

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

| Customer Segment           | Pre-Purchase  |  |   | Purchasing   | Post-Purchasing  |
|----------------------------|---|--|---|--|--|
|                            | Need  | Search   | Negotiate                               | Purchase   | Use & Re-Purchase  |
| ลูกค้าองค์กรเอกชน/<br>SMEs | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สนับสนุนการทำธุรกิจ</li> <li>● หาโอกาสในการเติบโต</li> <li>● เปลี่ยนผู้ให้บริการ</li> <li>● ต้องการใช้มากขึ้น</li> <li>● สรรองผู้ให้บริการเพื่อลดความเสี่ยง</li> </ul> | <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ (Google, เว็บริวิว, เว็บไซต์ข่าว IT)</li> <li>- เว็บไซต์ NT</li> <li>- Social Media NT</li> </ul> <p><u>Offline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อนหรือคนรู้จัก</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- ผู้บริหาร</li> </ul> | เจรจาต่อรอง/<br>เปรียบเทียบผู้ให้บริการ | <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>- ด้รับการวางบิล</li> </ul> </li> <li>● ช่องทางรับชำระ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application NT</li> <li>- เว็บไซต์ 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>- อัปเดตแนวโน้มของธุรกิจ</li> <li>- เข้าร่วมกิจกรรม</li> </ul> </li> <li>● แจ้งปัญหาการใช้งาน               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Online อีเมล, Line</li> <li>- Offline ผู้บริหาร, Contact Center, พนักงานขาย, ช่างเทคนิค</li> <li>- ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> <li>- ด้รับแจ้งเตือน/อัปเดตสถานะ (โทรศัพท์, Line, อีเมล)</li> </ul> </li> </ul> |

