

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล
ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์)

บริษัท โทเทิล แอนด์เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

ข้อ	พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	1) สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตในแต่ละไตรมาส 2) สำหรับระบบ Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการ สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตในแต่ละไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2	ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/การคิด ค่าใช้จ่าย/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for service/ billing/ admin enquiries)	ไม่เกินกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้จ่ายบริการ (Percentage of bill correctness complaints)	1) สำหรับระบบ Pre-paid รวมกับจำนวนผู้ให้บริการที่ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายโทรคมนาคมประเภท เสียงแล้วไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ให้บริการระบบ Pre-paid โดยเฉลี่ยใน เดือนนั้น 2) สำหรับระบบ Post-paid รวมกับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ถูกร้องเรียนในบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้ว ไม่เกินร้อยละ 1 ของใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่ออกในเดือนนั้น	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ข้อ	พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ให้บริการ (Resolution time for customer complaints)	ไม่เกิน 30 วัน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
5	ร้อยละของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการผ่านคลื่นความถี่วิทยุ (Radio Network Unavailability)	ให้รายงานค่าทุกไตรมาส โดยไม่มีการกำหนดเป้าหมายขั้นต่ำ	0.12 %	
6	ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง SMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (SMS end-to-end delivery time)	ไม่เกิน 90 วินาที สำหรับร้อยละ 80 ของ SMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 175 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
7	ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง MMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (MMS end-to-end delivery time)	ภายใน 5 นาที สำหรับร้อยละ 70 ของ MMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 13 นาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
8	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	100%	
9	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่การสตรีมมิ่งวิดีโอต้นแบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	100%	

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับแผนผ่านทางเว็บไซต)

บริษัท โทเทิล แอนด์ เซลล์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
3.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา	1. ช่วงเวลา 10.00 – 13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		2. ช่วงเวลา 16.00 – 19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ * หมายเหตุ วัดใน 2 ช่วงเวลา	1. ช่วงเวลา 10.00 – 13.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		2. ช่วงเวลา 16.00 – 19.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)	ไม่มากกว่าร้อยละ 2	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 นาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ผลการวัด			ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
			ม.ค. 2561	ก.พ. 2561	มี.ค. 2561		
3.6	ร้อยละของจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมงใน 1 เดือนของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	4.83%	5.07%	6.70%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.7	ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (Worst case BTS outage in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	0.36%	0.26%	0.34%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.8	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	0.11%	0.15%	0.14%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ข้อ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ภูมิภาค	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน)	หมายเหตุ
3.9	คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))	"ภาคเหนือ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ"	ร้อยละ 90 ของข้อมูลที่วัดได้ ต้องไม่ต่ำกว่าค่า 2.5	5	
		"ภาคใต้ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ"		5	
		"ภาคตะวันออก จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ"		5	
		"ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด..... โทรเข้า กรุงเทพฯ"		5	

ระดับคะแนน MOS	คุณภาพ
5	Excellent ยอดเยี่ยม
4	Good ดี
3	Fair พอใช้
2	Poor ไม่ดี
1	Bad แย่