



(ฉบับประมวลครั้งที่ 1 ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2556)

คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รก. 14 / 2551

เรื่อง กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2 ของคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.5/2547 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงยกเลิกคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.2/2551 ที่ รก.3/2551 และที่ รก.4/2551 และกำหนดกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม ตามรายละเอียดที่แนบท้ายคำสั่งนี้

- ¹1. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (Complaint Management)
- ²2. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่นครหลวง
- ³3. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่ภูมิภาค

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 ธันวาคม 2551

(ลงชื่อ) นพรัตน์ เมธาวีกุลชัย

(นายณพรัตน์ เมธาวีกุลชัย)

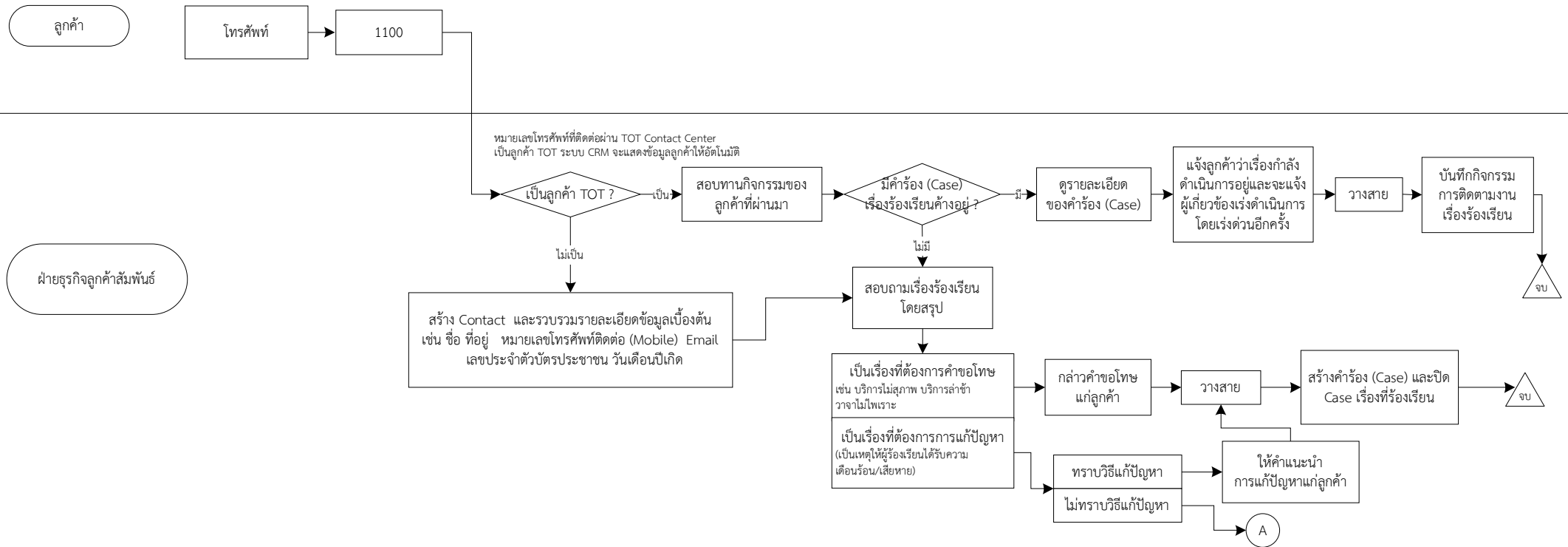
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักคุณภาพและระบบงาน

