



(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 ข้อเสนอทั่วไป 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 มาตรการ คัดกรอง สิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 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 จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม 15.2

15.2 จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่สำนักงานทุก หก เดือน

15.3 จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ ทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย สอง ปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

15.4 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 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