

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่  
ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

ผู้รับใบอนุญาต.....บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด.....ใบอนุญาตเลขที่.....3ก/50/002.....  
ข้อมูลไตรมาสที่.....4.....ระหว่างเดือน.....ตุลาคม.....ถึงเดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....2561.....

ลำดับ	พารามิเตอร์	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Service activation time)	สำหรับระบบ Pre-paid ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการในแต่ละ ไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
		สำหรับระบบ Post-paid ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการ สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการในแต่ละ ไตรมาส	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
2	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแล ลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดใน การเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	พารามิเตอร์	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
4	จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุ ย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถ ให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมงใน 1 เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานี ฐาน (network unavailability : number of cell outages continuously over 4 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
5	ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณ วิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุด ทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (network unavailability : number of cell outages continuously over 24 hours in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
6	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานี ฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของ เวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (network unavailability : cumulative cell outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง  
ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สำหรับเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต)

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

ข้อมูลไตรมาสที่.....4.....ระหว่างเดือน.....ตุลาคม.....ถึงเดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....2561.....

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	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	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก)	หมายเหตุ
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่มากกว่าร้อยละ 0.3 ต่อเดือน	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ค่าเป้าหมาย	ผลการวัด			ค่าคุณภาพบริการ (เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน/ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน)	หมายเหตุ
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
3.6	ร้อยละของจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมงใน 1 เดือนของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)	ไม่มากกว่าร้อยละ 15	7.85%	5.61%	5.06%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข
3.7	ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (Worst case BTS outage in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 3	1.28%	0.62%	0.61%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข
3.8	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	0.87%	0.31%	0.49%	เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	แสดงผลการวัดเป็นตัวเลข

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ภูมิภาค	ค่าเป้าหมาย	ค่าคุณภาพบริการ (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน/เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน)	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		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน													
		ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี, ระยอง โทรเข้า กรุงเทพฯ		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน													
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น โทรเข้า กรุงเทพฯ		เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน													
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน MOS</th> <th>คุณภาพ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>Excellent ยอดเยี่ยม</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Good ดี</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Fair พอใช้</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Poor ไม่ดี</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Bad แย่</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับคะแนน MOS	คุณภาพ	5	Excellent ยอดเยี่ยม	4	Good ดี	3	Fair พอใช้	2	Poor ไม่ดี	1	Bad แย่		
ระดับคะแนน MOS	คุณภาพ																
5	Excellent ยอดเยี่ยม																
4	Good ดี																
3	Fair พอใช้																
2	Poor ไม่ดี																
1	Bad แย่																