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

หมายเหตุ คำสั่งนี้ใช้แทน

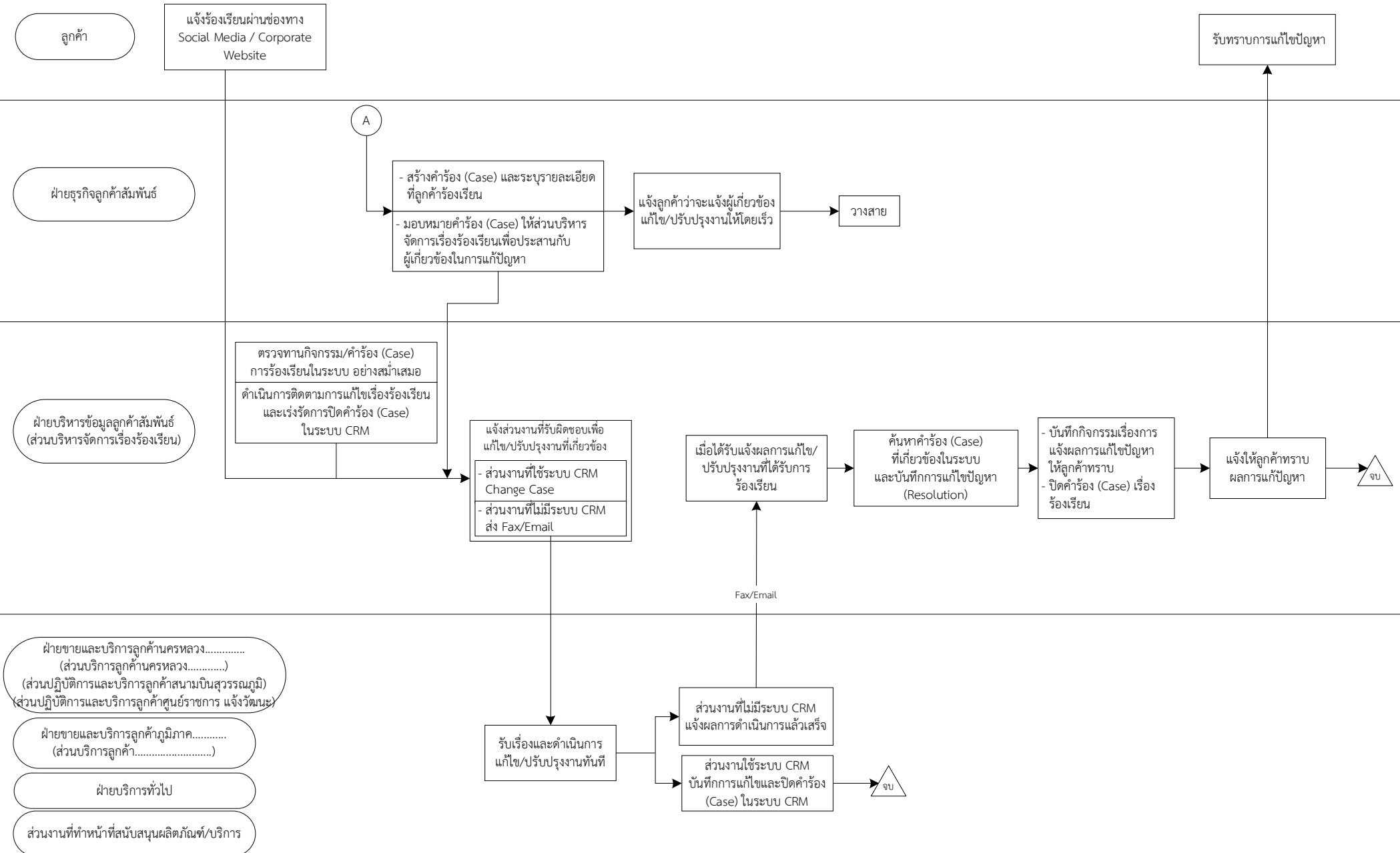
1. ระเบียบ ทศท. ว่าด้วย การตรวจสอบค่าบริการที่ผิดปกติ พ.ศ. 2543 (รก - 511)
2. คำสั่ง ทศท. ที่ 552/2543 เรื่อง การตรวจสอบค่าบริการโทรศัพท์ที่ผิดปกติ

¹⁻³ แก้ไขโดยคำสั่งบริษัท ทีโอที ที่ รก.5/2556 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2556

