

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน

ของ บมจ.ทีโอที

ธันวาคม 2563



จัดทำโดย

ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (จทร.)

ฝ่ายบริหารสื่อดิจิทัลและข้อมูลลูกค้า (ทธ.)

สำนักธุรกิจผลิตภัณฑ์คลาวด์และดิจิทัล (ธ.)

หน่วยธุรกิจดิจิทัลและผลิตภัณฑ์ (ซ.)

คำนำ

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมให้เป็นไปตามคำสั่ง ทิโอที และให้สอดคล้องกับประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดย ทิโอที ตระหนักถึงความสำคัญในการรับฟังเสียงความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำมาปรับปรุงคุณภาพเชิงรุก ลดข้อร้องเรียน สร้างความพึงพอใจ กระตุ้นให้เกิดการนำเสนอการขยายและสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง ต่อไป

ฝ่ายบริหารสื่อดิจิทัลและข้อมูลลูกค้า

สารบัญ

วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
ประโยชน์ที่จะได้รับ	1
คำจำกัดความ	1
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	2
ผู้ร้องเรียน	3
ช่องทางการร้องเรียน	3
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	4
กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	5
ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	6
โครงสร้างส่วนงาน	7
ก. ระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	8
ข. แบบขอเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลงบริการ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ	18

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการดำเนินงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ใช้บริการทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2. ขอบเขต

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนนี้ ครอบคลุม กรอบ แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม

3. ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. พนักงานมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน กรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
2. บริษัทฯ สามารถนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก มาเป็นข้อคิดเห็นข้อสังเกต เพื่อปรับปรุงกระบวนการและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้ใช้บริการ รับทราบช่องทางและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บริษัทฯ

4. คำจำกัดความ

“บริษัท ” หมายความว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

“กสทช.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่าสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่าผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของ บริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่าผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมา แต่การให้บริการโทรคมนาคมของ บริษัท ที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อ บริษัท หรือสำนักงานไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่าเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมา แต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และแสดงรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน กรณีนิติบุคคลจะต้องแสดงหนังสือรับรอง หนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- (2) รายละเอียดเลขหมายบริการที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน หรือความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ให้บริการ
- (3) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อน เสียหาย จากการให้บริการ
- (4) คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทฯปฏิบัติ
- (5) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการ ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น
- (6) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ 1100 (TOT Contact Center) หรือ email : complaint@tot.co.th โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียน ต้องแสดงรายละเอียดตามหลักเกณฑ์ข้างต้น

6. ผู้ร้องเรียน

6.1 กลุ่มผู้ใช้บริการ

- 1) ลูกค้าทั่วไป
- 2) ลูกค้า SME
- 3) ลูกค้าองค์กร
- 4) ลูกค้าราชการ
- 5) ลูกค้ารัฐวิสาหกิจและองค์กรอิสระ

6.2 กลุ่มองค์กรและส่วนงานภายนอก เช่น กสทช. สปน. สคบ. การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าภูมิภาค การประปา เป็นต้น

7. ช่องทางการร้องเรียน มีทั้งหมดด้วยกัน 6 ช่องทาง ดังนี้

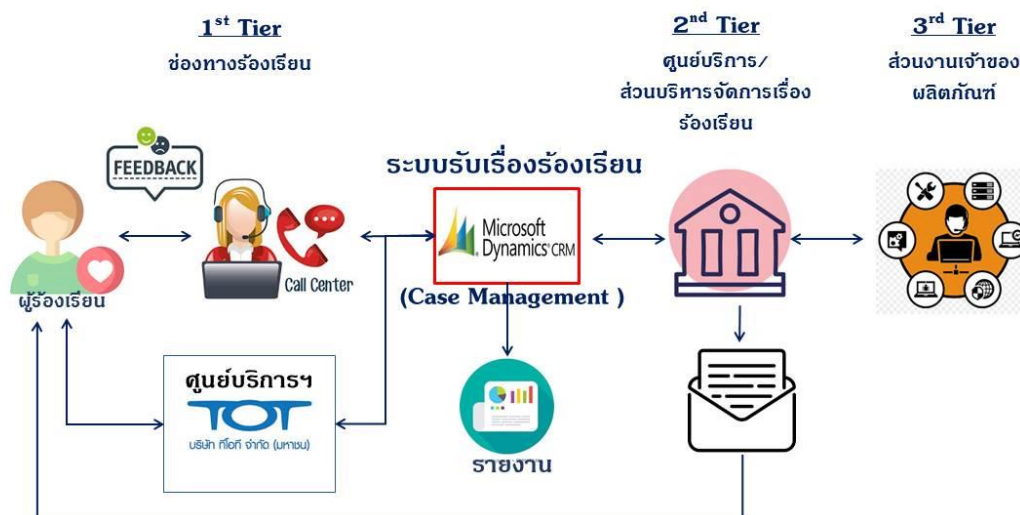
ช่องทางการร้องเรียน	ที่ติดต่อ
TOT Shop	ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ https://www.tot.co.th/ค้นหาศูนย์บริการ
E-Service	https://www.tot.co.th
TOT Contact Center	1100, 1177, 1777
Social Media	https://www.facebook.com/TOTPublic https://line.me/R/ti/p/@anr4903t https://twitter.com/totpublic https://www.instagram.com/tot.public/ https://www.youtube.com/c/TOTPublicCompanyLimited
E-mail	complaint.tot.co.th
จดหมาย	กรรมการผู้จัดการใหญ่
- บุคคลทั่วไป	บมจ.ทีโอที เลขที่ 89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ
- หน่วยงานภายนอก	แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10120

8. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

บมจ.ทีโอที ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้หลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ช่องทางตามความสะดวกของแต่ละผู้ใช้บริการและปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง สิทธิในการร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยจัดให้มีช่องทางร้องเรียนด้วยเลขหมาย TOT Contact Center 1100 โทรฟรี ตลอด 24 ชม. สำหรับลูกค้าในโครงข่าย ทีโอที และพันธมิตร บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขและตอบข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้กับผู้ร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โดยมีขั้นตอนที่รัดกุม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตาม และทบทวนการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแต่ละประเภท สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนา มาตรฐานการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น ลดข้อร้องเรียนจากการเกิดปัญหาซ้ำ อีกทั้งดำเนินการ สรุปรายงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนตามวิธีปฏิบัติและ รายงานต่อ กสทช. ตามประกาศฯ

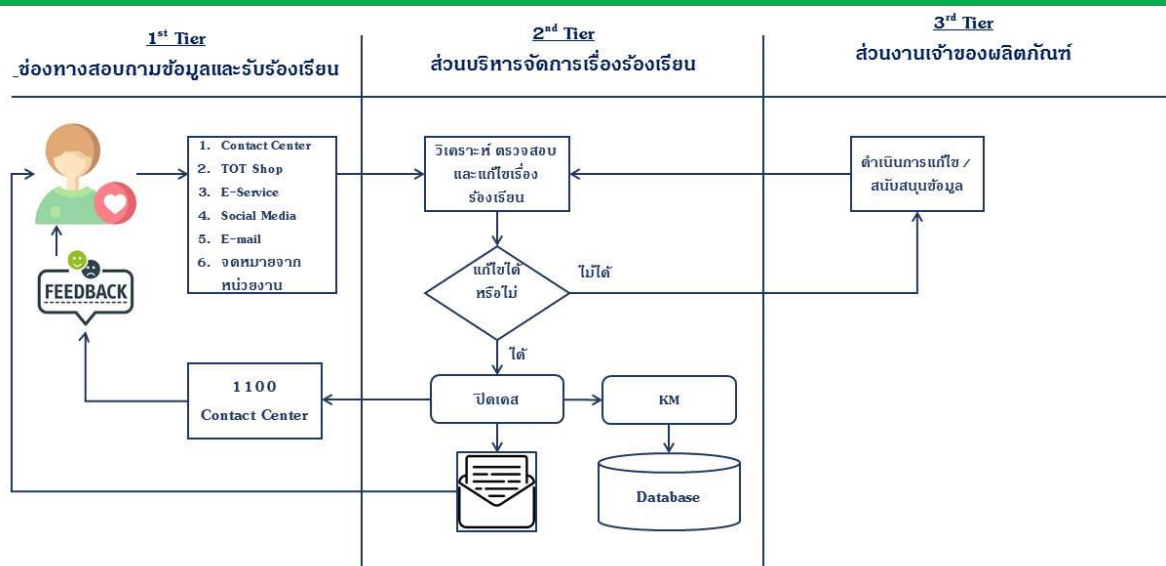
9. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน (End-to-End)



รูปที่ 1 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียน

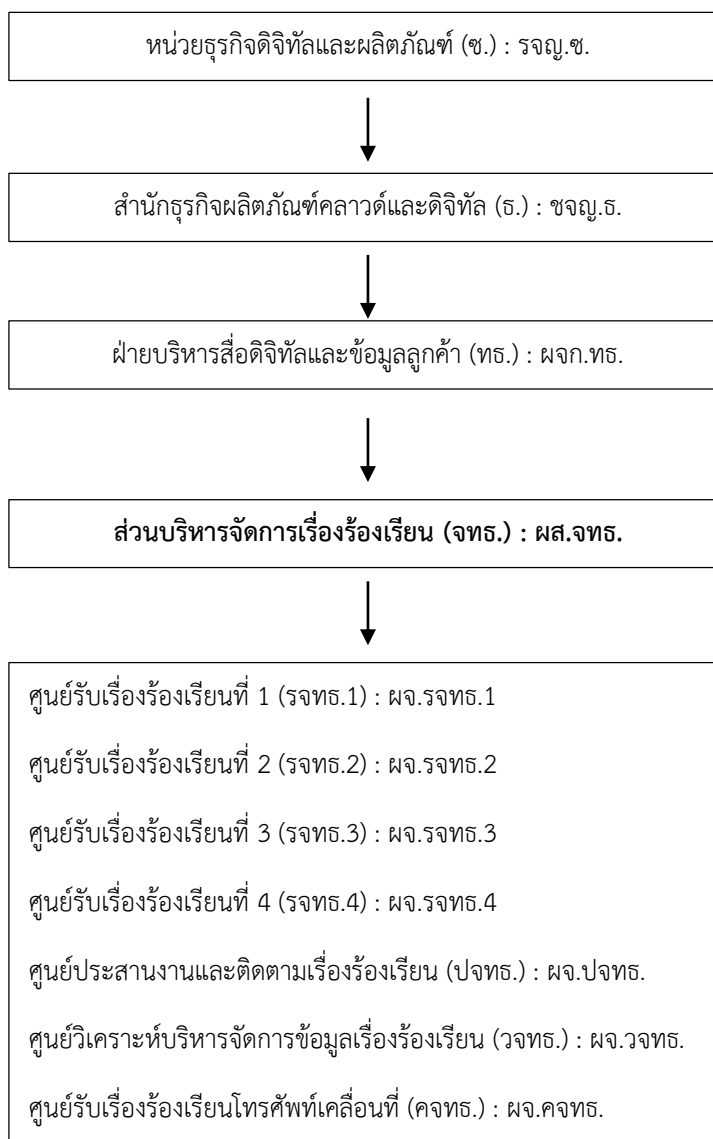


รูปที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียน

10. ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1	การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	ภายใน 1 วันนับจากได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	- TOT Contact Center - ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
2	การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 3 วันนับถัดจากวันที่โทรที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
3	การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ 3.1 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมเหตุผล 3.2 เรื่องร้องเรียนนั้นมีมูล ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ 3.3 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานภายนอก ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องประสานงานแก้ไขและเรื่องร้องเรียนพร้อมแจ้งพยานหลักฐาน	ภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่โทรที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
4	การแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา	แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วัน รวมเป็น 14 วัน	- ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
5	การบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหา (Resolution) และปิดงานในระบบ CRM ให้จัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พร้อมแนบเอกสาร(ถ้ามี) เพื่อให้คณะกรรมการ กสทช. ตรวจสอบการบันทึกได้	ภายใน 1 วันหลังจากทราบผลการแก้ไขปัญหา	- TOT Contact Center - ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ส่วนงานขายและบริการลูกค้า - ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน		8 วัน	ประกาศ กสทช. ระยะเวลาดำเนินการภายใน 30 วัน

โครงสร้างส่วนงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



ก. ระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

- คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.1/2561 เรื่อง การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม (ฉบับประมวลครั้งที่ 1)
- คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.3/2548 เรื่อง มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ฉบับประมวลครั้งที่ 6)
- คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รก.14/2551 เรื่อง กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับประมวลครั้งที่ 2)



(ฉบับประมวลครั้งที่ 1 ลงวันที่ 3 กรกฎาคม 2561)

คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รก. 1/ 2561

เรื่อง การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อผู้ใช้บริการโทรคมนาคม ให้สอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2 ของคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.5/2547 เรื่อง การลงนามในคำสั่งและประกาศ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงยกเลิกคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ. 39/2549 และกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม ดังนี้

ข้อ 1 ในคำสั่งนี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

“กสทช.” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจากการให้บริการของบริษัท แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัทหรือสำนักงานไว้แล้ว

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

หมวด 1

การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ 2 ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท มีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในคำสั่งนี้ และประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

ข้อ 3 การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

3.1 ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท

3.3 ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของบริษัท

3.4 คำขอที่ต้องการให้บริษัทปฏิบัติ

3.5 เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของบริษัท เป็นต้น

การร้องเรียนนอกจากดำเนินการตามวรรคหนึ่ง สามารถร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ 1100 (TOT Contact Center) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Webboard ของบริษัท เป็นต้น ให้กระทำได้โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียน ต่อเมื่อได้มีรายละเอียดครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง และทำเป็นหนังสือ โดยนำส่งต่อบริษัทแล้ว

ให้ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ 4 สถานที่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานขายและบริการลูกค้า ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยยื่นเรื่องเรียนในวันและเวลาทำการของบริษัท หรือนำส่ง

กรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

หมวด 2

การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ข้อ 5 เมื่อบริษัทได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 3 แล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา เจ็ด วันนับถัดจากวันที่บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียน

การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.1 เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

5.2 สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หากบริษัทเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัท

5.3 กำหนดเวลาที่บริษัทจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้

ข้อ 6 ให้ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียนหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องร้องเรียน ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา สิบสี่ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงถึงเหตุผลที่บริษัทไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสิทธิในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติและหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบโดยชัดเจน

ข้อ 7 ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลา สามสิบ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลา ที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก สิบ วัน ทั้งนี้ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

7.1 ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของบริษัทและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนบริษัท ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

7.2 ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม 7.1 ให้สำนักงานเพื่อตรวจสอบ

ในกรณีที่ไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ให้ดำเนินการแจ้งผลการเจรจาแก้ไข ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลา สาม วันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

ในระหว่างพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญา ให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้หยุดการดำเนินการใด ๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ซึ่งอาจ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มี ผลกระทบ อย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของบริษัท

ข้อ 8 เมื่อได้เจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ 7 แล้ว ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียน พร้อม ทั้ง ข้ออ้าง ข้อชี้แจง หรือข้อต่อสู้ของบริษัท ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงาน ภายในเวลา สาม วันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

ข้อ 9 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลา เจ็ด วันนับแต่วันที่รับหนังสือแจ้ง ทั้งนี้ ในกรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่น อันทำให้บริษัทไม่อาจชี้แจง ข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด บริษัทอาจขอขยายระยะเวลาการชี้แจง หรือแสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานก่อนครบกำหนด ระยะเวลาดังกล่าวได้หนึ่งครั้งไม่เกิน เจ็ด วัน

