คู่มือการรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

7 พฤศจิกายน 2568 (ปรับปรุง)

จัดทำโดย

ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (รภบธ.)

ฝ่ายคุณภาพบริการ (ภบธ.)

คำนำ

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินงานรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นไปตามคำสั่ง เอ็นที และสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดยตระหนักถึงความสำคัญในการรับฟังเสียงความต้องการของผู้มีส่วนได้-ส่วนเสีย อาทิ ลูกค้า ผู้ใช้บริการและผู้ร้องเรียน ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการเชิงรุก ลดข้อร้องเรียน/ร้องเรียนซ้ำและสร้างความพึงพอใจ กระตุ้นให้เกิดการนำเสนอการขายและสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร

ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (รภบธ.)

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ 1

2. ขอบเขต 1

3. ประโยชน์ที่จะได้รับ 1

4. คำจำกัดความ 1

5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน 2

6. ผู้ร้องเรียน 2

7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัท 3

8. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 4

9. กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน 4

10. การดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 5

11. ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการภายใน 8 วันทำการ) 6

12. การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน 9

13. กลไกในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 10

14. Workflow การรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียน 11

15. แนวทางการชี้แจงเรื่องร้องเรียนและเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา 13

16. การตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ รภบธ. (สำหรับพนักงาน) 15

17. การตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียนผ่าน Executive Dashboard (สำหรับผู้บริหาร) 15

ก. ระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง 16

ข. แบบขอเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลงบริการ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ 17

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 มาเป็นข้อคิดเห็น ข้อสังเกต เพื่อปรับปรุงกระบวนการและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้ใช้บริการ รับทราบช่องทางและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ บริษัทฯ

4. คำจำกัดความ

“บริษัท ” หมายความว่า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กสทช.” หมายความว่าคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของ บริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัทหรือ กสทช. ไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

“ส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างบริษัท

5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และแสดงรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

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

(2) รายละเอียดเลขหมายบริการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน 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) ลูกค้าองค์กรภาครัฐ (G)

5) ลูกค้าผู้ประกอบการ (Carrier)

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

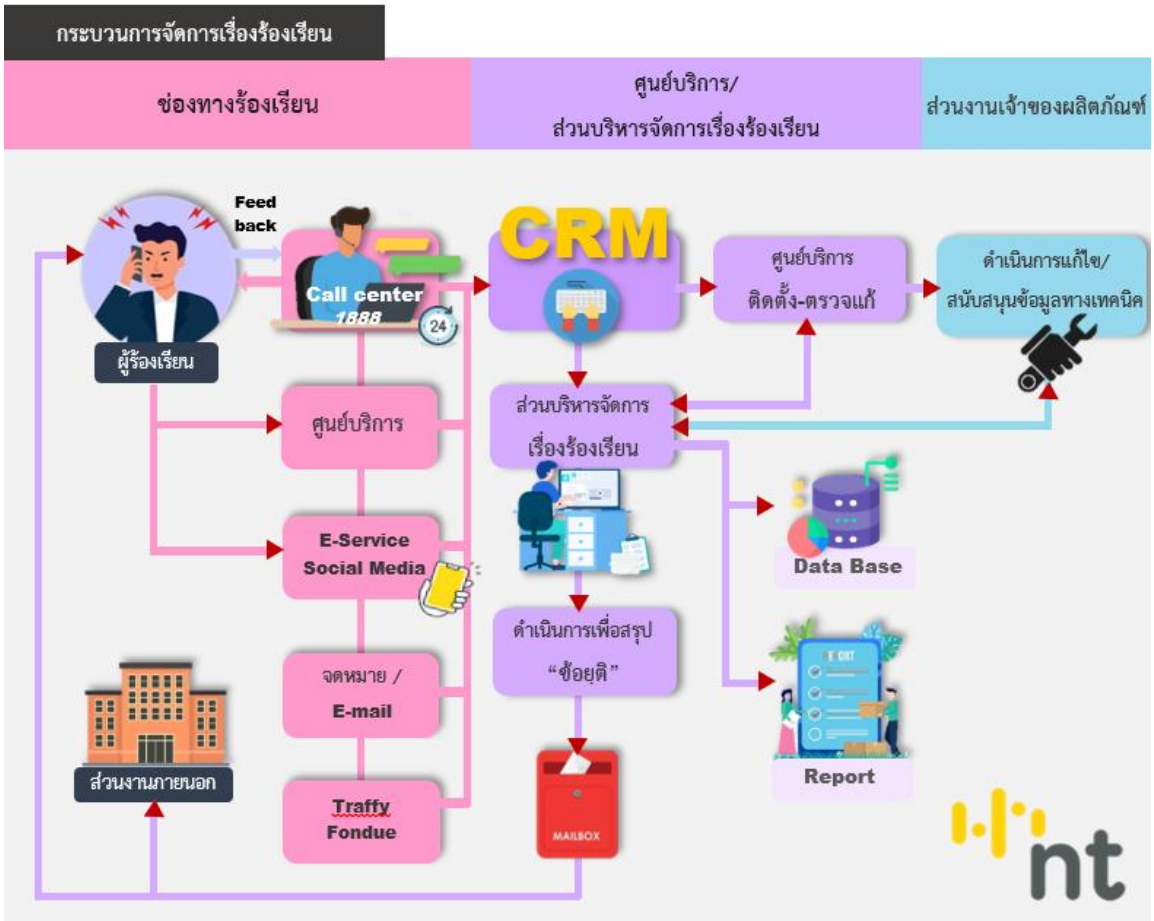
7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัท จัดให้มี ดังนี้

