ชั่วโมง</li> <li>- บริการ VOIP ผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไม่ ต้องติดตั้งอินเทอร์เน็ตและเฉพาะอุปกรณ์ที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จำหน่ายให้ลูกค้า MTTR ≤ 4 ชั่วโมง</li> <li>- ภาพรวมบริการโทรศัพท์ MTTR ≤ 24 ชั่วโมง</li> </ul>	
5	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing Inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3	
6	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer - service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	
7	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	เขตนครหลวง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 เขตภูมิภาค ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85	
8	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful Call Ratio: SCR) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
9	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful Call Ratio: SCR) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	

### 1.2. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
1	ประสิทธิผลของการเรียกโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (Network Effectiveness Ratio : NER)	ผ่านรหัส 001 (Top50) : NER $\geq$ 94% ผ่านรหัส 009 (Top50) : NER $\geq$ 92%	
2	อัตราการเรียกโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านชุมสายระหว่างประเทศ (ITSC) ที่ไม่สำเร็จ (Congestion Ratio)	ผ่านรหัส 001 : Cong $\leq$ 0.1% ผ่านรหัส 009 : Cong $\leq$ 0.2%	

### 2. บริการสื่อสารข้อมูล

ลำดับ	พารามิเตอร์ (Parameter) หรือ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเกณฑ์มาตรฐาน	หมายเหตุ
1	ประสิทธิผลการติดตั้งวงจร เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด Service Provisioning (SP)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ภายในกำหนดเวลาไม่มากกว่า 15 วัน ปฏิทิน หรือตามกรอบเวลาที่ตกลงกับ ลูกค้า )	
2	ความมีเสถียรภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ Service Availability (SA)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99.8	
3	ระยะเวลาในการซ่อมแซม ( Mean Time To Repair ) (MTTR)	ไม่เกิน 4 ชั่วโมง	

การประเมินพารามิเตอร์ (Parameter) หรือค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ให้ใช้เงื่อนไขการนับตัวแปร  
ประกอบการคำนวณ ตามหลักเกณฑ์ นิยาม และการคำนวณตามที่แนบท้ายคำสั่งฉบับนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 14 สิงหาคม 2565 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2565

พันเอก *อ. อ. อ.*  
(สรรพชัย หุวะนันทน์)  
กรรมการผู้จัดการใหญ่



นิยาม และการคำนวณพารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ และบริการสื่อสารข้อมูล

แบบท้ายคำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.4/2565

1. บริการโทรศัพท์

1.1 บริการโทรศัพท์ประจำที่

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
1. ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Supply time for initial connection)	<p>เป็นการวัดระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนวัน เพื่อสามารถใช้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> <p>ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ</p> $= \frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาที่ติดตั้งทั้งหมด}}{\text{จำนวนการร้องขอใช้บริการทั้งหมด}}$ <p>ระยะเวลาที่กำหนด : ตามค่ามาตรฐานที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดหรือตามกรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้า</p> <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะผู้ใช้ที่อยู่ในระยะทางให้บริการที่กำหนด และนับเฉพาะวันทำงาน เริ่มนับจากวันที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ แจ้งความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้จนถึงวันที่ใช้งานได้</p> <p>กรณีบริการ VoIP ผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไม่ต้องติดตั้งอินเทอร์เน็ต นับเฉพาะการเปิดบริการที่ชุมสายเพื่อให้อุปกรณ์ที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จำหน่ายให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้</p>

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
<p>2. ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service Installation completed on or before the date confirmed)</p>	<p>เป็นการวัดร้อยละของการติดตั้งสำเร็จภายในวันที่กำหนด โดยเริ่มนับจากวันที่ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ แจ้งความพร้อมให้บริการแก่ผู้ขอใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มให้บริการได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> $\text{ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด} = \frac{\text{จำนวนการขอเปิดใช้บริการที่ติดตั้งแล้วเสร็จตามวันที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนการร้องขอใช้บริการทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะผู้ใช้ที่อยู่ในระยะทางให้บริการที่กำหนด และนับตามวันทำงาน โดยเริ่มนับจากวันที่ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ แจ้งความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้งานจนถึงวันที่ใช้งานได้</p>
<p>3. จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of fault reports per 100 subscribers) (เหตุเสียต่อเลขหมายเปิดใช้)</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนระหว่างจำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> $\text{จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย} = \frac{\text{จำนวนความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : จำนวนความผิดปกติหรือเหตุเสียต่อจำนวนเลขหมายเปิดใช้ ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะความผิดปกติที่เป็น Valid fault report คือ ความผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโครงข่ายที่อยู่ในความควบคุมและในความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (กรณีใช้บริการไม่ได้เนื่องจากความผิดปกติของอุปกรณ์ปลายทางที่ผู้ใช้บริการจัดหามาเอง หรืออยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ ไม่นับเป็น Valid fault report)</p>

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
<p>4. ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) หรือ Mean Time to Repair (MTTR)</p>	<p>เป็นการวัดระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซมจนถึงเวลาที่สามารถใช้งานได้ โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน <u>สูตรการคำนวณ</u></p> $\text{ระยะเวลาในการซ่อมแซม (MTTR)} = \frac{\text{เวลารวมที่ขัดข้องทั้งหมด (ชั่วโมง)}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้องทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : โดยให้แยกคำนวณตามประเภทบริการ และคำนวณรวมเพื่อเป็นภาพรวมของบริการ ไม่นับรวมเวลาตามเงื่อนไขหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนด เช่น ผู้ใช้บริการไม่สะดวกให้เข้าแก้ไข เหตุเสียจากอุปกรณ์ปลายทางที่ผู้ใช้บริการจัดหาเองหรืออยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ เป็นต้น</p>
<p>5. อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing Inaccuracy)</p>	<p>เป็นการวัดร้อยละของจำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการที่เกิดความผิดพลาดต่อจำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมด โดยวัดเฉลี่ยทุกเดือน <u>สูตรการคำนวณ</u></p> $\text{อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด}}$ <p>จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด : จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมดในเดือนนั้น</p> <p>จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ : จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการที่มีข้อร้องเรียนเรื่องความผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นข้อร้องเรียนแบบ Valid Complaint (นับรวมเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center และเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นและยังเป็นข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ใช้บริการ )</p> <p>หมายเหตุ วิธีการวัดให้เป็นไปตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)</p>

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
<p>6. ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer - service call center)</p>	<p>เป็นการวัดระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอ นับจากเวลาที่กดหมายเลขโทรศัพท์เพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ จนถึงเริ่มต้นสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ หรือในกรณีระบบ IVR ให้นับจากตอนที่ลูกค้ากดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ภายในเมนูชั้นที่ 2 ต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาซึ่งเป็นเมนูชั้นที่ 1 และให้วัดเฉลี่ยทุกเดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> $\text{ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์} = \frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์}}{\text{จำนวนการร้องขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ทั้งหมด}}$ <p>หมายเหตุ วิธีการวัดให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)</p>

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
<p>7. ความพร้อมใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนระหว่างผลรวมของระยะเวลาที่เครื่องโทรศัพท์สาธารณะสามารถให้บริการได้ กับผลรวมของระยะเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมดของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะทั้งหมด 1 เดือน</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> $\text{ความพร้อมใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ} = \frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาที่เครื่องให้บริการได้ภายใน 1 เดือน (ชั่วโมง)} \times 100}{\text{จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะทั้งหมด} \times \text{จำนวนวันของเดือน} \times 24 \text{ (ชั่วโมง)}}$
<p>8. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful Call Ratio: SCR) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด โดยวัดเฉลี่ยตลอด 24 ชั่วโมง (ทุกช่วงเวลา) เฉลี่ยทุกเดือน (จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง )</p> <p><u>สูตรคำนวณ</u></p> $\text{อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ} = \frac{\text{Seizures resulting in Answer message or User Failure} \times 100}{\text{Total Seizures}}$
<p>9. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful Call Ratio: SCR) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ</p>	<p>เป็นการวัดอัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด โดยวัดเฉลี่ยตลอด 24 ชั่วโมง (ทุกช่วงเวลา) เฉลี่ยทุกเดือน (จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง)</p> <p><u>สูตรคำนวณ</u></p> $\text{อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ} = \frac{\text{Seizures resulting in Answer message or User Failure} \times 100}{\text{Total Seizures}}$

