

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
สำหรับข้อมูลไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน - มิถุนายน ของปี พ.ศ. 2561
ผู้รับใบอนุญาต บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	เป้าหมาย	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Service activation time)	สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการในแต่ละไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		สำหรับระบบ Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการสำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการในแต่ละไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4	จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง ใน 1 เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน (network unavailability : number of cell outages continuously over 4 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	เป้าหมาย	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ	หมายเหตุ
5	ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมง ภายใน 1 เดือน (network unavailability : number of cell outages continuously over 24 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
6	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (network unavailability : cumulative cell outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	