

## กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (Customer Service Charter and Service Standard)

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทางด้านโทรคมนาคมและบริการดิจิทัล รวมถึงกิจการที่ต่อเนื่องหรือใกล้เคียงกัน บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ มีความมุ่งมั่นในการยกระดับการให้บริการให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานด้านบริการ และเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ มีกับลูกค้ารวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมทั้งด้านการซื้อสินค้า/ขอใช้บริการ รับชำระค่าบริการ ติดต่อสอบถาม ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นั้น บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จึงได้จัดทำกฎบัตร (Service Charter) และมาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) ขึ้นเพื่อแสดงเจตจำนงในการให้บริการ ดังนี้

### ๑. วิสัยทัศน์ (Vision)

"องค์กรแห่งชาติที่เชื่อมต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อคนไทยทุกคน"

### ๒. พันธกิจ (Mission) แบ่งเป็น ๕ ด้าน คือ

- ๒.๑ ตอบสนองนโยบายภาครัฐด้วยบริการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลตามมาตรฐานสากลอย่างทั่วถึง
- ๒.๒ ยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- ๒.๓ ยกระดับความสามารถทางการแข่งขัน และแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน
- ๒.๔ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- ๒.๕ พัฒนาการจัดการองค์กรและบุคลากร มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล

### ๓. เจตจำนงในการให้บริการ

- บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้
- ๓.๑ การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแพลตฟอร์มด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและโทรคมนาคม ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า (Innovation)
  - ๓.๒ การปรับตัวทางธุรกิจและตอบสนองความต้องการใหม่ ๆ ของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (Agility)
  - ๓.๓ การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งและมีศักยภาพ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เท่าเทียมระดับสากล (Momentum)
  - ๓.๔ การมุ่งมั่นในการดูแลคุณภาพมาตรฐานการให้บริการที่ดีทั้งด้านโครงข่ายและการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเสถียรภาพด้านโทรคมนาคมและดิจิทัลให้แก่ประเทศ (Nation-Oriented)
  - ๓.๕ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยประสบการณ์ในธุรกิจที่ยาวนาน ตอบคำถามและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเชี่ยวชาญและมีเหตุผล (Trust)

## มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard)

เพื่อให้ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถให้บริการลูกค้าได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จึงได้คำนึงถึง เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ในการกำหนดเป็นมาตรฐานของการบริการ ที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ มุ่งมั่นในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามกรอบเวลาที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ดังนี้

