

รูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการรายไตรมาสตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
(สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ใบอนุญาตเลขที่ 3ก/50/002
ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2562

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้ บริการ (Service activation time)	สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการในแต่ละ ไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		สำหรับระบบ Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการ สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการ ในแต่ละไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ ข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
4	จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมงใน 1 เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน (network unavailability : number of cell outages continuously over 4 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
5	ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (network unavailability : number of cell outages continuously over 24 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
6	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (network unavailability : cumulative cell outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
7	ค่า Round Trip Time (RTT)	สำหรับ 3G ร้อยละ 80 ไม่เกิน 500 ms	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 80 ไม่เกิน 150 ms	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
8	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)	กรณี Download สำหรับ 2G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		กรณี Upload สำหรับ 2G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
9	อัตราส่วนของการรับส่งข้อมูลแบบ FTP สำเร็จตามความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลที่กำหนด (FTP success ratio subjected to specified criteria)	กรณี Download สำหรับ 3G ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 750 kbps	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		กรณี Download สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 2.5 Mbps	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		กรณี Upload สำหรับ 3G ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 300 kbps	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		กรณี Upload สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 75 ไม่ต่ำกว่า 500 kbps	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
10	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)	สำหรับ 3G ร้อยละ 90 ไม่เกิน 3 นาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
		สำหรับ 4G ขึ้นไป ร้อยละ 90 ไม่เกิน 1 นาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต.....บริษัท ดีแทค ไตรเนต จำกัด.....ใบอนุญาตเลขที่.....3ก/50/002.....

ข้อมูลไตรมาสที่.....1.....ระหว่างเดือน.....มกราคม.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....2562.....

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.เฉลี่ย ทุก 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.เฉลี่ย ทุก 3 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)	ไม่มากกว่าร้อยละ 2	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ผลการวัด			ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.		
3.6	จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง ใน 1 เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน (network unavailability : number of cell outages continuously over 4 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	7.14%	5.61%	8.22%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข
3.7	ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุ ย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงาน สะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (network unavailability : number of cell outages continuously over 24 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	1.16%	0.49%	0.71%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข

3.8	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณ วิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถ ให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการ ทั้งหมด (network unavailability : cumulative cell outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	0.25%	0.59%	0.65%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข
-----	--	--------------------	-------	-------	-------	-----------------------	------------------------

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ภูมิภาค	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ			
3.9	คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))	ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่, พิษณุโลก โทรเข้า กรุงเทพฯ	ร้อยละ 90 ของข้อมูลที่วัดได้ ต้องไม่ต่ำกว่าค่า 2.5	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน				
		ภาคใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, สงขลา โทรเข้า กรุงเทพฯ				ระดับคะแนน MOS	คุณภาพ	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
						5	Excellent ยอดเยี่ยม	
						4	Good ดี	
						3	Fair พอใช้	
	2	Poor ไม่ดี						
	1	Bad แย่	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน					
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น								

		โทรเข้า กรุงเทพฯ		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
--	--	------------------	--	-----------------------	--