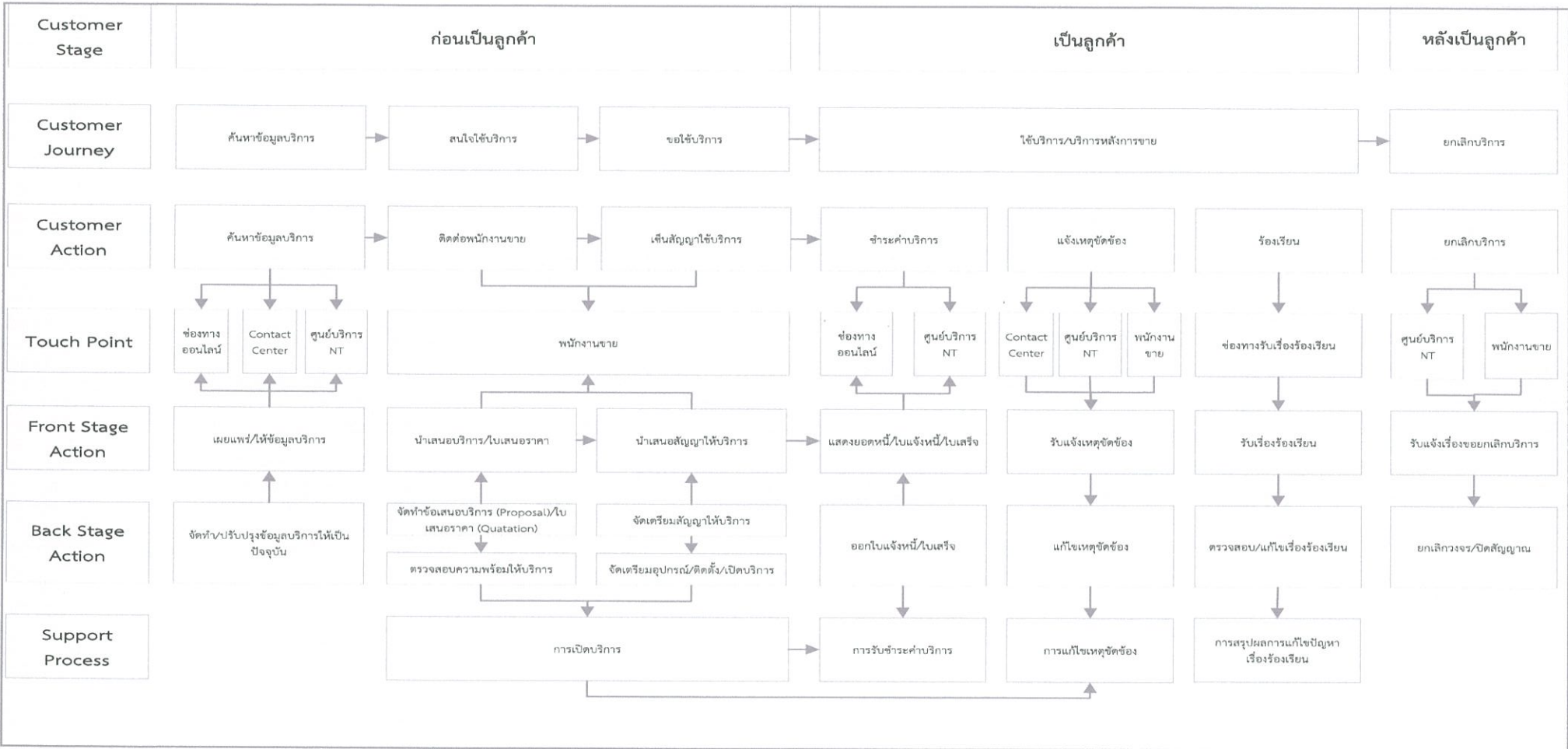
| Customer Segment   | Pre-Purchase  |  |   | Purchasing  | Post-Purchasing  |
|--------------------|---|--|---|---|--|
|                    | Need  | Search   | Negotiate   | Purchase  | Use & Re-Purchase  |
| ลูกค้าภาครัฐ       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและผู้บริหาร</li> <li>• เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</li> <li>• วางแผน/จัดสรรงบประมาณในแต่ละปี</li> <li>• ต้องการใช้มากขึ้น</li> </ul>       | <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ (Google, เว็บรีวิว, เว็บไซต์ข่าว IT)</li> <li>- Social Media ข่าว IT</li> <li>- เว็บไซต์ NT</li> <li>- Social Media NT</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>• ของงบประมาณ</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>- เว็บไซต์ NT/ธนาคาร</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- หักบัญชีเงินฝากธนาคาร</li> <li>• ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์</li> <li>- นำเสนอสินค้า/บริการใหม่</li> <li>- แสดงความยินดีในโอกาสพิเศษ</li> <li>- อัปเดตข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ</li> <li>- เชิญเข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>• แจ้งปัญหาการใช้งาน</li> <li>- Online อีเมล</li> <li>- Offline ผู้บริหาร, Contact Center, พนักงานขาย, ช่างเทคนิค</li> <li>- ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> <li>- ได้รับแจ้งเตือน/อัปเดตสถานะ (โทรศัพท์, อีเมล)</li> </ul> |
| ลูกค้าผู้ประกอบการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มองหาพันธมิตรที่เติบโตด้วยกันในระยะยาว</li> <li>• เติมเต็มสิ่งที่ตัวเองไม่มีเพื่อส่งมอบบริการที่ครบถ้วน</li> <li>• สำรองผู้ให้บริการเพื่อลดความเสี่ยง</li> </ul> | <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Social Media ข่าว IT</li> <li>- เว็บไซต์ (Google, เว็บรีวิว, เว็บไซต์ข่าว IT)</li> <li>- เว็บไซต์ NT</li> <li>- Social Media NT</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> | <p>เจรจาต่อรอง/<br/>เปรียบเทียบผู้ให้บริการ</p>   | <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>- เว็บไซต์ NT/ธนาคาร</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- หักบัญชีเงินฝากธนาคาร</li> <li>• ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์</li> <li>- ประชุมพูดคุยรายละเอียดถึงแผนประจำปีร่วมกัน</li> <li>- เชิญเข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>- ได้รับการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่</li> <li>• แจ้งปัญหาการใช้งาน</li> <li>- Online Line</li> <li>- Offline ผู้บริหาร, Contact Center, พนักงานขาย, ช่างเทคนิค</li> <li>- ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> <li>- ได้รับแจ้งเตือน/อัปเดตสถานะ (Line, SMS, อีเมล, โทรศัพท์)</li> </ul>   |



