



คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รบ. 39 / 2549

เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การรับเรื่องและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อผู้ใช้บริการโทรคมนาคม สอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

หมวด 1

คำจำกัดความ

- 1.1 “บริษัท” หมายความว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- 1.2 “กทข.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- 1.3 “สำนักงาน กทข.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- 1.4 “เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทและมีได้เป็นผลโดยตรงหรือโดยอ้อมจากการกระทำหรือการละเว้นของบริษัท หรือบริษัทมิได้มีส่วนก่อให้เกิดขึ้น การกระทำหรือการละเว้นของบริษัทให้รวมถึงการกระทำหรือละเว้นของพนักงานลูกจ้างของบริษัทตาม สัญญาจ้างแรงงาน รวมถึงผู้รับจ้างของบริษัทตามสัญญาจ้างทำของ และเหตุสุดวิสัยนี้ให้รวมถึงการที่ บริษัทต้องติดต่อประสานงานกับบริษัทอื่น ๆ เพื่อขอข้อมูลหรือเพื่อดำเนินการใด ๆ ร่วมกับบริษัทอื่น ๆ ด้วย
- 1.5 “ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของบริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ให้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง
- 1.6 “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

หมวด 2

ประเภทเรื่องร้องเรียนและการยื่นเรื่องร้องเรียน

2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- 2.1.1 ประเภทผลิตภัณฑ์
- 2.1.2 ประเภทการให้บริการ
- 2.1.3 ประเภทใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการ
- 2.1.4 ประเภทอื่น ๆ

2.2 ผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคม มีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้ โดยให้กระทำเป็นหนังสือและต้องแสดงรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

- 2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท
- 2.2.3 ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 2.2.4 คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทปฏิบัติตาม
- 2.2.5 ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้นกับบริษัท (ถ้ามี)
- 2.2.6 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

การร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร Web และอื่น ๆ ให้กระทำได้โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้กระทำเป็นหนังสือและแสดงรายละเอียดตามวรรคแรกโดยครบถ้วน

¹ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ บริษัทจะอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ร้องเรียนด้วยการกรอกคำร้องเรียนเป็นหนังสือให้แก่ผู้ร้องเรียนตามแบบพิมพ์ที่กำหนด และให้ถือว่าบันทึกหลักฐานการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ของบริษัทเป็นหนังสือร้องเรียนของผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องแสดงรายละเอียดตามวรรคแรกโดยครบถ้วน

2.3 สถานที่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการร้องเรียน โดยให้ยื่นเรื่องร้องเรียนในวันและเวลาทำการของบริษัท

²การรับเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ด้วยการยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สถานที่ตามวรรคแรก หรือยื่นเรื่องร้องเรียน มายัง

¹⁻² เพิ่มเติมโดยคำสั่ง ทิโอที ที่ รบ.17/2550 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 มิถุนายน 2550

กรรมการผู้จัดการใหญ่
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

โทรศัพท์ 1100 (TOT Contact Center)
โทรสาร 0-2574-9533

หมวด 3

การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

3.1 เมื่อบริษัทโดยส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือและแสดงรายละเอียดตามข้อ 2.2 แล้ว บริษัทโดยส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคแรก อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

3.1.2 สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อ กทช. หากบริษัทเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัท

¹3.1.3 กำหนดเวลาที่บริษัทจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ

²บริษัทจะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้บริษัทไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา บริษัทจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าทุก 10 วัน

¹ แก้ไขโดยคำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.17/2550 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 มิถุนายน 2550

² เพิ่มเติมโดยคำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.17/2550 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 มิถุนายน 2550

3.2 เมื่อบริษัทโดยส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการร้องเรียน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว หากเห็นว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุผลผลที่จะร้องเรียน บริษัทจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 14 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และแจ้งสิทธิในการร้องเรียนต่อ กทข. และหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบโดยชัดเจน

¹หากผู้ร้องเรียนยังคงเห็นว่าข้อร้องเรียนมีมูล เป็นสาระหรือสมเหตุผลที่บริษัทควรรับไว้ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนให้ กทข. เพื่อพิจารณา

หมวด 4

การเผยแพร่ข้อมูลหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

4.1 ให้บริษัทโดยส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

4.1.1 จัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และเผยแพร่ ณ ที่ทำการบริษัท และเว็บไซต์ (Website) ของบริษัท

²4.1.2 จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียน โดยในบันทึกการเจรจานั้นต้องมีรายละเอียดของข้อ สกฤต และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สถานะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัทที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของบริษัท ตลอดจนผลการเจรจาตกลงโดยลงชื่อผู้แทนของบริษัท ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะมาลงนามในเอกสารบันทึกการเจรจานั้น บริษัทจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาหรือเจรจาตกลงเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยมีรายละเอียดเช่นเดียวกับการทำบันทึกการเจรจา

