

(ร่าง)
ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พ.ศ.

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เพื่อคุ้มครองให้ผู้ให้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดี และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๐) (๒๔) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมาย ที่มีบทบัญญัติบางประการ เกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรฐานของคุณภาพการ ให้บริการโทรคมนาคม ประเภทเสียงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ.”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่ในส่วนของค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ข้อ ๓.๑๐ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก แนบท้ายประกาศนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจาก วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

ข้อ ๕ ในประกาศนี้

“คุณภาพการให้บริการ” หมายความว่า สมรรถนะโดยรวมของการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามข้อเสนอแนะสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ ITU-T E.800

(Totality of characteristics of a telecommunications service that bear on its ability to satisfy stated and implied needs of the user of the service)

“บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ” หมายความว่า การให้บริการเสียงในกิจการโทรศัพท์ ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม

“ผู้รับใบอนุญาต ” หมายความว่า ผู้ รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาจาก การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยซึ่งมีสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ด้วย

“ผู้ใช้บริการ ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมปลายทางของผู้รับใบอนุญาต แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่ง ให้นำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

“สำนักงาน ” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ข้อ ๖ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงจะต้องมีค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๗ ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติตามธรรมชาติ หรือเหตุจำเป็นอย่างยิ่งอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้เกิดขึ้น ทำให้ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่สามารถให้บริการได้ ผู้รับใบอนุญาต มีหน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบ ภายใน เจ็ด วันนับแต่วันที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว โดยให้รายงานเป็นหนังสือพร้อมข้อมูลหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น และต้องรายงานแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต

ข้อ ๘ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ โดยต้องดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ และให้ความร่วมมือกับ สำนักงานเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ดังกล่าว เพื่อให้คุณภาพของการบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๙ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเผยแพร่ผลการวัด ค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตเป็นรายไตรมาส ในหน้าแรกของเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต ตามรูปแบบที่สำนักงานกำหนด และส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้สำนักงานทราบภายใน สาม สิบ วันหลังจาก สิ้นไตรมาส รวมถึง ต้องจัดเก็บหลักฐานที่มาของข้อมูลดังกล่าวอย่างน้อยเก้าสิบวันหลังจากที่ผู้รับใบอนุญาตได้ส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้สำนักงาน โดยให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้ เมื่อได้รับการร้องขอ

ในกรณีที่การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่เป็นไปตามมาตรฐานของคุณภาพ การให้บริการโทรคมนาคมตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ในระหว่างไตรมาสใดก็ตาม ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่เพิ่มเติมต้อง ส่งรายงานชี้แจงข้อมูลและแสดงสาเหตุต่อกรณีดังกล่าว รวมทั้ง แผนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันหลังจากสิ้นไตรมาสนั้น

ข้อ ๑๐ หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการตามประกาศฉบับนี้ ให้ดำเนินการ ตาม บทบัญญัติในหมวด ๙ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ว่าด้วยการ บังคับทางปกครอง

ประกาศ ณ วันที่

พลอากาศเอก

(ธเรศ ปุณศรี)

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เอกสารแนบท้าย
๑. บริการโทรศัพท์ประจำที่

ข้อ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๑.๑	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนวันทำการ นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นครั้งแรก	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๑๐ วันทำการ	
๑.๒	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	(จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการที่ได้รับการติดตั้งตามกำหนดเวลา / จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการทั้งหมด) x ๑๐๐	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	
๑.๓	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ๑๐๐ ราย (Number of reported faults per ๑๐๐ subscribers)	(จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด) x ๑๐๐	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่มากกว่า ๕ ครั้งต่อผู้ใช้บริการ ๑๐๐ ราย	เป็นมุมมองของผู้ใช้บริการ (user perspective) ซึ่งความผิดปกติที่ถูกรายงานโดยลูกค้าจะต้องเป็น Valid fault report (ต้องเกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น หากใช้บริการไม่ได้เนื่องจากตัวเครื่องโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการเสียเอง จะไม่นับเป็น Valid fault report)

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๑.๔	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวน ชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง	
๑.๕	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ <u>ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน</u>	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย , ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะ บริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น ๑๒๓๔ เป็นต้น
๑.๖	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ <u>โครงข่ายต่างผู้ประกอบการ</u>	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น ๑๒๓๔ เป็นต้น

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๑.๗	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	(จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น / จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมด) x ๑๐๐	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๑	
๑.๘	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ที่ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่นานกว่า ๖๐ วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย ๖๐ วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)

