

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.		
t1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	Pre-paid : ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		Post-paid : ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.2	ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/ การคิดค่าใช้บริการ/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for services/ billing/ admin enquiries)	ไม่นานกว่า ๖๐ วินาที	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	ผ่าน
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้ บริการ (Percentage of bill correctness complaints)	Pre-paid : ไม่เกิน ๑ %	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		Post-paid : ไม่เกิน ๑ %	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กทข. เรื่อง กระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๕ ***	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

*** ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายใน กำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน ถึง เดือน มิถุนายน ประจำปี 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 2	ผลลัพธ์
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
t1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	Pre-paid : ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอ เริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		Post-paid : ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอ เริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.2	ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/การ คิดค่าใช้บริการ/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for services/ billing/ admin enquiries)	ไม่มากกว่า ๖๐ วินาที	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints)	ไม่เกิน ๑ %	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer complaints)	อ้างอิงประกาศ กทข. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๕ ***	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

*** ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายใน
กำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 3 ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง เดือน กันยายน ประจำปี 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 3	ผลลัพธ์
			ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
t1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	Pre-paid : ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอ เริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		Post-paid : ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอ เริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.2	ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/การ คิดค่าใช้บริการ/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for services/ billing/ admin enquiries)	ไม่นานกว่า ๖๐ วินาที	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน	วินาที ผ่าน
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints)	ไม่เกิน ๑ %	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๕ ***	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

*** ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ต.ค. ถึง ธ.ค. 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	2560			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 4	ผลลัพธ์
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
t1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	Pre-paid : ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของ การขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		Post-paid : ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.2	ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/การ คิดค่าใช้บริการ/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for services/ billing/ admin enquiries)	ไม่มากกว่า ๖๐ วินาที	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints) *	ไม่เกิน 0.3%	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๕ ***	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน