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

**ประเภทข้อมูล**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **พารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการ** | **ค่ามาตรฐาน** | **ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ Q3/2558** |
| ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต(Supply time for internet access)  | 1) สำหรับระบบ Pre-paidไม่เกิน 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-paidรวมกับจำนวนผู้ใช้บริการที่ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้วไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนผู้ใช้บริการระบบ Pre-paid โดยเฉลี่ยในเดือนนั้น2) สำหรับระบบ Post-paidรวมกับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ถูกร้องเรียนในบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้วไม่เกินร้อยละ 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 Downloadไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 สำหรับ 2G และ3G ขึ้นไป- กรณี Uploadไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 สำหรับ 2G และ3G ขึ้นไป | ผ่านผ่าน |
| ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP (FTP mean data rate) | 1) กรณี Download- สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่า 153 kbps (ร้อยละ 40 ของPeak 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 ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout) |  ผ่านผ่าน |
| อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio) | - สำหรับ 3G ขึ้นไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90- สำหรับ 2G ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 | ผ่านผ่าน |
| 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 |