๒. บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๒.๑	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	เวลาที่เครื่องสามารถให้บริการได้ x ๑๐๐ / (เวลาที่เครื่องสามารถให้บริการได้ + เวลาที่เครื่องไม่สามารถให้บริการ)	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	- ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล - ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕ ในเขตต่างจังหวัด	
๒.๒	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง	
๒.๓	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น ๑๒๓๔ เป็นต้น

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๒.๔	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) <u>กรณีที่เป็นการโทรข้าม</u> <u>โครงข่ายต่างผู้ประกอบการ</u>	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการ เรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะ บริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับ รวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น ๑๒๓๔ เป็นต้น
๒.๕	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจาก เวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับ พนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๖๐ วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่า เป้าหมาย ๖๐ วินาที ให้นับจากตอนที่ ลูกค้าตัดสติใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือก คุย)

๓. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๓.๑	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดใน ๒ ช่วงเวลาได้แก่ ๑. ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน ๒. ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสายหรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น ๑๒๓๔ เป็นต้น
๓.๒	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดใน ๒ ช่วงเวลาได้แก่ ๑. ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน ๒. ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสายหรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น ๑๒๓๔ เป็นต้น

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๓.๓	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน (on-net)	อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมดภายใน ๒๔ ชั่วโมง	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๒	
๓.๔	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ (off-net)	อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมดภายใน ๒๔ ชั่วโมง	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๒	
๓.๕	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	(จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้สำนักงาน ทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๐.๓	ให้รวมข้อร้องเรียนทั้งระบบ Pre-paid และ Post-paid ด้วย โดยที่ข้อร้องเรียนต้องเป็น Valid complaint ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่เติมเงินโทรศัพท์แล้วยอดเงินไม่เข้าด้วย
๓.๖	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๖๐ วินาที	ค่าเป้าหมาย ๖๐ วินาที ให้นับตั้งแต่ระบบ IVR เริ่มตอบรับจนถึงผู้ใช้บริการได้เริ่มต้นการสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๓.๗	ร้อยละของจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมงใน ๑ เดือนของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)	(จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมงใน ๑ เดือน) x ๑๐๐/จำนวนสถานีฐานของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด	ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๔	ข้อ ๓.๗ ๓.๘ ๓.๙ ไม่รวมช่วงเวลา ที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากการ ซ่อมบำรุง (Preventive Maintenance) และวิธีการนับ จะพิจารณาในกรณีที่สถานีฐานนั้น ถ้ามี Sector ใด Sector หนึ่งหยุด ให้บริการ ให้นับเป็นหนึ่งสถานีฐาน ที่ไม่สามารถให้บริการได้
๓.๘	ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน (Worst case BTS outage in a month)	สถานีฐาน (Base Station) ที่ไม่สามารถให้บริการได้สะสมเกิน ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน โดยจะเริ่มนับชั่วโมงสะสมในกรณีที่สถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๑ ชั่วโมงขึ้นไป (จำนวนของสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน) x ๑๐๐/จำนวนสถานีฐานของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด	ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๓	
๓.๙	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)	ผลรวมของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ในหนึ่งเดือนของทุกสถานีฐาน (Base station) (เวลารวมของทุกสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน ๑ เดือน (หน่วยเป็น ชม.)) x ๑๐๐/(๒๔ x จำนวนวันของเดือน x จำนวนสถานีฐานของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด)	ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๑	

ชื่อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๓.๑๐	คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))	การวัดคุณภาพของเสียงจากโครงข่ายโทรศัพท์	ให้อ้างอิงมาตรฐาน ITU-T P.862 หรือ ITU-T P.863 (หรือส่วนที่ตรงกันในเวอร์ชันที่ใหม่กว่า) โดยให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่ต่ำกว่า ๒.๕ (ร้อยละ ๙๐ ของข้อมูลที่วัดได้ต้องไม่ต่ำกว่าค่านี้)	<p>ก. สำหรับข้อ ๓.๑๐ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป</p> <p>ข. กำหนดให้มีเครื่องที่ส่วนกลาง (ในกรุงเทพฯ) และทำการวัดโดยการโทรจากภูมิภาคต่างๆ เรียกเข้าสู่ส่วนกลาง ไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้ง ต่อเดือนต่อภูมิภาค (ภูมิภาคเรียกเข้าส่วนกลาง) โดยการวัดทั้งหมดวัดภายในโครงข่ายเดียวกัน(on-net) และใช้ไฟล์เสียงตามที่สำนักงานฯ กำหนด</p>