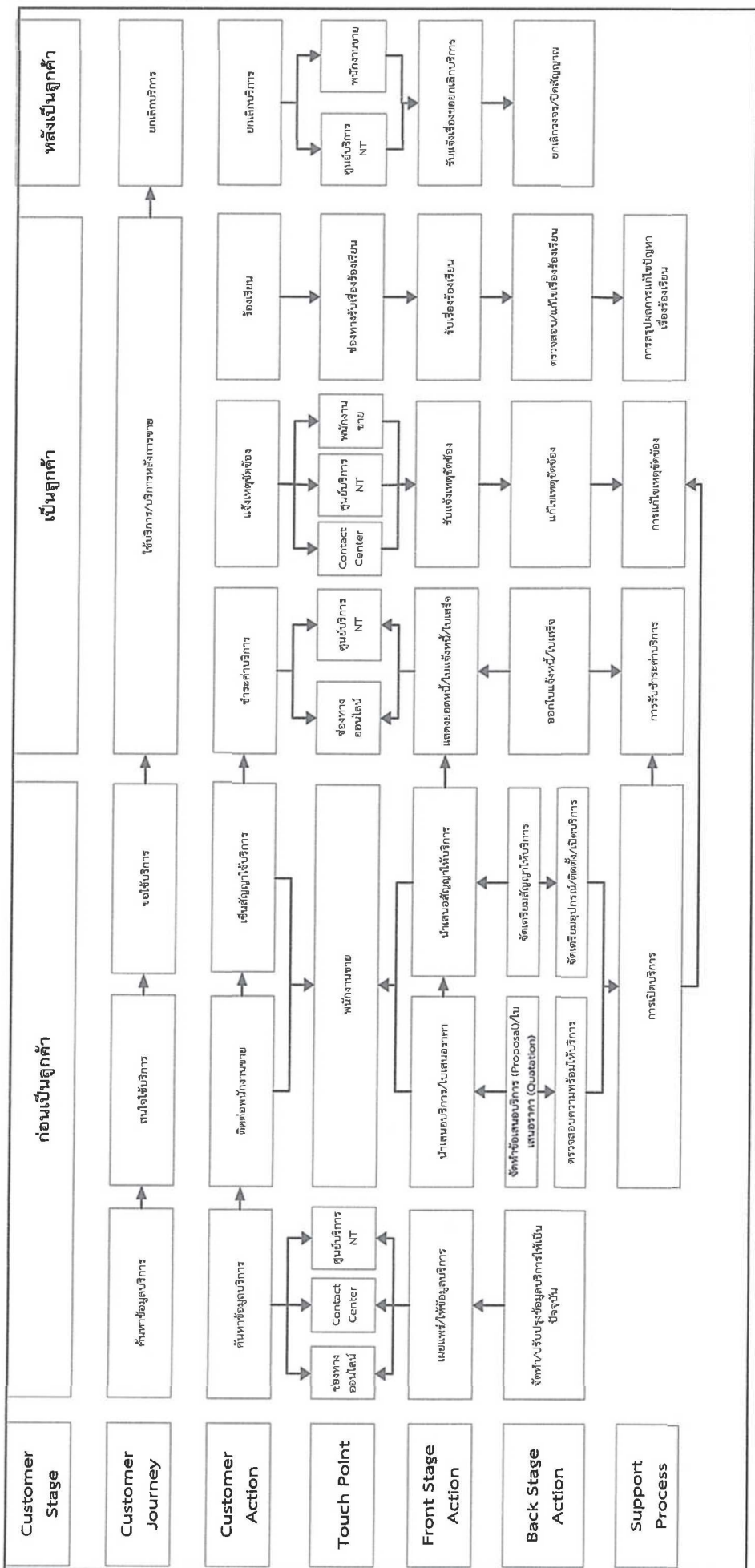
Customer Segment	Pre-Purchase			Purchasing	Post-Purchasing
	Need	Search	Negotiate	Purchase	Use & Re-Purchase
ลูกค้าองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่/ ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและเล็ก (SMEs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สนับสนุนการทำธุรกิจ</li> <li>● หาโอกาสในการเติบโต</li> <li>● เปลี่ยนผู้ให้บริการ</li> <li>● ต้องการใช้มากขึ้น</li> <li>● สำรองผู้ให้บริการเพื่อลดความเสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ค้นหาข้อมูล</li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (Google, Website รีวิว, Website ข่าว IT)</li> <li>- Website NT</li> <li>- Social Media NT ของทั้งระดับองค์กร และของหน่วยงานระดับภูมิภาคและจังหวัด</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อนหรือคนรู้จัก</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- ผู้บริหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เปรียบเทียบผู้ให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ทำสัญญา</li> <li>● นัดหมาย/รับการจัดตั้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ชำระเงิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับการวางบิล</li> </ul> </li> <li>● ช่องทางรับชำระ <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application NT</li> <li>- Website NT / ธนาคาร</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- ทักบัญชีเงินฝากธนาคาร</li> </ul> </li> <li>● ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการใหม่</li> <li>- แสดงความยินดีในโอกาสพิเศษ</li> <li>- ให้ข้อมูลแนวโน้มของธุรกิจ</li> <li>- เข้าร่วมกิจกรรม</li> </ul> </li> <li>● แจ้งปัญหาการใช้งาน <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Online</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail</li> <li>- Line</li> </ul> </li> <li><u>Offline</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร,</li> <li>- Contact Center, พนักงานขาย,</li> <li>- ช่างเทคนิค</li> <li>- ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> <li>- ได้รับแจ้งเตือน/ให้ข้อมูลสถานะ (โทรศัพท์, Line, e-mail)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Customer Segment	Pre-Purchase			Purchasing	Post-Purchasing
	Need	Search	Negotiate	Purchase	Use & Re-Purchase
ลูกค้าองค์กรภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและผู้บริหาร</li> <li>• เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</li> <li>• วางแผน/จัดสรรงบประมาณในแต่ละปี</li> <li>• ต้องการใช้ง่ายขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ค้นหาข้อมูล</li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (Google, Website รีวิว, Website ข่าว IT)</li> <li>- Website NT</li> <li>- Social Media NT ของทั้งระดับองค์กรและของหน่วยงานระดับภูมิภาคและจังหวัด</li> <li>- Social Media ข่าว IT</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- ผู้บริหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำเอกสาร</li> <li>• ขอบประมาณ</li> <li>• จัดทำ TOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง</li> <li>• นัดหมาย/รับการติดตั้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชำระเงิน</li> <li>- ได้รับการวางบิล</li> <li>• ช่องทางรับชำระ</li> <li>- Application NT</li> <li>- Website NT/ธนาคาร</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- ทักบัญชีเงินฝากธนาคาร</li> <li>• ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์</li> <li>- นำเสนอสินค้า/บริการใหม่</li> <li>- แสดงความยินดีในโอกาสพิเศษ</li> <li>- ให้ข้อมูลข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ</li> <li>- เชิญเข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>• แจ้งปัญหาการใช้งาน</li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร</li> <li>- Contact Center</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- ช่างเทคนิค</li> <li>- ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> <li>- ได้รับแจ้งเตือน/ให้ข้อมูลสถานะ (โทรศัพท์, e-mail)</li> </ul>
ลูกค้าผู้ประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มองหาพันธมิตรที่เติบโตด้วยกันในระยะยาว</li> <li>• เติมเต็มสิ่งที่ตัวเองไม่มีเพื่อส่งมอบบริการที่ครบถ้วน</li> <li>• สำรองผู้ให้บริการเพื่อลดความเสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ค้นหาข้อมูล</li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (Google, Website รีวิว, Website ข่าว IT)</li> <li>- Website NT</li> <li>- Social Media NT ของทั้งระดับองค์กรและของหน่วยงานระดับภูมิภาคและจังหวัด</li> <li>- Social Media ข่าว IT</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อนหรือคนรู้จัก</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- หนังสือพิมพ์</li> <li>- ผู้บริหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เปรียบเทียบผู้ให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำสัญญา</li> <li>• นัดหมาย/รับการติดตั้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชำระเงิน</li> <li>- ได้รับการวางบิล</li> <li>• ช่องทางรับชำระ</li> <li>- Application NT</li> <li>- Website NT/ธนาคาร</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- ทักบัญชีเงินฝากธนาคาร</li> <li>• ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์</li> <li>- ประชุมพูดคุยรายละเอียดถึงแผนประจำปีร่วมกัน</li> <li>- เชิญเข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>- ได้รับการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่</li> <li>• แจ้งปัญหาการใช้งาน</li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร, Contact Center, พนักงานขาย, ช่างเทคนิค</li> <li>- ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> </ul>