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.

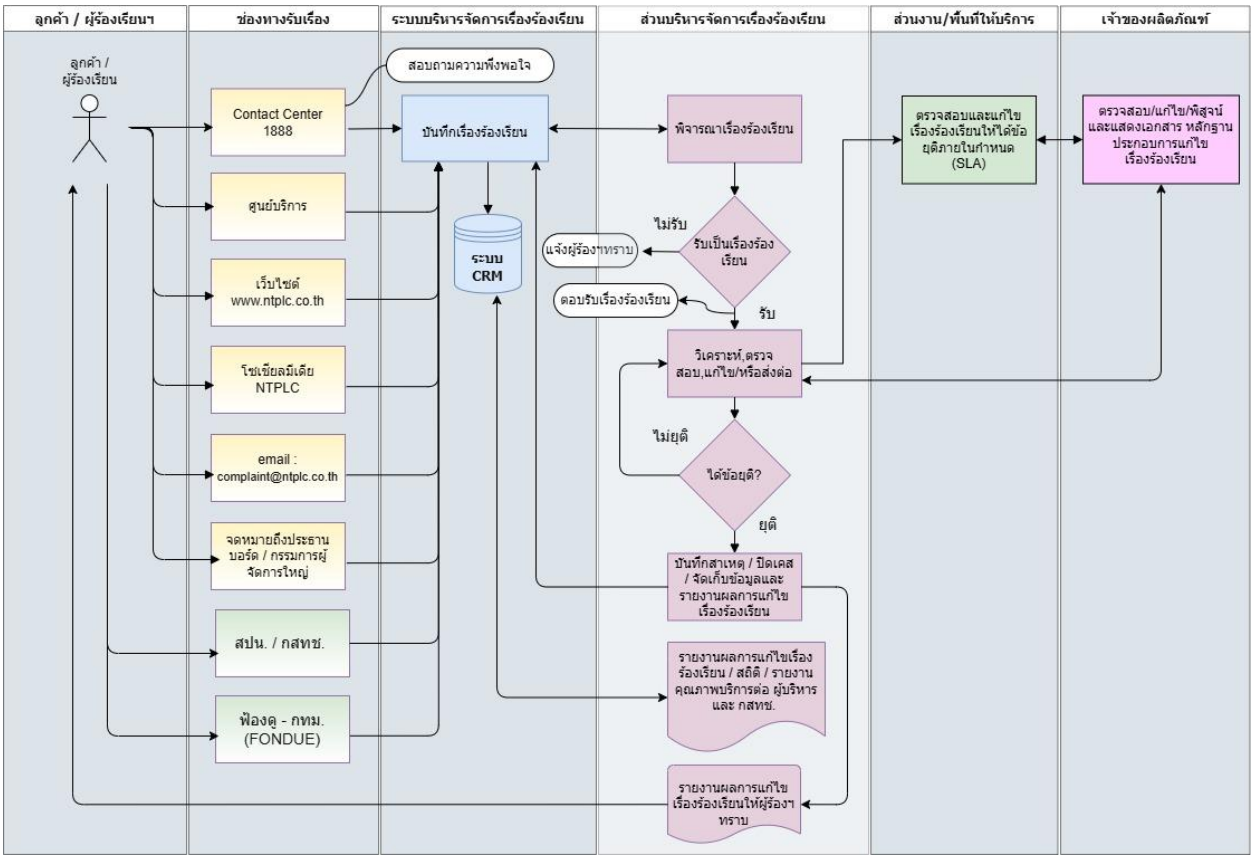
8. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

