

ความพร้อมใช้งานและความครอบคลุมเครือข่าย

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ เป็นผู้นำในการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีดิจิทัลครบวงจร ที่มุ่งมั่นดำเนินการเพื่อให้มีเครือข่ายการสื่อสารที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการเครือข่าย คือ “First Mover and Game Changer” โดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาเครือข่ายให้ มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ 1.การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีร่วมกับพาร์ทเนอร์ที่มีความแข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง 2. ติดตามเทรนด์เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเครือข่ายในการรองรับ 3.รับฟังปัญหาของลูกค้า เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันที 4.ติดตามและตรวจสอบเครือข่ายสม่ำเสมอให้สามารถใช้งานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา 5.มีความพร้อมให้บริการในทุกสถานการณ์ โดยมีมาตรฐานขั้นตอนในการออกแบบเครือข่ายที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ความครอบคลุมของเครือข่าย

ทรูเป็นผู้ให้บริการเครือข่าย 5G รายเดียวที่มีคลื่นที่ครบ 7 ย่านความถี่มากที่สุดและครอบคลุมที่สุดในประเทศ ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ขยายเครือข่ายและติดตั้งเสาสัญญาณและสถานีฐานเพิ่มกว่า 10,000 แห่ง และพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพความพร้อมใช้งานของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง ใน 7 พื้นที่ยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ อันได้แก่ โรงพยาบาล สถานศึกษา กังสรรพสินค้า โรงงาน ขนส่งสาธารณะ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และในทุกระดับสาขา ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 77 จังหวัด ครอบคลุมจำนวนประชากร 98% ของทั้งประเทศ และ 100% ในพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) ตามข้อกำหนดของสำนักงาน กสทช. ที่ต้องการให้ 5G เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน Digital Transformation ให้ไทยมีศักยภาพพร้อมแข่งขันได้กับประเทศอื่นเสริมกับเครือข่าย 4G ที่มีอยู่

การป้องกันการหยุดชะงักของเครือข่าย

บริษัทฯ มีการพัฒนาระบบในการตรวจสอบและป้องกันการหยุดชะงักในการให้บริการของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง โดยได้พัฒนาระบบ Intelligence Operation Center (IOC) 4.0 ซึ่งเป็นระบบการมองรอบด้านถึงการ ใช้งานของลูกค้า Complaint และ Mobile Application เพิ่มเติมจาก Dashboard และ Auto Bot และระบบ Alarm Monitoring & Auto Dispatch Ticket ที่แจ้งเหตุขัดข้องอัตโนมัติ (Alarm Automatic) ได้ร้อยละ 100 อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าสามารถใช้งานเครือข่ายได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล และเป้าหมายการให้บริการเครือข่ายของกลุ่มทรู

ในปี 2564 ซึ่งอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีการใช้ตาต้ามากขึ้นจากการ Work from Home ด้วยสมรรถนะของระบบติดตามตรวจสอบความสามารถการใช้งานได้ของเครือข่ายแบบ 24 ชั่วโมง 365 วัน ของกลุ่มทรู ทำให้สามารถลดการหยุดชะงักของเครือข่ายอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักเฉลี่ยของเครือข่ายเท่ากับ 0.045 ชั่วโมง/คน/ปี หรือ 2.68 นาที/คน/ปี และดัชนีความถี่เฉลี่ยของเครือข่ายหยุดชะงักเท่ากับ 0.02 ครั้ง/คน/ปี ซึ่งมีประสิทธิภาพของเครือข่ายสูงกว่ามาตรฐานสากล

ตารางแสดงความพร้อมใช้งานเครือข่ายของกลุ่มทรู

ผลการดำเนินงาน	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ระยะเวลาหยุดชะงักเฉลี่ยของเครือข่าย (ชั่วโมง/คน/ปี)	0.38	0.19	0.05	0.05
ความถี่เฉลี่ยของเครือข่ายหยุดชะงัก (ครั้ง/คน/ปี)	0.18	0.10	0.02	0.02

การสำรวจความพร้อมใช้งานเครือข่าย

บริษัทฯ มีการดูแลรักษาและติดตามการทำงานของเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เครือข่ายมีความพร้อมใช้งาน และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงแบ่งระดับความรุนแรงของการเกิดเหตุที่กระทบต่อการให้บริการ (Service Affect) และไม่กระทบต่อการให้บริการ (Non-Service Affect) เป็น 5 ระดับ เป็นมาตรฐานของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและให้เครือข่ายกลับมาพร้อมใช้งานได้เร็วที่สุด พร้อมกับการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของลูกค้าในประเด็นการขาดหายของสัญญาณ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของเครือข่าย โดยกำหนดเป้าหมายตามเกณฑ์ US Federal Communication Commission (US FCC Rules) คือ มากกว่าร้อยละ 96.60 และผลการสำรวจประจำปี 2564 บริษัทฯ ได้รับความพึงพอใจในความพร้อมใช้งานของเครือข่ายสูงถึงร้อยละ 99.81

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในความพร้อมใช้งานเครือข่ายของทรู

ผลการดำเนินงาน	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	99.88	99.92	99.78	99.81