

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ประเภทบริการโทรศัพท์ประจำที่ (สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ใบอนุญาตเลขที่ 3ก/002/48

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)
1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ไม่นานกว่า 10 วันทำการ	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่ กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 5 ครั้ง ต่อผู้ให้บริการ 100 ราย	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.5	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่าย ของผู้ให้บริการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.6	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ ให้บริการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.7	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่า ร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.8	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน