需泰国律师审阅后正式启用 / Admin-only: requires review by a Thai lawyer before official activation

ขั้นตอนการรับและจัดการข้อร้องเรียน (Nexora AI Call สยามวอยซ์)

เวอร์ชัน 1.1.0 วันที่มีผลบังคับใช้: 1 ธันวาคม 2569 (2026-12-01)

ผู้จัดทำ: [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] (ต่อไปนี้เรียกว่า "บริษัท") ที่อยู่: [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address], กรุงเทพมหานคร เลขประจำตัวผู้เสียภาษี: [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]

1. วัตถุประสงค์และขอบเขต

1.1 เอกสารนี้อธิบายวิธีที่ผู้ใช้บริการ ลูกค้าองค์กร ผู้รับสายหรือผู้รับข้อความที่ได้รับการติดต่อจากผู้ช่วย AI ของ Nexora AI Call และบุคคลอื่นใด สามารถยื่นข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแส หรือคำขอใช้สิทธิต่อบริษัท และวิธีที่บริษัทรับเรื่อง จัดระดับ สอบสวน ตอบกลับ ยกระดับ และบันทึกเรื่องดังกล่าว

1.2 ขั้นตอนนี้ครอบคลุม (ก) คุณภาพบริการและปัญหาทางเทคนิค (ข) ปัญหาการเรียกเก็บเงิน การเติมเครดิต และการคืนเงิน (ค) ข้อร้องเรียนทั่วไป (การให้บริการ สัญญา เนื้อหาการสนทนาของ AI) (ง) การแจ้งเหตุฉ้อโกง การคุกคาม การแอบอ้างหมายเลข การโทรหรือส่ง SMS หลอกลวง (จ) คำขอใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และข้อร้องเรียนเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล (ฉ) การอุทธรณ์ผลการพิจารณา

1.3 จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงกฎหมายไทย ได้แก่ PDPA พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และใช้ร่วมกับข้อกำหนดการใช้บริการ นโยบายความเป็นส่วนตัว นโยบายการคืนเงินและการเรียกเก็บเงิน และนโยบายการใช้งานที่ยอมรับได้ ขั้นตอนนี้ไม่จำกัดสิทธิตามกฎหมายของท่าน

1.4 เอกสารฉบับภาษาไทยเป็นฉบับที่ใช้บังคับ หากฉบับภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษขัดหรือแย้งกัน ให้ถือฉบับภาษาไทยเป็นสำคัญ

2. คำนิยาม

- **ข้อร้องเรียน**: การแสดงความไม่พอใจหรือการขอให้แก้ไขเกี่ยวกับบริการ บุคลากร การเรียกเก็บเงิน เนื้อหาการสนทนาของ AI หรือการประมวลผลข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจา
- **การแจ้งเหตุฉ้อโกง (fraud-report)**: การแจ้งว่ามีหรือสงสัยว่ามีการหลอกลวง แอบอ้าง คุกคาม สวมรอยหมายเลข (spoofing) หรือการตลาดที่ฝ่าฝืนกฎ ผ่านแพลตฟอร์ม
- **คำขอใช้สิทธิ**: คำขอของเจ้าของข้อมูลตามมาตรา 30 ถึงมาตรา 36 แห่ง PDPA ได้แก่ การเข้าถึงและขอรับสำเนา การโอนย้ายข้อมูล การคัดค้าน การลบ การระงับการใช้ การแก้ไข และการถอนความยินยอม
- **ตั๋ว (Ticket)**: บันทึกอิเล็กทรอนิกส์ในระบบบริการลูกค้าที่มีหมายเลขเฉพาะสำหรับแต่ละเรื่อง
- **วันทำการ**: วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการตามกฎหมายไทย

3. ช่องทางการยื่นเรื่อง

ทุกช่องทางมีผลเท่ากัน

ช่องทาง	วิธีการ	หมายเหตุ
เว็บไซต์/แอป	เข้าสู่ระบบแล้วไปที่ "ศูนย์ช่วยเหลือ → ยื่นข้อร้องเรียน" หรือใช้แบบฟอร์มสาธารณะบนเว็บไซต์ (ไม่ต้องล็อกอิน)	แนบภาพหน้าจอ หมายเลขการโทร ไฟล์แนบได้ ระบบออกเลขตั๋วอัตโนมัติ
LINE	LINE Official Account ของบริษัท [@LINE Official Account] พิมพ์ "ร้องเรียน" แล้วทำตามขั้นตอน	เจ้าหน้าที่โอนเรื่องเข้าระบบตั๋ว
โทรศัพท์	[เบอร์โทรศัพท์] (วันทำการ 09:00–18:00 น. เวลาประเทศไทย)	เจ้าหน้าที่บันทึกตั๋วให้ และแจ้งเลขตั๋วทาง SMS หรือ LINE
อีเมล	ทั่วไป/การเรียกเก็บเงิน/เทคนิค: [support@example.co.th]; ข้อมูลส่วนบุคคล: [dpo@example.co.th]; กฎหมาย: [legal@example.co.th]	อีเมลสร้างตั๋วอัตโนมัติ
แจ้งเหตุฉ้อโกงเร่งด่วน	ปุ่ม "แจ้งการหลอกลวง/คุกคาม" บนเว็บไซต์ อีเมล [support@example.co.th] หัวเรื่อง FRAUD หรือสายด่วนฉ้อโกง 24 ชั่วโมง [เบอร์โทรศัพท์]	เข้าช่องทางด่วนตามข้อ 8

รับเรื่องที่ไม่ประสงค์ออกนามได้ แต่การสอบสวนและการตอบกลับอาจจำกัดเนื่องจากไม่สามารถติดต่อกลับได้

4. ข้อมูลในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

โปรดให้ข้อมูลต่อไปนี้ (เครื่องหมาย * คือจำเป็น)

1. ประเภทเรื่อง *: complaint (ข้อร้องเรียนทั่วไป) / fraud-report (แจ้งเหตุฉ้อโกง) / billing (การเรียกเก็บเงิน) / tech (เทคนิค) / คำขอใช้สิทธิตาม PDPA / อุทธรณ์
2. ชื่อผู้ร้องเรียนหรือชื่อนิติบุคคล * (ไม่จำเป็นสำหรับการแจ้งเบาะแสแบบไม่ประสงค์ออกนาม)
3. ช่องทางติดต่อ * (อีเมล เบอร์โทรศัพท์ หรือ LINE ID อย่างน้อยหนึ่งช่องทาง)
4. รหัสบัญชี/ผู้เช่า (tenant) หรืออีเมลที่ใช้ล็อกอิน (ถ้ามี)
5. หมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้อง (หมายเลขผู้โทร ผู้รับ หรือหมายเลข Nexora AI Call)
6. วันและเวลาที่เกิดเหตุ (เวลาประเทศไทย)
7. หมายเลขการโทร/SMS/คำสั่งซื้อ/ใบแจ้งหนี้ (ถ้ามี)
8. รายละเอียดเหตุการณ์ * (เกิดอะไรขึ้นและส่งผลอย่างไร)
9. จำนวนความเสียหายและสกุลเงิน (ถ้ามี)
10. ผลลัพธ์ที่ต้องการ * (แก้ไข คืนเงิน ระงับหมายเลข ลบข้อมูล ขออภัย ฯลฯ)
11. หลักฐานแนบ (ภาพหน้าจอ เสียงบันทึก หลักฐานการโอนเงิน ใบแจ้งความ ฯลฯ)
12. เคยแจ้งตำรวจ สคบ. กสทช. หรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ (ถ้าเคย โปรดระบุเลขที่รับเรื่อง)
13. ความยินยอมให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นแก่ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม หรือหน่วยงานผู้มีอำนาจเพื่อการสอบสวน *
14. คำรับรอง *: ข้าพเจ้ารับรองว่าข้อมูลที่ให้เป็นความจริงเท่าที่ข้าพเจ้าทราบ

คำขอใช้สิทธิตาม PDPA ต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติม: หลักฐานยืนยันตัวตน (เท่าที่จำเป็น เช่น การยืนยันอีเมลบัญชี หรือสำเนาเอกสารที่ปกปิดข้อมูลส่วนเกิน) สิทธิที่ประสงค์ใช้ และขอบเขตข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

5. การรับเรื่อง การตอบรับ และการจัดระดับ

5.1 **การตอบรับ**: บริษัทจะแจ้งการได้รับเรื่องภายใน **24 ชั่วโมง** (การแจ้งเหตุฉ้อโกงจะตอบรับอัตโนมัติโดยเร็ว ปกติภายใน 1 ชั่วโมง) ผ่านช่องทางที่ท่านให้ไว้ โดยระบุเลขตั๋ว หน่วยงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ