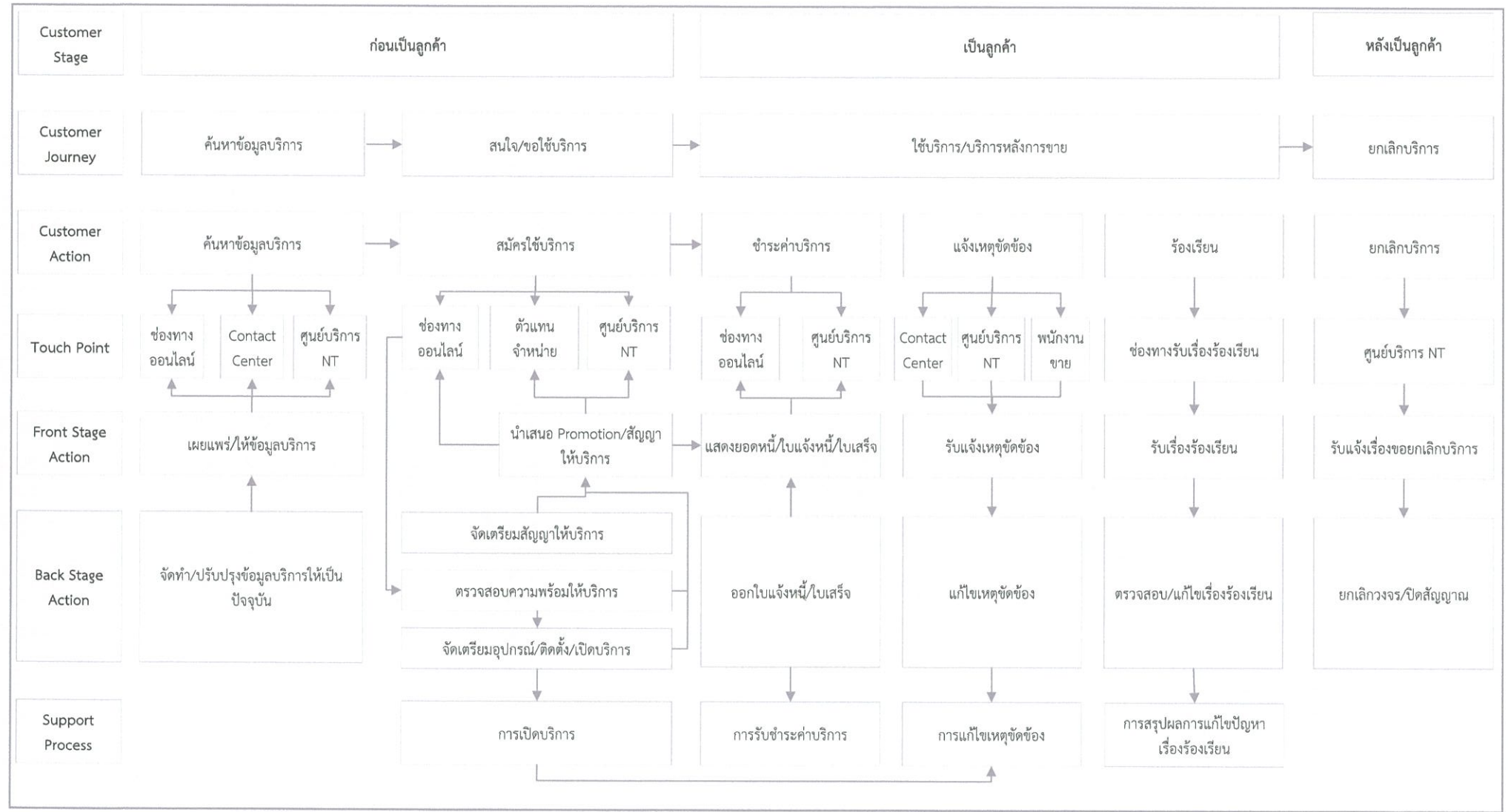
| Customer Segment | Pre-Purchase  |   |                      | Purchasing   | Post-Purchasing   |
|------------------|---|---|----------------------|--|---|
|                  | Need  | Search  | Negotiate            | Purchase   | Use & Re-Purchase   |
| ลูกค้าบุคคล      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ต้องการการเชื่อมต่อที่ไม่สะดวกทุกที่ ทุกเวลา</li> <li>• ต้องการสินค้า/บริการ/บริการเสริมที่มีคุณภาพ คิวค่าสะดวก ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์</li> </ul> | <p><u>Online</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ (Google, เว็บรีวิว)</li> <li>- Social Media NT</li> <li>- เว็บไซต์ NT</li> <li>- เว็บไซต์ 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>Online</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ e-Commerce</li> <li>- Line : NTPLC</li> </ul> </li> <li>• <u>Offline</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> <li>- บูธ NT</li> <li>- ตัวแทนจำหน่าย</li> </ul> </li> <li>• ลงทะเบียน/นัดหมายเพื่อติดตั้ง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รับ/ใช้สิทธิพิเศษจากผู้ให้บริการ</li> <li>• ได้รับแจ้งเตือน/อัปเดตข่าวสาร <ul style="list-style-type: none"> <li>- SMS</li> <li>- อีเมล</li> </ul> </li> <li>• เปลี่ยนแพคเกจ/ยกเลิกการใช้งาน <ul style="list-style-type: none"> <li>- Application</li> <li>- Contact Center</li> <li>- ศูนย์บริการ NT</li> </ul> </li> <li>• ชำระเงิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Online</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Application NT, Application ธนาคาร/นิติบุคคล, เว็บไซต์ NT/ธนาคาร</li> </ul> </li> <li>- <u>Offline</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ศูนย์บริการ NT, เคาน์เตอร์ชำระเงิน