๔. บริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๔.๑	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนวันทำการ นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นครั้งแรก	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๑๕ วันทำการ	
๔.๒	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	(จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการที่ได้รับบริการติดตั้งตามกำหนดเวลา / จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการทั้งหมด) x ๑๐๐	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	
๔.๓	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ๑๐๐ ราย (Number of reported faults per ๑๐๐ subscribers)	(จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด / จำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งหมด) x ๑๐๐	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่มากกว่า ๑๕ ครั้งต่อผู้ใช้บริการ ๑๐๐ ราย	จำนวนความผิดปกติที่ใช้คำนวณให้ยกเว้นความผิดปกติที่เกิดจากลักษณะทางเทคนิคโดยธรรมชาติของบริการสื่อสารผ่านดาวเทียม เช่น Sun Outage, Rain Outage และความผิดปกติที่เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๔.๔	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวน ชั่วโมงทำงานนับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	- ไม่นานกว่า ๓ วันทำการ ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล - ไม่นานกว่า ๗ วันทำการ ในเขตต่างจังหวัด	
๔.๕	ร้อยละของระยะเวลาที่ได้รับผลกระทบจากความเสียหายของอุปกรณ์โครงข่าย (Network Unavailability)	<p>[(ผลรวมของ (DTxWG))/ระยะเวลาที่ให้บริการทั้งหมด] x ๑๐๐ %</p> <p>โดย DT = ระยะเวลาของ Downtime จากความเสียหายของอุปกรณ์โครงข่าย ครั้งที่ i และ</p> <p>WG = อัตราส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดใน downtime ครั้งที่ i</p>	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่เกินกว่าร้อยละ ๔	อุปกรณ์โครงข่ายให้หมายความเฉพาะระบบโครงข่ายดาวเทียม ระบบจัดการโครงข่าย NMS (Network Management System) และอุปกรณ์ Switching โดยไม่รวม อุปกรณ์ลูกข่ายของผู้ใช้บริการ

ข้อ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๔.๖	อัตราส่วนการเรียกที่ไม่สำเร็จ (Unsuccessful call ratio) กรณีที่เป็น การโทรศัพท์ภายในโครงข่ายโทรศัพท์ ผ่านดาวเทียมเดียวกัน	(จำนวนของการเรียกที่ไม่สำเร็จเนื่องจาก ความไม่พร้อมใช้งาน (unavailability) ของอุปกรณ์ Switching / จำนวนของ การเรียกทั้งหมด)	<ul style="list-style-type: none"> วัดค่าในช่วงเวลาที่มีความ ต้องการสูงในการใช้บริการ (peak period) และ ช่วงเวลาอื่น ๆ (off-peak period) โดยรายงานเป็น ค่าเฉลี่ยทุก ๓ เดือน วัดโดยอ้างอิงข้อมูล CDR (Call Data Record) ที่ อุปกรณ์ Switching 	ไม่มากกว่า ๐.๐๕ สำหรับ ช่วง peak และช่วง off-peak	อุปกรณ์ Switching หมายถึง อุปกรณ์ในส่วนของสถานีแม่ข่ายของ ระบบโทรศัพท์ผ่านดาวเทียมที่ทำ หน้าที่เป็นตัวควบคุมช่องสัญญาณ บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
๔.๗	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อการเรียก (Call setup time)	ระยะเวลานับจากผู้ใช้บริการกดหมายเลข โทรศัพท์ปลายทางเสร็จสิ้นจนกระทั่ง ได้รับสัญญาณเรียกจากปลายทาง (ringing signal) ตอบกลับมา	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่ควรนานกว่า ๑๐ วินาที	
๔.๘	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บ ค่าบริการ (Billing inaccuracy)	(จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการที่มีความ ผิดพลาดเกิดขึ้น / จำนวนใบเรียกเก็บ ค่าบริการทั้งหมด) x ๑๐๐	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๑	
๔.๙	ระยะเวลาที่ต้องรอในขอใช้บริการดูแล ลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจาก เวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับ พนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่นานกว่า ๑๒๐ วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่า เป้าหมาย ๑๒๐ วินาที ให้นับจาก ตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลข เพื่อเลือกคุย)

เงื่อนไข หลักเกณฑ์ข้างต้นไม่รวมเหตุภัยพิบัติ เหตุสุดวิสัย และเหตุที่ไม่ใช่ความผิดของผู้ให้บริการ

รูปแบบที่สำนักงานกำหนดเพื่อใช้เผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต

