

รายงานคุณภาพการให้บริการทางประเภtleasing
 ประเภทบริการโทรศัพท์ประจำที่
 ชื่อผู้ประกอบการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
 ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2560

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ	หมายเหตุ
			(เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	
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) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.6	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	โทรข้ามไปยังโครงข่ายของ			
	- AIS	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- DTAC	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- True Move	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- CAT cdma	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- Digitalphone	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- TOT 3G	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- True	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
- TT&T	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
1.7	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
1.8	ระยะเวลาที่ต้องรอในขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 120 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการทางประเภทย่อย
 ประเภทบริการโทรศัพท์สาธารณะ
 ชื่อผู้ประกอบการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
 ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2560

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ	หมายเหตุ
			(เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	
2.1	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ(Payphone Service Availability)			
	- เขตกรุงเทพฯและปริมณฑล	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- เขตต่างจังหวัด	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2.2	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2.3	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2.4	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	โทรข้ามไปยังโครงข่ายของ			
	- AIS	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- DTAC	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- Cat CDMA	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- TOT 3G	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
	- True	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
- TT&T	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		
2.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 120 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการทางประเภทเสียง
ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ชื่อผู้ประกอบการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2560

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ	หมายเหตุ
			(เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	
3.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน -ค่าเฉลี่ยช่วงเวลา 10.00-13.00 น. -ค่าเฉลี่ยช่วงเวลา 16.00-19.00 น.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ -ค่าเฉลี่ยช่วงเวลา 10.00-13.00 น. -ค่าเฉลี่ยช่วงเวลา 16.00-19.00 น.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	ไม่มากกว่าร้อยละ 2	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกินร้อยละ 2	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.6	จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง ใน 1 เดือนต่อจำนวน cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.7	ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมง ภายใน 1 เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.8	ร้อยละของเวลารวมที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน ของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.9	คุณภาพของเสียง (MOS)	ไม่ต่ำกว่า 2.5	-	

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

- หมายเหตุ : 1. คำชี้วัดคุณภาพบริการ ลำดับที่ 1 และ 2 ปรับแก้ไขค่าเป้าหมายตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ฉบับลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 (ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (29 มิถุนายน 2560) เป็นต้นไป)
2. ค่าเป้าหมายของคำชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 4-7 บังคับใช้ตั้งแต่ มกราคม 2561 เป็นต้นไป
3. คำชี้วัดข้อ 7 เริ่มวัดได้ตั้งแต่ มกราคม 2561 เป็นต้นไป