ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ใบอนุญาตเลขที่ TEL3/2549/001

บริการโทรคมนาคมผานโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ (บริการโทรศัพท์ประจำที่ , บริการโทรศัพทสาธารณะ , บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล

1. ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ผลการวัด				หมายเหตุ	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ค่าเฉลี่ย		
1.1.1	**ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)**							
1.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ภายใน 10 วันทำการ (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.1.2	**ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service**							
1.1.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.1.3	**จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of**							
1.1.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	ไม่เกิน 5 ครั้ง ต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.1.4	**ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)**							
1.1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่เกิน 24 ชั่วโมง (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.1.5	**อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing**							
1.1.5	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่เกินร้อยละ 0.3 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.1.6	**ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์**							
1.1.6	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่เกิน 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.1.7	**ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)**							
1.1.7	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ให้วัดเป็นรายเดือน)						
		ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด (ให้วัดเป็นรายเดือน)						