5.2 **การคัดแยก (Triage)** จัดเรื่องเข้าหมวดและกำหนดระดับความสำคัญในระบบตั๋ว

หมวด	ความหมาย
complaint	ข้อร้องเรียนทั่วไป: บริการ บุคลากร สัญญา เนื้อหาการโทรของ AI
fraud-report	การแจ้งเหตุฉ้อโกง/คุกคาม/แอบอ้าง
billing	การตัดเงิน เติมเครดิต คืนเงิน ใบแจ้งหนี้
tech	คุณภาพสาย API การส่ง SMS ระบบขัดข้อง

ระดับ	ตัวอย่าง	ตอบกลับครั้งแรก	เป้าหมายแก้ไข
P1	การฉ้อโกงที่กำลังเกิดขึ้น/ความเสียหายร้ายแรง ระบบล่มวงกว้าง ข้อมูลรั่วไหล ภัยต่อความปลอดภัยของบุคคล	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
P2	ปัญหาที่กระทบฟังก์ชันหลักหรือเงิน การตัดเงินซ้ำ การคุกคามทางโทรศัพท์ที่ยังต่อเนื่อง	4 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง
P3	คำถามฟังก์ชัน/การเรียกเก็บเงินทั่วไป คุณภาพสายเป็นครั้งคราว	8 ชั่วโมง	72 ชั่วโมง
P4	สอบถาม ข้อเสนอแนะ เรื่องไม่เร่งด่วน	24 ชั่วโมง	7 วัน

5.3 ระดับความสำคัญอาจปรับตามความคืบหน้าของการสอบสวน โดยบันทึกเหตุผลในตั๋ว สำหรับลูกค้าองค์กร ให้ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของลูกค้านั้นควบคู่ โดยถือตามที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่า

6. การสอบสวน

6.1 ตั๋วจะมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ ซึ่งต้อง (ก) ตรวจสอบบัญชี รายละเอียดการโทร (CDR) ข้อมูลการเรียกเก็บเงินและกระเป๋าเครดิตและบันทึกการตรวจสอบ (audit log) (ข) เรียกดูเสียงบันทึกและข้อความถอดเสียงเมื่อมีฐานทางกฎหมายหรือสัญญา และตามหลักความจำเป็นขั้นต่ำและต้องผ่านการอนุมัติการเข้าถึง (ค) ตรวจสอบกับผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง (ง) รับฟังคำชี้แจงจากฝ่ายที่ถูกร้องเรียน (เช่น ผู้เช่า) (จ) บันทึกข้อสรุปและเหตุผล

6.2 หลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อน: พนักงานที่ถูกร้องเรียนต้องไม่เข้าร่วมสอบสวนหรือตัดสินเรื่องนั้น

6.3 ระหว่างสอบสวน บริษัทอาจใช้มาตรการชั่วคราว เช่น ระงับหมายเลขที่เกี่ยวข้อง จำกัดฟังก์ชันโทรออก และเก็บรักษาพยานหลักฐาน (ดูข้อ 8)

6.4 บริษัทจะคุ้มครองตัวตนและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

7. การตอบกลับ ระยะเวลาแก้ไข และการยกระดับ

7.1 **เป้าหมายการแก้ไข**: ให้แนวทางแก้ไขหรือคำตอบความคืบหน้าตามเวลาในตารางข้อ 5 กรณีซับซ้อน (หลายผู้ให้บริการ ข้ามประเทศ หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย) หากไม่อาจเสร็จตามเป้า บริษัทจะแจ้งเหตุผลและกำหนดการใหม่ก่อนครบเวลา และโดยทั่วไปจะปิดเรื่องภายใน **30 วัน** ส่วนคำขอใช้สิทธิตาม PDPA ให้เป็นไปตามข้อ 9

7.2 **เนื้อหาคำตอบ**: ผลการสอบสวน มาตรการที่ดำเนินการ การเยียวยาหรือคืนเงิน (ถ้ามี) และช่องทางเยียวยาต่อไปที่ท่านใช้ได้

7.3 **ระดับการยกระดับ**

ระดับ	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไข
L1	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	รับเรื่องเบื้องต้น เรื่อง P3/P4
L2	หัวหน้าทีมบริการ/ฝ่ายปฏิบัติการ	ใช้เวลาเกินกึ่งหนึ่งของเป้าหมายแล้วยังไม่แก้ไข เรื่อง P2 ข้อพิพาทการคืนเงิน หรือผู้ร้องขอยกระดับ
L3	ผู้จัดการด้านกำกับดูแล/ความเสี่ยง เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ผู้จัดการการเงิน	เรื่อง P1 ที่เกี่ยวกับการฉ้อโกง PDPA จำนวนเงินสูง (เกิน 10,000 บาท) หรือ L2 แก้ไม่ได้
L4	ผู้บริหาร/กรรมการ (และฝ่ายกฎหมาย)	อาจก่อให้เกิดคดีความ การตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับ ความเสี่ยงต่อชื่อเสียงรุนแรง หรือเกี่ยวข้องกับกรรมการหรือผู้บริหาร

ผู้รับผิดชอบระดับถัดไปต้องยืนยันรับเรื่องภายในเวลาตอบกลับตามระดับ P (P1: 1 ชั่วโมง)

8. ช่องทางด่วนสำหรับการแจ้งเหตุฉ้อโกง

8.1 การแจ้งเหตุฉ้อโกงจะถูกกำหนดเป็น P1/P2 โดยอัตโนมัติ และมอบให้ทีมความเสี่ยงและกำกับดูแล (ไม่ใช่เจ้าหน้าที่แนวหน้า)

8.2 **มาตรการเร่งด่วน** (ก) เมื่อได้รับรายงานที่น่าเชื่อถือ ทีมความเสี่ยงอาจใช้ฟังก์ชัน "ระงับด้วยคลิกเดียว" เพื่อระงับหมายเลขที่ต้องสงสัยและความสามารถโทรออก/ส่ง SMS ของผู้เช่าที่เกี่ยวข้อง ภายในเป้าหมาย **1 ชั่วโมง** และเปิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยโดยอัตโนมัติ (ตามขั้นตอนตอบสนองเหตุการณ์ภายในของบริษัท) (ข) เก็บรักษารายละเอียดการโทร (CDR) เสียงบันทึก (เมื่อมีฐานทางกฎหมาย) ข้อความถอดเสียง บันทึกการล็อกอินและ audit log มิให้ถูกลบโดยอัตโนมัติ (ค) ตรวจสอบความเป็นเจ้าของหมายเลขและข้อมูล KYC (ง) แจ้งผู้ให้บริการโทรคมนาคมตามสมควร และให้ความร่วมมือกับตำรวจ กสทช. หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ (จ) แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้แจ้ง โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กฎหมายกำหนด

8.3 การระงับไม่ใช่การชี้ขาดขั้นสุดท้าย ผู้เช่าที่ถูกระงับอาจยื่นอุทธรณ์พร้อมหลักฐาน บริษัทจะทบทวนภายใน [3] วันทำการ หากยืนยันว่าเป็นการฉ้อโกง บริษัทอาจยกเลิกบริการ ริบเครดิตฟรีที่ยังไม่ใช้ เก็บรักษาข้อมูล KYC และข้อมูลการโทรตามกฎหมาย และรายงานหน่วยงานที่มีอำนาจ

8.4 หากท่านสูญเสียทรัพย์สินแล้ว โปรดติดต่อธนาคารเพื่อระงับธุรกรรมทันที แจ้งความที่สถานีตำรวจใกล้ที่สุดหรือช่องทางแจ้งความออนไลน์ของตำรวจ และเก็บหลักฐานทั้งหมด บริษัทจะให้ความร่วมมือกับตำรวจภายใต้กรอบกฎหมาย

8.5 **การรายงานต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช.** รายงานการฉ้อโกงที่ยืนยันแล้วและการระงับที่เกี่ยวข้องจะรวมอยู่ในไฟล์ส่งออกข้อร้องเรียนและรายงานการฉ้อโกงที่จัดทำให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช. เป็นรายเดือนและรายเหตุการณ์ ตามสัญญากับผู้ให้บริการและกฎหมาย ไฟล์ส่งออกมีเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น และมาตรการคุ้มครองตาม PDPA ใช้บังคับ

9. คำขอใช้สิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

9.1 ท่านมีสิทธิตามมาตรา 30 ถึง 36 ได้แก่ เข้าถึงและขอรับสำเนา โอนย้ายข้อมูล คัดค้านการประมวลผล ลบ ระงับการใช้ แก้ไข และถอนความยินยอมได้ทุกเมื่อ (การถอนไม่กระทบการประมวลผลที่ชอบด้วยกฎหมายก่อนการถอน)

