

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด

ประเภทข้อมูล

พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q2/2558
ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	1) สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ในแต่ละไตรมาส 2) สำหรับระบบ Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการ สำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตในแต่ละไตรมาส	ผ่าน ผ่าน
ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/ การคิดค่าใช้บริการ/การขอรับค่าปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for service/ billing/ admin enquiries)	ไม่เกินกว่า 60 วินาที	33
ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints)	1) สำหรับระบบ Pre-paid รวมกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง แล้วไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบ Pre-paid โดยเฉลี่ยในเดือนนั้น 2) สำหรับระบบ Post-paid รวมกับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ถูกร้องเรียนในบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้วไม่ เกินร้อยละ 1 ของใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่ออกในเดือนนั้น	ผ่าน ผ่าน
ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer complaints)	ไม่เกิน 30 วัน	ผ่าน
ร้อยละของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการผ่านคลื่นความถี่วิทยุ (Radio Network Unavailability)	ให้รายงานค่าทุกไตรมาสโดยไม่มีการกำหนดเป้าหมายขั้นต่ำ	0.35

อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)	<p>- กรณี Download ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สำหรับ 2G และ3G ขึ้นไป</p> <p>- กรณี Upload ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 สำหรับ 2G และ3G ขึ้นไป</p>	ผ่าน
ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP (FTP mean data rate)	<p>1) กรณี Download</p> <p>- สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่า 153 kbps (ร้อยละ 40 ของ Peak bit rate ของ UMTS R99 (384 kbps)) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</p> <p>- สำหรับ 2G ไม่ต่ำกว่า 20 kbps (ร้อยละ 50 ของ Peak bit rate ของ GPRS Multi-Slot Class 9 ที่ใช้ 2 Timeslot (40 kbps)) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</p>	ผ่าน
อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)	<p>- สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90</p> <p>- สำหรับ 2G ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</p>	ผ่าน
ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง SMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (SMS end-to-end delivery time)	ไม่เกิน 90 วินาที สำหรับร้อยละ 80 ของ SMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 175 วินาที	ผ่าน
ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง MMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (MMS end-to-end delivery time)	ภายใน 5 นาที สำหรับร้อยละ 70 ของ MMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 13 นาที	ผ่าน
อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	100%
อัตราส่วนจำนวนครั้งที่การแสดงวีดีทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	100%

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด
ประเภทเสียง

พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q 2/2558
อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่าน
อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่า 85 %	ผ่าน
อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	ไม่มากกว่า 2 %	ผ่าน
อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2 % ต่อเดือน	ผ่าน
ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	21.77