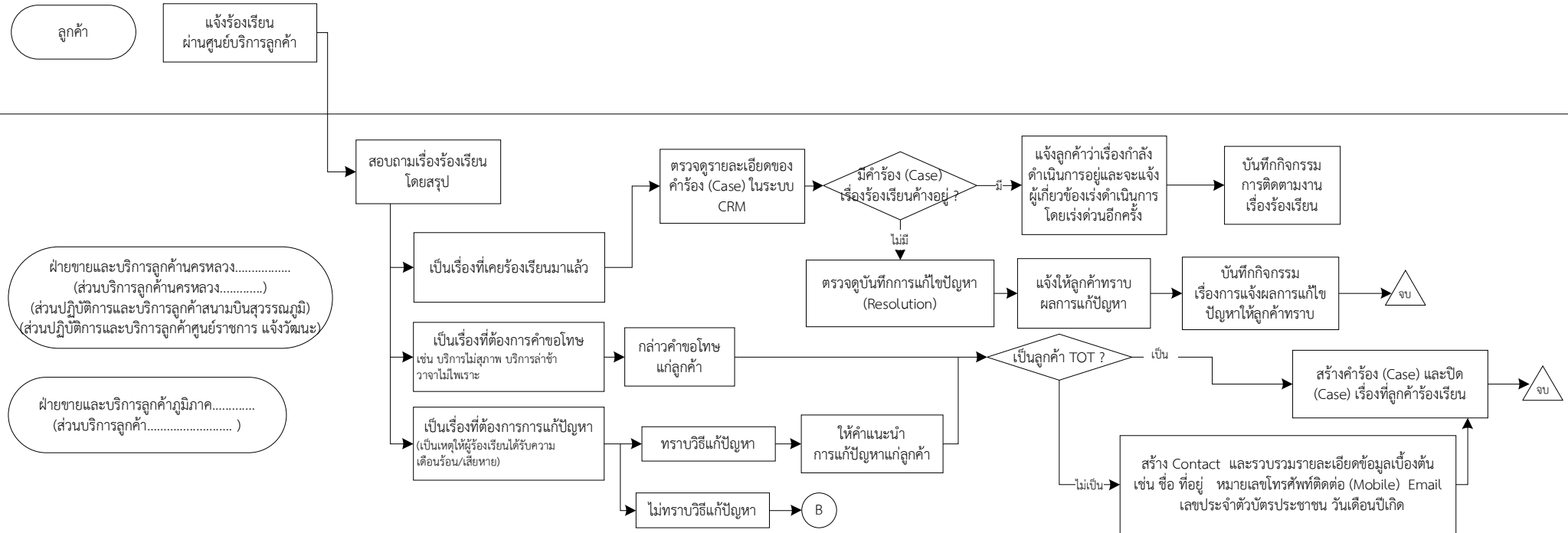


ฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์
(ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน)

- ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวง.....
(ส่วนบริการลูกค้านครหลวง.....)
(ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าสนามบินสุวรรณภูมิ)
(ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ)
- ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาค.....
(ส่วนบริการลูกค้า.....)
- ฝ่ายบริการทั่วไป
- ส่วนงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์/บริการ



1. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (Complaint Management)



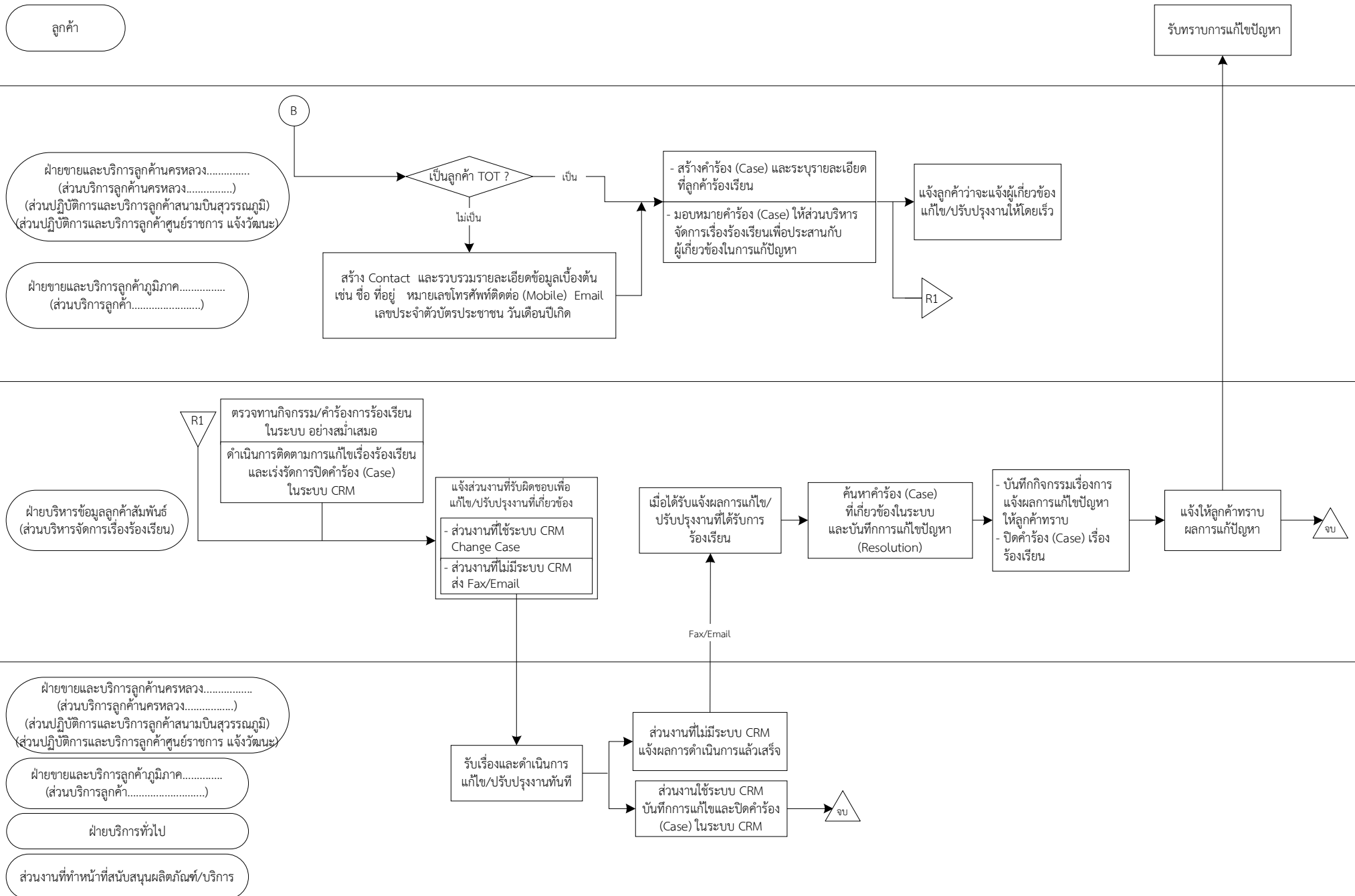
ฝ่ายบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์
(ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน)

