

ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

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

บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ (บริการโทรศัพท์ประจำที่, บริการโทรศัพท์สาธารณะ, บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล

1. ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ชื่อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำเข้าหมาย	ผลการวัด				หมายเหตุ	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์)
			ณ.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	กัน.ย.		
1.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Supply time for initial connection)							
1.1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Supply time for initial connection)	ภายใน 10 วันทำการ (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน		เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน
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)	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน		เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน
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)	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน		เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน
1.1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)							
1.1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ไม่เกิน 24 ชั่วโมง (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน		เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน
1.1.5	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing)							
1.1.5	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่เกินร้อยละ 0.3 (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน		เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน
1.1.6	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์							
1.1.6	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่เกิน 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน)	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน	เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน		เป็นไปตาม เกณฑ์ มาตรฐาน
1.1.7	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)							
1.1.7	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ให้วัดเป็นรายเดือน)						
		ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด (ให้วัดเป็นรายเดือน)						