ในระหว่างพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นำความในข้อ 7 วรรคสาม มาใช้บังคับโดย อนุโลม

ข้อ 10 เมื่อสำนักงานได้ดำเนินการรับเป็นเรื่องร้องเรียนตามคำสั่งนี้ ให้สำนักงานสอบถาม คู่กรณี ว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการ ไกล่เกลี่ย ให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบ ดังกล่าว ให้สำนักงานดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ต่อไป

หมวด 3
หน้าที่ของบริษัท

¹ข้อ 11 ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะขึ้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม หรือ ข้อเสนอแนะทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 1100 โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกรณีโทรจากโครงข่ายของบริษัท

ข้อ 12 บริษัทต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแล ติดตาม การรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานติดต่อและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้รับจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของบริษัทอย่างเป็นทางการตามประกาศนี้ ให้บริษัทแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลา สิบห้า วันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เว้นแต่บริษัทอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้แจ้งรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลา สามสิบ วันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้บริษัทแจ้งสำนักงาน เป็นหนังสือภายในเวลา สิบห้า วันนับแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อ 13 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของบริษัทรายนั้น ให้บริษัทมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพ ในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ข้อ 14 ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องจัดพิมพ์ข้อมูลเผยแพร่เป็นการทั่วไปในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้โดยง่าย ดังต่อไปนี้

- 14.1 นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 14.2 หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 14.3 สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม
- 14.4 วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลา ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์สำหรับร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

¹ แก้ไขโดยคำสั่งบริษัท ทีโอที ที่ รก.4/2561 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม 2561

14.5 สำนักงานและหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึง สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์

ทั้งนี้ บริษัทต้องจัดส่งข้อมูลตาม 14.1 - 14.5 ให้แก่สำนักงาน เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลของสำนักงาน

ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือ ศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของบริษัท เว็บไซต์ของบริษัท และช่องทางอื่นใด เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

ข้อ 15 การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

15.1 จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียน และผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม 15.2

15.2 จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่ง ให้แก่สำนักงานทุก หก เดือน

15.3 จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ ทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย สอง ปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

15.4 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อ 16 ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียนตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่ง ของบริษัท เว็บไซต์ของบริษัท และช่องทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

บทเฉพาะกาล

เรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัทอยู่ก่อนวันที่คำสั่งนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปภายใต้หลักเกณฑ์ของคำสั่งนี้เท่าที่สามารถปฏิบัติได้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 3 มกราคม 2561

(ลงชื่อ) พิมพ์วิมล วงษ์สุวรรณ

(นางพิมพ์วิมล วงษ์สุวรรณ)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่



(ฉบับประมวลครั้งที่ 6 ลงวันที่ 27 เมษายน 2560)

คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รก. 3 / 2548

เรื่อง มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจที่เน้น
คุณภาพการให้บริการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2 ของคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.5/2547
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

¹ข้อ 1 กำหนดมาตรฐานการให้บริการของงานการให้บริการ ดังนี้

1) การให้บริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จได้ภายใน 1 วัน

1.1 การเปิด / ระบุใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ

1.2 การขอต่อสายคืน กรณีค้างชำระค่าบริการโทรศัพท์ / การระบุใช้และ

ยกเลิกการระบุใช้ชั่วคราว

1.3 การตรวจแก้ไขเลขหมาย / คู่สายเช่า

1.4 การเปลี่ยนคู่สัญญาโทรศัพท์ประจำที่ กรณีศูนย์บริการลูกค้าเจ้าของ

เลขหมายรับคำขอ

1.5 การตรวจแก้ไขเหตุเสียเลขหมายที่ใช้บริการ Broadband Internet ADSL

1.6 การเปลี่ยนแปลง / ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

1.7 การบริการเลขหมายลับ

1.8 การปรับปรุงเลขหมายลูกค้าเนื่องจาก Cut Over

1.9 การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า

2) การให้บริการที่มีระยะเวลาดำเนินการเกิน 1 วัน

2.1 การขอติดตั้งโทรศัพท์ประเภทโทรศัพท์ประจำที่

2.2 การให้บริการคู่สายเช่า / วงจรเช่า

2.3 การย้ายโทรศัพท์ประจำที่

2.4 การเปลี่ยนคู่สัญญาโทรศัพท์ประจำที่ กรณีรับคำขอต่างศูนย์บริการลูกค้า

2.5 การให้บริการ Broadband Internet ADSL

²3) กระบวนการจัดพิมพ์และจัดส่งใบแจ้งหนี้ปกติ

¹ แก้ไขโดยคำสั่ง ทีโอที ที่ รก.10/2548 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2548

²เพิ่มเติมโดยคำสั่ง ทีโอที ที่ รก.6/2553 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 ธันวาคม 2553

¹4) การจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ 2 ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบงานด้านการให้บริการ ดำเนินการดังนี้

2.1 กรณีคำขอของลูกค้าถูกต้องสมบูรณ์ ให้แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องสมบูรณ์นั้นให้ลูกค้าผู้ยื่นคำขอทราบ กรณีที่ตรวจสอบแล้วไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียดให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

