บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited

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

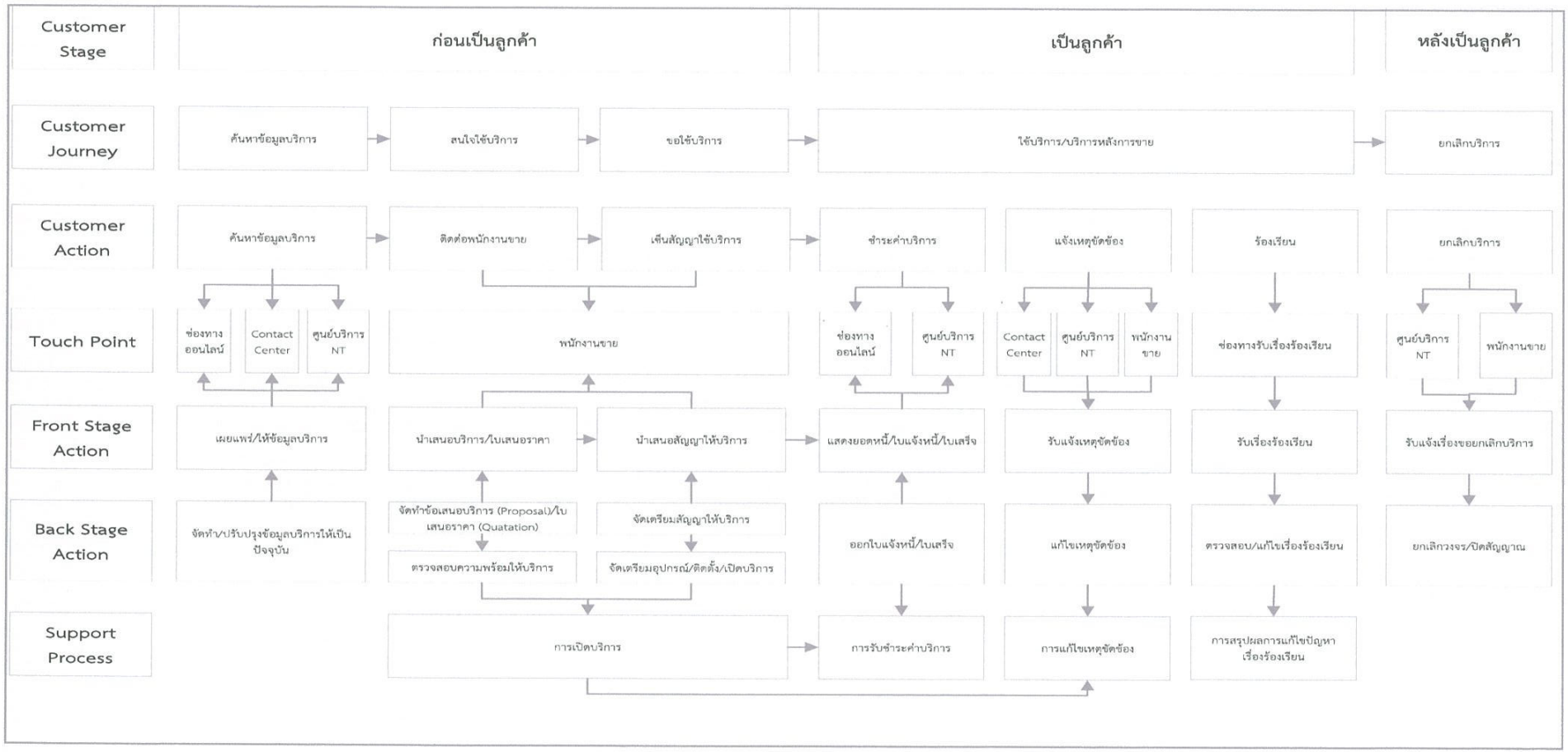
Customer Segment	Pre-Purchase			Purchasing	Post-Purchasing
	Need	Search	Negotiate	Purchase	Use & Re-Purchase
ลูกค้าองค์กรเอกชน/ SMEs	• สนับสนุนการทำธุรกิจ • หาโอกาสในการเติบโต • เปลี่ยนผู้ให้บริการ • ต้องการใช้มากขึ้น • สำรองผู้ให้บริการเพื่อลดความเสี่ยง	Online - เว็บไซต์ (Google, เว็บรีวิว, เว็บไซต์ข่าว IT) - เว็บไซต์ NT - Social Media NT Offline - เพื่อนหรือคนรู้จัก - พนักงานขาย - ผู้บริหาร	เจรจาต่อรอง/ เปรียบเทียบผู้ให้บริการ	• ทำสัญญา • นัดหมาย/รับการติดตั้ง	• ชำระเงิน - ได้รับการวางบิล • ช่องทางรับชำระ - Application NT - เว็บไซต์ NT/ ธนาคาร - ศูนย์บริการ NT - หักบัญชีเงินฝากธนาคาร • ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์ - นำเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการใหม่ - แสดงความยินดีในโอกาสพิเศษ - อัปเดตแนวโน้มของธุรกิจ - เข้าร่วมกิจกรรม • แจ้งปัญหาการใช้งาน - Online อีเมล, Line - Offline ผู้บริหาร, Contact Center, พนักงานขาย, ช่างเทคนิค - ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม - ได้รับแจ้งเตือน/ อัปเดตสถานะ (โทรศัพท์, Line, อีเมล)