1.2. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
<p>1. ประสิทธิภาพของการเรียกโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (Network Effectiveness Ratio : NER)</p>	<p>เป็นการวัดประสิทธิผลของการเรียกโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ผ่านชุมสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (ITSC) โดยคำนวณจากร้อยละของการต่อสำเร็จถึงเครื่องผู้ใช้ปลายทาง ทั้งนี้รวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ และลักษณะการใช้งานของอุปกรณ์ปลายทางในแต่ละเดือนของประเทศที่กำหนด</p> <p><u>สูตรการคำนวณ</u></p> $NER = \frac{\text{Seizures Resulting in Answer Message or User Failure} \times 100}{\text{Total Seizures}}$ <p>Seizures Resulting in Answer Message : จำนวนครั้งของการเรียกที่สามารถจับวงจรได้แล้วและได้รับ Cause Value ที่มี Class : Call Completed (ตาม Table A.1 ของ ITU-T Rec.E.425 (03/2002))</p> <p>User Failure : จำนวนครั้งของการเรียกที่สามารถจับวงจรได้แล้ว แต่การต่อไม่สำเร็จอันเนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้งาน และอุปกรณ์ปลายทาง (ตาม Table A.1 ของ ITU-T Rec.E.425 (03/2002))</p> <p>Total Seizures : จำนวนครั้งของการเรียกที่สามารถจับวงจรได้ทั้งหมด</p> <p>ประเทศที่กำหนด : ประเทศที่มีปริมาณ Traffic เรียกออกไปต่างประเทศมากที่สุด 50 อันดับแรกในแต่ละเดือน</p>
<p>2. อัตราการเรียกโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านชุมสายระหว่างประเทศ (ITSC) ที่ไม่สำเร็จ (Congestion Ratio)</p>	<p>เป็นการวัดอัตราการเรียกโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านชุมสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (ITSC) ที่ไม่สำเร็จ โดยคำนวณจากร้อยละของการเรียกออกไม่สำเร็จในแต่ละเดือน</p> <p><u>สูตรคำนวณ</u></p> $Cong = \frac{\text{Cong} \times 100}{\text{Total Bids}}$ <p>Cong : จำนวนครั้งที่ไม่สามารถเรียกออกได้      Total Bids : จำนวนครั้งที่พยายามเรียกออกทั้งหมด</p>

## 2. บริการสื่อสารข้อมูล

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
<p>1. ประสิทธิภาพการติดตั้งวงจร เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด Service Provisioning (SP)</p>	<p>เป็นการวัด ประสิทธิภาพการติดตั้งวงจร เพื่อสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยเริ่มนับจากวันที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ แจ้งความพร้อมให้บริการแก่ผู้ขอใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้ โดยคำนวณจากร้อยละของจำนวนวงจรที่ดำเนินการแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ในแต่ละเดือน</p> <p>ทั้งนี้ไม่แยกวงจรในประเทศ หรือวงจระหว่างประเทศ กรณีวงจระหว่างประเทศให้นับ POP-POP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สูตรการคำนวณ</li> </ul> $SP (\%) = \frac{\text{จำนวนวงจรที่ดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนวงจรที่มีการร้องขอติดตั้งวงจรทั้งหมด}}$ <p>ระยะเวลาที่กำหนด : ตามค่ามาตรฐานที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติกำหนด หรือกรอบเวลาที่ตกลงกับลูกค้า</p> <p><u>เงื่อนไข</u> : ทั้งนี้ให้นับเฉพาะผู้ใช้ที่อยู่ในระยะทางให้บริการที่กำหนด และไม่รวมระยะเวลาการเดินทางสายภายในอาคาร การขออนุญาตเดินสายเข้าอาคาร การจัดหาอุปกรณ์</p>

พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
<p>2. ความมีเสถียรภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ Service Availability (SA)</p>	<p>เป็นการวัด ความมีเสถียรภาพของการให้บริการสื่อสารข้อมูลที่ใช้กันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยคำนวณจาก ร้อยละ จำนวนนาที่รวมของจำนวนวงจรทั้งหมดที่สามารถใช้งานได้ ในแต่ละเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สูตรการคำนวณ</li> </ul> $SA (\%) = \frac{\text{จำนวนนาที่รวมของวงจรทั้งหมดที่สามารถใช้งานได้} \times 100}{\text{จำนวนนาที่รวมของวงจรทั้งหมด}}$ <p>จำนวนนาที่รวมของวงจรทั้งหมดที่สามารถใช้งานได้</p> <p>= จำนวนนาที่รวมของวงจรทั้งหมดในแต่ละเดือน - จำนวนนาที่รวมของวงจรทั้งหมดที่ขัดข้องในแต่ละเดือน</p> <p>จำนวนนาที่รวมของวงจรทั้งหมด ในหนึ่งเดือน</p> <p>= จำนวนวงจรรวมทั้งหมด x จำนวนวันในแต่ละเดือน x 24 x 60</p> <p>จำนวนวงจรรวมทั้งหมด</p> <p>= จำนวนวงจรที่อยู่ในระบบ IT สนับสนุนทั้งหมด ในแต่ละเดือน</p> <p><u>เงื่อนไข</u> : นับเฉพาะ Valid Fault คือไม่รวมเหตุจากลูกค้า เหตุสุดวิสัย และการบำรุงรักษาตามแผน คำนวณรวมวงจรในประเทศ และวงจรระหว่างประเทศ ทั้งนี้ ให้คำนวณค่า SA เป็นภาพรวม</p>



พารามิเตอร์ หรือ ค่าชี้วัด	นิยามและการคำนวณ
3. ระยะเวลาในการซ่อมแซม Mean Time To Repair (MTTR)	<p>เป็นการหาเวลาเฉลี่ยของการแก้ไขวงจรที่ขัดข้องทั้งหมด โดยคำนวณจาก ผลรวมเวลาที่ขัดข้องของวงจรทั้งหมด ต่อจำนวนครั้งของวงจรที่ขัดข้องทั้งหมด ในแต่ละเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สูตรการคำนวณ</li> </ul> $\text{ระยะเวลาในการซ่อมแซม (MTTR)} = \frac{\text{เวลาที่ขัดข้องของวงจรทั้งหมด (ชั่วโมง)}}{\text{จำนวนครั้งของวงจรที่ขัดข้องทั้งหมด}}$ <p><u>เงื่อนไข</u> : นับเฉพาะ Valid Fault คือไม่รวมเหตุจากลูกค้า เหตุสุดวิสัย และการบำรุงรักษาตามแผน คำนวณรวมวงจรในประเทศ และวงจรระหว่างประเทศ</p>



(ฉบับประมวลครั้งที่ 2 ลงวันที่ 30 มกราคม 2563)

คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รก. 14 / 2551

เรื่อง กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2 ของคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.5/2547 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงยกเลิกคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.2/2551 ที่ รก.3/2551 และที่ รก.4/2551 และกำหนดกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม ตามรายละเอียดที่แนบท้ายคำสั่งนี้

1. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (Complaint Management)
2. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่นครหลวง
3. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่ภูมิภาค

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 ธันวาคม 2551

(ลงชื่อ) นพรัตน์ เมธาวีกุลชัย

(นาย นพรัตน์ เมธาวีกุลชัย)

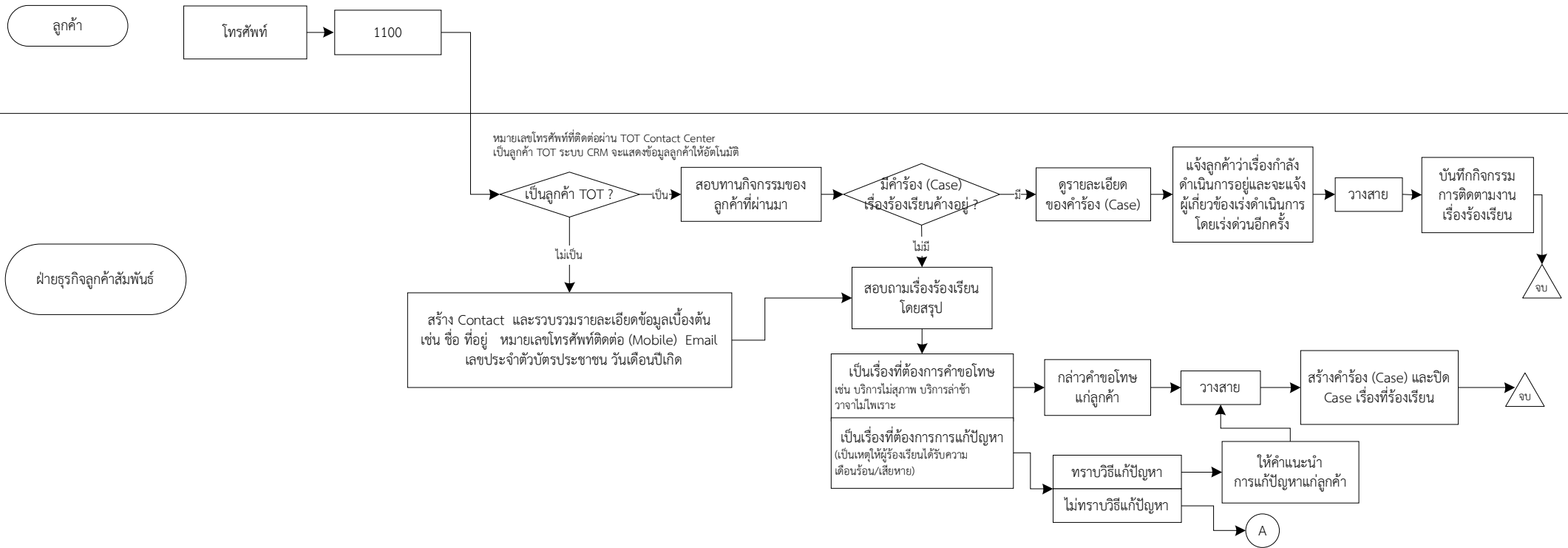
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักคุณภาพและระบบงาน

