

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต.....บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน).....ใบอนุญาตเลขที่.....
ข้อมูลไตรมาสที่ 1.....ระหว่างเดือน.....มกราคม.....ถึงเดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. 2569.....

ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

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

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			หมายเหตุ
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
1.1.6	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น 60 วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน	ก)ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง ข)ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ
1.1.6/1	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)	ไม่เกินร้อยละ 10 โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน	ก)ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง ข)ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ชื่อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			หมายเหตุ
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
1.1.7	ความพร้อมในการใช้งานของ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด (ให้วัดเป็น รายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ส่วนที่ 2 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง

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

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ส่วนที่ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			หมายเหตุ
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
1.3.1	ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณ ปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน (network unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)	- ไม่มากกว่าร้อยละ 1 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	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)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายสายทองแดง และโครงข่ายร่วมระหว่างสายทองแดงและใยแก้วนำแสง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายใยแก้วนำแสง (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ 95 ของช่วงเวลาที่มีการใช้งาน หนาแน่น) ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช.				ก) ใช้เป็นค่าชี้วัดอ้างอิงในการ ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ เป็นรายกรณีหรือกรณีแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน ข) ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้ สำนักงาน กสทช.