Customer Segment	Pre-Purchase			Purchasing	Post-Purchasing
	Need	Search	Negotiate	Purchase	Use & Re-Purchase
					- ได้รับแจ้งเตือน/ ให้ข้อมูลสถานะ (Line, SMS, e-mail, โทรศัพท์)
ลูกค้าบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต้องการการเชื่อมต่อที่ไม่สะดวกทุกที่ ทุกเวลา</li> <li>• ต้องการสินค้า/บริการ/บริการเสริมที่มีคุณภาพ คุ้มค่า สะดวก ตอบโจทย์ Life style</li> </ul>	<p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (Google, Website รีวิว)</li> <li>- Website NT</li> <li>- Social Media NT ของทั้งระดับองค์กร และของหน่วยงาน ระดับภูมิภาคและจังหวัด</li> <li>- Website e-Commerce</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- บูธ NT</li> <li>- Contact Center</li> <li>- พนักงานขาย</li> </ul>	ตัดสินใจซื้อ/ทำสัญญา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>สมัครใช้บริการ</u></li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website e-Commerce</li> <li>- Line : @NTPLC</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- บูธ NT</li> <li>- ตัวแทนจำหน่าย</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลงทะเบียน/นัดหมาย เพื่อติดตั้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รับ/ใช้สิทธิพิเศษ จากผู้ให้บริการ</li> <li>• ได้รับแจ้งเตือน/ให้ข้อมูลข่าวสาร</li> <li>- SMS</li> <li>- e-mail</li> <li>- Line : @NTPLC</li> <li>• เปลี่ยนแพคเกจ</li> <li>- Application</li> <li>- Contact Center</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>• ยกเลิกการใช้งาน</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>• ชำระเงิน</li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application NT</li> <li>- Application ธนาคาร/นิติบุคคล</li> <li>- Website NT/ธนาคาร</li> <li>- Line : @NTPLC</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- เคาน์เตอร์ชำระเงินธนาคาร/นิติบุคคล</li> <li>- ผู้เติมเงิน</li> <li>- หักบัญชีธนาคาร/หักบัตรเครดิต</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แจ้งปัญหาการใช้งาน</li> </ul> <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line : @NTPLC</li> <li>- Social Media NT</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact Center</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> </ul>

