**รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)**

**ประเภทข้อมูล**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ** | **ค่ามาตรฐาน** | **ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q3/2558** |
| ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต  (Supply time for internet access) | 1) สำหรับระบบ Pre-paid  ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในแต่ละไตรมาส   2) สำหรับระบบ Post-paid  ไม่เกิน 5 ชั่วโมงทำการ สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในแต่ละไตรมาส | ผ่าน  ผ่าน |
| ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/  การคิดค่าใช้บริการ/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่  (Response time for service/ billing/ admin enquiries) | ไม่เกินกว่า 60 วินาที | 32.66 |
| ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ  (Percentage of bill correctness complaints) | 1) สำหรับระบบ Pre-paid  รวมกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้วไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบ Pre-paid โดยเฉลี่ยในเดือนนั้น  2) สำหรับระบบ Post-paid  รวมกับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ถูกร้องเรียนในบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้วไม่เกินร้อยละ 1 ของใบแจ้งหนี้ทั้งหมดที่ออกในเดือนนั้น | ผ่าน  ผ่าน |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ  (Resolution time for customer complaints) | ไม่เกิน 30วัน | ผ่าน |
| ร้อยละของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการผ่านคลื่นความถี่วิทยุ  (Radio Network Unavailability) | ให้รายงานค่าทุกไตรมาสโดยไม่มีการกำหนดเป้าหมายขั้นต่ำ | 2 G - 0.26%  3 G - 0.31% |
| อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio) | - กรณี Download  ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สำหรับ 2G และ3G ขึ้นไป  - กรณี Upload  ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 สำหรับ 2G และ3G ขึ้นไป | ผ่าน  ผ่าน |
| ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP (FTP mean data rate) | 1) กรณี Download  - สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่า 153 kbps (ร้อยละ 40 ของ  Peak bit rate ของ UMTS R99 (384 kbps)) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)  - 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 ที่สำเร็จ  ภายในเวลาที่กำหนด (Timeout) | ผ่าน  ผ่าน |
| อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio) | - สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90  - สำหรับ 2G ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 | ผ่าน  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% |
| อัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงวีดีทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio) | ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ | 100% |

**รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)**

**ประเภทเสียง**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ** | **ค่ามาตรฐาน** | **ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q 3/2558** |
| 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 | 32.66 |