2.2 กรณีคำขอของลูกค้าไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ลูกค้าผู้ยื่นคำขอแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ โดยให้ส่งคืนคำขอพร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องสมบูรณ์ทั้งหมดให้ทราบในคราวเดียวกันโดยเร็ว ซึ่งต้องไม่เกินระยะเวลาที่บริษัทกำหนด

ข้อ 3 การแจ้งเหตุขัดข้องกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไขนาน ต้องอยู่ในเกณฑ์ ดังนี้

3.1 กรณีมีเหตุขัดข้องในชุมสาย / ระบบทางไกลเดียวกัน หรือกลุ่มเคเบิลเส้นเดียวกัน ตั้งแต่ 25 เลขหมายขึ้นไป ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบทางสื่อมวลชน

3.2 กรณีมีเหตุขัดข้องในระบบชุมสาย / ระบบทางไกลเดียวกัน หรือกลุ่มเคเบิลเส้นเดียวกัน ต่ำกว่า 25 เลขหมาย ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบ แจ้งลูกค้าแต่ละรายทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

²ข้อ 4 ให้ฝ่ายคุณภาพองค์กร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเพื่อสรุปรายงาน ส่งให้รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ที่กำกับดูแล ทราบต่อไป

³ข้อ 5 กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและแผนผังประกอบ ตามรายละเอียดที่แนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 4 มีนาคม 2548

(ลงชื่อ) ชัยเชวง กฤตยาคม

(นายชัยเชวง กฤตยาคม)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

¹แก้ไขโดยคำสั่งบริษัท ทีโอที ที่ รก.1/2554 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2554 และแก้ไขโดยคำสั่ง ทีโอที ที่ รก.4/2560 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2560

²แก้ไขโดยคำสั่งบริษัท ทีโอที ที่ รก.6/2553 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 ธันวาคม 2553

³แก้ไขโดยคำสั่งบริษัท ทีโอที ที่ รก.5/2559 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2559

หมายเหตุ คำสั่งนี้ใช้แทนคำสั่ง ทศท. ที่ 711/2544 ข้อ 1.3 ข้อ 1.4 ข้อ 1.7.1.1 ข้อ 1.7.1.3 ข้อ 1.7.2 ข้อ 2.1 และข้อ 2.6



(ฉบับประมวลครั้งที่ 2 ลงวันที่ 30 มกราคม 2563)

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

ข. แบบขอเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลงบริการ/แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ



บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
TOT PUBLIC COMPANY LIMITED

89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง

เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

เลขทะเบียนนิติบุคคล / เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0107545000161

เลขที่รับ

แบบขอเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงบริการ / แก้ไขปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการ

1. สำหรับผู้ใช้บริการ

ชื่อผู้ใช้บริการ (ตามที่ระบุในสัญญาเช่า/สัญญาบริการ)

(กรณีบุคคลธรรมดา) นาย/นาง/น.ส. นามสกุล (รหัสลูกค้า)

(กรณีนิติบุคคล) (รหัสลูกค้า)

- | | |
|--|--|
| ☐ ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ หมายเลข | ☐ ใช้บริการโทรศัพท์ ISDN หมายเลข |
| ☐ ใช้บริการ Broadband Internet ADSL หมายเลข | ☐ ใช้บริการวงจรเช่าระบบดิจิทัลหมายเลข |
| ☐ ใช้บริการ TOT Fiber 2U หมายเลข | ☐ ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ TOT3G หมายเลข |
| ☐ อื่นๆ (ระบุ) | |

ที่อยู่เลขที่ หมู่ที่ อาคาร/หมู่บ้าน ชั้น ห้อง ซอย

ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ติดต่อ โทรสาร

(โปรดทำเครื่องหมาย ☒ เลือกบริการที่ท่านต้องการ)

- ☐ เปลี่ยนชื่อ-สกุล เป็น
- ☐ เปลี่ยนเลขที่บ้าน ☐ อื่นๆ (ระบุ) (ตามหลักฐานที่แนบ) เป็น
- ☐ เปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าใช้บริการเป็น
- ☐ เปลี่ยนชื่อ-สกุลผู้มีสิทธิดำเนินการแทน (Contact Person) สิทธิที่ได้รับดำเนินการแทน (กรุณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในข้อ 2)
- ☐ เปลี่ยนหมายเลข
- ☐ ขอระงับการให้บริการไว้ชั่วคราว
ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่
(ขอระงับการให้บริการไว้ชั่วคราวได้ปีละหนึ่งครั้ง ครั้งละไม่เกิน 30 วัน)
- ☐ ขอเปิดให้บริการจากที่ระงับการใช้ไว้
- ☐ บริการ Audiotex
 - ☐ 8.1 ขอระงับการให้บริการ
 - ☐ 8.2 ขอเปิดให้บริการจากที่ระงับการใช้ไว้
- ☐ การบริการสอบถามหมายเลขในระบบบริการสอบถามหมายเลข 1133
บริการสอบถามหมายเลขบนสื่อต่าง ๆ และสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์
 - ☐ 9.1 ขอเพิ่มชื่อผู้ใช้โทรศัพท์
 - ☐ 9.2 ไม่ประสงค์ให้เผยแพร่ข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์
 - ☐ 9.3 ประสงค์ให้เผยแพร่ข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์

- ☐ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ
 - ☐ 10.1 ขอระงับการให้บริการ รหัสโทรออก
 - ☐ 10.2 ขอเปิดให้บริการจากที่ระงับการใช้ไว้ รหัสโทรออก
- ☐ ขอใช้ ☐ ยกเลิก บริการพิเศษ SPC
 - ☐ บริการแจ้งค่าพูดโทรศัพท์ทางไกลทันที
 - ☐ บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมาย
 - ☐ บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ
 - ☐ บริการเลขหมายย่อ
 - ☐ บริการประชุมทางโทรศัพท์
 - ☐ บริการเลขหมายซ้อน
 - ☐ บริการรับสายเรียกซ้อน
 - ☐ บริการจำกัดการเรียกออก
 - ☐ TOT Caller ID
- ☐ ขอใช้บริการเพิ่มเติม ☐ ยกเลิกบริการ ☐ ขอเปลี่ยนแปลงบริการ
 - ☐ 12.1 บริการ ADSL บนหมายเลข (กรุณากรอกรายละเอียดข้อ 4)
 - ☐ 12.2 บริการ SMS
 - ☐ 12.3 อัตราการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ เป็นรูปแบบ
 - ☐ 12.4 บริการรับฝากข้อความ I-Box 1278
 - ☐ 12.5 บริการสายด่วนห่วงใย TOT 1669(กรอกข้อมูลผู้ขอรับความช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพิ่มเติม ข้อ 5)
- ☐ เลิกสัญญาเช่า/สัญญาบริการ เนื่องจาก
- ☐ ยกเลิกการชำระค่าใช้บริการ โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ☐ การย้ายสถานที่ติดตั้งบริการ
 - ☐ 15.1 การย้ายภายในอาคารชุดเดียวกัน ซึ่งมีแผนผังรวมเคเบิลที่ติดตั้งภายในอาคารชุดนั้นๆ
 - ☐ 15.2 การย้ายต่างอาคาร เลขที่บ้านเดียวกัน
 - ☐ 15.3 การย้ายต่างเลขที่บ้าน (กรุณาระบุสถานที่ย้ายและเขียนแผนที่ส่งมาด้านหลัง)
- ☐ อื่นๆ

ข้าพเจ้าตกลงชำระหนี้ซึ่งเกิดจากการขอใช้บริการเพิ่มเติมตามอัตราที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด โดยให้อำนาจรายละเอียดของการขอใช้บริการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาเช่า/สัญญาบริการซึ่งข้าพเจ้าได้ทำไว้กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ลงชื่อ ผู้ใช้บริการ

ตัวบรรจง (.....)

2. ข้อมูลส่วนตัวผู้มีสิทธิดำเนินการแทน (Contact Person)

เลขประจำตัวประชาชน
วัน/เดือน/ปีเกิด/...../..... อาชีพ
เลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน/อาคาร
ชั้น..... ห้อง..... ซอย.....
ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์(บ้าน)
โทรศัพท์(ที่ทำงาน) โทรศัพท์(มือถือ)
โทรสาร email address

3. สถานที่ย้ายและแผนที่ส่งเซป

เลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน/อาคาร
ชั้น..... ห้อง..... ซอย.....
ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....

4. กรณีขอใช้บริการ Broadband Internet ADSL

- ☐ รูปแบบ
O อัตราความเร็วที่ขอใช้บริการ
O จัดหาอุปกรณ์ Modem เอง ยี่ห้อรุ่น
O ใช้อุปกรณ์ Modem ของ TOT ยี่ห้อรุ่น
O อื่น ๆ

หลักฐานการขอใช้บริการในข้อ 3 และข้อ 4

บุคคลธรรมดา ■ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือ
เดินทางของผู้ขอใช้บริการ

นิติบุคคล ■ สำเนาหนังสือรับรองการเป็นนิติบุคคลที่มีกำหนด
ไม่เกิน 180 วัน

■ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการ
แทนนิติบุคคล

■ ประทับตราบริษัท

สำหรับการขอใช้บริการ Broadband Internet ADSL ที่คู่สัญญาและ
ผู้ขอใช้บริการเป็นคนละนิติบุคคลหรือเป็นคนละบุคคลกัน ให้เพิ่มเติม
หลักฐานคือ หลักฐานแสดงการครอบครองสถานที่ติดตั้งโทรศัพท์ เช่น
สัญญาเช่า สัญญาซื้อขาย

กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน

■ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ

■ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

(ลงนามรับรองถูกต้องติดอากรแสตมป์ 10 บาท)

ข้าพเจ้ามอบหมายให้
เป็นผู้ยื่นคำขอแทนข้าพเจ้า

ลงชื่อ ผู้มอบอำนาจ

(.....) ด้วยบรรจุ

ลงชื่อ ผู้รับมอบอำนาจ

(.....) ด้วยบรรจุ

สำหรับเจ้าหน้าที่

ผู้รับคำขอ.....

หน่วยงาน.....

โทรศัพท์.....

