



คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รก.6/2555

เรื่อง คู่มือมาตรฐานการให้บริการสำหรับศูนย์บริการลูกค้า และหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการ  
ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับศูนย์บริการลูกค้า และหน่วยงานสนับสนุนการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร  
<sup>1</sup>อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2 ของคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.5/2547 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดวิธีปฏิบัติในคู่มือ TOT Service Sop (Service Standard Operation Procedure) สำหรับบุคลากรด้านบริการ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการสำหรับลูกค้าภายนอก และมาตรฐานการให้บริการสำหรับหน่วยงานสนับสนุน ดังนี้

## 1. มาตรฐานการให้บริการสำหรับลูกค้าภายนอก

1.1 บุคลิกภาพการให้บริการ TOT

1.2 การต้อนรับแบบ TOT

<sup>2</sup>1.3 การให้คำแนะนำปรึกษาด้านบริการ ผลิตภัณฑ์ และการเปิดใช้บริการสำหรับลูกค้าใหม่

<sup>3</sup>1.4 บริการติดตั้งโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

<sup>4</sup>1.5 บริการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขัดข้อง

<sup>5</sup>1.6 บริการรับชำระค่าบริการ

1.7 การบริการดูแลเมื่อลูกค้าขอยกเลิกบริการ

1.8 การให้บริการทางโทรศัพท์

<sup>6</sup>1.9 การรับเรื่องร้องเรียน

1.10 การแสดงออกขณะให้บริการ

1.11 ภาษาบริการแบบ TOT

## 2. มาตรฐานการให้บริการสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

2.1 บุคลิกภาพการให้บริการ TOT

2.2 การต้อนรับแบบ TOT

<sup>7</sup>2.3 บริการขายลูกค้าองค์กร (อป. รบ.)

2.4 การรับเรื่องจาก 1100 1177 ศูนย์บริการเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง

<sup>8</sup>2.5 การรับเรื่องร้องเรียน

<sup>1-8</sup> แก้ไขรายละเอียดแนบท้ายคำสั่ง โดยคำสั่งบริษัท ทีโอที ที่ รก.2/2558 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2558

2.6 การให้บริการทางโทรศัพท์

2.7 การบริการให้ข้อมูล และการประสานงานภายใน

<sup>1</sup>3. คู่มือมาตรฐานการให้บริการสำหรับลูกค้าภายนอก และมาตรฐานการให้บริการ สำหรับหน่วยงานสนับสนุน ตามคำสั่งนี้มีรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้ โดยได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของฝ่ายคุณภาพองค์กร โดยเชื่อมโยงกับขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 24 กรกฎาคม 2555

(ลงชื่อ) ศุภมิตร ทัพอินพรหม

(นายศุภมิตร ทัพอินพรหม)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานประสิทธิภาพองค์กร

ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่

---

<sup>1</sup>เพิ่มเติมโดยคำสั่งบริษัท ทีไอที ที รก.2/2558 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2558