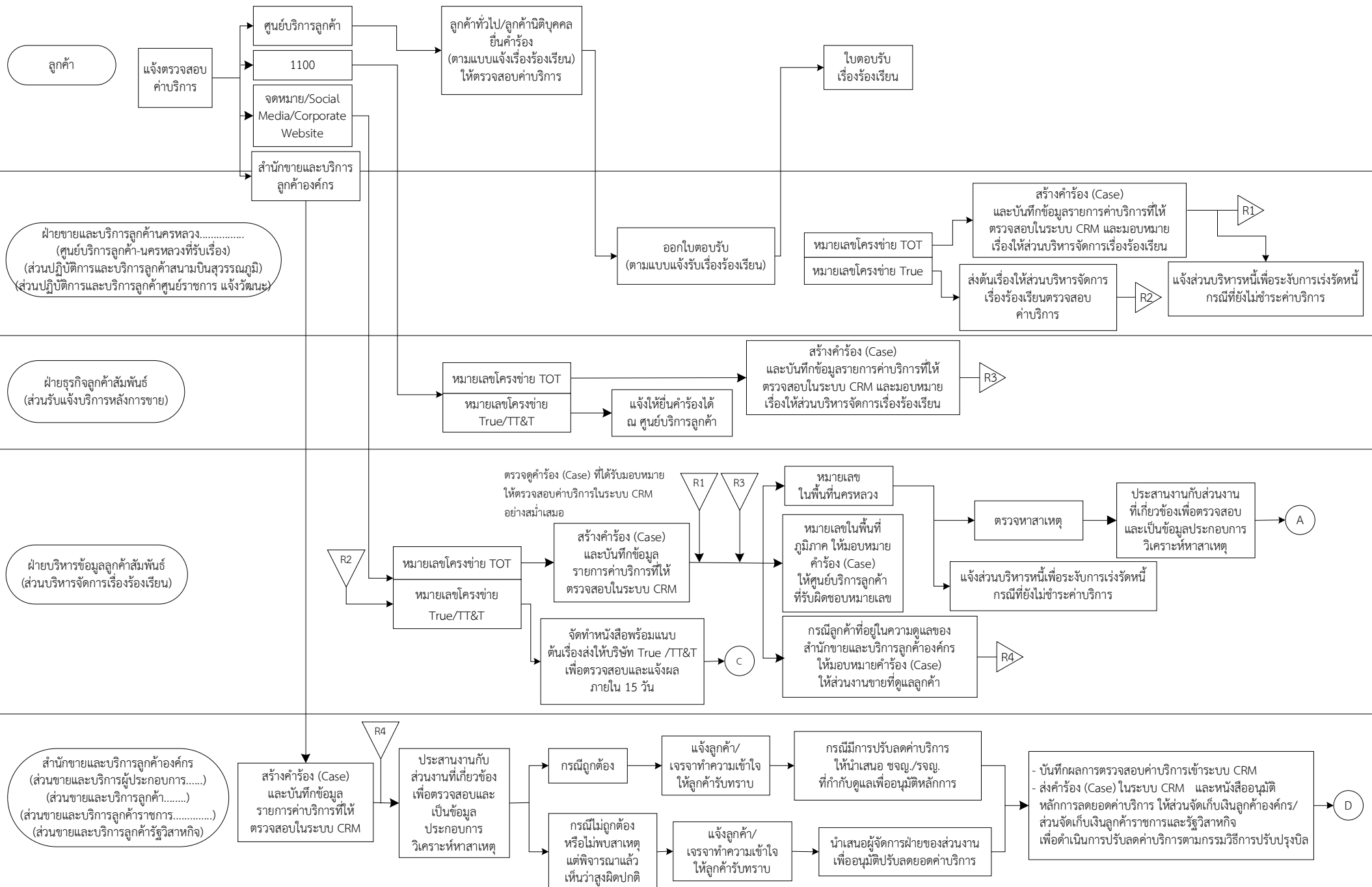
ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวง.....
(ส่วนบริการลูกค้านครหลวง.....)
(ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าสนามบินสุวรรณภูมิ)
(ส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการ แจ้งวัฒนะ)

ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาค.....
(ส่วนบริการลูกค้า.....)

