

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2560

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที (เรื่องร้องเรียน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน ถึง เดือน มิถุนายน ประจำปี 2560

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 2	ผลลัพธ์
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints)	ไม่เกิน 1 %	0.04%	0.11%	0.10%	0.08%	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๕ ***	1.08 วัน	0.87 วัน	0.64 วัน	0.86 วัน	ผ่าน

*** ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2560

รายงานคุณภาพการให้บริการประเภทเสียงสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที (เรื่องร้องเรียน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน ถึง เดือน มิถุนายน ประจำปี 2560

ชื่อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	ค่าที่ตรวจวัดได้รายเดือน			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 2	ผลลัพธ์
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
t1.7	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing Inaccuracy)	ไม่เกิน 1 %	0.0062	0.0074	0.0094	0.0076	ผ่าน
t3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2 %	0.0306	0.0663	0.0994	0.0654	ผ่าน