

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2561

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	2561			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 1	ผลลัพธ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		
t1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (Supply time for internet access)	Pre-paid : ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของ การขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		Post-paid : ไม่เกิน 5 ชั่วโมง สำหรับร้อยละ 90 ของการขอเริ่มเปิดใช้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.2	ระยะเวลาที่ต้องรอสำหรับการโทรติดต่อสอบถามด้านบริการ/การ คิดค่าใช้บริการ/การขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ (Response time for services/ billing/ admin enquiries)	ไม่มากกว่า 60 วินาที	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.3	ร้อยละการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้บริการ (Percentage of bill correctness complaints) *	ไม่เกิน 0.3%	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
t1.4	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (Resolution time for customer compliants)	อ้างอิงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ 5 ***	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
2.1	ร้อยละของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการผ่านคลื่นความถี่วิทยุ (Radio Network Unavailability)	ไม่มีการกำหนดเป้าหมายขั้นต่ำ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
2.2	ค่า Round Trip Time (RTT)	ไม่เกิน 500 ms.	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
2.3	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)	กรณี Download ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		กรณี Upload ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2561

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	2561			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 1	ผลลัพธ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		
2.4	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP (FTP mean data rate)	กรณี Download ไม่ต่ำกว่า 345 kbps (ร้อยละ 90 ของ Peak bit rate ของ UMTS R99) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
		กรณี Upload ไม่ต่ำกว่า 153 kbps (ร้อยละ 40 ของ Peak bit rate ของ UMTS R99 (384 kbps)) สำหรับร้อยละ 75 ของการรับส่ง FTP ที่สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (Timeout)	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
2.5	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
3.1	ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง SMS จาก ฟังส่งไปยังฟังรับ (SMS end-to-end delivery time)	ไม่เกิน 90 วินาที สำหรับร้อยละ 90 ของ SMS ที่ฟังรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 175 วินาที	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
3.2	อัตราส่วนจำนวน SMS ที่ไปถึงฟังรับได้สำเร็จ (SMS completion success ratio)	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของการทดสอบทั้งหมด จะต้องได้รับสำเร็จที่ฟังรับ ภายใน Timeout ที่ 175 วินาที	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
4.1	ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง MMS จาก ฟังส่งไปยังฟังรับ (MMS end-to-end delivery time)	ภายใน 5 นาที สำหรับร้อยละ 70 ของ MMS ที่ฟังรับได้รับสำเร็จภายใน Timeout ที่ 13 นาที	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
4.2	อัตราส่วนจำนวน MMS ที่ไปถึงฟังรับได้สำเร็จ (MMS completion success ratio)	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของการทดสอบทั้งหมด จะต้องได้รับสำเร็จที่ฟังรับ ภายใน Timeout ที่ 13 นาที	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บมจ.ทีโอที

ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2561

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	ค่ามาตรฐาน	2561			ค่าเฉลี่ย ไตรมาสที่ 1	ผลลัพธ์
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.		
5.1	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
5.2	อัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงผลวีดิทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)	ไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

ที่มาข้อมูล : วัดค่าจาก Server ของ กสทช. 202.125.84.49

หมายเหตุ : การทดสอบคุณภาพของโครงข่ายตามค่าพารามิเตอร์ ข้อที่ 2.2 ถึง 2.5 ดังกล่าว ใช้อุปกรณ์ Server กลางที่จัดเตรียมโดย สำนักงาน กสทช.

* รวมข้อร้องเรียนทั้งระบบPrepaid และ Postpaid ตามประกาศ กสทช.เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ฉบับลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ข้อ 3.4

*** ข้อ 5 ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก 10 วัน