

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2561  
 รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่  
 สำหรับข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม ของปี พ.ศ. 2561  
 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	เป้าหมาย	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ	หมายเหตุ
3	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่เกิน 0.3%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง  
 ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
 ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2561  
 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	