ฝ่ายบริการทั่วไป

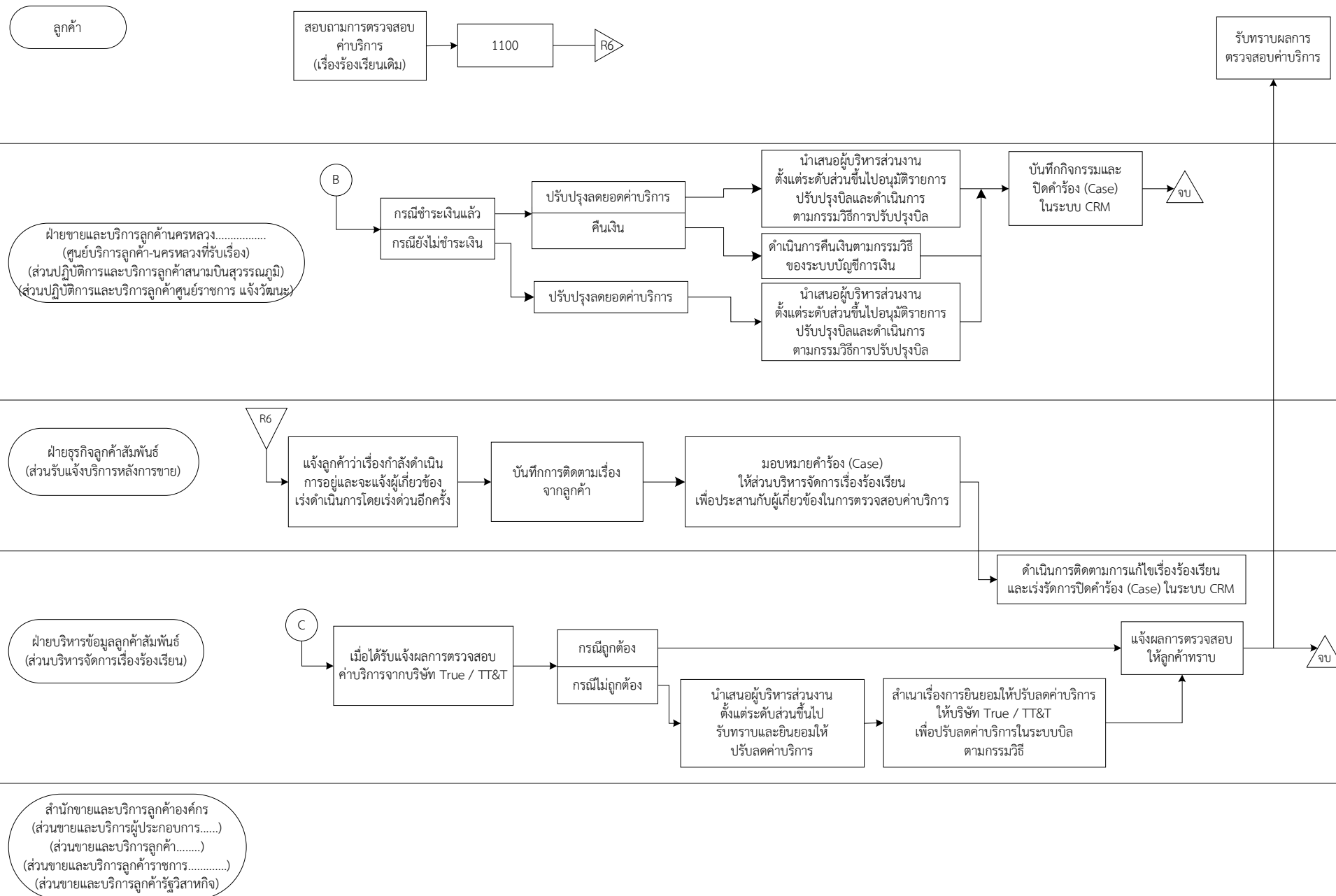
ส่วนงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนผลิตภัณฑ์/บริการ