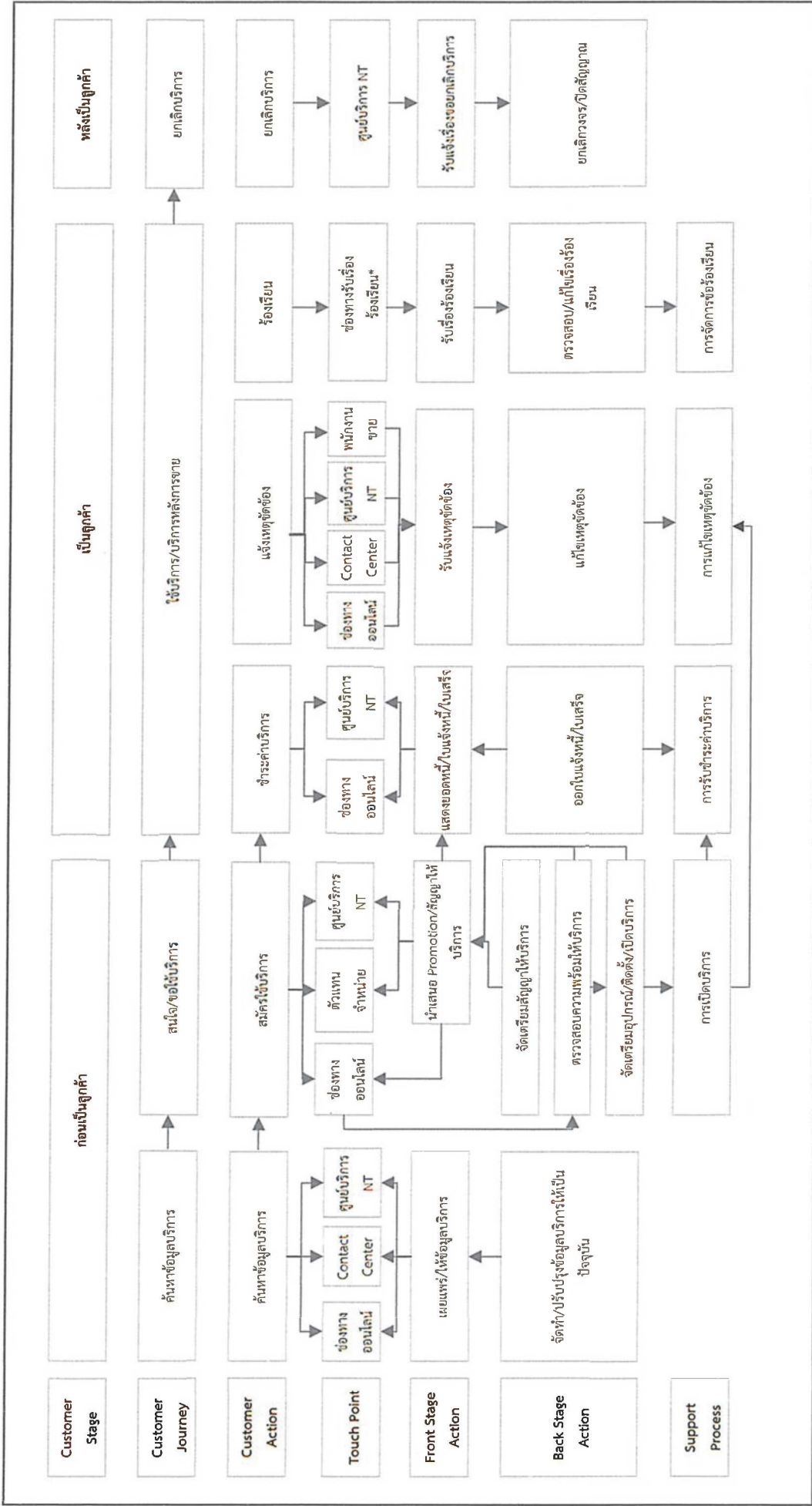
จากเส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการกำหนดพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) แบ่งเป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ดังนี้

**พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สำหรับลูกค้าองค์กร (องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่/ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและเล็ก(SMEs)/องค์กรภาครัฐ/ผู้ประกอบการ)**





พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สำหรับลูกค้าบุคคล



## ขั้นตอนการให้บริการ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการของจุดสัมผัส (Touch Point) หลัก ดังนี้

๑. จุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Online ได้แก่
  - ๑.๑ Website NTPLC
  - ๑.๒ Social Media
  - ๑.๓ Mobile Application
๒. จุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Offline ได้แก่
  - ๒.๑ Contact Center
  - ๒.๒ ศูนย์บริการ NT

โดยรองรับการให้บริการ ๓ กระบวนการหลัก ได้แก่

๑. การเปิดบริการ
๒. การรับชำระค่าบริการ
๓. การแก้ไขเหตุขัดข้อง

## การให้บริการผ่านจุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Online

จุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Online ของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ประกอบด้วย

๑. Website ของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ

- [www.ntplc.co.th](http://www.ntplc.co.th)
- [www.ntservice.com](http://www.ntservice.com)

๒. Social Media

๒.๑ ช่องทางที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นเจ้าของ (Own Channel) ภายใต้ชื่อ “ntplc”

- Facebook
- Instagram
- X (Twitter)
- Line
- Youtube
- Tiktok
- Linkedin

๒.๒ ช่องทางทั่วไป (Earn Channel)

- Pantip
- Blog

๓. Mobile Application

## การให้บริการผ่านจุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Offline

### ๑. NT Contact Center

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการกำหนดหมายเลขโทรศัพท์เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้า ได้แก่  
หมายเลขโทรศัพท์ : ๑๘๘๘

### ๒. ศูนย์บริการ NT

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการกำหนดแนวทางการให้บริการลูกค้าตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของ  
ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC ดังนี้

- สำนักงานใหญ่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ :  
๘๘ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐  
ให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- ศูนย์บริการ NT :  
ศูนย์บริการ NT ประจำพื้นที่ทั่วประเทศ  
ให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.  
ศูนย์บริการ NT ในห้างสรรพสินค้า หรือพื้นที่เช่าอื่น  
ให้บริการตามวันและเวลาทำการที่กำหนด



### ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ประเภท	ข้อตกลงระดับการให้บริการ	แนวทาง/ระยะเวลาการดำเนินการ
Touch Point	การให้บริการ Online	● ตอบสนองลูกค้าทันที ในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ นาที
	การให้บริการ NT Contact Center	● ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer - service call center) กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ไม่เกิน ๖๐ วินาที
	การให้บริการ ศูนย์บริการ	● ระยะเวลาในการรอรับบริการ ไม่เกิน ๓๐ นาที
ขั้นตอนบริการ	การเปิดบริการ (ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริการบรอดแบนด์และบริการโทรศัพท์ประจำที่ :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่นานกว่า ๑๐ วันทำการ</li> </ul> </li> <li>● บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบ Pre-paid ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง</li> <li>- ระบบ Post-paid ไม่เกิน ๕ ชั่วโมงทำการ</li> </ul> </li> </ul>
	การรับชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● รับชำระค่าบริการ (แบบมีใบแจ้งค่าใช้บริการ) ระยะเวลาการดำเนินงาน ๓ นาที</li> <li>● รับชำระค่าบริการ (แบบไม่มีใบแจ้งค่าใช้บริการ) ระยะเวลาการดำเนินงาน ๕ นาที</li> <li>● ต่อสายคืน (กรณีถูกระงับบริการ) ระยะเวลาการดำเนินงานภายใน ๑ ชั่วโมง นับจากรับชำระค่าบริการ</li> </ul>
	การแก้ไขเหตุขัดข้อง (ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) หรือ Mean Time to Repair (MTTR))	● บริการบรอดแบนด์และบริการโทรศัพท์ประจำที่ : MTTR ไม่นานกว่า ๒๔ ชั่วโมง

### การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ มีแผนการป้องกัน/แก้ไข/รับมือ เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นโดยเร็ว เพื่อให้ลูกค้าและมั่นใจว่าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถกลับมาให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น พนักงานขายที่ดูแลลูกค้า, NT Contact Center ๑๘๘๘, E-mail: 1888@ntplc.co.th เป็นต้น ซึ่ง บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จะรีบแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้าทราบโดยทันที

## การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ทั้งข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จึงจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ภายใต้นโยบายการจัดการเสียงของลูกค้าของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเสนอแนะ/ร้องเรียน ตามช่องทางที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จัดเตรียมไว้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

๑. ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ
๒. NT Contact Center ๑๘๘๘
๓. เว็บไซต์ [www.ntplc.co.th](http://www.ntplc.co.th)
๔. E-mail: [complaint@ntplc.co.th](mailto:complaint@ntplc.co.th)

### ๕. จดหมาย

กรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ ๙๙ ถนนแจ้งวัฒนะ

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

### ๖. NT Social Media

- Line: @ntplc
- Facebook: @ntplc
- X (Twitter) : @NT\_plc
- Instagram: @NT\_plc
- Pantip: ntplc
- LinkedIn: @ntplc

กฎบัตรนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ ..... ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป  
ประกาศ ณ วันที่ ..... ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายณัฐพล ณัฏฐสมบูรณ์)

ประธานกรรมการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

# กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ



(Customer Service Charter และ Service Standard)

## ให้บริการ ลูกค้า 2 กลุ่มหลัก



ลูกค้าองค์กร



ลูกค้าบุคคล

## การให้บริการ 3 กระบวนการ



เปิดบริการ



รับชำระค่าบริการ



แก้เหตุขัดข้อง

## มาตรฐานบริการ (SLA)

### Touch Point



Online  
ไม่เกิน 30 นาที



ศูนย์บริการ  
ไม่เกิน 30 นาที



NT Contact Center  
ไม่เกิน 60 วินาที

## ขั้นตอนบริการ



เปิดบริการ



บริการบรอดแบนด์ และ  
บริการโทรศัพท์ประจำที่



บริการโทรคมนาคมผ่าน  
โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ

Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง

Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมง



รับชำระค่าบริการ



แบบมีใบแจ้งค่าใช้จ่าย  
บริการ 3 นาที



แบบไม่มีใบแจ้งค่าใช้จ่าย  
บริการ 5 นาที



แก้เหตุขัดข้อง



บริการบรอดแบนด์ และ  
บริการโทรศัพท์ประจำที่

ไม่น้อยกว่า  
24 ชั่วโมง

## จุดสัมผัส (Touch Point)

### ประเภท Online

Website ของ NT  
[www.ntplc.co.th](http://www.ntplc.co.th)  
[www.ntservice.com](http://www.ntservice.com)

### Social Media

ช่องทางภายใต้ชื่อ "ntplc"



### Mobile Application

### ประเภท Offline

NT Contact Center ☎ 1888

### ศูนย์บริการ NT

- สำนักงานใหญ่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ : 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 ให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น.
- ศูนย์บริการ NT ประจำพื้นที่ทั่วประเทศ : ให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น.
- ศูนย์บริการ NT ในห้างสรรพสินค้า หรือพื้นที่เช่าอื่น : ให้บริการตามวันและเวลาดำเนินการที่กำหนด