

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน ถึงเดือน มิถุนายน ประจำปี 2554

พารามิเตอร์คุณภาพการบริการ		ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ
			Q2 - 54
1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีเป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่า 90%	ผ่าน
2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีเป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่า 85%	ผ่าน
3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop callRatio) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	ไม่มากกว่า 2%	ผ่าน
4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2% ต่อเดือน	ผ่าน
5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอรับบริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	ผ่าน

หมายเหตุ เอกสารแนบท้าย รายละเอียด 1 - 5

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด

ข้อมูลไตรมาสที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน ถึงเดือน มิถุนายน ประจำปี 2554

	พารามิเตอร์คุณภาพการบริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ
			Q2 - 54
1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีเป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่าย ของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่า 90%	ผ่าน
2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีเป็นการโทรข้ามโครงข่าย ต่างผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่า 85%	ผ่าน
3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop callRatio) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	ไม่มากกว่า 2%	ผ่าน
4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาด ในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2% ต่อเดือน	ผ่าน
5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอรับบริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	ผ่าน

หมายเหตุ เอกสารแนบท้าย รายละเอียด 1 - 5

เอกสารแนบท้าย ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

3. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่					
ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพ ของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
3.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ ภายในโครงข่ายของ ผู้ประกอบการเดียวกัน	อัตราส่วนจำนวนการเรียก ที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วง เวลา 20.00-21.00 เฉลี่ย ทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	จำนวนที่เรียกสำเร็จได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมาย ที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือไม่นับรวมบริการ เสียงแบบประหยัดเช่น 1234 เป็นต้น
3.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็น การโทรข้ามโครงข่าย ต่างผู้ประกอบการ	อัตราส่วนจำนวนการเรียก ที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วง เวลา 20.00-21.00 เฉลี่ย ทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	จำนวนที่เรียกสำเร็จได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมาย ที่ระบุให้เน้นเฉพาะ บริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	อัตราส่วนของจำนวนสายหลุด ต่อจำนวนการใช้ทั้งหมด ภายใน 24 ชั่วโมง	วัดในช่วง เวลา 20.00-21.00 เฉลี่ย ทุก 3 เดือน	ไม่มากกว่า ร้อยละ 2	
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ ข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	(จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ ข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บ ค่าบริการ / จำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งหมด) x 100	ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้ กทข. ทุก 3 เดือน โดยแยก ข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่เกิน ร้อยละ 2 ต่อเดือน	ให้รวมข้อร้องเรียน ทั้งระบบ Pre-paid และ Post-paid ด้วย โดยที่ข้อร้องเรียน ต้องเป็น Valid complaint ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่เติมเงินโทรศัพท์แล้วยอดเงินไม่เข้าด้วย
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการ ขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องรอ นับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับ ศูนย์ตอบรับโทรศัพท์จนกระทั่ง สามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับ พนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่นานกว่า 60 วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที ให้เน้น จากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)