

ผู้รับใบอนุญาต ..... บริษัท แอมเน็กซ์ จำกัด ..... ใบอนุญาตเลขที่ ..... TEL3/2555/004 .....  
ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ..... ระหว่างเดือน ..... ตุลาคม ..... ถึงเดือน ..... ธันวาคม ..... พ.ศ. 2567 .....

ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			หมายเหตุ
			เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	
1.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	
1.1.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่ กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	
1.1.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	ไม่มากกว่า 5 ครั้ง ต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	
1.1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	
1.1.5	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการ เรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	
1.1.6	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	

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	

ส่วนที่ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)			หมายเหตุ
1.3.1	ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณ ปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน (network unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)	- ไม่มากกว่าร้อยละ 1 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เดือน ตุลาคม เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน พฤศจิกายน เป็นไปตามเกณฑ์	เดือน ธันวาคม เป็นไปตามเกณฑ์	