

# The WhiteSpace Limited

บริษัท เดอะไวท์สเปซ จำกัด

## บริษัท เดอะไวท์สเปซ จำกัด

เบอร์โทรศัพท์ 010555808868 ชั้น 3 อาคารไอที ชั้น 3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10220  
โทร. 064-364-4455

## THE WHITESPACE LIMITED

Registration No. 010555808868 Located at No. 87, 3<sup>rd</sup> Floor The JAS Ramindra  
Room A302, Ladplakao Road, Anusawari, Bangkok, Bangkok 10220  
Tel. 064-364-4455. www.pengunsim.com

WS. NBTC\_003/2567

04 ตุลาคม 2567

เรื่อง นำส่งข้อมูลรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาส (Qos) และรูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาส  
ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2567

เรียน เลขาธิการ กสทช.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อมูลรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาส (Qos) และรูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการ  
รายไตรมาส ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2567

บริษัท เดอะไวท์สเปซ จำกัด (บริษัทฯ) นำส่งข้อมูลรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาส (Qos) และรูปแบบ  
รายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาส ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2567 ตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายภาณุพันธ์ สงวนพรรค)  
รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
บริษัท เดอะไวท์สเปซ จำกัด

ผู้ประสานงาน ปกัสสรา สมทอง เบอร์ติดต่อ 081 114 4298

E-Mail : [PaPassara.s@whitespace.co.th](mailto:PaPassara.s@whitespace.co.th)

แบบฟอร์มรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาส  
ตามมาตรฐานของคุณภาพให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม

ผู้รับใบอนุญาต บริษัท เดอะไวท์สเปซ จำกัด

ใบอนุญาตเลขที่ 2567/0000

ไตรมาสที่ 3

ปี พ.ศ. 2567



แบบเคลื่อนที่ - Mobile  
ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ไม่ต้องกำหนดข้อมูล ถ้าท่านไม่มีการให้บริการในข้อใด หรือ ร้อยละเฉลี่ยของชุดข้อมูลนั้น ๆ

ข้อ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	คำเป้าหมาย	ผลการวัด				หมายเหตุ	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	เงื่อนไขการกรอกข้อมูล
			ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ค่าเฉลี่ย			
2.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Service activation time)								
2.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Service activation time)	สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดให้บริการ (ให้วัดเป็นรายเดือน)	0	0	0	0	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ข้อมูลที่กรอกจะต้องมีหน่วยเป็นร้อยละ (มีค่าได้ตั้งแต่ 0.00 - 100.00)	
		ชั่วโมงทำการ สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดให้บริการ (ให้วัดเป็นรายเดือน)	0	0	0	0	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		
2.1.2	การรับรองระยะเวลาการดำเนินการรับแจ้งปัญหา (Complaint handling)								
2.1.2	อัตราข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	0	0	0	0	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ข้อมูลที่กรอกจะต้องมีหน่วยเป็นร้อยละ (มีค่าได้ตั้งแต่ 0.00 - 100.00)	
2.1.3	ระยะเวลาการตอบสนองต่อการร้องเรียน (Response time for accessing customer service call center)								
2.1.3	ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอในการขอใช้บริการ (Response time for accessing customer service call center)	ไม่มากกว่า 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	6	6	4	5.3333333	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ข้อมูลที่กรอกจะต้องเป็นเลขจำนวนเต็ม และต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1-60 วินาที	
2.1.4	การบริการที่ครอบคลุมถึง สัญญาณมือถือ (Cell) ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา (สัญญาณมือถือ) จำนวนครั้งต่อหน่วยบริการ (สัญญาณมือถือ) จำนวนครั้งต่อหน่วยบริการ (สัญญาณมือถือ)	สัญญาณมือถือ (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง ใน 1 เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในสถานีฐาน ไม่เกิน 10 ครั้ง ต่อ 100 Cell ต่อเดือน	0	0	0	0	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ข้อมูลที่กรอกจะต้องเป็นเลขจำนวนเต็ม และต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0	
2.1.5	การบริการที่ครอบคลุมถึง สัญญาณมือถือ (Cell) ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา (สัญญาณมือถือ) จำนวนครั้งต่อหน่วยบริการ (สัญญาณมือถือ)	สัญญาณมือถือ (Cell) ภายในสถานีฐาน มีสัญญาณมือถือ (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 24 ชั่วโมง ภายใน 1 เดือน (network)	0	0	0	0	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ข้อมูลที่กรอกจะต้องมีหน่วยเป็นร้อยละ (มีค่าได้ตั้งแต่ 0.00 - 100.00)	
2.1.6	การบริการที่ครอบคลุมถึง สัญญาณมือถือ (Cell) ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา (สัญญาณมือถือ) จำนวนครั้งต่อหน่วยบริการ (สัญญาณมือถือ)	สัญญาณมือถือ (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน	0	0	0	0	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	ข้อมูลที่กรอกจะต้องมีหน่วยเป็นร้อยละ (มีค่าได้ตั้งแต่ 0.00 - 100.00)	

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่  
(สำหรับนำส่งสำนักงาน กสทช.)

ผู้รับใบอนุญาต บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด ใบอนุญาตเลขที่ 1/58/017  
ข้อมูลไตรมาสที่ 3 ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2567

ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ชื่อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำเป้าหมาย	ผลการวัด				ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน)	หมายเหตุ
			เดือน กรกฎาคม	เดือน สิงหาคม	เดือน กันยายน	ค่าเฉลี่ย		
2.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Service activation time)	สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (ให้วัดเป็นรายเดือน)						
		สำหรับระบบ Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการ สำหรับ ร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้ บริการ (ให้วัดเป็นรายเดือน)						
2.1.2	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการ เรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	0	0	0	0		
2.1.3	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	6.วินาที	6.วินาที	4.วินาที	5.3.วินาที		