

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2561

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีไอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2561

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	2561			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 1	ผลลัพธ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้จ่ายบริการ (Percentage of bill correctness complaints) *	ไม่เกิน 0.3%	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ 5 ***	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

หมายเหตุ :

\* รวมข้อร้องเรียนทั้งระบบPrepaid และ Postpaid ตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ฉบับลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ข้อ 3.4

\*\*\* ข้อ 5 ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา  
ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ บมจ. ทีไอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2561

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	2561			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 1	ผลลัพธ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บ ค่าบริการ	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน