

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต..... บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)..... ใบอนุญาตเลขที่.....

ข้อมูลไตรมาสที่..... 3..... ระหว่างเดือน..... กรกฎาคม..... ถึงเดือน..... กันยายน..... พ.ศ. 2565.....

ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | คำเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน) | | | หมายเหตุ |
|-------|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| | | | เดือน ก.ค. | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | |
| 1.1.1 | ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Supply time for initial connection) | ไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |
| 1.1.2 | ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed) | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |
| 1.1.3 | จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers) | ไม่มากกว่า 5 ครั้ง ต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |
| 1.1.4 | ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) | ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |
| 1.1.5 | อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy) | ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |
| 1.1.6 | ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) | ไม่น้อยกว่า 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

| | | | | | | |
|-------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 1.1.7 | ความพร้อมในการใช้งานของ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability) | - ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |
| | | - ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด (ให้วัดเป็น รายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |

ส่วนที่ 2 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | ค่าเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน) | หมายเหตุ |
|-------|---|--|--|----------|
| 1.2.1 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ ประกอบการเดียวกัน | - ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 วัดเฉลี่ยตลอด 24 ชั่วโมง (ทุก ช่วงเวลา) เฉลี่ยทุก 3 เดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส | เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |
| 1.2.2 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ | - ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 วัดเฉลี่ยตลอด 24 ชั่วโมง (ทุก ช่วงเวลา) เฉลี่ยทุก 3 เดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส | เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | |

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ส่วนที่ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | ค่าเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน) | | | หมายเหตุ |
|-------|--|---|--|---|---|----------|
| | | | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน | |
| 1.3.1 | ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณ ปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน (network unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio) | - ไม่มากกว่าร้อยละ 1 (ให้วัดเป็นรายเดือน) | | | | |
| 1.3.2 | ค่า Round Trip Time (RTT) | - ใช้เป็นค่าชี้วัดอ้างอิงในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเป็นรายกรณี หรือกรณีแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน - ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช. | | | | |
| 1.3.3 | ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers) | | | | | |