Customer Segment	Pre-Purchase			Purchasing	Post-Purchasing
	Need	Search	Negotiate	Purchase	Use & Re-Purchase
ลูกค้าภาครัฐ	• ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและผู้บริหาร • เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน • วางแผน/จัดสรรงบประมาณในแต่ละปี • ต้องการใช้มากขึ้น	Online - เว็บไซต์ (Google, เว็บรีวิว, เว็บไซต์ข่าว IT) - Social Media ข่าว IT - เว็บไซต์ NT - Social Media NT Offline - พนักงานขาย - ผู้บริหาร	• จัดทำเอกสาร • ของบประมาณ • จัดทำ TOR	• ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้าง • นัดหมาย/รับการติดตั้ง	• ชำระเงิน - ได้รับการวางบิล • ช่องทางรับชำระ - Application NT - เว็บไซต์ NT/ธนาคาร - ศูนย์บริการ NT - หักบัญชีเงินฝากธนาคาร • ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์ - นำเสนอสินค้า/บริการใหม่ - แสดงความยินดีในโอกาสพิเศษ - อัปเดตข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ - เชิญเข้าร่วมกิจกรรม • แจ้งปัญหาการใช้งาน - Online อีเมล - Offline ผู้บริหาร, Contact Center, พนักงานขาย, ช่างเทคนิค - ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม - ได้รับแจ้งเตือน/อัปเดตสถานะ (โทรศัพท์,อีเมล)
ลูกค้าผู้ประกอบการ	• มองหาพันธมิตรที่เติบโตด้วยกันในระยะยาว • เติมเต็มสิ่งที่ตัวเองไม่มีเพื่อส่งมอบบริการที่ครบถ้วน • สำรองผู้ให้บริการเพื่อลดความเสี่ยง	Online - Social Media ข่าว IT - เว็บไซต์ (Google, เว็บรีวิว, เว็บไซต์ข่าว IT) - เว็บไซต์ NT - Social Media NT Offline - เพื่อนหรือคนรู้จัก - พนักงานขาย - หนังสือพิมพ์ - ผู้บริหาร	เจรจาต่อรอง/เปรียบเทียบผู้ให้บริการ	• ทำสัญญา • นัดหมาย/รับการติดตั้ง	• ชำระเงิน - ได้รับการวางบิล • ช่องทางรับชำระ - Application NT - เว็บไซต์ NT/ธนาคาร - ศูนย์บริการ NT - หักบัญชีเงินฝากธนาคาร • ได้รับการติดต่อเพื่อสานสัมพันธ์ - ประชุมพูดคุยรายละเอียดถึงแผนประจำปีร่วมกัน - เชิญเข้าร่วมกิจกรรม - ได้รับการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ • แจ้งปัญหาการใช้งาน - Online Line - Offline ผู้บริหาร, Contact Center, พนักงานขาย, ช่างเทคนิค - ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม - ได้รับแจ้งเตือน/อัปเดตสถานะ (Line, SMS, อีเมล, โทรศัพท์)

