

เลขที่ เอ็นที คทป.2/215

วันที่ 4 ธันวาคม 2566

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขกรณี ลูกค้าหมายเลข 0975758202 จ.กาฬสินธุ์ ร้องเรียนปัญหา Internet ช้า

เรียน ผส.คทป.2

จาก นายชยพงศ์ ดิงสรัดน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. Email แจ้งเพื่อพิจารณาลงพื้นที่ตรวจสอบ ปัญหา ลูกค้าร้องเรียนปัญหา Internet ช้า ( หมายเลข 0975758202, ต.จุมจัง อ.ภูผินารายณ์ จ.กาฬสินธุ์ )  
2. รายงานผลการทดสอบหลังการแก้ไขปัญหา

### ความเป็นมา

ตามที่ บปป.2 ได้ Email ขอความอนุเคราะห์ ให้ คทป.2 ลงพื้นที่ตรวจสอบปัญหาเคสร้องเรียนของ ลูกค้า หมายเลข 0975758202 พื้นที่ ต.จุมจัง, อ.ภูผินารายณ์, จ.กาฬสินธุ์ ร้องเรียนกรณี Internet ช้า ตามความแจ้ง นั้น (สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.)

### การตรวจสอบเบื้องต้นและประเด็นปัญหา

1. ลูกค้าใช้ Sim Promotion JooJai (10 Mbps./Unlimited) เมื่อนำมาใช้ที่บ้าน ( พิกัด 16.450301, 104.086312 ) พบปัญหาอินเทอร์เน็ตช้า ในช่วงเวลา 19.00-22.00 น. ทดสอบความเร็วได้ 0.17-1 Mbps. ส่วนช่วงเวลากลางวัน สามารถใช้งานได้

2. คทป.2 ลงพื้นที่ตรวจสอบ ในเวลา 13.00 น. พบว่าพื้นที่ดังกล่าว อยู่นอก coverage 4G-2300 และ อยู่ใน Coverage 3G-2100 (RSCP เฉลี่ย -90.97 dBm) และ 4G-2100 (RSRP เฉลี่ย -110.98 dBm) ซึ่งระดับความแรงสัญญาณอยู่ในระดับใช้งานได้ตามค่าอ้างอิงของแต่ละเทคโนโลยี โดยเครื่องจะจับใช้ 4G-2100 เสมอตาม Priority

### การดำเนินการแก้ปัญหา

เนื่องจากในช่วงเวลาที่ลูกค้ามีปัญหา เป็นช่วงเวลาที่มีการใช้ทรัพยากรข้อมูลของ 4G-2100 หนาแน่น การแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วนนี้ คทป.2 จึงได้นำอุปกรณ์ Outdoor 3G-Router ติดตั้งให้ลูกค้า เพื่อให้ใช้ได้เฉพาะเทคโนโลยี 3G ที่จะมีปริมาณการใช้ทรัพยากรข้อมูลต่ำกว่า รวมถึงการมีเสารับสัญญาณขนาดใหญ่ขึ้น จะทำให้ได้รับการจัดสรรทรัพยากรจากสถานีฐาน 3G มากขึ้น ในระดับที่เพียงพอต่อ Promotion ของ Sim ลูกค้า

### ผลการดำเนินการ

คทป.2 ได้ติดตามผลการใช้งานจากลูกค้า ในช่วงเวลา 19.00-22.00 น. พบว่าผลการทดสอบ SpeedTest ได้ค่าเฉลี่ยเต็มตาม speed ของ Sim Promotion ที่ 10 Mbps (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2.)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายชัยพงศ์ ดิงส์รัตน์)

เรียน ผส.บปป.2  
-เพื่อโปรดทราบและพิจารณา  
ดำเนินการต่อไป



ผส.คทป.2  
4 ธ.ค. 66

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.

From:	Danger <somsakin@tot.co.th>
Subject:	Fwd: รบกวนพิจารณาเรื่องพื้นที่ ปัญหาอินเทอร์เน็ตช้า (ภาพสีนู้) 0975758202
Date:	Thu, 23 Nov, 23 12:35:43PM
To:	<Chayaptn@nt.ntplc.co.th>
--- the forwarded message follows ---	
From:	<awn_tot@nt.ntplc.co.th>
Subject:	รบกวนพิจารณาเรื่องพื้นที่ ปัญหาอินเทอร์เน็ตช้า (ภาพสีนู้) 0975758202
Date:	Tue, 21 Nov, 23 10:32:13AM
To:	<somsakin@nt.ntplc.co.th>
Cc:	<watcharz@nt.ntplc.co.th>, <chousakn@nt.ntplc.co.th>

เรียน คทป.2 (Drive test)

รบกวนทีม Drive test พิจารณาลงพื้นที่เนื่องจากลูกค้านำซิม NT โปรโมชัน JooJai\_10M365D (10 Mbps./Unlimited) ไปใช้งานในพื้นที่ พบปัญหาอินเทอร์เน็ตช้า ทดสอบความเร็วได้ 0.17-1 Mbps. ซึ่งลูกค้าพบปัญหามาตลอด ตั้งแต่ต้นปี 2566

ตรวจสอบพิกัดที่ลูกค้าใช้งานอยู่ห่างจากสถานีฐาน 4G2100 ระยะห่าง 2.36 KM (นอกพื้นที่ให้บริการ 4G2100) ซึ่งทาง Helpdesk ได้แจ้งผลการตรวจสอบแล้ว แต่ลูกค้าไม่ยอมรับ จึงต้องการขอให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบหน้างานกับทางลูกค้า

ตรวจสอบสถานีฐานที่จับใช้งาน (เป็นหลัก) 4G2100 Cell Name : CMCGML2123 ระยะห่าง 2.36 KM  
ผลการตรวจสอบพารามิเตอร์ AWN ปรับสูงสุดแล้ว

เลขหมาย : 0975758202 IMSI : 520171110298259  
อุปกรณ์ที่ใช้งาน : TP-LINK (TL-MR6400)  
วันและเวลาที่พบปัญหา : ตั้งแต่ 04/01/2566 ถึงปัจจุบัน  
พื้นที่พบปัญหา : ต.จมจิง อ.ภูฉินารายณ์ จ.กาฬสินธุ์ (16.450301, 104.086312)  
ชื่อผู้แจ้ง : คุณสวพัชรกรณ์ เครือคำ  
หมายเลขติดต่อกลับ : 0813586195

ข้อมูลเพิ่มเติม ตามไฟล์แนบครับ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการสนับสนุน  
ขอบคุณครับ  
ภาณุวัฒน์ ชูพงษ์  
งานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางด้านเทคนิคและบริการลูกค้า NT.Mobile  
ศูนย์บริหารจัดการเหตุเสียสื่อสารไร้สาย (บปป.2)  
02-5754991

สิ่งที่ส่งมาด้วย 2.

