

กฎบัตรและมาตรฐานการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ NT Contact Center และ  
พนักงาน NT Shop



# กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ

(Customer Service Charter และ Service Standard)



## ให้บริการ ลูกค้า 2 กลุ่มหลัก



ลูกค้าองค์กร



ลูกค้าบุคคล

## การให้บริการ 3 กระบวนการ



เปิดบริการ



รับชำระค่าบริการ



แก้เหตุขัดข้อง

## จุดสัมผัส (Touch Point)

### ประเภท Online

**Social Media**  
ช่องทางที่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ  
เป็นเจ้าของ (Own Channel)  
ภายใต้ชื่อ “ntplc”  
Website, Facebook, Instagram,  
Twitter, Line, Youtube, TikTok

**ช่องทางทั่วไป (Earn Channel)**  
Pantip, Blog

**Mobile Application**

### ประเภท Offline

#### NT Contact Center

☎ 1888

#### ศูนย์บริการ NT

- 📍 สำนักงานใหญ่ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ :  
99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่  
กรุงเทพฯ 10210  
ให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.
- 📍 ศูนย์บริการ NT ประจำพื้นที่ทั่วประเทศ :  
ให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.
- 📍 ศูนย์บริการ NT ในห้างสรรพสินค้า หรือพื้นที่เช่าอื่น :  
ให้บริการตามวันและเวลาทำการที่กำหนด

## มาตรฐานบริการ (SLA)

### Touch Point



Online  
ไม่เกิน 30 นาที



ศูนย์บริการ  
ไม่เกิน 30 นาที



NT Contact Center  
ไม่เกิน 60 วินาที



เปิดบริการ



บริการบรอดแบนด์ และ  
บริการโทรศัพท์ประจำที่



บริการโทรคมนาคมผ่าน  
โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ

Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง

Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมง



รับชำระค่าบริการ



แบบมีใบแจ้งค่าใช้  
บริการ 3 นาที



แบบไม่มีใบแจ้งค่าใช้  
บริการ 5 นาที



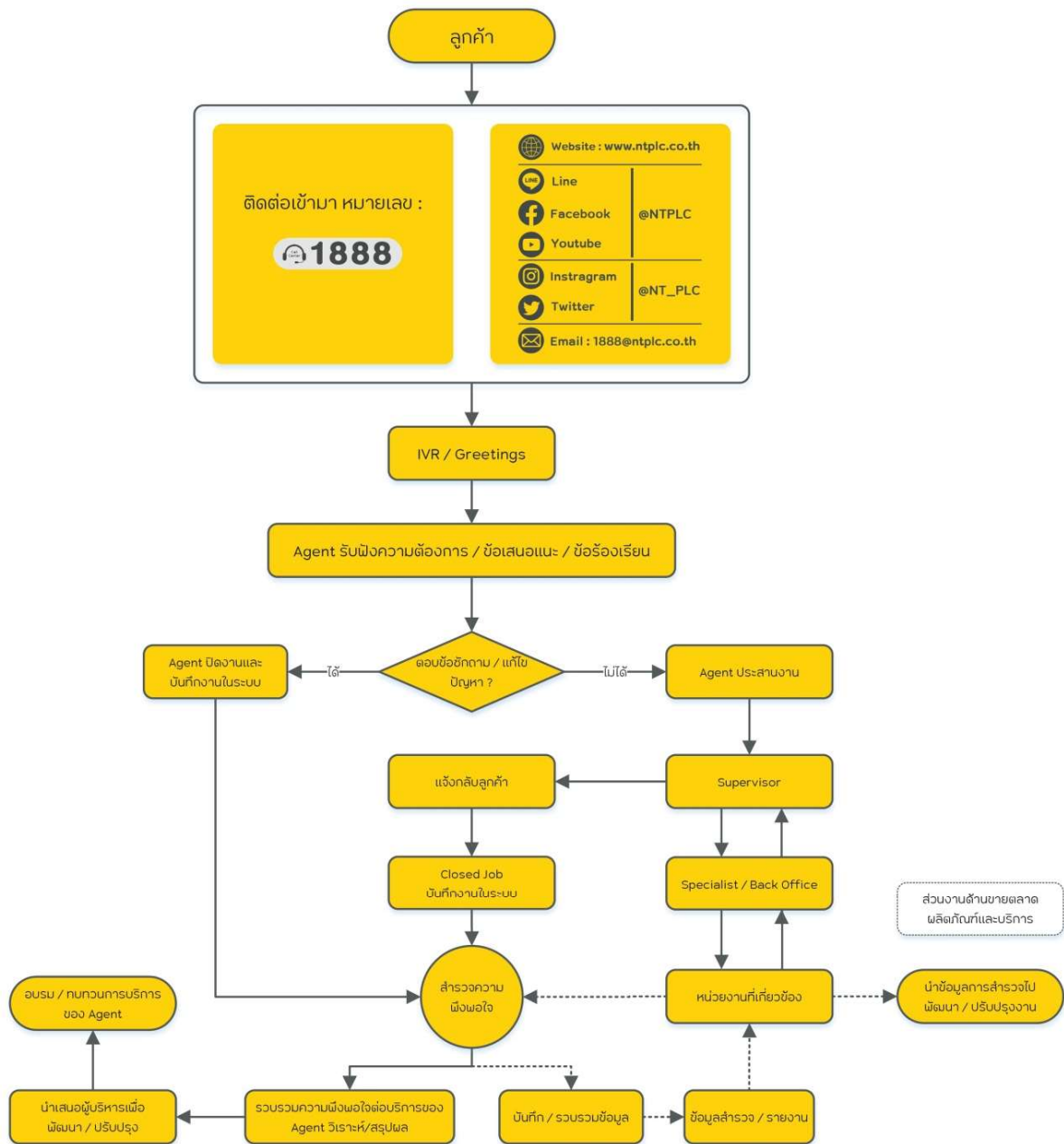
แก้เหตุขัดข้อง



บริการบรอดแบนด์ และ  
บริการโทรศัพท์ประจำที่

ไม่น้อยกว่า  
24 ชั่วโมง

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ NT Contact Center



ค่าชี้วัดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ :

ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) ไม่นานกว่า 60 วินาที

หมายเหตุ : เป็นการวัด ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ หรือในกรณีระบบ IVR ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) (นับจากตอนกดหมายเลขในชั้นเมนูที่ส่งต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาเพื่อเลือกคุย)