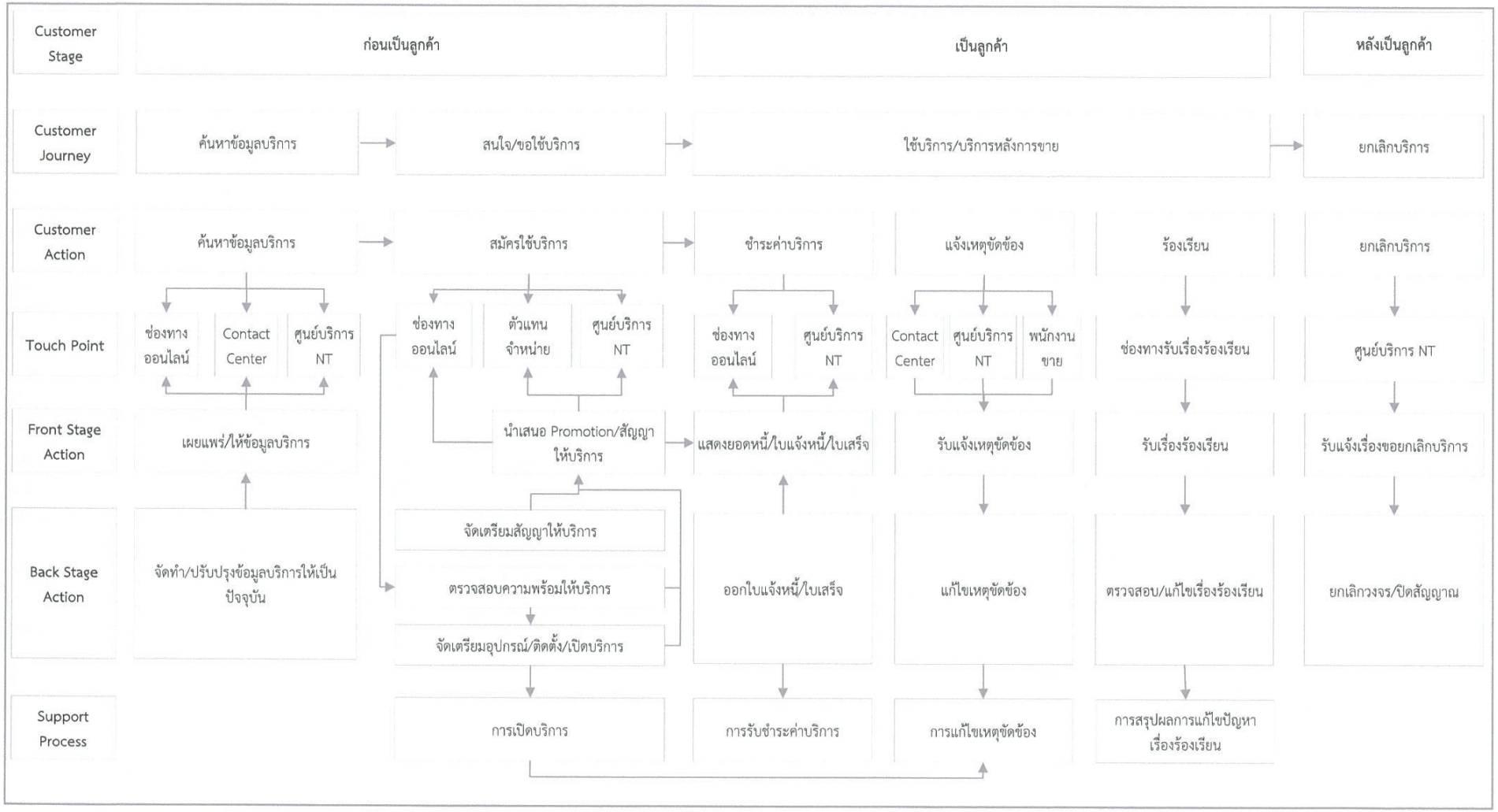
Customer Segment	Pre-Purchase			Purchasing	Post-Purchasing
	Need	Search	Negotiate	Purchase	Use & Re-Purchase
ลูกค้าบุคคล	• ต้องการการเชื่อมต่อที่ไม่สะดุดทุกที่ ทุกเวลา • ต้องการสินค้า/บริการ/บริการเสริมที่มีคุณภาพ คุ้มค่า สะดวก ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์	Online - เว็บไซต์ (Google, เว็บรีวิว) - Social Media NT - เว็บไซต์ NT - เว็บไซต์ e-Commerce Offline - ศูนย์บริการ NT - บูธ NT - Contact Center - พนักงานขาย	ตัดสินใจซื้อ/ทำสัญญา	• Online - เว็บไซต์ e-Commerce - Line : NTPLC • Offline - ศูนย์บริการ NT - บูธ NT - ตัวแทนจำหน่าย • ลงทะเบียน/นัดหมายเพื่อติดตั้ง	• ได้รับ/ใช้สิทธิพิเศษจากผู้ให้บริการ • ได้รับแจ้งเตือน/อัปเดตข่าวสาร - SMS - อีเมล • เปลี่ยนแพคเก็จ/ยกเลิกการใช้งาน - Application - Contact Center - ศูนย์บริการ NT • ชำระเงิน - Online Application NT, Application ธนาคาร/นิติบุคคล, เว็บไซต์ NT/ธนาคาร - Offline ศูนย์บริการ NT, เคาน์เตอร์ชำระเงิน ธนาคาร/นิติบุคคล, ตู้เติมเงิน, หักบัญชีธนาคาร/หักบัตรเครดิต • แจ้งปัญหาการใช้งาน - Online Line, Social Media NT - Offline Contact Center, พนักงานขาย, ศูนย์บริการ NT - ช่างนัดหมายเพื่อซ่อมแซม