5. ข้อมูลผู้ขอรับความช่วยเหลือบริการสายด่วนหัวใจ TOT 1669

หมายเลขโทรศัพท์..... (หมายเลข โทรศัพท์ที่ขอใช้บริการสายด่วนหัวใจ TOT 1669)

ชื่อ นาย/นาง/น.ส.	ชื่อ นาย/นาง/น.ส.	ชื่อ นาย/นาง/น.ส.
นามสกุล	นามสกุล	นามสกุล
เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวประชาชน	เลขประจำตัวประชาชน
วัน/เดือน/ปี เกิด	วัน/เดือน/ปี เกิด	วัน/เดือน/ปี เกิด
หมู่เลือด	หมู่เลือด	หมู่เลือด
โรคประจำตัว	โรคประจำตัว	โรคประจำตัว
แพ้ยา / อาหาร	แพ้ยา / อาหาร	แพ้ยา / อาหาร
โรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษา	โรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษา	โรงพยาบาลที่เข้ารับการรักษา
แพทย์ประจำตัว	แพทย์ประจำตัว	แพทย์ประจำตัว
รายละเอียด	รายละเอียด	รายละเอียด

ผู้ติดต่อกรณีฉุกเฉิน

1. ชื่อ-นามสกุลหมายเลข โทรศัพท์
2. ชื่อ-นามสกุลหมายเลข โทรศัพท์
3. ชื่อ-นามสกุลหมายเลข โทรศัพท์
4. ชื่อ-นามสกุลหมายเลข โทรศัพท์
5. ชื่อ-นามสกุลหมายเลข โทรศัพท์

(แนบรูปถ่าย หรือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ขอรับความช่วยเหลือทุกท่านด้วย)

เงื่อนไขการให้บริการสายด่วนหัวใจ TOT 1669

1. บมจ. ทีโอที ให้บริการเฉพาะระบบ TOT Help Call Center ในด้านการส่งข้อมูลผู้ขอรับความช่วยเหลือ ให้สายด่วน 1669 เท่านั้น
2. บมจ. ทีโอที ขอสงวนสิทธิ์ ผู้ขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 3 ท่าน ต่อ 1 เลขหมายโทรศัพท์

สำหรับเจ้าหน้าที่

ตำแหน่งละจุด / ลงงิจจุค

(ตำแหน่งพิคคบนแผนที ตามสถานที่คิคคคังโทรศัพท์ประจำทีของผูใ้บริการ)

ลงชื่อ(เจ้าหน้าที่คานการ)

หมายเลข โทรศัพท์



TOT Application Form for adding or changing the service/correcting the Service User information

1. For the Service User

Name of the service user (as specified in the lease Agreement/telephone service agreement)

(In case of an individual) Mr./Mrs./Miss.....Surname.....

(Customer code).....

(In case of a legal entity)

(Customer code).....

☐ Use the fixline phone number

☐ Use ISDN telephone number

☐ Use the fixline phone with PCT number.....

☐ Use the leased circuit of the digital system number

☐ Use the fixline phone with the broadband Internet ADSL number.....

☐ Use a mobile phone 470 MHz number.....

☐ Others (specify).....

Address No..... Village No..... Building/Village..... Soi.....

Road..... Sub-district..... District.....

Province..... Postal code..... Contact telephone number

Fax.....

(Please mark ☒ on the desire service)

1. ☐ Change the name-surname to.....

2. ☐ Change the house number ☐ other (specify)..... (according to the evidence attached to).....

3. ☐ Change the billing address

4. ☐ Change the name – surname of the contact person
to act on behalf of.....

(Please inform additional information in clause 2)

5. ☐ Change the number to.....

6. ☐ Change the number to.....
7. ☐ Suspension of temporary using
8. ☐ Request to reconnect with the suspended service
9. ☐ Audiotex service
- O 8.1 Request for suspension of the service
- O 8.2 Request to reconnect with the suspended service
9. ☐ Directory inquiry service (1133) and the phonebook website of TOT and the phonebook.
- O 9.1 Request to add names.....
- In the directory inquiry system of 1133 and the phonebook website of TOT and the phonebook.
- O 9.2 Request the name showing in the directory inquiry service (1133) and the phonebook website of TOT and the phonebook
- O 9.3 Request to suspend the name showing in the directory inquiry (1133) and the phonebook website of TOT and the phonebook.
10. ☐ International long-distance telephone service
- O 10.1 Request to suspend the call-out code.....
- O 10.2 Request to resume the suspended call-out service
11. ☐ Request to use Special service SPC ☐ Terminate Special service SPC
- O Instant long distance service charge informing service
- O Call Transfer O Automatic call repetition
- O Abbreviated Dialing O Conference call
- O Hot line O Call Waiting
- O Outgoing Call Barring ☐☐☐☐ O TOT caller ID
12. ☐ Request to use additional service ☐ Service termination ☐ Change of service
- O 12.1 ADSL service on the number.....(Please fill details in clause 4)
- O 12.2 Personal communication telephone (PCT) Type.....(See the details in clause 5)
- O 12.3 Voice mail box service
- O Request for service O Request for termination
- O 12.4 SMS service
- O 12.5 Rate of Fixed line using, Type.....
- O 12.6 Voice mail box (I-Box 1278).....

13. ☐ Termination of the lease agreement/telephone service agreement due to.....
14. ☐ Termination of the telephone service charge payment by deducting from the bank account.
15. ☐ the telephone Relocation
- O 15.1 Relocation within the same building with the same cable collection chart installed in such building.
- O 15.2 Relocation to other building and different number but in the same house.
- O 15.3 Relocation to other house and different house number (Please specify the relocate to and draw a brief map on the back).
16. ☐ Others.....

