

## ระเบียบบริษัท

### ว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (ฉบับแก้ไข)

การดำเนินธุรกิจของบริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (“บริษัท”) ยึดมั่นในหลักการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า และรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหลักสำคัญ ข้อร้องเรียนและปัญหาของลูกค้าหรือผู้ใดที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย “ผู้ร้องเรียน” อันเนื่องมาจากการให้บริการของบริษัท ถือเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทห่วงใย และพร้อมแก้ไขปรับปรุงให้เร็วที่สุด เสมือนเป็นกลไกหนึ่งในการปรับปรุงบริการของบริษัท เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและประกันความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท ให้คงอยู่ตลอดไป

เพื่อให้วัตถุประสงค์ดังกล่าวสัมฤทธิ์ผล และสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ บริษัทจึงวางระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

#### ข้อ 1. นโยบายการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

บริษัท จะยึดมั่นในหลักการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า และรับผิดชอบต่อสังคมข้อร้องเรียนและปัญหาของผู้ร้องเรียน อันเนื่องมาจากการบริการของบริษัท ถือเป็นเรื่องสำคัญและจะแก้ไขปรับปรุงให้เร็วที่สุดเท่าที่พนักงานของบริษัท จะสามารถดำเนินการได้ ภายใต้กระบวนการที่เป็นธรรม สุภาพ ให้เกียรติแก่ผู้ร้องเรียน คล่องตัว คาดหมายได้ มีประสิทธิภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท และสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เสมือนเป็นกลไกหนึ่งในการปรับปรุงบริการของบริษัท เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและประกันความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท ให้คงอยู่ตลอดไป

ข้อ 2. ให้ฝ่ายดูแลลูกค้าและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้และประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

### ข้อ 3. ฝ่ายดูแลลูกค้า (Customer Care) มีหน้าที่ ดังนี้

3.1 รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบ ดำเนินการและประสานงานให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ให้ปฏิบัติตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระเบียบนี้

3.2 จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียน และจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนเสนอที่ประชุม Operation Management เพื่อทราบผลดำเนินการ หรือเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แล้วแต่กรณี

### ข้อ 4. การรับเรื่องร้องเรียน

4.1 กรณีบริการของบริษัทไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าดังที่คาดหมาย หรือกรณีผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากบริการของบริษัท ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งหรือร้องเรียนได้โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการใดๆ ทั้งสิ้น ดังนี้

(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานใหญ่บริษัท ยูนิടെค อินฟอर्मेशन ไฮเวย์ จำกัด เลขที่ 499 หมู่ 3 อาคารเบญจจินดา ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ในเวลาทำการ เวลา 08.30-17.30 น. วันจันทร์-ศุกร์

(2) ร้องเรียนทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โทรศัพท์ หมายเลข 0 2953 0191 หรือ โทรสาร หมายเลข 0 2588 5345 ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

(3) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ที่ [customercaer@uih.co.th](mailto:customercaer@uih.co.th) ตลอด 24 ชั่วโมง

(4) ร้องเรียนทาง Website ที่ [www.uih.co.th](http://www.uih.co.th) เลือก Contact UIH ตลอด 24 ชั่วโมง

4.2 กรณีผู้ร้องเรียนเห็นว่าบริษัท เพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือไม่พึงพอใจในกระบวนการแก้ไขปัญหาของบริษัท ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนต่อหน่วยงานกำกับดูแลหรือหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ ดังนี้

(1) สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ 87 ซอยสายลม ถนนพหลโยธิน 8 สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทร. 1200 (ไม่เสียค่าบริการ) โทรสาร. 0 2290 5239 ตู้ปณ.777 สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400 e-Mail : [consumer@ntc.or.th](mailto:consumer@ntc.or.th) Website : [www.ntc.or.th](http://www.ntc.or.th)

(2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาคาร 20 ทำเนียบรัฐบาล ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 0 2629 7001 Hotline 1166 e-Mail : [consumer@ocpb.go.th](mailto:consumer@ocpb.go.th) Website : [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

## ข้อ 5. การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นแก่ผู้เกี่ยวข้อง

5.1 ให้ฝ่ายดูแลลูกค้าจัดพิมพ์และเผยแพร่นโยบายตามข้อ 1 และหลักเกณฑ์ตามระเบียบนี้โดยมีรายละเอียดเนื้อหาที่ชัดเจนเป็นการทั่วไปแก่ประชาชนในจุดที่เห็นได้โดยง่าย ณ สำนักงานของบริษัท ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย และเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียดของข้อมูล ดังนี้

- (1) นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- (2) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- (3) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม
- (4) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- (5) คณะกรรมการและหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์

5.2 บริษัท จะจัดส่งระเบียบนี้ ให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความเห็นชอบ และจัดส่งระเบียบนี้ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## ข้อ 6. การจำแนกประเภทปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ดังนี้

### 6.1 ประเภทปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการจำแนกได้ ดังนี้

(1) ปัญหาการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการ เช่น เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการในอัตราที่ไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ในสัญญาให้บริการ หรือเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการอื่นๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญาให้บริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือโดยลูกค้าไม่ได้ให้ความยินยอม หรือเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการตามสัญญาโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา เป็นต้น

(2) ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม เช่น ให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ในสัญญาให้บริการ เช่น คุณภาพการให้บริการ (Quality of Service : QoS) การรับประกันการให้บริการ (Customer Service Guarantee : CSG) หรือข้อตกลงระดับมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการติดตั้ง การบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมเหตุเสียหายทางเทคนิค เป็นต้น

(3) ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ นอกเหนือจากกรณีตาม ข้อ (1) และ (2) คือ ปฏิบัติผิดสัญญาข้ออื่นๆ โดยไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ กทช. หรือหน่วยงานของรัฐกำหนด เช่นการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือเสรีภาพในการสื่อสาร เป็นต้น