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 อีกทั้งดำเนินการสรุปรายงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนตามวิธีปฏิบัติและรายงานต่อ กสทช. ตามประกาศฯ

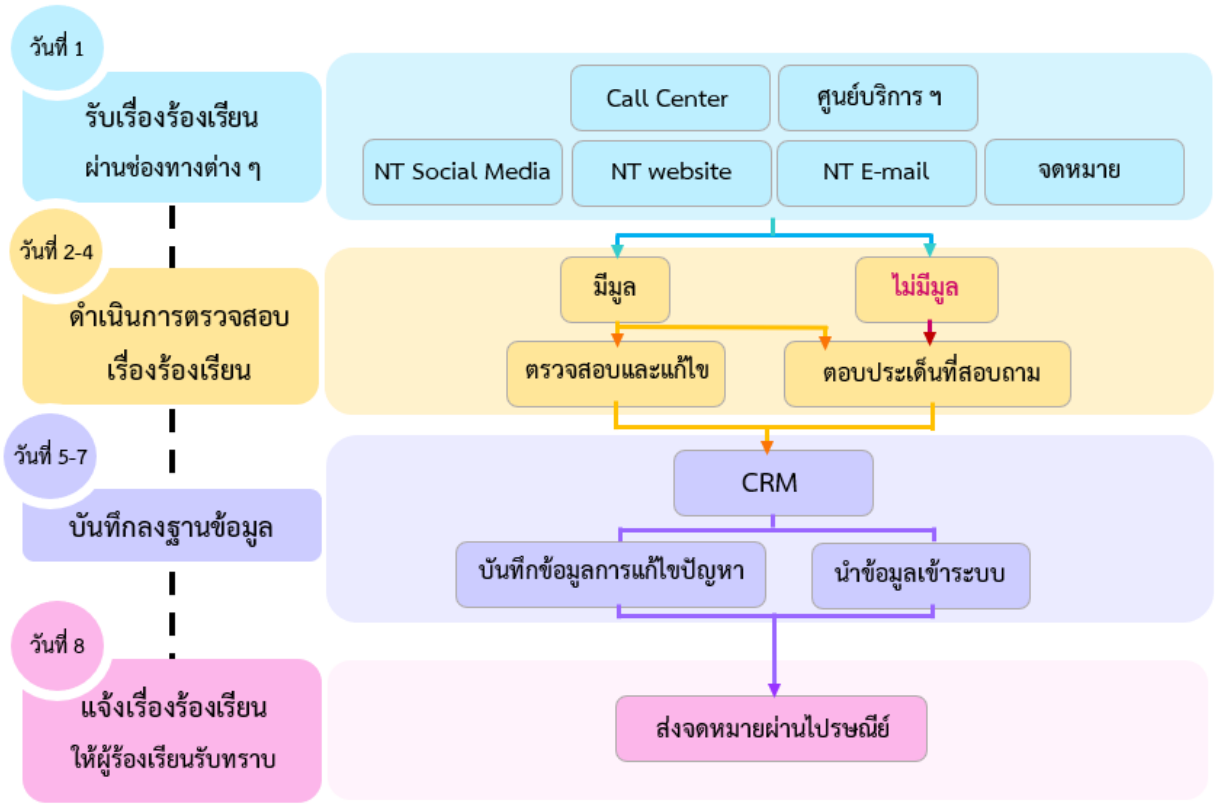
9. กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน



10. การดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



11. ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการภายใน 8 วันทำการ)



*กรณีมี เหตุสุดวิสัย หรือ เกินกำหนด ให้รายงานความคืบหน้า ภายใน 7 วัน รวมเป็น 14 วัน

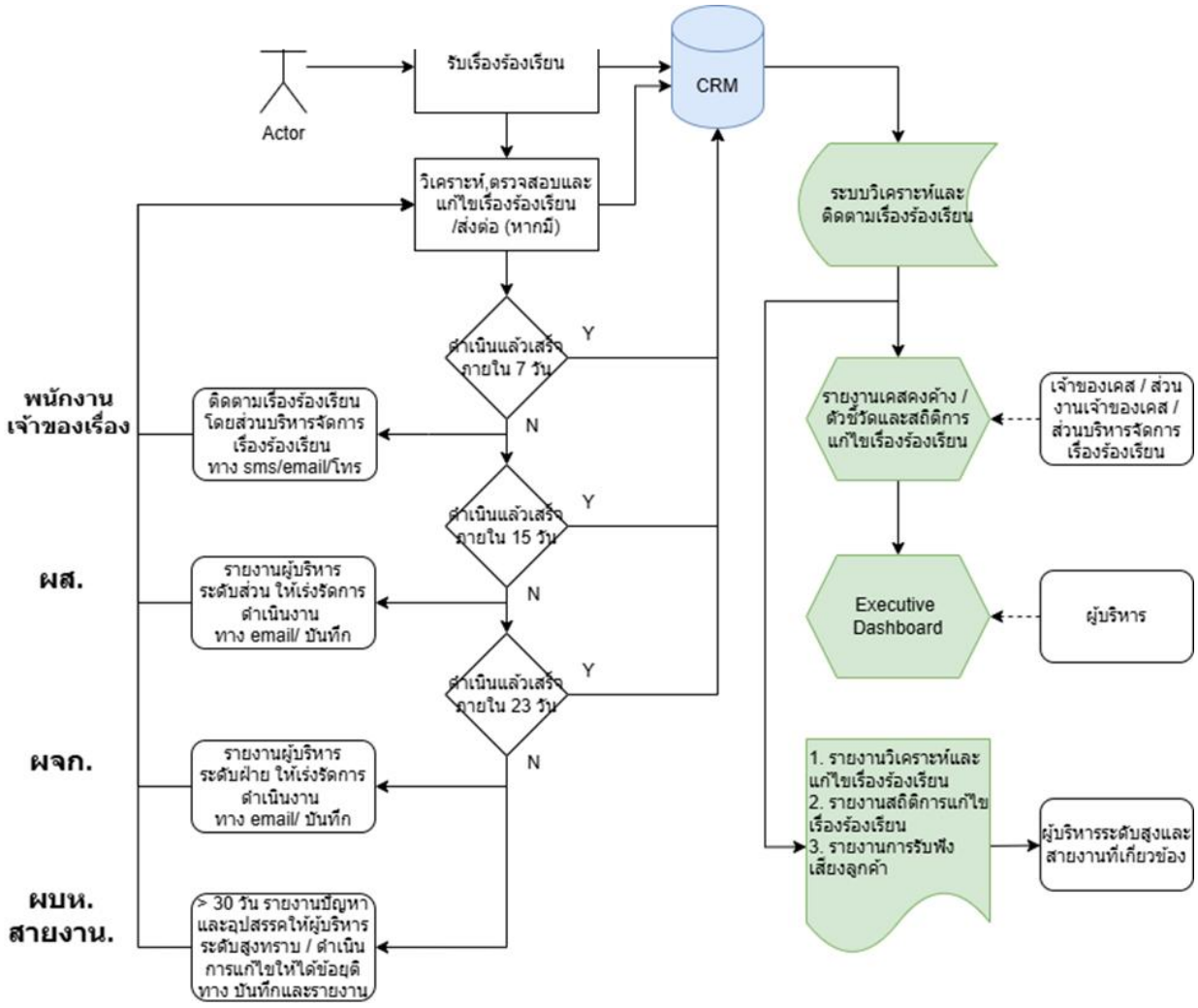
คำอธิบาย

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา (นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน)
1	การรับเรื่องร้องเรียนและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (ทำการ)
2	การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับเรื่องร้องเรียน ,เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผล ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล	ภายใน 3 วัน (ทำการ)
3	การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ 3.1 เรื่องร้องเรียนนั้นมีมูล ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ 3.2 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานภายนอก ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องประสานงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนพร้อมชี้แจงพยานหลักฐานที่ชัดเจน	ภายใน 7 วัน (ทำการ)
4	กรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในกำหนดต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ร้องเรียน ทราบภายใน7 วัน	ภายใน7 วัน (รวมเป็น14 วัน) (ทำการ)
5	การบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา (Resolution) และปิดงานในระบบ CRM ให้จัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พร้อมแนบเอกสาร(ถ้ามี) เพื่อให้คณะกรรมการ กสทช. ตรวจสอบการบันทึกได้	ภายใน 8 วัน (ทำการ)
<u>ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน</u>		**<u>8 วัน</u>** (ทำการ)

12. การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน

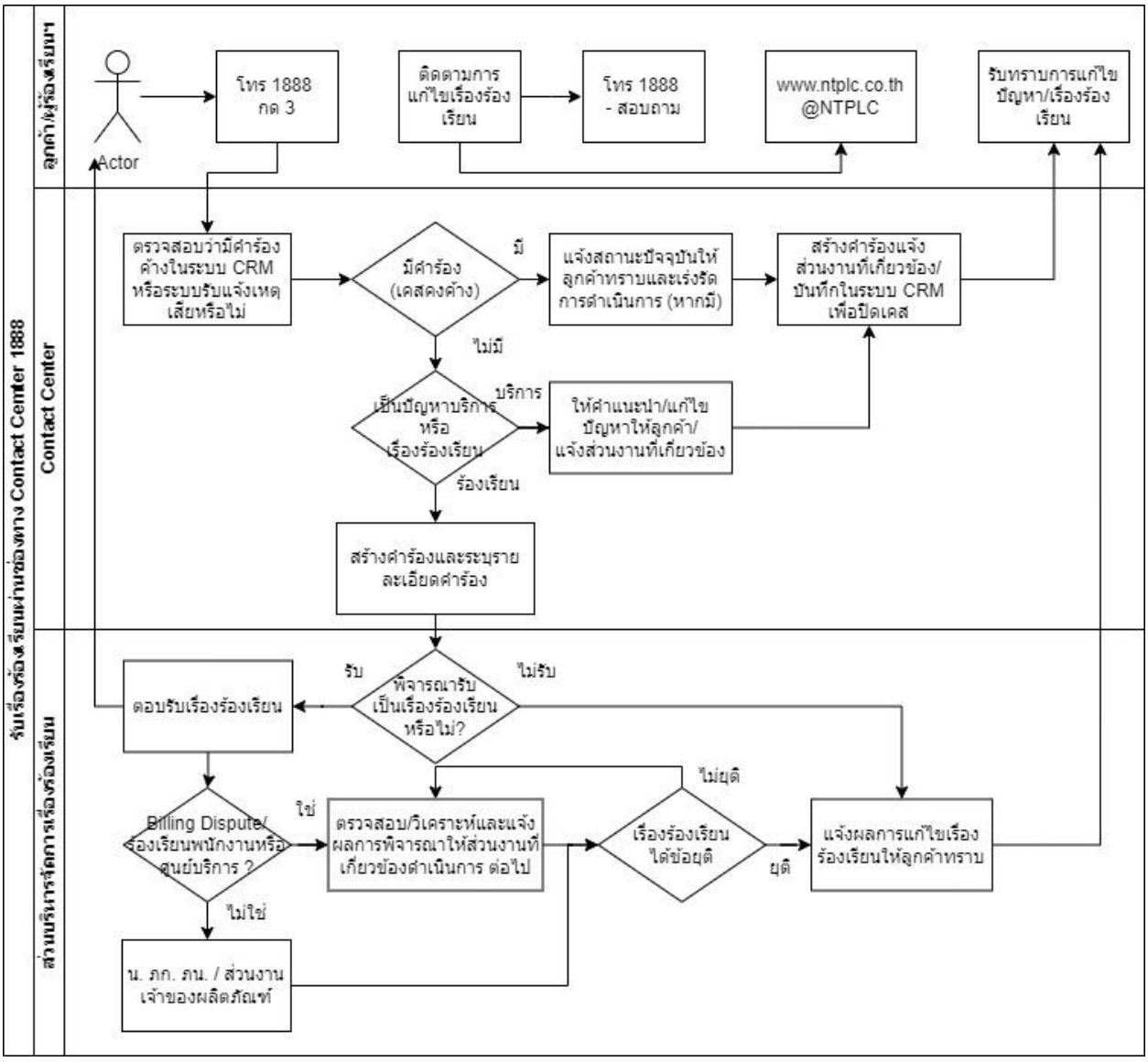
ความสำคัญ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ผลกระทบ
ระดับทั่วไป (1)	เรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์และบริการ	มีผลกระทบน้อย, ชี้แจงข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด
ระดับปานกลาง (2)	เรื่องร้องเรียนที่ใช้เวลาในการพิสูจน์หลักฐานหรือต้องการการเยียวยา	มีผลกระทบปานกลาง, ระยะเวลาแก้ไขเกินกำหนด, ขอส่วนลด, ขอรับการเยียวยา
ระดับสูง (3)	เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายร้ายแรงต่อชื่อเสียงของอ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

13. กลไกในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

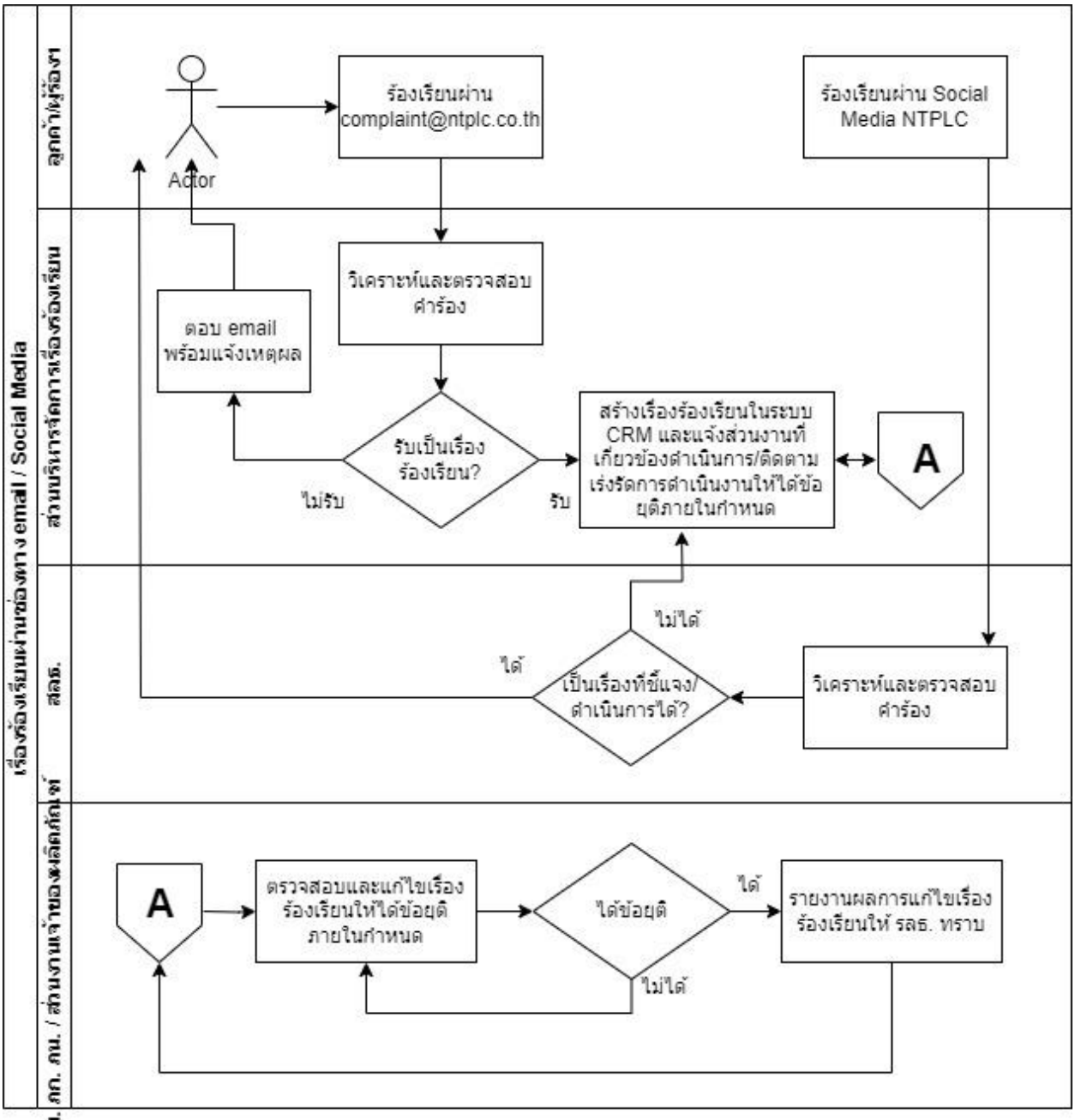


14. Workflow การรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ผ่าน Contact Center



ผ่านช่องทาง email และ Social Media



15. แนวทางการชี้แจงเรื่องร้องเรียนและเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
1. คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง/ประจำที่/โทรศัพท์เคลื่อนที่ 2. การให้บริการไม่เป็นไปตามโปรโมชั่นที่ขาย/โฆษณา	▪ สัญญาการสมัครใช้บริการ ▪ รายละเอียดโปรโมชั่นที่สมัครใช้บริการ/โฆษณาไว้ ▪ รายละเอียดความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการ ▪ บริษัทฯ ได้ให้บริการเป็นไปตามโปรโมชั่นที่โฆษณาไว้หรือไม่ อย่างไร ▪ ข้อมูลการใช้งาน (CDR) ในช่วงเวลาที่ผู้ร้องฯ โต้แย้ง ▪ การแยกค่าบริการค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตตามโปรโมชั่นที่สมัครใช้งาน ▪ ผลการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณตามค่าชี้วัดตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ▪ รายละเอียดการแก้ไขปัญหา
