

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ

กลุ่มทรูให้ความสำคัญกับการให้บริการ และการดูแลผู้ใช้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการหรือแจ้งปัญหาการใช้บริการไว้หลากหลายช่องทาง เช่น การติดต่อ Call center หมายเลข 1242 ศูนย์ให้บริการลูกค้าทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อ ทั้งนี้ ยังรวมไปถึงการจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้โดยเฉพาะ การกำหนดมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยข้อมูลการแจ้งปัญหาการใช้บริการหรือการสอบถามการบริการผ่านศูนย์ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในช่วงระยะเวลา 6 เดือนพบว่ามีจำนวนเรื่องที่แจ้งมายังผู้ให้บริการทั้งสิ้น 81 เรื่อง และผู้ให้บริการต่าง ๆ ในกลุ่มทรู ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังปรากฏจากแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา โดยสามารถจำแนกปัญหาหรือเรื่องที่มีการสอบถามสูงสุดของ 3 ลำดับแรกได้แก่ ปัญหาการยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ต การคิดค่าบริการทั่วไป และคิดค่าบริการข้อความสั้น SMS โดยไม่ได้สมัครใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการได้ทำการแก้ไขหรือตอบข้อสอบถามดังกล่าวจนผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้ กลุ่มทรูพร้อมแก้ไขปัญหามาตามขั้นตอนและแนวทางที่สำนักงาน กสทช. กำหนดต่อไป