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 มีการกำหนดแนวทางการให้บริการลูกค้าตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC ดังนี้

- สำนักงานใหญ่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ :
  ๙๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพ 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)	● บริการบรอดแบนด์และบริการโทรศัพท์ประจำที่ : - ไม่นานกว่า ๑๐ วันทำการ ● บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ : - ระบบ Pre-paid ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง - ระบบ Post-paid ไม่เกิน ๕ ชั่วโมงทำการ
	การรับชำระเงิน	● รับชำระค่าบริการ (แบบมีใบแจ้งค่าใช้บริการ) ระยะเวลาการดำเนินงาน ๓ นาที ● รับชำระค่าบริการ (แบบไม่มีใบแจ้งค่าใช้บริการ) ระยะเวลาการดำเนินงาน ๕ นาที ● ต่อสายคืน (กรณีถูกระงับบริการ) ระยะเวลาการดำเนินงานภายใน ๑ ชั่วโมง นับจากรับชำระค่าบริการ
	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
๔. E-mail: 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 ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป
ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายณัฐพล ณัฏฐสมบูรณ์)
รองประธานกรรมการ 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

ไม่นานกว่า 10 วันทำการ

Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง

Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมง

รับชำระค่าบริการ

แบบมีใบแจ้งค่าใช้
บริการ 3 นาที

แบบไม่มีใบแจ้งค่าใช้
บริการ 5 นาที

แก้เหตุขัดข้อง

บริการบรอดแบนด์ และ
บริการโทรศัพท์ประจำที่

ไม่นานกว่า
24 ชั่วโมง

จุดสัมผัส (Touch Point)

ประเภท Online

Social Media
ภายใต้ชื่อ “ntplc”

ช่องทางทั่วไป (Earn Channel)
Pantip, Blog

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 : ให้บริการตามวันและเวลาทำการที่กำหนด