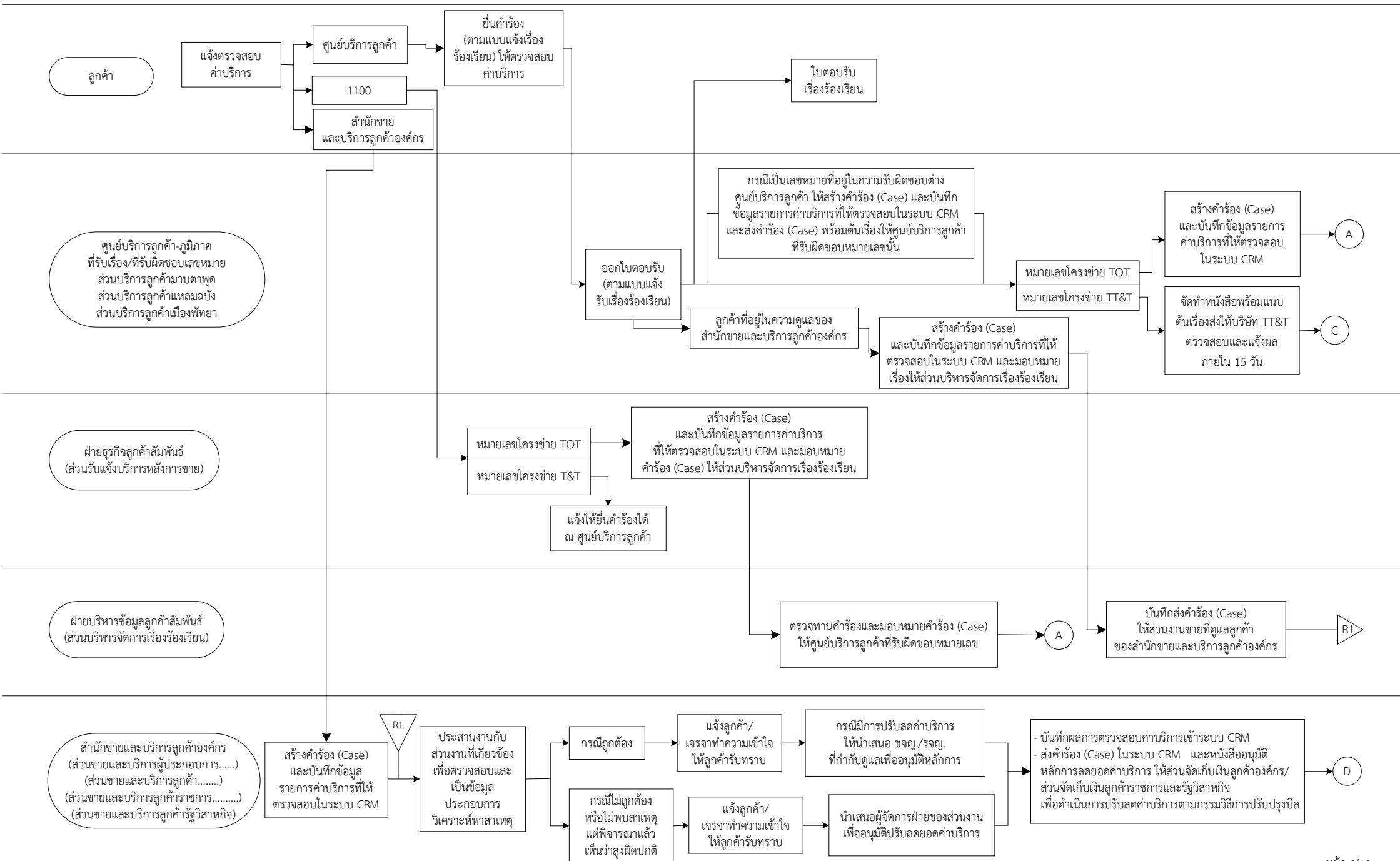


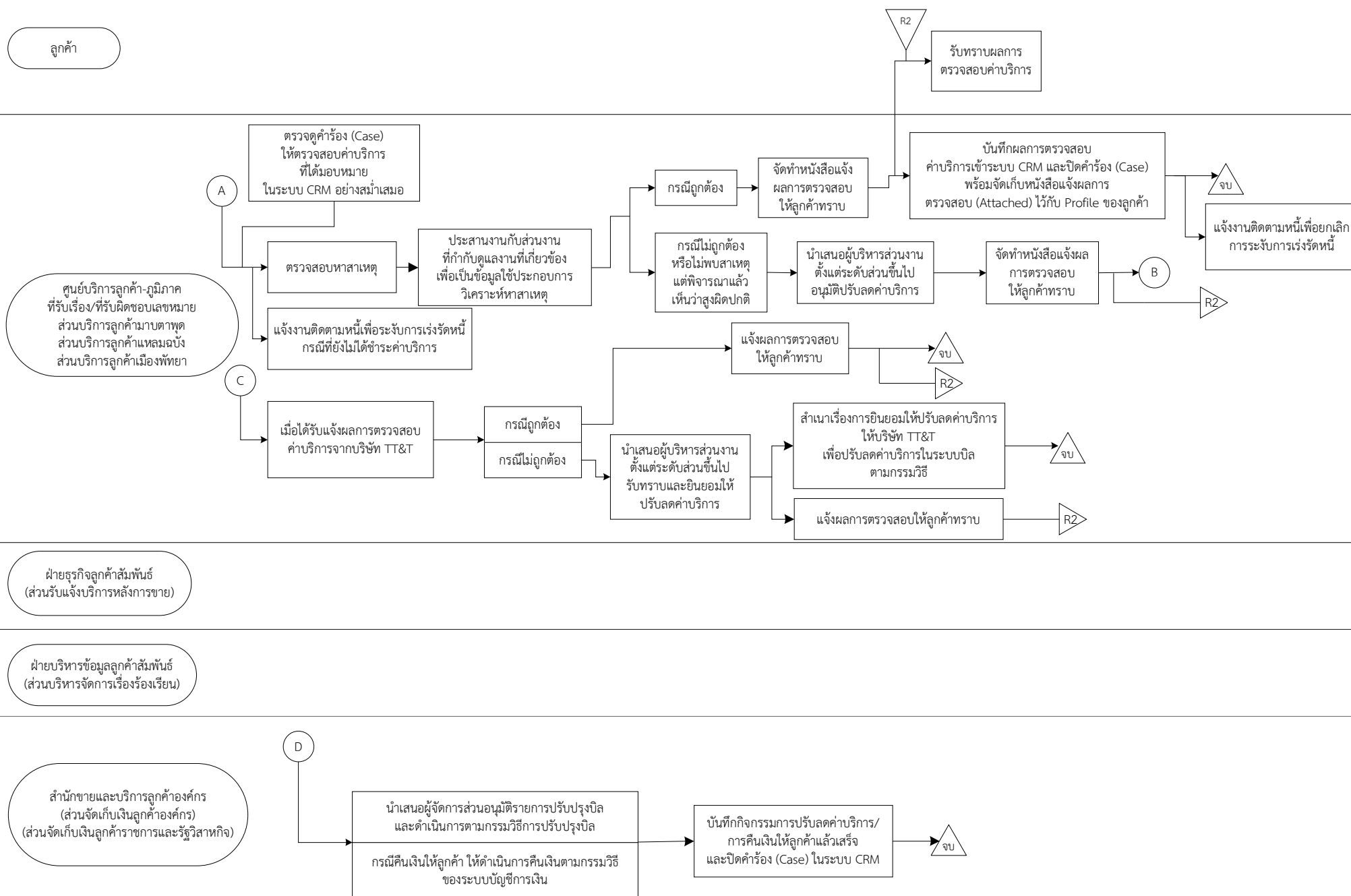


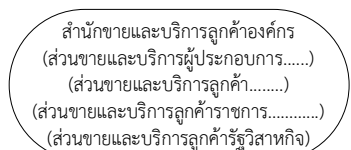
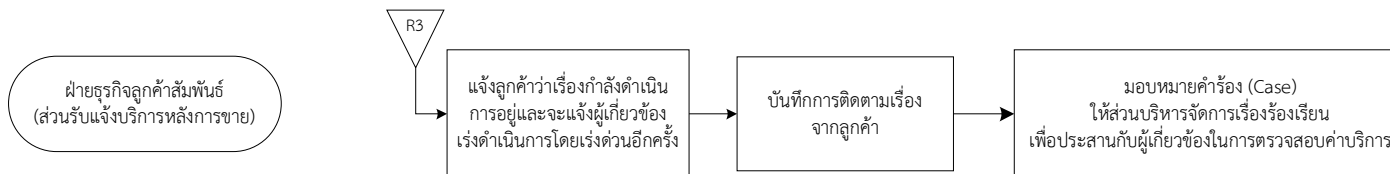