9.2 ยื่นได้ที่ [dpo@example.co.th] หน้า "ความเป็นส่วนตัวและข้อมูล" ในบัญชี (ฟังก์ชันส่งออก/ลบข้อมูล) หรือช่องทางใดในข้อ 3

9.3 **การยืนยันตัวตน**: เพื่อป้องกันการแอบอ้าง บริษัทจะยืนยันตัวตนผู้ขอ โดยขอเอกสารเท่าที่จำเป็น

9.4 **กำหนดเวลา**: ตอบและดำเนินการภายใน **30 วัน** นับแต่ได้รับคำขอที่ครบถ้วน หรือแจ้งเหตุผลที่ปฏิเสธเป็นลายลักษณ์อักษร (เช่น มีหน้าที่ตามกฎหมายต้องเก็บรักษา กระทบสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น หรือจำเป็นเพื่อก่อตั้ง/ใช้/ป้องกันสิทธิเรียกร้อง) หากคำขอซับซ้อนหรือมีจำนวนมากและต้องขยายเวลา จะแจ้งภายใน 30 วันพร้อมเหตุผล

9.5 **ค่าใช้จ่าย**: โดยหลักไม่เรียกเก็บ หากคำขอไร้เหตุผลชัดเจนหรือซ้ำซ้อนเกินสมควร บริษัทอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามสมควรหรือปฏิเสธโดยแจ้งเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร

9.6 การยกเลิกรับข้อความ/สายการตลาด (STOP / ยกเลิก / 退订 / หยุด / UNSUBSCRIBE) จะดำเนินการทันที และอย่างช้าที่สุดภายใน 24 ชั่วโมงในทุกระบบ โดยส่ง SMS ยืนยันเพียงครั้งเดียว

10. การเยียวยาสำหรับผู้บริโภค

10.1 หากท่านเป็นผู้บริโภค สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ถูกจำกัดโดยขั้นตอนนี้ รวมถึงสิทธิขอให้แก้ไข ขอคืนเงิน (ตามนโยบายการคืนเงินและการเรียกเก็บเงิน: เครดิตเติมเงินที่ชำระและยังไม่ใช้ภายใน 14 วันคืนเต็มจำนวนหักค่าธรรมเนียมช่องทางชำระเงิน เครดิตที่บริการล้มเหลวคืนอัตโนมัติ) การเลิกสัญญา และการเรียกค่าเสียหายตามกฎหมาย

10.2 ขั้นตอนนี้ไม่ถือเป็นการสละสิทธิของผู้บริโภค และไม่กำหนดให้ท่านต้องสละสิทธิฟ้องร้องก่อนใช้ขั้นตอนนี้

10.3 หากไม่พอใจคำตอบ ท่านติดต่อหน่วยงานภายนอกตามข้อ 12 หรือฟ้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจได้ (ศาลในกรุงเทพมหานคร โดยไม่กระทบสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายที่จะฟ้องต่อศาลในภูมิลำเนาของตน)

11. การอุทธรณ์

11.1 หากไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณา อุทธรณ์ได้ภายใน **30 วัน** นับแต่ได้รับคำตอบ โดยระบุเหตุผลและเพิ่มหลักฐานใหม่ (ถ้ามี)

11.2 การอุทธรณ์จะพิจารณาโดยผู้ระดับ L3 ขึ้นไปที่ **ไม่ได้เกี่ยวข้อง**กับการพิจารณาครั้งแรก และตอบเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน **10 วันทำการ** (กรณีซับซ้อนขยายได้ถึง 20 วันทำการโดยแจ้งให้ทราบ)

11.3 ผลการอุทธรณ์เป็นความเห็นสุดท้ายภายในบริษัท แต่ไม่กระทบสิทธิของท่านในการร้องเรียนหน่วยงานภายนอกหรือดำเนินคดี

12. หน่วยงานภายนอก

หากไม่พอใจการดำเนินการของบริษัท หรือเห็นว่าสิทธิถูกละเมิด ติดต่อได้ที่ (ช่องทางติดต่อให้เป็นไปตามที่หน่วยงานประกาศ)

