

**รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด**  
**ประเภทข้อมูล**

| พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ   | ค่ามาตรฐาน   | ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q1/2559               |
|---|--|--|
| ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต<br>(Supply time for internet access)   | 1) สำหรับระบบ Pre-paid<br>ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต<br>ในแต่ละไตรมาส<br>2) สำหรับระบบ Post-paid<br>ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการ สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึง<br>อินเทอร์เน็ตในแต่ละไตรมาส   | ผ่าน<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>ผ่าน |
| ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/<br>การคิดค่าใช้บริการ/การขอรับค่าปรึกษาจากเจ้าหน้าที่<br>(Response time for service/ billing/ admin enquiries) | ไม่เกินกว่า 60 วินาที  | 41   |
| ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ<br>(Percentage of bill correctness complaints)  | 1) สำหรับระบบ Pre-paid<br>รวมกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง<br>แล้วไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบ Pre-paid โดยเฉลี่ยในเดือนนั้น<br>2) สำหรับระบบ Post-paid<br>รวมกับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ถูกร้องเรียนในบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้วไม่<br>เกินร้อยละ 1 ของใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่ออกในเดือนนั้น | ผ่าน<br><br><br><br><br><br><br>ผ่าน             |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ<br>(Resolution time for customer complaints)  | ไม่เกิน 30 วัน   | ผ่าน   |
| ร้อยละของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการผ่านคลื่นความถี่วิทยุ<br>(Radio Network Unavailability)   | ให้รายงานค่าทุกไตรมาสโดยไม่มีกำหนดเป้าหมายขั้นต่ำ  | 0.27   |
| อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)   | - กรณี Download<br>ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สำหรับ 2G และ 3G ขึ้นไป<br>- กรณี Upload<br>ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 สำหรับ 2G และ 3G ขึ้นไป   | ผ่าน<br><br><br><br>ผ่าน                         |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP (FTP mean data rate)</p>   | <p>1) กรณี Download</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่า 345 kbps (ร้อยละ 90 ของ Peak bit rate ของ UMTS R99) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</li> <li>- สำหรับ 2G ไม่ต่ำกว่า 48 kbps (ร้อยละ 80 ของ Peak bit rate ของ GPRS Multi-Slot Class 9 ที่ใช้ 3 Timeslot (60 kbps)) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</li> </ul> <p>2) กรณี Download</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่า 153 kbps (ร้อยละ 40 ของ Peak bit rate ของ UMTS R99 (384)) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</li> <li>- 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)</li> </ul> | <p>ผ่าน</p> <p>ผ่าน</p> <p>ผ่าน</p> <p>ผ่าน</p> |
| <p>อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90</li> <li>- สำหรับ 2G ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</li> </ul>   | <p>ผ่าน</p> <p>ผ่าน</p>                         |
| <p>ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง SMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (SMS end-to-end delivery time)</p>                         | <p>ไม่เกิน 90 วินาที สำหรับร้อยละ 80 ของ SMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 175 วินาที</p>   | <p>ผ่าน</p>                                     |
| <p>ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง MMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (MMS end-to-end delivery time)</p>                         | <p>ภายใน 5 นาที สำหรับร้อยละ 70 ของ MMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 13 นาที</p>   | <p>ผ่าน</p>                                     |
| <p>อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)</p>                     | <p>ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ</p>  | <p>100%</p>                                     |
| <p>อัตราส่วนจำนวนครั้งที่การแสดงวีดีทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)</p> | <p>ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ</p>  | <p>100%</p>                                     |

**รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด**  
**ประเภทเสียง**

| พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ   | ค่ามาตรฐาน           | ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q 1/2559 |
|---|----------------------|-------------------------------------|
| อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio)<br>กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน                      | ไม่น้อยกว่า 90 %     | ผ่าน                                |
| อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio)<br>กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ                                   | ไม่น้อยกว่า 85 %     | ผ่าน                                |
| อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน   | ไม่มากกว่า 2 %       | ผ่าน                                |
| อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ  | ไม่เกิน 2 % ต่อเดือน | ผ่าน                                |
| ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์<br>(Response time for accessing customer-service call center) | ไม่นานกว่า 60 วินาที | 42.66                               |