

ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพ การให้บริการที่ดี และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๑ (๖) และมาตรา ๕๑ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๓๕ ประกอบกับมาตรา ๓๖ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจึงประกาศกำหนดมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด ๑๘๐ วัน นับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“คุณภาพการให้บริการ” หมายความว่า ผลกระทบสะสมของสมรรถนะของ การให้บริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามข้อเสนอแนะ ITU-T E800

“บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง” หมายความว่า การให้บริการเสียงในกิจการโทรศัพท์พื้นฐานแบบอยู่กับที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ข้อ ๔ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงจะต้องมีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๕ ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติตามธรรมชาติ หรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นอันมีอาจหลีกเลี่ยงได้เกิดขึ้น ทำให้มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวมีหน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่เหตุการณ์ดังกล่าวได้สิ้นสุดลง

การรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้รายงานเป็นหนังสือพร้อมข้อมูลหรือรายละเอียดที่ เกี่ยวข้อง และพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น

ข้อ ๖ ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามที่กำหนดในข้อ ๔ และต้องดำเนินการวัดมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว ตลอดระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาต

ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงมีหน้าที่ต้องจัดให้มี การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามวรรคหนึ่งเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเปิดเผยในที่เห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการของผู้รับใบอนุญาตนั้น หรือโดยวิธีการอื่นที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายเป็นการทั่วไปทุก ๓ เดือน และต้องจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวให้คณะกรรมการสามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ

เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงตามวรรคสองแล้ว ให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตนั้นได้โฆษณายืนยันมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวแล้ว และมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมให้เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณานั้น

ข้อ ๗ ในกรณีที่การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๔ เลขานุการคณะกรรมการกิจการ

โทรคมนาคมแห่งชาติอาจมีคำสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องตามมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้ และหากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการ ให้นำบทบัญญัติในหมวด ๕ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ว่าด้วยการบังคับทางปกครองมาใช้บังคับในกรณีนี้

ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามวรรคหนึ่ง เลขานุการคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ อาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตนั้นส่งแผนงานดำเนินการแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานและคุณภาพ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแก่คณะกรรมการด้วยก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

พลเอก ชูชาติ พรหมพระสิทธิ์

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เอกสารแนบท้าย

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
1. บริการโทรศัพท์พื้นฐานแบบอยู่กับที่					
1.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection)	ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องรอเป็นจำนวนวันทำการ นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารรถเริ่มให้บริการได้เป็นครั้งแรก	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ	
1.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	(จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการที่ได้รับ การติดตั้งตามกำหนดเวลา / จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการทั้งหมด) x 100	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	
1.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ให้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	(จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ทั้งหมด / จำนวนผู้ให้บริการ ทั้งหมด) x 100	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่มากกว่า 5 ครั้ง ต่อผู้ให้บริการ 100 ราย	เป็นมุมมองของผู้ใช้บริการ (user perspective) ซึ่งความผิดปกติที่ถูก รายงานโดยลูกค้าจะต้องเป็น Valid fault report (ต้องเกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ เช่น หากใช้บริการไม่ได้ เนื่องจากตัวเครื่องโทรศัพท์ของ ผู้ใช้บริการเสียเอง จะไม่นับเป็น Valid fault report)
1.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องรอเป็นจำนวน ชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารรถเริ่มให้บริการได้ เป็นปกติอีกครั้ง	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง	

เอกสารแนบท้าย

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
1.5	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายใน <u>โครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน</u>	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อ จำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย,ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น
1.6	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ข้ามโครงข่ายต่าง <u>ผู้ประกอบการ</u>	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อ จำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย,ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น
1.7	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	(จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น / จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมด) x 100	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่มากกว่า ร้อยละ 1	
1.8	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)

เอกสารแนบท้าย

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
2. บริการโทรศัพท์สาธารณะ					
2.1	ความพร้อมในการใช้งานของ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)	เวลาที่เครื่องสามารถให้บริการได้ *100 / (เวลาที่เครื่องสามารถให้บริการได้ + เวลาที่ เครื่องไม่สามารถให้บริการ)	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	- ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล - ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด	
2.2	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวน ชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้ เป็นปกติอีกครั้ง	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง	
2.3	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายใน โครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อ จำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการ เรียกที่ปลายทางรับสาย,ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่า เป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการ แบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการ เสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น
2.4	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่าง ผู้ประกอบการ	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อ จำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการ เรียกที่ปลายทางรับสาย,ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่า เป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการ แบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการ เสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น

เอกสารแนบท้าย

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
2.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)
3. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่					
3.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย,ไม่รับสายหรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้นับเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น
3.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย,ไม่รับสายหรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้นับเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมดภายใน 24 ชั่วโมง	วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ 2	

เอกสารแนบท้าย

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	(จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด) x 100	ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้ กทช. ทุก 3 เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่เกินร้อยละ 2 ต่อเดือน	ให้รวมข้อร้องเรียนทั้งระบบ Pre-paid และ Post-paid ด้วย โดยที่ข้อร้องเรียนต้องเป็น Valid complaint ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่ได้เงินโทรศัพท์แล้ว ยอดเงินไม่เข้าด้วย
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)
4. บริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม					
4.1	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Supply time for initial connection)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนวันทำการ นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดให้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นครั้งแรก	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่า 15 วันทำการ	
4.2	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)	(จำนวนของการขอเริ่มเปิดให้บริการที่ได้รับการติดตั้งตามกำหนดเวลา / จำนวนของการขอเริ่มเปิดให้บริการทั้งหมด) x 100	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	

เอกสารแนบท้าย

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
4.3	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers)	(จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด / จำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งหมด) x 100	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่มากกว่า 15 ครั้งต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย	จำนวนความผิดปกติที่ใช้คำนวณให้ยกเว้นความผิดปกติที่เกิดจากลักษณะทางเทคนิคโดยธรรมชาติของบริการสื่อสารผ่านดาวเทียม เช่น Sun Outage, Rain Outage และความผิดปกติที่เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง
4.4	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนชั่วโมง ทำงาน นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	- ไม่นานกว่า 3 วันทำการ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล - ไม่นานกว่า 7 วันทำการ ในเขตต่างจังหวัด	
4.5	ร้อยละของระยะเวลาที่ได้รับผลกระทบจากความเสียหายของอุปกรณ์โครงข่าย (Network Unavailability)	[(ผลรวมของ (DTxWG))/ระยะเวลาที่ให้บริการทั้งหมด] x 100% โดย DT = ระยะเวลาของ Downtime จากความเสียหายของอุปกรณ์โครงข่ายครั้งที่ i และ WG = อัตราส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดใน downtime ครั้งที่ i	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่เกินกว่าร้อยละ 4	อุปกรณ์โครงข่ายให้หมายความเฉพาะระบบโครงข่ายดาวเทียม ระบบจัดการโครงข่าย NMS (Network Management System) และอุปกรณ์ Switching โดยไม่รวมอุปกรณ์ลูกข่ายของผู้ใช้บริการ

เอกสารแนบท้าย

ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
4.6	อัตราส่วนการเรียกที่ไม่สำเร็จ (Unsuccessful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายโทรศัพท์ผ่านดาวเทียมเดียวกัน	(จำนวนของการเรียกที่ไม่สำเร็จเนื่องจากความไม่พร้อมใช้งาน (unavailability) ของอุปกรณ์ Switching / จำนวนของการเรียกทั้งหมด)	- วัดค่าในช่วงเวลาที่มีความต้องการสูงในการใช้บริการ (peak period) และช่วงเวลาอื่น ๆ (off-peak period) โดยรายงานเป็นค่าเฉลี่ยทุก 3 เดือน - วัดโดยอ้างอิงข้อมูล CDR (Call Data Record) ที่อุปกรณ์ Switching	ไม่มากกว่า 0.05 สำหรับช่วง peak และช่วง off-peak	อุปกรณ์ Switching หมายถึง อุปกรณ์ในส่วน of สถานแม่ข่ายของระบบโทรศัพท์ผ่านดาวเทียมที่ทำหน้าที่เป็นตัวควบคุมช่องสัญญาณบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
4.7	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อการเรียก (Call setup time)	ระยะเวลานับจากผู้ใช้บริการกดหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางเสร็จสิ้นจนกระทั่งได้รับสัญญาณเรียกจากปลายทาง (ringing signal) ตอบกลับมา	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่ควรนานกว่า 10 วินาที	
4.8	ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	(จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น / จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมด) x 100	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ 1	
4.9	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่นานกว่า 120 วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 120 วินาทีให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)

เงื่อนไข หลักเกณฑ์ข้างต้นไม่รวมเหตุภัยพิบัติ เหตุสุดวิสัย และเหตุที่ไม่ใช่ความผิดของผู้ให้บริการ