

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด

ประเภทเสียง

พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q 4/2558
อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่า 90%	ผ่าน
อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful 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	16.66

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด

ประเภทข้อมูล

พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q 4/2558
ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	๑) สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ในแต่ละไตรมาส ๒) สำหรับระบบ Post-paid ไม่เกิน ๕ ชั่วโมงทำการ สำหรับร้อยละ ๙๐ ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตในแต่ละไตรมาส	ผ่าน  ผ่าน
ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/การ คิดค่าใช้บริการ/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for services/ billing/ admin enquiries)	ไม่เกิน ๖๐ วินาที	15
ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints)	๑) สำหรับระบบ Pre-paid รวมกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง แล้วไม่เกินร้อยละ ๑ ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบ Pre-paid โดยเฉลี่ยในเดือนนั้น ๒) สำหรับระบบ Post-paid รวมกับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ถูกร้องเรียนในบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้วไม่ เกินร้อยละ ๑ ของใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่ออกในเดือนนั้น	ผ่าน  ผ่าน
ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer complaints)	ไม่เกิน ๓๐ วัน	ผ่าน

พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q 4/2558
ร้อยละของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการผ่านคลื่นความถี่วิทยุ (Radio Network Unavailability)	ให้รายงานค่าทุกไตรมาสโดยไม่มีกำหนดเป้าหมายขั้นต่ำ	0.29%
อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณี Download ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ สำหรับ ๒G และ ๓G ขึ้นไป</li> <li>- กรณี Upload ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ สำหรับ ๒G และ ๓G ขึ้นไป</li> </ul>	ผ่าน  ผ่าน
ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP (FTP mean data rate)	<p>๑) กรณี Download</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ ๓G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่า ๓๔๕ kbps (ร้อยละ ๘๐ ของ Peak bit rate ของ UMTS R๙๙) สำหรับร้อยละ ๗๕ ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</li> <li>- สำหรับ ๒G ไม่ต่ำกว่า ๔๘ kbps (ร้อยละ ๘๐ ของ Peak bit rate ของ GPRS Multi-Slot Class ๙ ที่ใช้ ๓ Timeslot (60 kbps)) สำหรับร้อยละ ๗๕ ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</li> </ul> <p>๒) กรณี Upload</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ ๓G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่า ๑๕๓ kbps (ร้อยละ ๔๐ ของ Peak bit rate ของ UMTS R99 (๓๘๔ kbps)) สำหรับร้อยละ ๗๕ ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</li> <li>- สำหรับ ๒G ไม่ต่ำกว่า ๒๐ kbps (ร้อยละ ๕๐ ของ Peak bit rate ของ GPRS Multi-Slot Class ๙ ที่ใช้ ๒ Timeslot (๔๐ kbps)) สำหรับร้อยละ ๗๕ ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)</li> </ul>	ผ่าน  ผ่าน  ผ่าน  ผ่าน
อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ ๓G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐</li> <li>- สำหรับ ๒G ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐</li> </ul>	ผ่าน  ผ่าน

พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q 4/2558
ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง SMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (SMS end-to-end delivery time)	ไม่เกิน ๙๐ วินาที สำหรับร้อยละ ๙๐ ของ SMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ ๑๗๕ วินาที	ผ่าน
ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง MMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (MMS end-to-end delivery time)	ภายใน ๕ นาที สำหรับร้อยละ ๗๐ ของ MMS ที่ฝั่งรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ ๑๓ นาที	ผ่าน
อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	100%
อัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงผลวีดิทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	100%