

# การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม

## ของ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

### 1. นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้หลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ช่องทางตามความสะดวกของแต่ละผู้ใช้บริการและปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง สิทธิในการร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยจัดให้มีช่องทางร้องเรียนด้วยเลขหมาย NT Contact Center 1888 และเลขหมายรับเรื่องร้องเรียน 02 104 1999 โทรฟรี ตลอด 24 ชม. สำหรับลูกค้าในโครงข่ายของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขและตอบข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้กับผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตาม และทบทวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแต่ละประเภท สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนามาตรฐานการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น ลดข้อร้องเรียนจากการเกิดปัญหาซ้ำ อีกทั้งดำเนินการสรุปรายงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนตามวิธีปฏิบัติและรายงานต่อ กสทช. ตามประกาศฯ

### 2. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และแสดงรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน กรณีนิติบุคคลจะต้องแสดงหนังสือรับรอง หนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- (2) รายละเอียดเลขหมายบริการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน หรือความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ให้บริการ
- (3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อน เสียหาย จากการใช้บริการ
- (4) คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทฯ ปฏิบัติ
- (5) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการ ใบเรียกเก็บค่าบริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น
- (6) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนโดยช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ NT Contact Center 1888 และเลข

หมายรับเรื่องร้องเรียน 02 104 1999 โทรฟรี ตลอด 24 ชม. สำหรับลูกค้าในโครงข่ายของบริษัทฯ หรือ email : complaint@ntplc.co.th โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียน ต้องแสดงรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ข้างต้น

### 3. ช่องทาง สถานที่ และวัน-เวลาในการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	สถานที่	วัน - เวลา
NT Shop	ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ ( <a href="https://www.ntplc.co.th/ค้นหาศูนย์บริการ">https://www.ntplc.co.th/ค้นหาศูนย์บริการ</a> )	ทุกวันทำการ เวลา 8:30 น. – 16:30 น.
NT Contact Center	1888 และ เลขหมายรับเรื่องร้องเรียน 02 104 1999	โทรฟรี ตลอด 24 ชม.
E-Service	<a href="http://www.nteservice.com">www.nteservice.com</a>	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
Social Media	Website : <a href="http://www.ntplc.co.th">www.ntplc.co.th</a> Facebook fanpage : NTPLC Twitter : @NT_plc Instagram : nt_plc LINE : @ntplc Youtube : NTplc LinkedIn : NTPLC Pantip : NTPLC Email : <a href="mailto:webmaster@ntplc.co.th">webmaster@ntplc.co.th</a>	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
E-mail	<a href="mailto:complaint@ntplc.co.th">complaint@ntplc.co.th</a>	ทุกวัน ตลอด 24 ชม.
จดหมาย - บุคคลทั่วไป - หน่วยงาน ภายนอก	กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210	ทุกวันทำการ เวลา 8:30 น. – 16:30 น.

#### 4. ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1	การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	ภายใน 1 วันนับจาก ได้รับเรื่องร้องเรียน จากลูกค้าหรือส่วน งานที่เกี่ยวข้อง	- NT Contact Center - ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
2	การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 3 วันนับถัด จากวันที่ เอ็นทีได้รับ เรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
3	การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ 3.1 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุผล ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล 3.2 เรื่องร้องเรียนนั้นมีมูล ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ 3.3 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงาน ภายนอก ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องประสานงาน แก้ไขและเรื่องร้องเรียนพร้อมแจ้งพยานหลักฐาน	ภายใน 7 วันนับถัด จากวันที่ เอ็นที ได้รับ เรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
4	การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถ ดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา	แจ้งความคืบหน้าใน การดำเนินการให้ ลูกค้าทราบภายใน 7 วัน รวมเป็น 14 วัน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
5	การบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา (Resolution) และปิดงาน ในระบบ CRM ให้จัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมาย โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมแนบเอกสาร(ถ้ามี) เพื่อให้ คณะกรรมการ กสทช. ตรวจสอบการบันทึกได้	ภายใน 1 วันหลังจาก ทราบผลการแก้ไข ปัญหา	- NT Contact Center - ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
<b>ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน</b>		<b>8 วัน</b>	<b>ประกาศ กสทช. ระยะเวลา ดำเนินการภายใน 30 วัน</b>

## ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการภายใน 8 วันทำการ)