4.1.3 จัดทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยละเอียด ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

4.1.4 กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาตามที่ร้องเรียนได้ภายใน 30 วัน ต้องรวบรวมข้อมูลทั้งหมดทำรายงานแจ้งสำนักงาน กทข. ภายใน 3 วันนับถัดจากวันครบกำหนดเวลา 30 วัน

4.1.5 ต้องจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 2 ปี นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

¹⁻² แก้ไขโดยคำสั่ง ที่โอที ที่ รบ.17/2550 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 มิถุนายน 2550

4.1.6 จัดให้ประชาชนรับทราบถึงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ด้วยการเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ ศูนย์บริการลูกค้าทั่วไป สำนักงานบริษัท และเว็บไซต์ (Website) ของ บริษัท โดยดำเนินการดังนี้

(1) จัดพิมพ์และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน สิทธิของประชาชนในการร้องเรียน ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคม หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งให้ข้อมูล สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และ e-mail address

(2) จัดพิมพ์และเผยแพร่นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(3) จัดให้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในการร้องเรียนสถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งต้องจัดทำในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย

(4) จัดให้มีการบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

(5) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

(6) จัดส่งข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นให้แก่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

(7) จัดให้มีการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เหมาะสม

4.2 กำหนดแบบพิมพ์เกี่ยวกับการร้องเรียน ตามที่แนบท้ายคำสั่งดังนี้

4.2.1 แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน

4.2.2 แบบแจ้งรับเรื่องร้องเรียน

4.2.3 แบบตอบรับเรื่องร้องเรียน

¹ หมวด 5

สิทธิและหน้าที่ในระหว่างพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

5.1 ในระหว่างพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสัญญาให้บริการโทรคมนาคมหรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี บริษัทจะหยุดดำเนินการใด ๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติ

¹ เพิ่มเติมโดยคำสั่ง ทิโอที ที่ รบ.17/2550 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 มิถุนายน 2550

5.2 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิในการนำพยานความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 20 ธันวาคม 2549
(ลงชื่อ) สมควร บรมินهنทร์
(นายสมควร บรมินهنทร์)
รักษาการกรรมการผู้จัดการใหญ่



แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน

เลขที่รับ.....วันที่.....

สถานที่รับเรื่อง.....

1. ชื่อ - นามสกุลผู้ร้องเรียน / นิติบุคคล.....
 เลขประจำตัวประชาชน / เลขทะเบียนนิติบุคคล / อื่น ๆ.....
 ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก / ซอย.....ถนน.....
 แขวง / ตำบล.....เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 หมายเลขโทรศัพท์.....
 สถานที่ติดต่อ / แจ้งผลเลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก / ซอย.....ถนน.....
 แขวง / ตำบล.....เขต / อำเภอ.....จังหวัด.....
 รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....มือถือ.....
2. รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาข้อร้องเรียน.....

3. คำขอที่ต้องการให้บริษัทดำเนินการให้.....

4. เคยร้องเรียนต่อบริษัท หรือหน่วยงานอื่นหรือไม่
☐ ไม่เคยร้องเรียน
☐ เคยร้องเรียนต่อหน่วยงาน.....เลขที่อ้างอิง.....ลงวันที่.....
5. ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก
 (.....)

หลักฐานประกอบคำร้องเรียน

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / บัตรแสดงตน (รับรองสำเนาถูกต้อง)
- ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน (รับรองสำเนาถูกต้อง)
- ☐ หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามี)
- ☐ หลักฐานอื่น ๆ เช่น สำเนาใบเสร็จรับเงิน / ใบแจ้งค่าใช้จ่าย (ถ้ามี)

ระบุ (1)
 (2)
 (3)

สำหรับเจ้าหน้าที่

ชื่อผู้รับเรื่อง.....
 ร้องเรียนเรื่อง.....
 ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ.....
 วันที่ส่ง.....
 วันที่แจ้งผลกลับ.....



แบบแจ้งรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ ทีโอที...../.....

วันที่.....

เรื่อง แจ้งรับเรื่องร้องเรียน

เรียน.....

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้รับหนังสือร้องเรียนเรื่อง.....

ตามเลขที่รับ.....ลงวันที่.....ไว้เรียบร้อยแล้ว
ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้
ไม่เกินวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เลขที่อ้างอิงในการติดตามผล.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบพระคุณที่ท่านใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) มา ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....



แบบตอบรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ ทีโอที...../.....

วันที่.....

เรื่อง แจ้งความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรื่อง.....

ตามเลขรับที่.....ลงวันที่.....เลขที่อ้างอิง.....

ทางบริษัทฯ ขอแจ้งให้ทราบว่า ขณะนี้อยู่ระหว่างเร่งดำเนินการและจะแจ้งความคืบหน้าให้ท่านทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ไม่เกินวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบพระคุณที่ท่านใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มา ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