หน่วยงาน	เรื่องที่เกี่ยวข้อง
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สายด่วน 1166	สิทธิผู้บริโภค สัญญา โฆษณา ราคา ข้อพิพาทการคืนเงิน
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPC)	การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การละเมิดข้อมูล การปฏิเสธคำขอใช้สิทธิ
สำนักงาน กสทช. สายด่วน 1200	บริการโทรคมนาคม สายหรือ SMS กวนใจ การบริหารเลขหมาย
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)	ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ แพลตฟอร์มดิจิทัล
ตำรวจ (หน่วยงานปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี)	ฉ้อโกง แอบอ้าง ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ: เครดิตของบริษัทเป็นเครดิตค่าบริการแบบชำระล่วงหน้า **ไม่ใช่เงินอิเล็กทรอนิกส์หรือเงินฝาก** จึงไม่อยู่ในช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้านบริการชำระเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้นช่องทางของธนาคารแห่งประเทศไทย **ไม่เกี่ยวข้อง**กับบริการของ

บริษัท ข้อพิพาทกับธนาคารหรือผู้ออกบัตรของท่านโปรดติดต่อสถาบันการเงินนั้นโดยตรง

13. การเก็บรักษาบันทึก

13.1 ตั๋วแต่ละเรื่องจะเก็บ: เนื้อหาที่ยื่น ไฟล์แนบ หมวดและระดับ ลำดับเวลาการดำเนินการ การสื่อสารภายใน คำตอบ การยกระดับ และผลสุดท้าย

13.2 เก็บตั๋ว **3 ปี**; บันทึกที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินเก็บ 10 ปีตามกฎหมายบัญชีและภาษี; ข้อมูล KYC และข้อมูลการโทรที่เกี่ยวกับการฉ้อโกงเก็บตามนโยบายความเป็นส่วนตัว (KYC: ตลอดความสัมพันธ์และอีก 5 ปีหลังสิ้นสุด); audit log 5 ปี

13.3 เข้าถึงได้เฉพาะผู้ได้รับอนุญาต มีการบันทึกการเข้าถึง และใช้ audit log แบบ hash chain ป้องกันการแก้ไข

14. ตัวชี้วัด (KPI) และการปรับปรุงต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ตอบรับภายใน 24 ชั่วโมง	⩾ 99%
ตอบกลับครั้งแรก P1 ภายใน 1 ชั่วโมง	⩾ 95%
ตอบกลับครั้งแรก P2/P3/P4 ตามเวลา	⩾ 95%
แก้ไขได้ตามเป้าหมายเวลา	⩾ 90%
เวลาเฉลี่ยในการแก้ไข (MTTR) ตามหมวด	ลดลงต่อเนื่อง
ปิดข้อร้องเรียนทั่วไปภายใน 30 วัน	⩾ 98%
คำขอ PDPA เสร็จภายใน 30 วัน	100%
จัดการแจ้งเหตุฉ้อโกงภายใน 1 ชั่วโมง	⩾ 95%
อัตราข้อร้องเรียนซ้ำ	⩽ 10%
อัตราที่การอุทธรณ์กลับคำตัดสิน	ติดตามและวิเคราะห์สาเหตุ
ความพึงพอใจ (CSAT)	⩾ 4.0/5

บริษัทสรุปผลรายเดือน วิเคราะห์สาเหตุรากเหง้ารายไตรมาส และนำมาตรการแก้ไขไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การอบรม และนโยบาย

15. การไม่แก้แค้นและการร้องเรียนโดยสุจริต

บริษัทจะไม่จำกัดบริการ เก็บค่าบริการเพิ่ม หรือแก้แค้นผู้ร้องเรียนโดยสุจริต การแจ้งเรื่องเท็จโดยเจตนาหรือมุ่งร้ายอาจต้องรับผิดตามกฎหมาย

16. การแก้ไขและการติดต่อ

16.1 บริษัทอาจแก้ไขขั้นตอนนี้ โดยการเปลี่ยนแปลงสำคัญจะประกาศล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วันทางเว็บไซต์หรือแอป และเก็บรักษาเวอร์ชันเดิมและบันทึกวันมีผล

16.2 การติดต่อ: ทั่วไป [support@example.co.th]; ข้อมูลส่วนบุคคล [dpo@example.co.th]; กฎหมาย [legal@example.co.th]; โทรศัพท์ [เบอร์โทรศัพท์]

16.3 ใช้กฎหมายไทยบังคับ หากฉบับภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษขัดแย้งกับฉบับภาษาไทย ให้ถือฉบับภาษาไทยเป็นหลัก
