

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด ใบอนุญาตเลขที่ 1/58/017

ข้อมูลไตรมาสที่ 3 ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2560

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
3.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา	1. ช่วงเวลา 10.00 – 13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	
		2. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	
3.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา	1. ช่วงเวลา 10.00-13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	
		2. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)	ไม่มากกว่าร้อยละ 2	ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	<u>เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน</u>	
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	<u>เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน</u>	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ผลการวัด			ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน/ต่ำกว่าเกณฑ์ มาตรฐาน)	หมายเหตุ
			เดือน กรกฎาคม	เดือน สิงหาคม	เดือน กันยายน		
3.6	ร้อยละของจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมงใน 1 เดือนของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15				ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข
3.7	ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (Worst case BTS outage in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3				ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข
3.8	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1				ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ย่าน 850 MHz	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ภูมิภาค	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไป ตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
3.9	คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))	ภาคเหนือ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ	ร้อยละ 90 ของข้อมูลที่ได้รับ ต้องไม่ต่ำกว่าค่า 2.5	ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้ จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ ย่าน 850 MHz	
		ภาคใต้ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ		ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้ จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ ย่าน 850 MHz	
		ภาคกลาง จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ		ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้ จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ ย่าน 850 MHz	
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ		ข้อมูลผลการวัดสามารถอ้างอิงได้ จากโครงข่ายของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใต้คลื่นความถี่ ย่าน 850 MHz	

ระดับคะแนน MOS	คุณภาพ
5	Excellent ยอดเยี่ยม
4	Good ดี
3	Fair พอใช้
2	Poor ไม่ดี
1	Bad แย่