

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต.....บริษัท ลีอิกซ์เสย์ จำกัด (มหาชน).....ใบอนุญาตเลขที่.....1/52/024.....
ข้อมูลไตรมาสที่.....3.....ระหว่างเดือน.....กรกฎาคม.....ถึงเดือน.....กันยายน.....พ.ศ.....2564.....

ส่วนที่ 1 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | คำเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก) | | | หมายเหตุ |
|-------|--|--|--|------------------------------|------------------------------|----------|
| | | | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์ | |
| 2.1.1 | ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Service activation time) | สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์ | |
| 2.1.2 | อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องข้อผิดพลาดใน การเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy) | ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์ | |
| 2.1.3 | ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) | ไม่น้อยกว่า 60 วินาที (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ส.ค. เป็นไปตามเกณฑ์ | เดือน ก.ย. เป็นไปตามเกณฑ์ | |

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | ค่าเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก) | | | หมายเหตุ |
|-------|--|---|--|---|---|----------|
| | | | เดือน ก.ค. | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | |
| 2.1.4 | จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุ ย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถ ให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมงใน 1 เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานี ฐาน (network unavailability : number of cell outages continuously over 4 hours in a month) | ไม่มากกว่าร้อยละ 15 (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | เดือน ส.ค. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | เดือน ก.ย. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | |
| 2.1.5 | ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณ วิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุด ทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (network unavailability : number of cell outages continuously over 24 hours in a month) | ไม่มากกว่าร้อยละ 3 (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | เดือน ส.ค. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | เดือน ก.ย. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | |
| 2.1.6 | ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานี ฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือน ของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (network unavailability : cumulative cell outage time in a month) | ไม่มากกว่าร้อยละ 1 (ให้วัดเป็นรายเดือน) | เดือน ก.ค. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | เดือน ส.ค. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | เดือน ก.ย. อ้างอิงผลการ รายงานคุณภาพ บริการจาก บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ | |

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ส่วนที่ 2 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | ค่าเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก) | หมายเหตุ |
|-------|---|---|--|----------|
| 2.2.1 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา | 1. ช่วงเวลา 10.00 – 13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | 2. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| 2.2.2 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา | 1. ช่วงเวลา 10.00-13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | 2. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| 2.2.3 | อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา | 1. ช่วงเวลา 10.00-13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่มากกว่าร้อยละ 2 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | 2. ช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่มากกว่าร้อยละ 2 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | ภูมิภาค | ค่าเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐาน) | หมายเหตุ | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---------------------|--------|---|---------------------|---|---------|---|------------|---|------------|---|---------|--|--|
| 2.2.4 | คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS)) | ภาคเหนือ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ | ร้อยละ 90 ของข้อมูลที่ได้ ต้องไม่ต่ำกว่าค่า 2.5 (เฉลี่ยทุก 3 เดือน) | <table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน MOS</th> <th>คุณภาพ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>Excellent ยอดเยี่ยม</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Good ดี</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Fair พอใช้</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Poor ไม่ดี</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Bad แย่</td> </tr> </tbody> </table> | ระดับคะแนน MOS | คุณภาพ | 5 | Excellent ยอดเยี่ยม | 4 | Good ดี | 3 | Fair พอใช้ | 2 | Poor ไม่ดี | 1 | Bad แย่ | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการ จาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | ระดับคะแนน MOS | | | คุณภาพ | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5 | | | Excellent ยอดเยี่ยม | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | Good ดี | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3 | | | Fair พอใช้ | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Poor ไม่ดี | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Bad แย่ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ภาคใต้ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการ จาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ภาคกลาง จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการ จาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการ จาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ส่วนที่ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล

| ข้อ | ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | ค่าเป้าหมาย | ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน) | หมายเหตุ |
|-------|--|---|--|----------|
| 2.3.1 | ค่า Round Trip Time (RTT) | สำหรับ 3G ร้อยละ 80 ไม่เกิน 500 ms | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 80 ไม่เกิน 150 ms | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| 2.3.2 | อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio) | กรณี Download สำหรับ 3G ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | กรณี Download สำหรับ 4G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | กรณี Upload สำหรับ 3G ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | กรณี Upload สำหรับ 4G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| 2.3.3 | อัตราส่วนของการรับส่งข้อมูลแบบ FTP สำเร็จตาม ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลที่กำหนด (FTP success ratio subjected to specified criteria) | กรณี Download สำหรับ 3G ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 750 kbps | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | กรณี Download สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 2.5 Mbps | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | กรณี Upload สำหรับ 3G ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 300 kbps | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | กรณี Upload สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 500 kbps | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| 2.3.4 | อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio) | สำหรับ 3G ร้อยละ 90 ไม่เกิน 3 นาที | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |
| | | สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 90 ไม่เกิน 1 นาที | อ้างอิงผลการรายงานคุณภาพบริการจาก บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ | |

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการระดับดีมากสำหรับใช้เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต
สำหรับบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ (ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง)

| ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ | เกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก |
|---|------------------------|
| 2.1.2 อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ | น้อยกว่าร้อยละ 0.003 |
| 2.1.3 ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ | น้อยกว่า 18 วินาที |
| 2.2.1 อัตราส่วนการเรียกสำเร็จภายในโครงข่ายเดียวกัน | มากกว่าร้อยละ 99.68 |
| 2.2.2 อัตราส่วนการเรียกสำเร็จข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ | มากกว่าร้อยละ 97.54 |
| 2.2.3 อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด | น้อยกว่าร้อยละ 0.18 |

หมายเหตุ

ค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 2.2.1 – 2.2.3 ที่จะได้รับการประเมินว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมากต้องมี
คุณภาพบริการรายเดือนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมากในทุกเดือนของไตรมาสนั้นๆ