ธนาคาร/นิติบุคคล, ตู้เติมเงิน, หักบัญชีธนาคาร/หักบัตรเครดิต</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• แจ้งปัญหาการใช้งาน <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Online</u> Line, Social Media NT</li> <li>- <u>Offline</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contact Center, พนักงานขาย, ศูนย์บริการ NT</li> </ul> </li> <li>- ชำรงนัดหมายเพื่อซ่อมแซม</li> </ul> </li> </ul> |

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

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สำหรับลูกค้าองค์กร (องค์กรเอกชน/SMEs/ภาครัฐ/ผู้ประกอบการ)



### พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สำหรับลูกค้าบุคคล



## ขั้นตอนการให้บริการ

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการของจุดสัมผัส (Touch Point) หลัก ดังนี้

๑. จุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Online ได้แก่
  - ๑.๑ Social Media
  - ๑.๒ 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. Social Media

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

- Website
- Facebook
- Instagram
- X (Twitter)
- Line
- Youtube
- TikTok

๑.๒ ช่องทางทั่วไป (Earn Channel)

- Pantip
- Blog

### ๒. 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 :  
๙๙ 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 (แบบมีใบแจ้งค่าบริการ) ระยะเวลาการดำเนินงาน ๓ นาที</li> <li>● รับชำระค่าบริการ (แบบไม่มีใบแจ้งค่าบริการ) 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

กฎบัตรนี้ มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ Mo เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป  
ประกาศ ณ วันที่ Mo เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายณัฐพล ณีรัฐสมบูรณ์)

รองประธานกรรมการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)