

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2560

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที (เรื่องร้องเรียน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 3 ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง เดือน กันยายน ประจำปี 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 3	ผลลัพธ์
			ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaint)	ไม่เกิน 0.3%	0.06%	0.07%	0.03%	0.05%	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer complaint)	อ้างอิงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๕ **	0.74 วัน	1.21 วัน	0.78 วัน	0.91 วัน	ผ่าน

หมายเหตุ

* รวมข้อร้องเรียนทั้งระบบ Prepaid และ Postpaid ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ฉบับลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ข้อ 3.4

** ข้อ 5 ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายใน
กำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2560

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทเสียงสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที (เรื่องร้องเรียน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 3 ระหว่างเดือน เมษายน ถึง เดือน มิถุนายน ประจำปี 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 3	ผลลัพธ์
			ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
t1.7	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing Inaccuracy)	ไม่เกิน 1 %	0.0095%	0.0082%	0.0080%	0.0085%	ผ่าน
t3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2 %	0.0606%	0.0610%	0.0577%	0.0597%	ผ่าน