

รายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่

ผู้รับใบอนุญาต บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2563

ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ			หมายเหตุ
			(ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			
1.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ไม่นานกว่า 10 วันทำการ (ให้วัดรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	
1.1.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ให้วัดรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	
1.1.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 5 ครั้ง ต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย (ให้วัดรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	
1.1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง (ให้วัดรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	
1.1.5	อัตราข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 (ให้วัดรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	

รายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ			หมายเหตุ
			(ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			
1.1.6	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	
1.1.7	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ให้วัดเป็นรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	
		- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด (ให้วัดเป็นรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	

ส่วนที่ 2 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ			หมายเหตุ
			(ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			
1.2.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 วัดเฉลี่ยตลอด 24 ชั่วโมง (ทุกช่วงเวลา) เฉลี่ยทุก 3 เดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน			

รายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ			หมายเหตุ
			(ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			
1.2.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 วัดเฉลี่ยตลอด 24 ชั่วโมง (ทุกช่วงเวลา) เฉลี่ยทุก 3 เดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน			

ส่วนที่ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ			หมายเหตุ
			(ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			
1.3.1	ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน (network unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1 (ให้วัดรายเดือน)	ม.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ก.พ. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	มี.ค. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.3.2	ค่า Round Trip Time (RTT)	- ใช้เป็นค่าชี้วัดอ้างอิงในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเป็นรายกรณี หรือกรณีแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน - ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช.				
1.3.3	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)					