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

หมายเหตุ คำสั่งนี้ใช้แทน

1. ระเบียบ ทศท. ว่าด้วย การตรวจสอบค่าบริการที่ผิดปกติ พ.ศ. 2543 (รก - 511)
2. คำสั่ง ทศท. ที่ 552/2543 เรื่อง การตรวจสอบค่าบริการโทรศัพท์ที่ผิดปกติ

<sup>1-3</sup> แก้ไขโดยคำสั่งบริษัท ทีโอที ที่ รก.5/2556 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2556



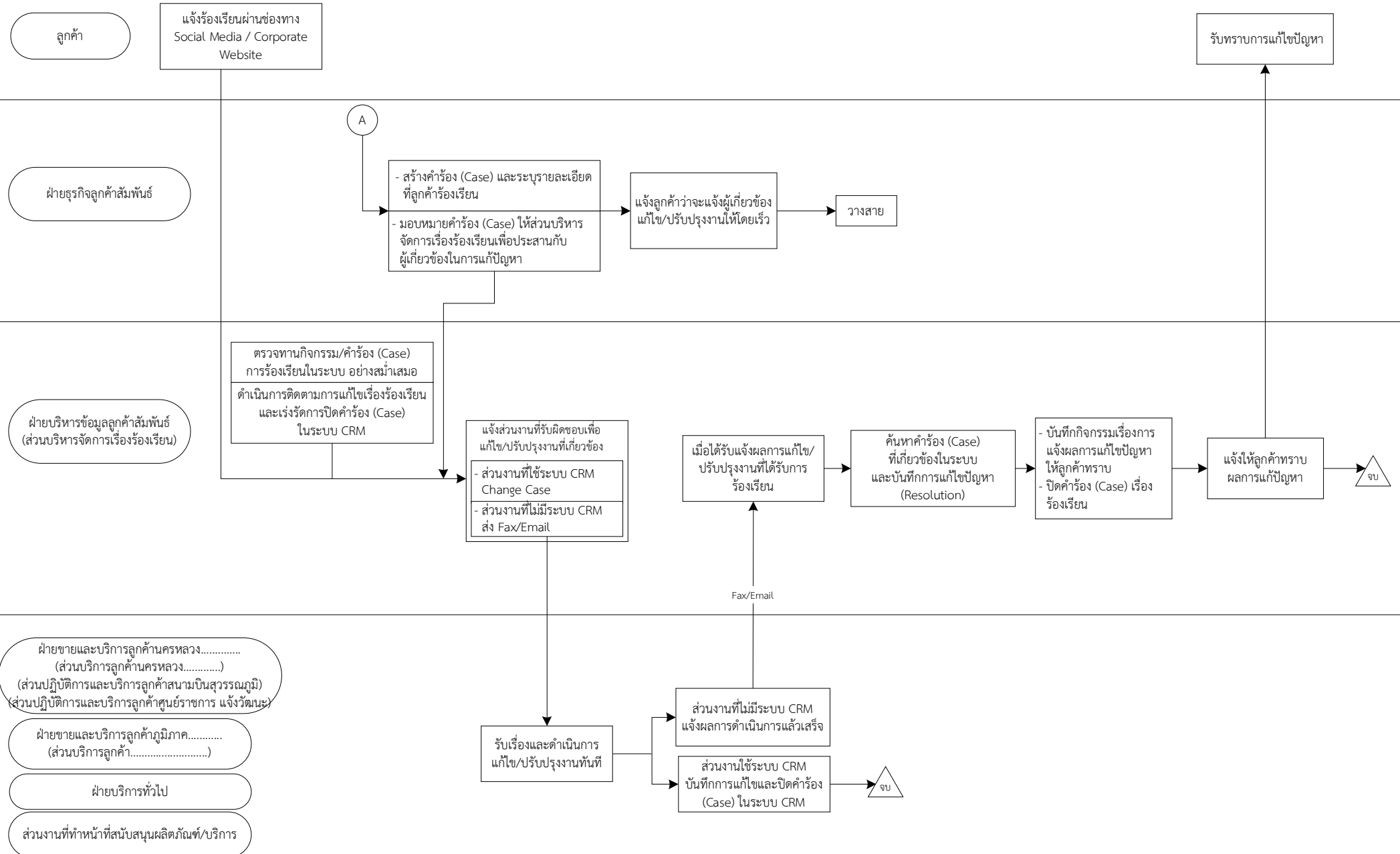
ฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์  
(ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน)

ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวง.....  
(ส่วนบริการลูกค้านครหลวง.....)  
(ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าสนามบินสุวรรณภูมิ)  
(ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ)

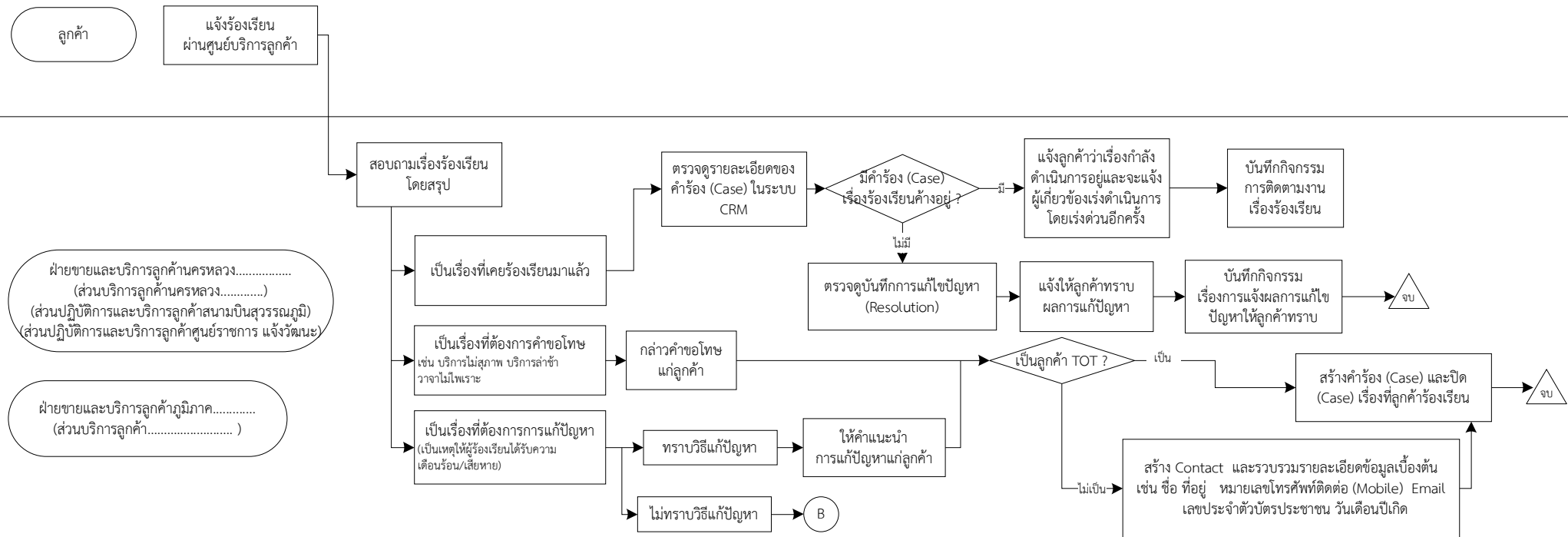
ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาค.....  
(ส่วนบริการลูกค้า.....)

ฝ่ายบริการทั่วไป

ส่วนงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์/บริการ



### 1. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (Complaint Management)



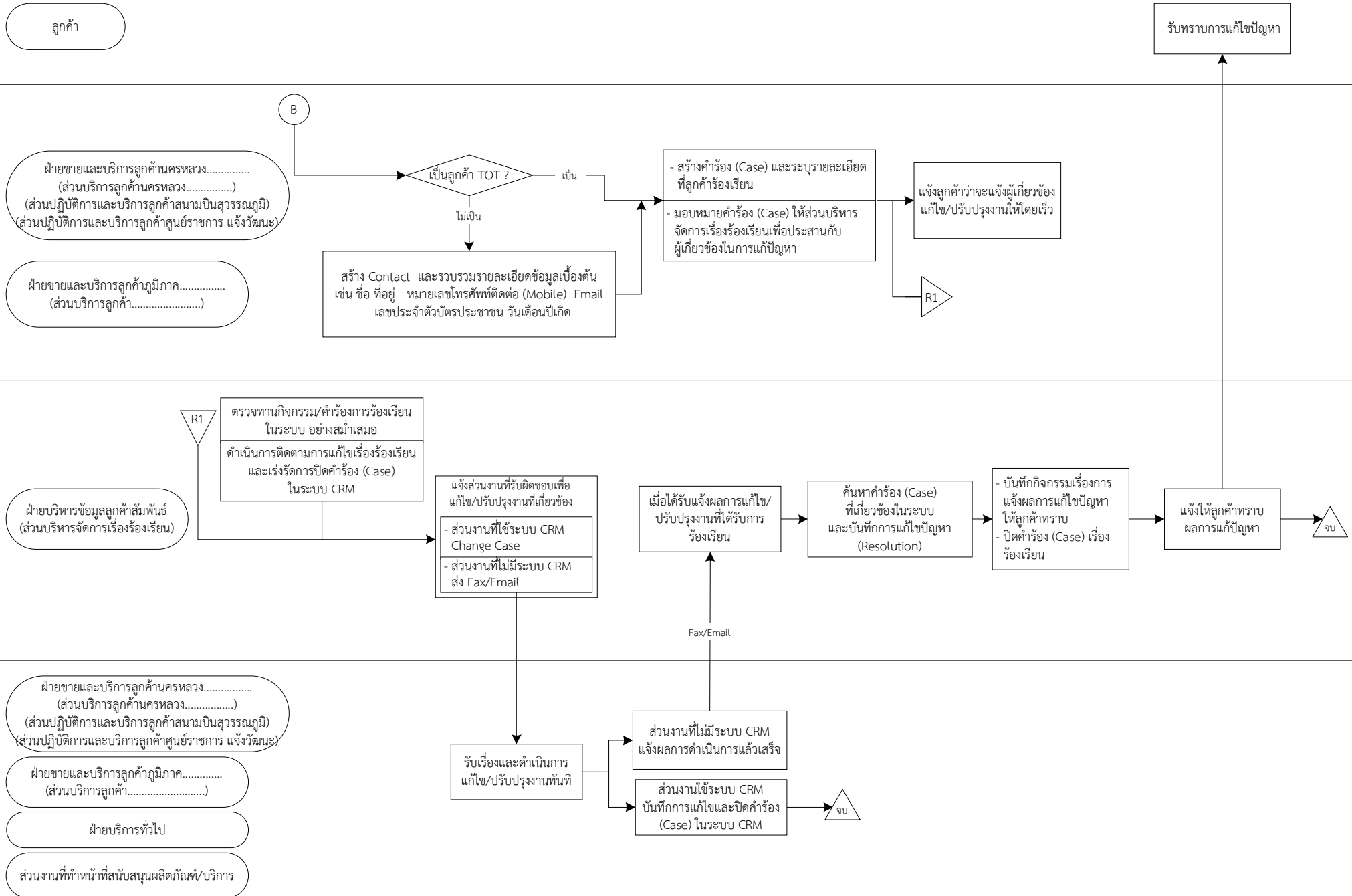
ฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน)

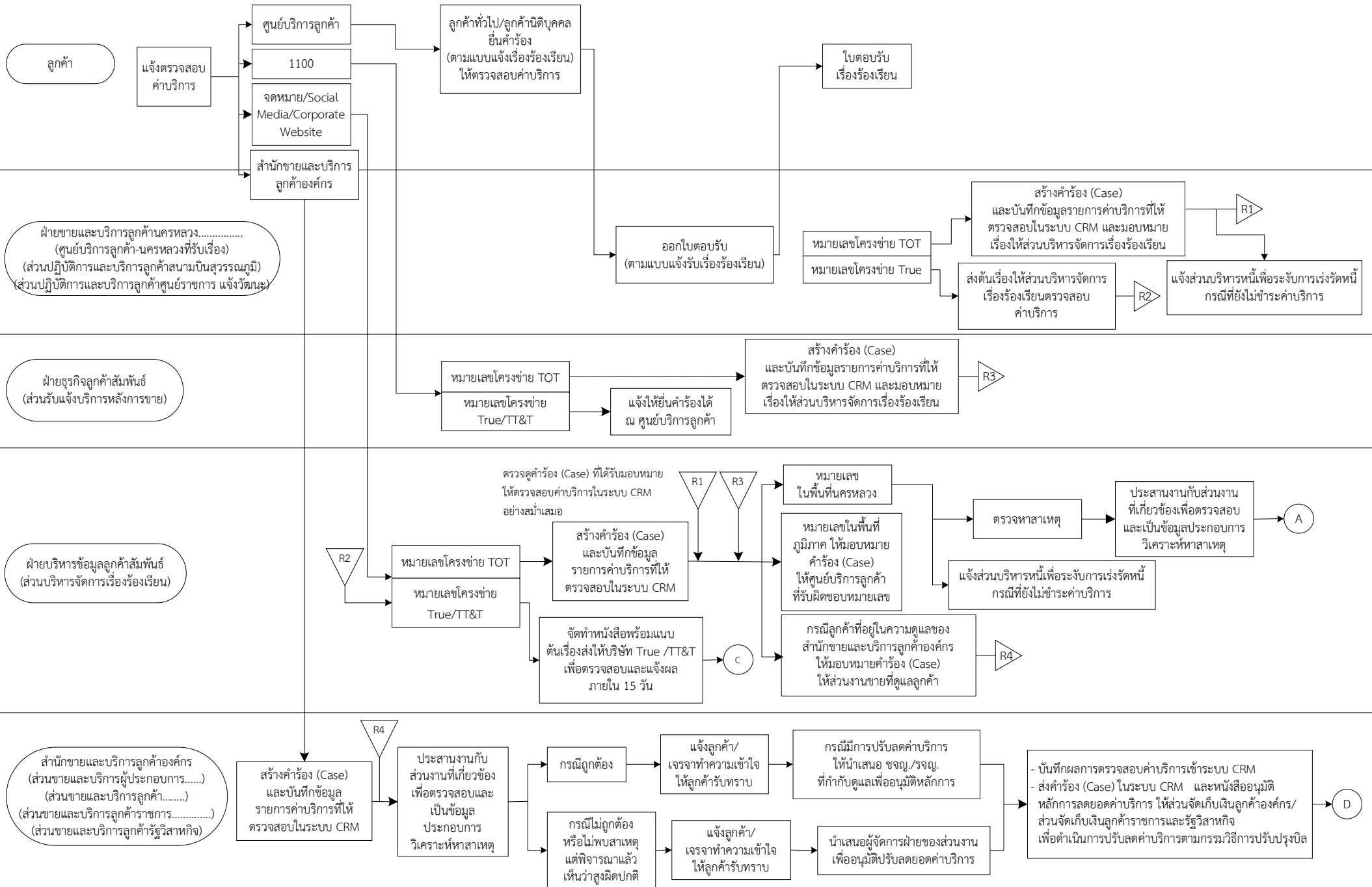
ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวง..... (ส่วนบริการลูกค้านครหลวง.....) (ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าสนามบินสุวรรณภูมิ) (ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ)

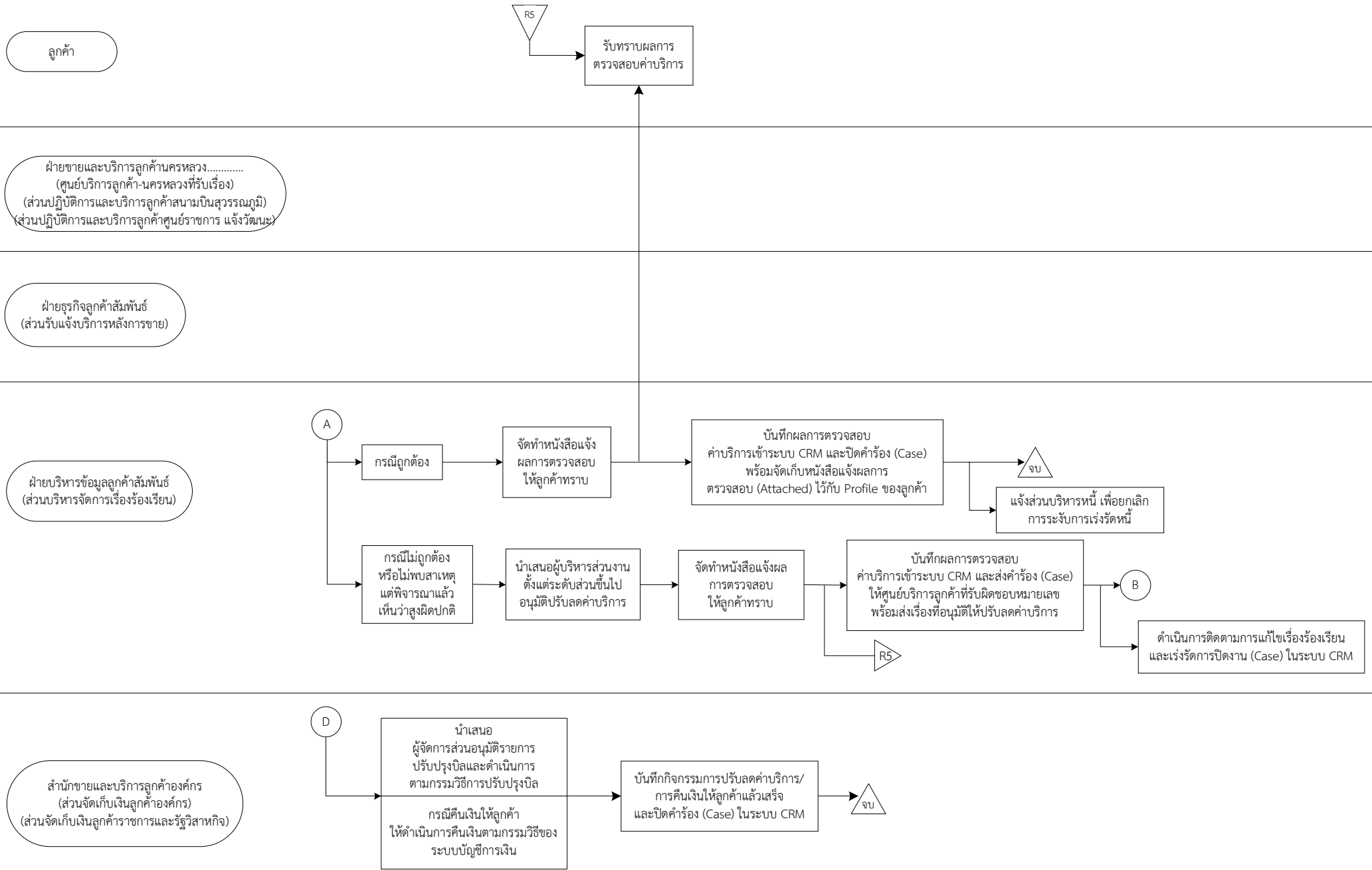
ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาค..... (ส่วนบริการลูกค้า.....)