(4) ปัญหากรณีบริษัท มิได้แจ้งลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าถึงการปรับปรุงระบบของบริษัทที่เป็นผลให้ลูกค้าไม่สามารถใช้บริการได้ หรือทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย

(5) ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของพนักงาน เช่น พนักงานใช้วาจาหรือแต่งกายไม่สุภาพ พนักงานผิดนัดด้านเวลาหรือการให้บริการตามที่ตกลง เป็นต้น

(6) ปัญหาอื่นๆ ที่เกิดจากการให้บริการของบริษัท ให้ฝ่ายดูแลลูกค้าประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันจำแนกปัญหาอื่นๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการแก้ปัญหาการร้องเรียนให้เป็นที่ไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### ข้อ 7. การแจ้งรับเรื่องร้องเรียน

7.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ฝ่ายดูแลลูกค้าดำเนินการตามขั้นตอนบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ชื่อ สกุล ที่อยู่ เลขหมายโทรศัพท์ เลขหมายโทรสาร e-Mail address ของผู้ร้องเรียน
- (2) สถานะความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท
- (3) เลขที่ วันที่ เวลา รหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน
- (4) ประเภทของข้อร้องเรียน
- (5) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (6) ข้อเสนอของบริษัท
- (7) กำหนดเวลาแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

7.2 ฝ่ายดูแลลูกค้า จะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันแต่ไม่เกิน 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยระบุเลขที่ วันที่ รหัสอ้างอิงในการรับเรื่อง กำหนดเวลาแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ และแจ้งสิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หากบริษัท ไม่ดำเนินการแก้ไขภายในกำหนดเวลา หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาของบริษัท ทั้งนี้ หากสามารถแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จก่อนการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้แจ้งผลการดำเนินการไปพร้อมกับการแจ้งรับเรื่องร้องเรียนด้วย

## ข้อ 8. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ฝ่ายดูแลลูกค้า จะตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนเกิดจากปัญหาของบริษัทหรือไม่

8.1 กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้เกิดจากปัญหาของบริษัท หรือเรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผล ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 7 วัน แต่ไม่เกิน 14 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมแจ้งเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และแจ้งสิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียน ได้แจ้งความเห็นของบริษัทต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และหน่วยงานอื่นๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาบททวนเพื่อแจ้งให้บริษัท รับเรื่องร้องเรียน ได้ ตลอดจนแจ้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวด้วย

8.2 กรณีเรื่องร้องเรียนเกิดจากปัญหาของบริษัท ให้แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับประเภทปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายละเอียดที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ข้อ 9. การดำเนินการแก้ไขปัญหา

9.1 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว จะต้องประสานงานกับฝ่ายดูแลลูกค้า เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ และกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน

9.2 ฝ่ายดูแลลูกค้าและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ตนเองหรือผู้ร้องเรียนต้องการ เพื่อประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

9.3 ในระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องหยุดการกระทำใดๆ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น ยกเว้นไม่อาจหยุดการกระทำได้เพราะจะมีผลกระทบต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของบริษัท เช่น การหยุดให้บริการ เป็นต้น

9.4 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ตลอดเวลา

9.5 บริษัท จะนำวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยที่เน้นความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน รวดเร็ว คล่องตัว และปรับตัวได้ตามความเหมาะสมมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

9.6 ให้ฝ่ายดูแลลูกค้าจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานตามข้อ 10.2 ให้ผู้ร้องเรียนภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้เรื่องร้องเรียน หากมีเหตุสุดวิสัยไม่อาจดำเนินการได้ภายใน กำหนดเวลาดังกล่าว ให้ดำเนินการตามข้อ 9.1

#### **ข้อ 10. การจัดทำบันทึกการเจรจาและรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ฝ่ายดูแลลูกค้ามีหน้าที่ดำเนินการจัดทำบันทึกและรายงานผลการแก้ไขปัญหาดังนี้

10.1 จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างบริษัทกับผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ สกุลและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สถานะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัท คำขอที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ดำเนินการ ข้อเสนอของบริษัท และผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนบริษัท ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

10.2 จัดทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนตลอดทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาแก้ไขปัญหาร้องเรียนเสร็จสิ้น ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นรายงานในการตรวจสอบและเป็นประโยชน์ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอาจนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทของคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

10.3 จัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนเสนอ ที่ประชุม Operation Management เพื่อทราบผลดำเนินการในแต่ละเดือน หรือเสนอ ที่ประชุม Operation Management เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาคากรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก สลับซับซ้อนและไม่อาจแก้ไขได้ในระดับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ทั้งนี้ ภายใน 20 วัน แต่ไม่เกิน 25 วัน นับวันถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

10.4 จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียนทั้งหมด ทุก 6 เดือน แล้วส่งเป็นหนังสือรายงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ทูกรอบ 6 เดือน

10.5 จัดทำเอกสารเกี่ยวกับสถิติจำนวน ประเภทและผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานของบริษัท ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย และเว็บไซต์ของบริษัท

#### **ข้อ 11. การจัดทำฐานข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน**

ให้ฝ่ายดูแลลูกค้าประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการดำเนินการทุกขั้นตอนตามระเบียบนี้ เพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขเป็นเวลายาวอย่างน้อย 2 ปี นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหารายเรื่อง และจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหารายส่งคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติทุก 6 เดือน และเพื่อจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับจำนวน ประเภทและผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในรูปแบบสถิติ

ข้อ 12. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 เป็นต้นไป

พันเอก



(เรืองทรัพย์ โฉมวิริยะ)

กรรมการผู้จัดการ