

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2560

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึง เดือน มีนาคม ประจำปี 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 1	ผลลัพธ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints)	ไม่เกิน 1 %	0.08%	0.06%	0.03%	0.05%	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ 5 ***	0.82 วัน	0.47 วัน	0.29 วัน	0.52 วัน	ผ่าน

*** ข้อ 5 ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2560

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึง เดือน มีนาคม ประจำปี 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 1	ผลลัพธ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		
t1.7	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บ ค่าบริการ (Billing Inaccuracy)	ไม่เกิน 1 %	0.0083	0.0071	0.0081	0.0078	ผ่าน
t3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาด ในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2 %	0.0315	0.0267	0.0349	0.0310	ผ่าน