3. ไม่สามารถสมัครใช้บริการได้ตามโปรโมชั่นที่โฆษณาได้	▪ รายละเอียดสัญญาการสมัครใช้บริการ ▪ เงื่อนไขและโปรโมชั่นที่สมัครใช้บริการ ▪ สาเหตุที่ไม่สามารถสมัครใช้บริการได้ตามโปรโมชั่นที่โฆษณาไว้ รายละเอียดการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องฯ
4. การคิดค่าบริการผิดพลาด	▪ หลักฐานการสมัครใช้บริการ สัญญาการสมัครใช้บริการ ▪ รายละเอียดเงื่อนไขโปรโมชั่น ▪ รายละเอียดการคิดค่าบริการ ▪ รายละเอียดการชำระค่าบริการของผู้ร้องฯ ▪ รายละเอียดพร้อมข้อมูลการใช้งาน (CDR) ในช่วงเวลาที่ผู้ร้องฯ โต้แย้งใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งค่าบริการ
5. ไม่สามารถขอยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ได้	▪ รายละเอียดสาเหตุที่ผู้ร้องฯ ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ ▪ รายละเอียดเงื่อนไขสัญญาการใช้บริการ ▪ ใบแจ้งค่าใช้บริการ (กรณีค้างชำระ) ▪ รายละเอียดข้อมูลการใช้งาน (CDR)