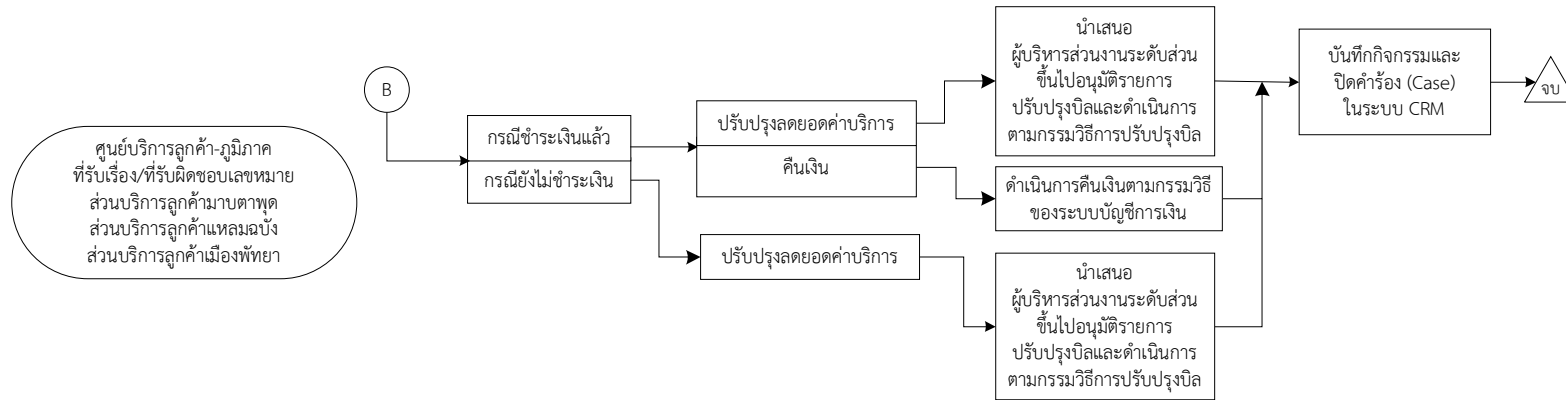
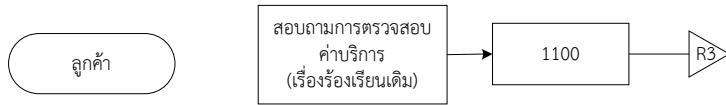
2. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่นครหลวง



3. กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนค่าบริการโทรคมนาคมพื้นที่ภูมิภาค









เลขที่ ทีโอที

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการ

เรียน

จาก

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตรวจสอบค่าบริการ ลงวันที่.....
2. เอกสาร/หลักฐาน ประกอบการอนุมัติ.....
3.

ด้วย ศูนย์บริการลูกค้า / ศูนย์ตรวจสอบและติดตามหนี้ / ศูนย์บริหารข้อมูลและติดตามหนี้ / ส่วนงาน..... Location Code ได้ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารหลักฐานตามสิ่งที่ส่งมาด้วยแล้ว พบว่า ต้องปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการให้ลูกค้า เนื่องจาก.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการ ตามคำสั่ง ทีโอที ที่

☐ รก.14/2551 ☐ รบ.55/2546

(.....)

อนุมัติตามเสนอ

(.....)

(ระบุตำแหน่งผู้มีอำนาจอนุมัติ)

ส่วนงาน.....

โทร.....

โทรสาร.....



เลขที่ ทีโอที

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงบิล

เรียน

จาก

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. หนังสืออนุมัติปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการ เลขที่.....

2.

ตามหนังสืออนุมัติปรับ ลด/เพิ่ม ค่าบริการ (สิ่งที่ส่งมาด้วย) ส่วนงาน.....

Location Code ขออนุมัติปรับปรุงบิล รายละเอียดดังนี้

☐ ปรับปรุงบิลเพิ่มหนี้ ☐ ปรับปรุงบิลลดหนี้

ประเภท การปรับปรุงบิล	Account no.	ค่าบริการที่ปรับปรุง			Doc no. Web Adjustment
		ค่าบริการไม่รวม VAT	VAT	รวมทั้งสิ้น	
รวมทั้งรวม					

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติปรับปรุงบิล ตามคำสั่ง บมจ. ทีโอที ที่

☐ รก.14/2551 ☐ รบ.55/2546

(.....)

อนุมัติตามเสนอ

(.....)

(ระบุตำแหน่งผู้มีอำนาจอนุมัติ)

ส่วนงาน.....

โทร.....

โทรสาร.....

สรุปแบบและอำนาจอนุมัติ

กรณีลูกค้าร้องเรียน	แบบอนุมัติปรับปรุงค่าบริการ	แบบอนุมัติปรับปรุงบิล
น.	ผส.จชล. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551	ผส.บบน. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551
ภ.	ผส.บบภ. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551	ผส.บบภ. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551
บ.	<u>กรณีถูกต้อง</u> ส่วนงานขายของ บ. นำเสนอ ชงญ./รจญ. อนุมัติหลักการ.... คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551 <u>กรณีไม่ถูกต้อง</u> ส่วนงานขายของ บ. นำเสนอ ผู้จัดการฝ่าย อนุมัติปรับลด.... คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551	<u>กรณีถูกต้อง</u> จกบ./จรบ. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551 <u>กรณีไม่ถูกต้อง</u> จกบ./จรบ. คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.14/2551
กรณีส่วนงานตรวจพบ ค่าบริการไม่ถูกต้อง	อนุมัติปรับปรุงค่าบริการ	อนุมัติปรับปรุงบิล
น.	ผส.บบน. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546	ผส.บบน. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 มอบอำนาจช่วง ข้อ 1.4 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546
ภ.	ผส.บบภ. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546	ผส.บบภ. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 มอบอำนาจช่วง ข้อ 1.4 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546
บ.	ส่วนงานขายของ บ..... ข้อ 1.1 หรือ 1.2 หรือ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 ตามแต่กรณี	จกบ./จรบ. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รก.55/2546
ส่วนกลาง	ส่วนงานที่ตรวจพบ เช่น รร. ข้อ 1.1 หรือ 1.2 หรือ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546 ตามแต่กรณี	ส่วนงานที่ปรับปรุง เช่น จชล. พจล. ข้อ 1.3 คำสั่ง ทีโอที ที่ รบ.55/2546