ฝ่ายบริการทั่วไป

ส่วนงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์/บริการ

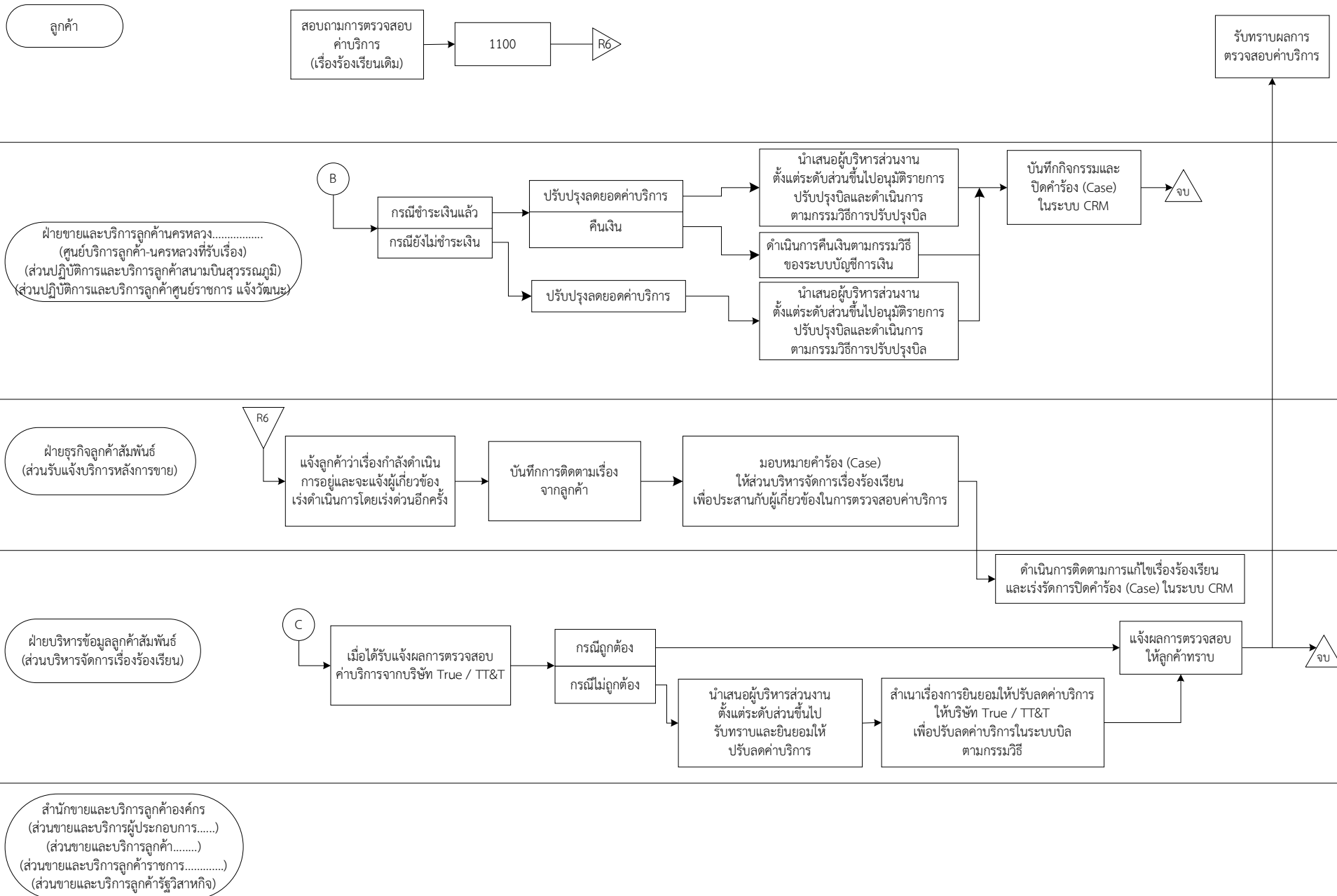




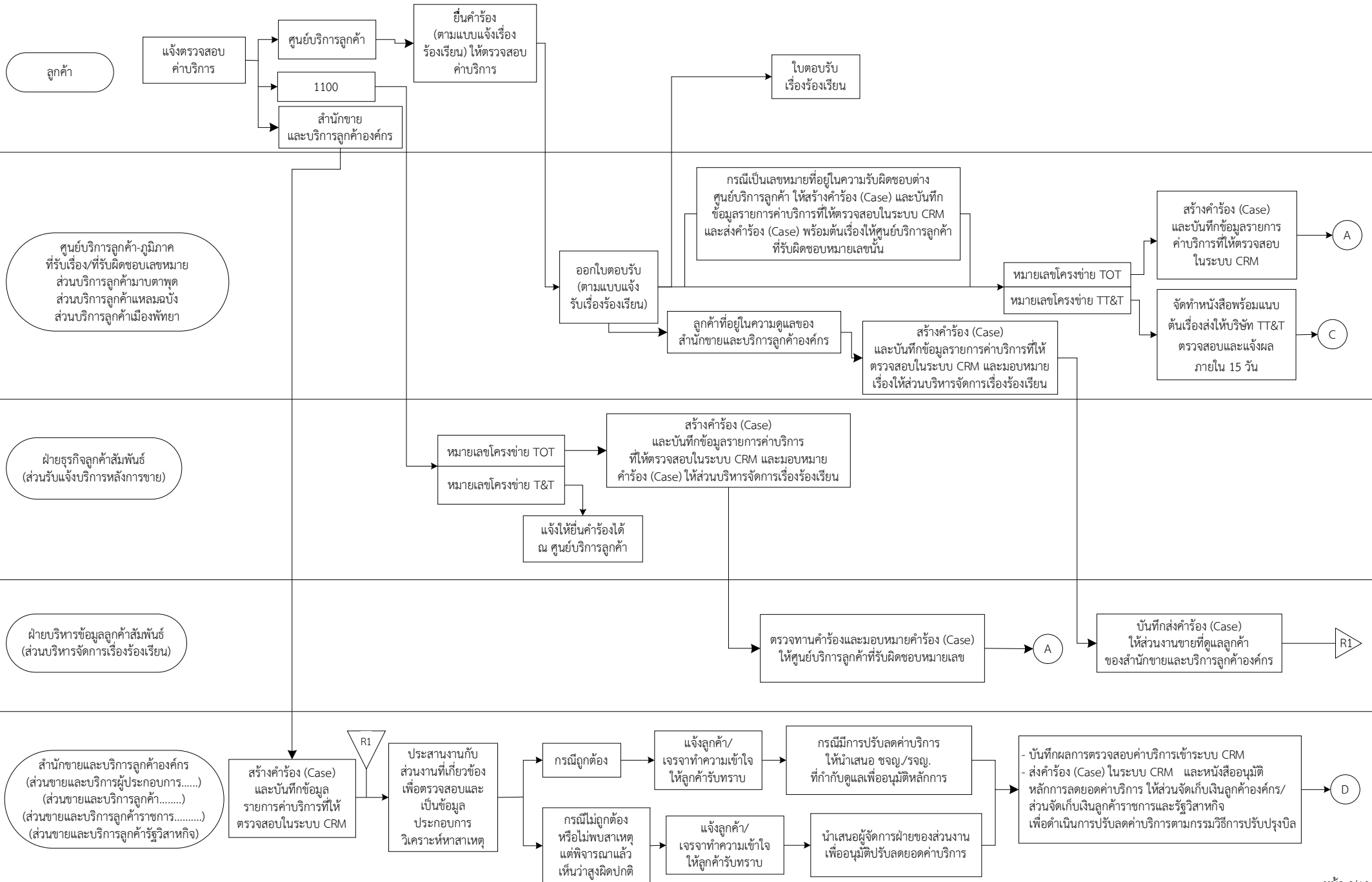




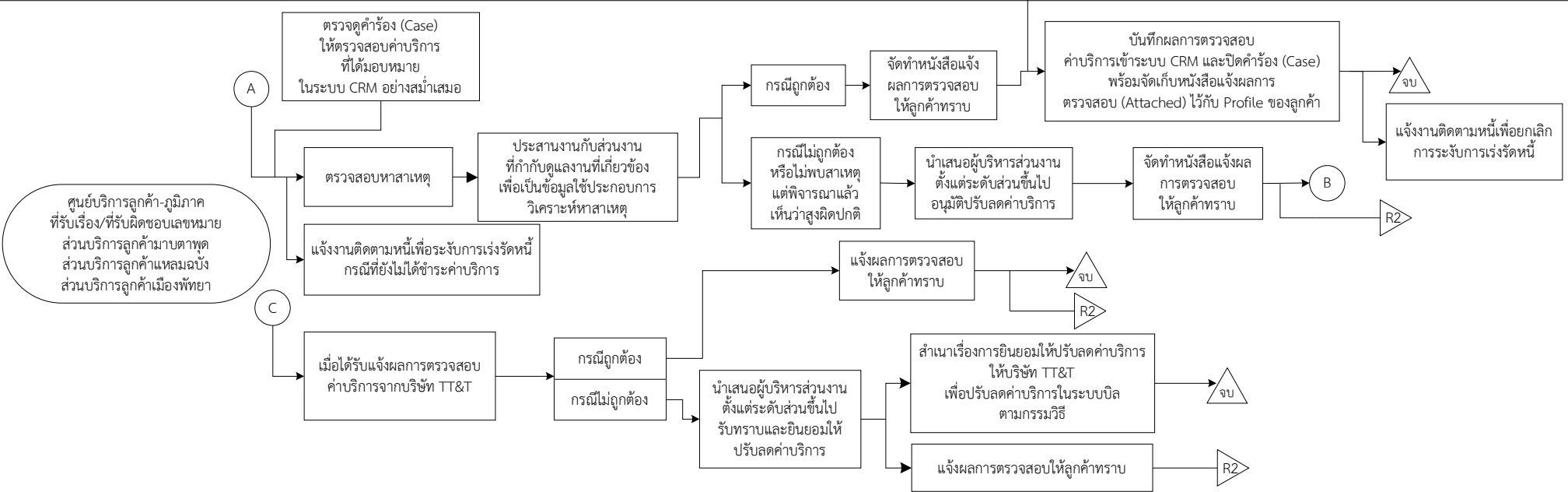
2. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่นครหลวง



### 3. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่ภูมิภาค



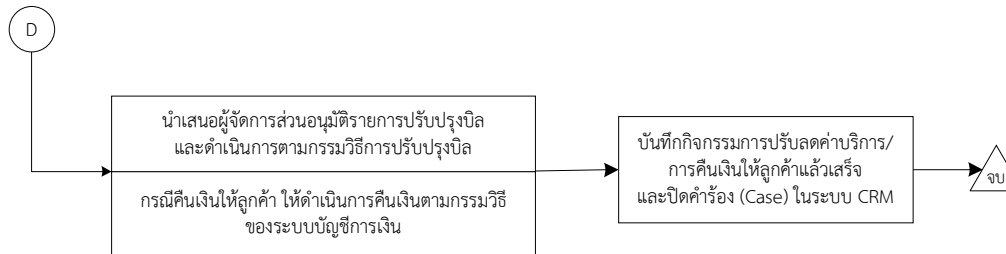
ลูกค้า

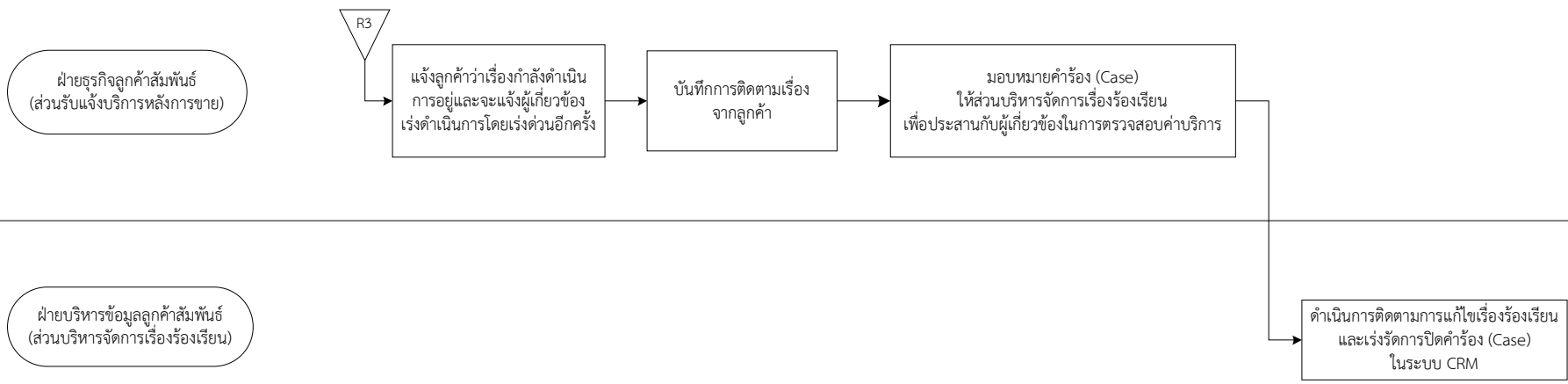
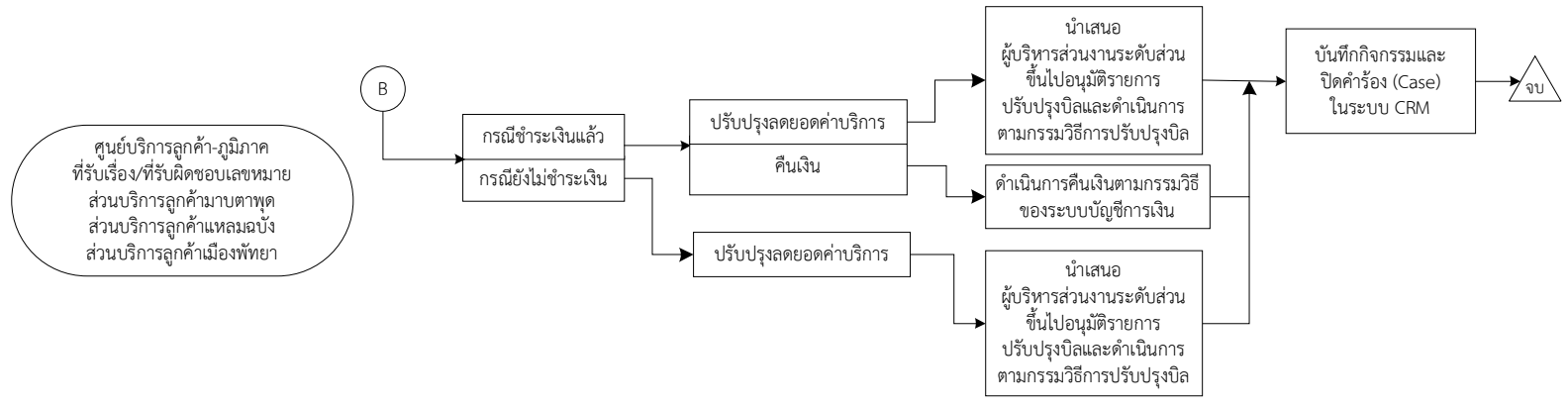
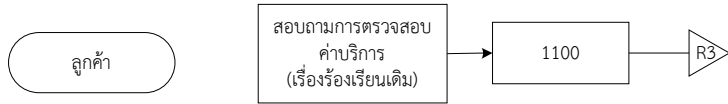


ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์  
(ส่วนรับแจ้งบริการหลังการขาย)

ฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์  
(ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน)

สำนักขายและบริการลูกค้าองค์กร  
(ส่วนจัดเก็บเงินลูกค้าองค์กร)  
(ส่วนจัดเก็บเงินลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ)





สำนักขายและบริการลูกค้าองค์กร (ส่วนขายและบริการผู้ประกอบการ.....) (ส่วนขายและบริการลูกค้า.....) (ส่วนขายและบริการลูกค้าราชการ.....) (ส่วนขายและบริการลูกค้ารัฐวิสาหกิจ)



เลขที่ ทีโอที วันที่  
เรื่อง ขออนุมัติปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการ  
เรียน จาก

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตรวจสอบค่าบริการ ลงวันที่.....  
2. เอกสาร/หลักฐาน ประกอบการอนุมัติ.....  
3. ....

ด้วย ศูนย์บริการลูกค้า / ศูนย์ตรวจสอบและติดตามหนี้ / ศูนย์บริหารข้อมูลและติดตามหนี้ / ส่วนงาน..... Location Code ..... ได้ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารหลักฐาน ตามสิ่งที่ส่งมาด้วยแล้ว พบว่า ต้องปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการให้ลูกค้า เนื่องจาก.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการ ตามคำสั่ง ทีโอที ที่  
 รก.14/2551     รบ.55/2546

(.....)

อนุมัติตามเสนอ

(.....)

(ระบุตำแหน่งผู้มีอำนาจอนุมัติ)

ส่วนงาน.....

โทร.....

โทรสาร.....



**1.สรุปแบบและอำนาจอนุมัติ**

กรณีลูกค้าร้องเรียน ตามกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม

ลูกค้า	แบบอนุมัติปรับปรุงค่าบริการ	แบบอนุมัติปรับปรุงบิล
น.	1. <u>กรณีค่าบริการสูงผิดปกติ</u> ผส.จบล. (จขล. เดิม) คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551 2. <u>กรณีอื่น ที่ไม่ใช่ค่าบริการสูงผิดปกติ</u> เช่น ลูกค้าแจ้งยกเลิกแต่ส่วนงานบันทึกยกเลิกในระบบไม่ตรงกับวันที่ลูกค้าแจ้ง ผส.บชน. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551	ผส.บชน. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551
ภก. และ ภน. (ภ. เดิม)	ผส.ภน. และ ผส.ภก. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551	ผส.ภน. และ ผส.ภก. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551
ร. และ ช. (บ. เดิม)	<u>กรณีถูกต้อง</u> ส่วนงานขายของสำนัก ร. และ สำนัก ช. นำเสนอ ชจญ. / รจญ. อนุมัติปรับลดค่าบริการ คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551 <u>กรณีไม่ถูกต้อง</u> ส่วนงานขายของสำนัก ร. และ สำนัก ช. นำเสนอ ผู้จัดการฝ่าย อนุมัติปรับลดค่าบริการ คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551	<u>กรณีถูกต้อง</u> ชนค. / รนค. (จกบ. / จรบ. เดิม) คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551 <u>กรณีไม่ถูกต้อง</u> ชนค. / รนค. (จกบ. / จรบ. เดิม) คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551

กรณีส่วนงานตรวจพบค่าบริการไม่ถูกต้อง ตามกระบวนการเกี่ยวกับการปรับปรุงบิลในระบบใบแจ้งหนี้

ลูกค้า	อนุมัติปรับปรุงค่าบริการ	อนุมัติปรับปรุงบิล
น.	ผส.บชน. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546	ผส.บชน. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 มอบอำนาจช่วง ข้อ 1.4 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546
ภก. และ ภน. (ภ. เดิม)	ผส.ภน. และ ผส.ภก. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546	ผส.ภน. / ผส.ภก. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 มอบอำนาจช่วง ข้อ 1.4 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546
ร. และ ช. (บ. เดิม)	ส่วนงานขายของสำนัก ร. สำนัก ช. ข้อ 1.1 หรือ 1.2 หรือ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 ตามแต่กรณี	ชนค. / รนค. (จกบ. / จรบ. เดิม) ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546
ส่วนกลาง	ส่วนงานที่ตรวจพบ เช่น บช. (รร. เดิม) ข้อ 1.1 หรือ 1.2 หรือ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 ตามแต่กรณี	ส่วนงานที่ปรับปรุง เช่น ขจศ. พจศ. (ขจล. / พจล. เดิม) ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546

ข. แบบขอเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลงบริการ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ



เลขที่รับ .....

1

สำหรับผู้ใช้บริการ

ชื่อผู้ขอใช้บริการ (ตามที่ระบุในสัญญาเช่า/สัญญาบริการ)

(กรณีบุคคลธรรมดา) นาย/นาง/น.ส..... นามสกุล..... (รหัสลูกค้า).....

(กรณีนิติบุคคล) ..... (รหัสลูกค้า).....

- ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ หมายเลข .....
- ใช้บริการ Broadband Internet ADSL หมายเลข.....
- ใช้บริการ NT Broadband หมายเลข .....
- อื่นๆ (ระบุ) .....
- ใช้บริการโทรศัพท์ ISDN หมายเลข.....
- ใช้บริการวงจรเช่าระบบดิจิทัลหมายเลข.....
- ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข.....

ที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... อาคาร/หมู่บ้าน..... ชั้น..... ห้อง..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์ติดต่อ..... โทรสาร.....

