

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ประเภทบริการโทรศัพท์ประจำที่

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2562

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ไม่นานกว่า 10 วันทำการ	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 5 ครั้ง ต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.5	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ ภายในโครงข่ายของผู้ให้บริการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.6	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ให้บริการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.7	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.8	ระยะเวลาที่ต้องรอในขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ประเภทบริการโทรศัพท์สาธารณะ

ชื่อผู้ประกอบการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2562

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
2.1	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯปริมณฑล	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2.2	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2.3	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ให้บริการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2.4	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ให้บริการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ชื่อผู้ประกอบการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2562

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน /เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/	หมายเหตุ
3.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา	1. ช่วงเวลา 10.00-13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		2. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา	1. ช่วงเวลา 10.00-13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		2. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)	ไม่มากกว่าร้อยละ 2	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ผลการวัด			ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
3.6	ร้อยละของจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมงใน 1 เดือนของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	6.41	5.94	4.89	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.7	ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (Worst case BTS outage in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	0.88	0.61	0.48	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.8	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	0.16	0.15	0.13	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ที่มาข้อมูล : จากอุปกรณ์ Mobile Switching Center (MSC) และ RNC ปรับปรุงใหม่ เมื่อ เมษายน 2560

หมายเหตุ :

- ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ลำดับที่ 1 และ 2 ปรับแก้ไขค่าเป้าหมายตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ฉบับลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (29 มิถุนายน 2560) เป็นต้นไป
- ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 3.6-3.9 บังคับใช้ตั้งแต่ มกราคม 2561 เป็นต้นไป

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพ	ภูมิภาค	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
3.9	คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))	ภาคเหนือ : 1.นครสวรรค์ 2.เพชรบูรณ์ 3.ชัยนาท โทรเข้า กรุงเทพมหานคร	ร้อยละ 90 ของข้อมูลที่ได้ วัดได้ ต้องไม่ต่ำกว่าค่า 2.5 (MoS Score)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		ภาคใต้ : 1.สุราษฎร์ธานี 2.ระนอง 3.ชุมพร โทรเข้า กรุงเทพมหานคร		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : 1.ขอนแก่น 2.อุดรธานี 3. นครราชสีมา โทรเข้า กรุงเทพมหานคร		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		ภาคกลาง : 1.กรุงเทพมหานคร 2.กรุงเทพมหานคร 3. กรุงเทพมหานคร โทรเข้า กรุงเทพมหานคร		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ประเภทบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม

ชื่อผู้ประกอบการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2562

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพ	ค่าเป้าหมาย	ผลการวัด (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
4.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ไม่น้อยกว่า 15 วันทำการ	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 15 ครั้ง ต่อผู้ให้บริการ 100 ราย	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)			
	- ไม่นานกว่า 3 วันทำการ ในเขตกรุงเทพฯปริมณฑล	ไม่น้อยกว่า 3 วัน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- ไม่นานกว่า 7 วันทำการ ในเขตต่างจังหวัด	ไม่น้อยกว่า 7 วัน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.5	ร้อยละของระยะเวลาที่ได้รับผลกระทบจากความเสียหายของอุปกรณ์โครงข่าย (Network Unavailability)	ไม่เกินกว่าร้อยละ 4	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.6	อัตราส่วนการเรียกที่ไม่สำเร็จ (Unsuccessful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายโทรศัพท์ผ่านดาวเทียมเดียวกัน	ไม่มากกว่า 0.05 สำหรับช่วง peak และช่วง off-peak	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.7	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อการเรียก (Call setup time)	ไม่ควรนานกว่า 10 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.8	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
4.9	ระยะเวลาที่ต้องรอในขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 120 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	