I agree to pay the debts incurred from the additional service application at the rate specify by TOT and regard the details of this application from as the part of the telephone lease agreement/ telephone service agreement, which I have signed with TOT.

Signed.....Service User

Print (.....)

...../...../.....

2. Personal information of the contact person

ID card number.....Day/month/year.../...../.....Occupation.....

No.....Village No.....Village/Building.....Soi (Lane).....

Road..... Sub-district.....

District..... Province.....Zip code.....

Tel. (home).....(Office).....Cell phone

Fax.....Email address.....

3. The Place to relocate to and a brief map

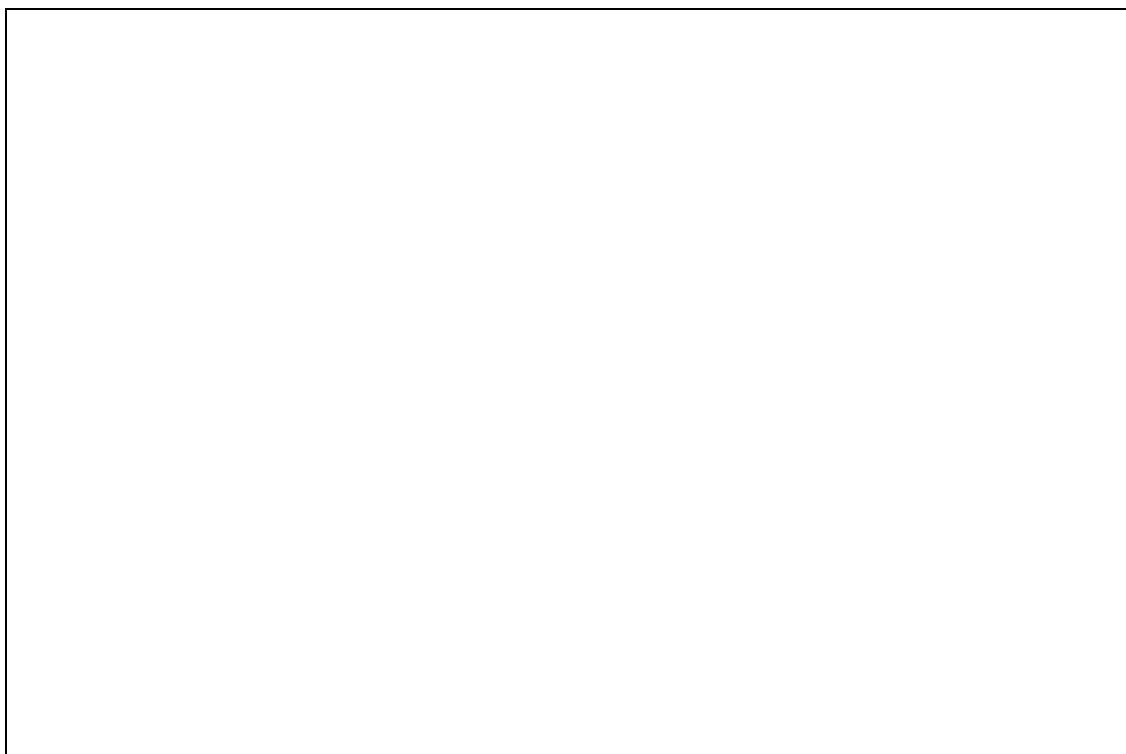
No.....Village No.....Village/Building.....Soi (Lane).....

Road..... Sub-district.....

District..... Province.....Zip code.....

Telephone number

Please draw the map for the installation location.



4. In case of applying for the broadband Internet ADSL service

- ☐ Configuration.....
- O Speed rate applied.....
- O Supply own modem
- O Use the TOT modem, brand.....model.....
- O Other.....

5. In case of applying for a personal communication telephone service (PCT)

- ☐ Type 1 In case requiring the incoming call to ring at the PCT first, if the PCT is turned off or is out of the service area, the signal will ring at home.
- ☐ Type 2 In case requiring the voice system notifies the incoming call as follows :
- (Charge the expense immediately upon receiving an answering signal)
- ⇒ If desired to contact with the house phone, press 0.
- ☐ If desired to contact with the PCT, press 1-9

(If the PCT is turned off or is outside the service area, the incoming call shall ring at the house phone, and there will be a voice mail box at the PCT.

Specified Numbers

No.	PS No.
1	
2	
3	
4	

6. Document of applying for the service in clauses 3 and 4

Individual ☐ A copy of the ID card or House Registration or passport of the applicant.

Legal entity ☐ A copy of incorporation certificate valid not over 180 days

☐ A copy of the ID card of the corporate authorized person.

☐ A common seal stamp.

For the ADSL that the Contractor and the applicant are not the same person, add additional document of the telephone installation site possessing indication, e.g. the lease agreement, sales agreement.

In case of a proxy, attach, a copy of ID card of the proxy and the authorized person.

I assign.....to file the application form on my behalf

Signed..... Authorized Person

(.....)

Signed.....Proxy

(.....)

For the official

Application receiver.....

Department.....

Telephone.....