(โปรดทำเครื่องหมาย  เลือกบริการที่ท่านต้องการ)

<p>1. <input type="checkbox"/> เปลี่ยนชื่อ-สกุล เป็น.....</p> <p>2. <input type="checkbox"/> เปลี่ยนเลขที่บ้าน อื่นๆ(ระบุ).....(ตามหลักฐานที่แนบ) เป็น.....</p> <p>3. <input type="checkbox"/> เปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าใช้บริการเป็น .....</p> <p>4. <input type="checkbox"/> เปลี่ยนชื่อ-สกุลผู้มีสิทธิดำเนินการแทน (Contact Person) .....สิทธิที่ได้รับดำเนินการแทน..... (กรุณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในข้อ 2)</p> <p>5. <input type="checkbox"/> เปลี่ยนหมายเลข.....</p> <p>6. <input type="checkbox"/> ขอรหัสการใช้งานบริการไว้ชั่วคราว ตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่..... (ขอรหัสการใช้งานบริการไว้ชั่วคราวได้ปีละหนึ่งครั้ง ครั้งละไม่เกิน 30 วัน)</p> <p>7. <input type="checkbox"/> ขอเปิดใช้บริการจากที่ระงับการใช้ไว้</p> <p>8. <input type="checkbox"/> บริการ Audiotex 8.1 ขอรหัสการใช้งานบริการ 8.2 ขอเปิดใช้บริการจากที่ระงับการใช้ไว้</p> <p>9. <input type="checkbox"/> การบริการสอบถามหมายเลขในระบบบริการสอบถามหมายเลข 1133 บริการสอบถามหมายเลขบนสื่อต่าง ๆ และสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ 9.1 ขอเพิ่มชื่อผู้ใช้โทรศัพท์..... 9.2 ไม่ประสงค์ให้เผยแพร่ข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์ 9.3 ประสงค์ให้เผยแพร่ข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์</p>	<p>10. <input type="checkbox"/> บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ <input type="radio"/> 10.1 ขอรหัสการใช้งานบริการ รหัสโทรออก..... <input type="radio"/> 10.2 ขอเปิดใช้บริการจากที่ระงับการใช้ไว้ รหัสโทรออก.....</p> <p>11. <input type="checkbox"/> ขอใช้ <input type="checkbox"/> ยกเลิก บริการพิเศษ SPC <input type="radio"/> บริการแจ้งค่าพูดโทรศัพท์ทางไกลทันที <input type="radio"/> บริการเปลี่ยนเรียกหมายเลข <input type="radio"/> บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ <input type="radio"/> บริการเลขหมายย่อ <input type="radio"/> บริการประชุมทางโทรศัพท์ <input type="radio"/> บริการเลขหมายด่วน <input type="radio"/> บริการรับสายเรียกซ้อน <input type="radio"/> บริการ Caller ID <input type="radio"/> บริการจำกัดการเรียกออก [ ][ ][ ][ ]</p> <p>12. <input type="checkbox"/> ขอใช้บริการเพิ่มเติม <input type="checkbox"/> ยกเลิกบริการ <input type="checkbox"/> ขอเปลี่ยนแปลงบริการ <input type="radio"/> 1.2.1 บริการ ADSL บนหมายเลข.....(กรุณากรอกรายละเอียดข้อ 4) <input type="radio"/> 1.2.2 บริการ SMS <input type="radio"/> 1.2.3 อัตราการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ เป็นรูปแบบ..... <input type="radio"/> 1.2.4 บริการรับฝากข้อความ I-Box 1278..... <input type="radio"/> 1.2.5 บริการสายด่วนห่วงใย 1669 (กรอกข้อมูลผู้รับความช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพิ่มเติม ข้อ 5)</p> <p>13. <input type="checkbox"/> เลิกสัญญาเช่า/สัญญาบริการ เนื่องจาก.....</p> <p>14. <input type="checkbox"/> ยกเลิกการชำระค่าใช้บริการ โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร</p> <p>15. <input type="checkbox"/> การย้ายสถานที่ติดตั้งบริการ <input type="radio"/> 15.1 การย้ายภายในอาคารชุดเดียวกัน ซึ่งมีแผนจุดรวมเคเบิลที่ติดตั้งภายในอาคารชุดนั้น ๆ <input type="radio"/> 15.2 การย้ายต่างอาคาร เลขที่บ้านเดียวกัน <input type="radio"/> 15.3 การย้ายต่างเลขที่บ้าน (กรุณาระบุสถานที่ย้ายและเขียนแผนที่โดยสังเขปด้านหลัง)</p> <p>16. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....</p>
---	--

ข้าพเจ้า ตกลงชำระหนี้ซึ่งเกิดจากการขอใช้บริการเพิ่มเติมตามอัตราที่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) กำหนด โดยให้ถือว่ารายละเอียดของการขอใช้บริการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาเช่าฯ/สัญญาบริการ ซึ่งข้าพเจ้าได้ทำไว้กับ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ลงชื่อ.....ผู้ใช้บริการ

ตัวบรรจง (.....)

## 2 ข้อมูลส่วนตัวผู้มีสิทธิดำเนินการแทน (Contact Person)

เลขประจำตัวประชาชน.....  
วัน/เดือน/ปีเกิด...../...../..... อาชีพ.....  
เลขที่.....หมู่ที่..... หมู่บ้าน/อาคาร.....  
ชั้น.....ห้อง..... ซอย.....  
ถนน..... ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์(บ้าน).....  
โทรศัพท์(ที่ทำงาน).....โทรศัพท์(มือถือ).....  
โทรสาร..... email address.....

## 3 สถานที่ย้ายและแผนที่สังเขป

เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... หมู่บ้าน/อาคาร.....  
ชั้น ..... ห้อง..... ซอย .....  
ถนน..... ตำบล/แขวง.....  
อำเภอ/เขต.....จังหวัด .....  
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์ .....

## 4 กรณีขอใช้บริการ Broadband Internet ADSL

- รูปแบบ .....
- อัตราความเร็วที่ขอใช้บริการ.....
- จัดหาอุปกรณ์ Modem เอง ยี่ห้อ.....รุ่น.....
- ใช้อุปกรณ์ Modem ของ NT ยี่ห้อ .....รุ่น.....
- อื่น ๆ .....

### หลักฐานการขอใช้บริการในข้อ 3 และข้อ 4

- บุคคลธรรมดา** ● สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้ใช้บริการ
- นิติบุคคล** ● สำเนาหนังสือรับรองการเป็นนิติบุคคลที่มีกำหนดไม่เกิน 180 วัน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
- ประทับตราบริษัท

สำหรับการขอใช้บริการ Broadband Internet ADSL ที่คู่สัญญาและผู้ขอใช้บริการเป็นคนละนิติบุคคล หรือเป็นคนละบุคคลกัน ให้เพิ่มเติมหลักฐานคือ หลักฐานการแสดงการครอบครองสถานที่ติดตั้งโทรศัพท์ เช่น สัญญาเช่า สัญญาซื้อขาย

### กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ (ลงนามรับรองถูกต้องติดอากรแสตมป์ 10 บาท)

ข้าพเจ้ามอบหมายให้ .....  
เป็นผู้ยื่นคำขอแทนข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ  
(.....) ตัวบรรจง

ลงชื่อ ..... ผู้รับมอบอำนาจ  
(.....) ตัวบรรจง

### สำหรับเจ้าหน้าที่

ผู้รับคำขอ .....

หน่วยงาน .....

โทรศัพท์ .....

หมายเลขโทรศัพท์ ..... (หมายเลขโทรศัพท์ที่ขอใช้บริการสายด่วนหัวใจ 1669)

ชื่อ นาย/นาง/น.ส.....	ชื่อ นาย/นาง/น.ส.....	ชื่อ นาย/นาง/น.ส.....
นามสกุล.....	นามสกุล.....	นามสกุล.....
เลขประจำตัวประชาชน.....	เลขประจำตัวประชาชน.....	เลขประจำตัวประชาชน.....
วัน/เดือน/ปี เกิด.....	วัน/เดือน/ปี เกิด.....	วัน/เดือน/ปี เกิด.....
หมู่เลือด.....	หมู่เลือด.....	หมู่เลือด.....
โรคประจำตัว.....	โรคประจำตัว.....	โรคประจำตัว.....
แพ้ยา / อาหาร.....	แพ้ยา / อาหาร.....	แพ้ยา / อาหาร.....
โรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษา .....	โรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษา .....	โรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษา .....
แพทย์ประจำตัว.....	แพทย์ประจำตัว.....	แพทย์ประจำตัว.....
รายละเอียด..... .....	รายละเอียด..... .....	รายละเอียด..... .....

**ผู้ติดต่อกรณีฉุกเฉิน**

- ชื่อ-นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
- ชื่อ-นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
- ชื่อ-นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
- ชื่อ-นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
- ชื่อ-นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....

(แบบรูปถ่าย หรือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ขอรับความช่วยเหลือทุกท่านด้วย)

**เงื่อนไขการให้บริการสายด่วนหัวใจ 1669**

- บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้บริการเฉพาะระบบ Help Call Center ในด้านการส่งข้อมูลผู้ขอรับความช่วยเหลือ ให้สายด่วน 1669 เท่านั้น
- บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ขอสงวนสิทธิ์ ผู้ขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 3 ท่าน ต่อ 1 เลขหมายโทรศัพท์

**สำหรับเจ้าหน้าที่**

ตำแหน่งละติจูด / ลองจิจูด .....

(ตำแหน่งพิกัดบนแผนที่ ตามสถานที่ติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่ของผู้ใช้บริการ)

ลงชื่อ.....(เจ้าหน้าที่ดำเนินการ)

หมายเลขโทรศัพท์ .....