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
6. กรณีการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นโดยไม่ได้รับความยินยอม	■ รายละเอียดขั้นตอนการสมัครใช้บริการ ■ หลักฐานการแจ้งเตือนก่อนสิ้นสุดโปรโมชั่น และหลักฐานการแจ้งก่อนการเปลี่ยนแปลง เช่น กรณีการแจ้งผ่าน SMS ■ หลักฐานการให้ความยินยอมสมัครใช้บริการ เช่น บันทึกเสียงสนทนากรณีการโทรเปลี่ยนแปลง ■ รายละเอียดโปรโมชั่นเดิมและโปรโมชั่นใหม่ หลักจากเปลี่ยน ■ ใบแจ้งค่าใช้บริการ ■ ข้อมูลการใช้งาน (CDR)
7. ถูกยกเลิก/ระงับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่และต้องการเลขหมายคืนหรือขอเงินคงเหลือในระบบคืน	<u>เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน (Postpaid)</u> ■ สาเหตุที่เลขหมายถูกระงับ/ยกเลิกการใช้บริการ ■ รายละเอียดข้อมูลการใช้งาน (CDR) ■ ใบแจ้งค่าใช้บริการ ■ สถานะเลขหมายปัจจุบัน ■ รายละเอียดและหลักฐานการส่ง SMS แจ้งเตือนก่อนระงับ/ยกเลิกบริการ <u>เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน (Prepaid)</u> ■ สาเหตุที่เลขหมายถูกระงับ/ยกเลิกการใช้บริการ ■ วันที่เลขหมายถูกระงับ/ยกเลิกการใช้บริการ ■ รายละเอียดและหลักฐานการส่ง SMS แจ้งเตือนก่อนระงับ/ยกเลิกบริการ ในแต่ละช่วงเวลา ■ ข้อมูลและหลักฐานการเติมเงินครั้งล่าสุดก่อนถูกยกเลิกการใช้บริการ ■ สถานะเลขหมายในปัจจุบัน ■ จำนวนเงินคงเหลือในระบบ ณ วันที่ถูกระงับ/ยกเลิกบริการ ■ หลักฐานการคืนเงินคงเหลือในระบบ

16. การตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ รภบธ. (สำหรับพนักงาน)

1) Log in > intra.ntplc.co.th

2) http://10.0.102.91/complaint/

3) เมนู “ข้อมูลร้องเรียน”

> ตรวจสอบข้อมูลร้องเรียน

> รายงานข้อมูลร้องเรียน

> รายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนบริการและผลิตภัณฑ์

> การจัดการความรู้ (KM)

> บันทึก

> คู่มือ

17. การตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียนผ่าน Executive Dashboard (สำหรับผู้บริหาร)

1) Log in > intra.ntplc.co.th

2) เมนู “บอร์ดและผู้บริการ”

> Executive Dashboard

- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ก. ระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

- คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.9/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม
- คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.5/2568 เรื่อง มาตรฐานคุณภาพการให้บริการบรอดแบนด์ บริการโทรศัพท์ และบริการสื่อสารข้อมูล

ข. แบบขอเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลงบริการ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited

แบบขอเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงบริการ / แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ

เลขที่รับ .....

1 สำหรับผู้ใช้บริการ

ชื่อผู้ขอใช้บริการ (ตามที่ระบุในสัญญาเช่า/สัญญาบริการ)

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

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

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

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

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

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

(โปรดทำเครื่องหมาย ☑ เลือกบริการที่ท่านต้องการ)

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

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

ลงชื่อ.....ผู้ใช้บริการ

ตัวบรรจง (.....)

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited

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 .....

5 ข้อมูลผู้ขอรับความช่วยเหลือบริการสายด่วนห่วงใย 1669)

หมายเลขโทรศัพท์ ..... (หมายเลขโทรศัพท์ที่ขอใช้บริการสายด่วนห่วงใย 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

1. ชื่อ–นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
2. ชื่อ–นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
3. ชื่อ–นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
4. ชื่อ–นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....
5. ชื่อ–นามสกุล .....หมายเลขโทรศัพท์.....

(แนบรูปถ่าย หรือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ขอรับความช่วยเหลือทุกท่านด้วย)

เงื่อนไขการให้บริการสายด่วนห่วงใย 1669

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

สำหรับเจ้าหน้าที่

ตำแหน่งละติจูด / ลองจิจูด .....

(ตำแหน่งพิกัดบนแผนที่ ตามสถานที่ติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่ของผู้ใช้บริการ)

ลงชื่อ.....(เจ้าหน้าที่ดำเนินการ)

หมายเลขโทรศัพท์ .....