

ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพ การให้บริการที่ดี และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๑ (บ) และมาตรา ๕๑ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง 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 การให้บริการเสียงในกิจการโทรศัพท์พื้นฐาน แบบอยู่กับที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ข้อ ๔ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงจะต้องมีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๕ ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติตามธรรมชาติ หรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นมิอาจหลีกเลี่ยงได้เกิดขึ้น ทำให้มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวมีหน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่เหตุการณ์ดังกล่าวได้สิ้นสุดลง

การรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้รายงานเป็นหนังสือพร้อมข้อมูลหรือรายละเอียดที่ เกี่ยวข้อง และพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น

ข้อ ๖ ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามที่กำหนดในข้อ ๔ และต้องดำเนินการวัดมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว ตลอดระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาต

ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงมีหน้าที่ต้องจัดให้มี การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามวรรคหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเปิดเผยในที่เห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการของผู้รับใบอนุญาตนั้น หรือโดยวิธีการอื่นที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายเป็นการทั่วไปทุก ๓ เดือน และต้องจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวให้คณะกรรมการสามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ

เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคมประเภทเสียงตามวรรคสองแล้ว ให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตนั้น ได้โฆษณายืนยันมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวแล้ว และมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมให้เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณานั้น

ข้อ ๗ ในกรณีที่การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๔ เลขานุการคณะกรรมการกิจการ

โทรคมนาคมแห่งชาติอาจมีคำสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องตามมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้ และหากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการให้นำบทบัญญัติในหมวด ๕ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ว่าด้วยการบังคับทางปกครองมาใช้บังคับในกรณีนี้

ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามวรรคหนึ่ง เลขานุการคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตนั้นส่งแผนงานดำเนินการแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแก่คณะกรรมการด้วยก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๑

พลเอก ชูชาติ พรหมพระสิทธิ์

ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1. บริการโทรศัพท์พื้นฐานแบบอยู่กับที่

| | | | | | |
|-----|---|--|-------------------------|---|---|
| 1.1 | ระยะเวลาสำหรับการขอเปิดใช้บริการ (Supply time for initial connection) | ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนวันทำการ นับจากเวลาที่สัญญาในการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นครั้งแรก | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ | |
| 1.2 | ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันทำการ (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed) | (จำนวนของการเริ่มเปิดใช้บริการที่ได้รับการติดตั้งก่อนหมดเวลา / จำนวนของการขอเริ่มเปิดใช้บริการทั้งหมด) \times 100 | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | |
| 1.3 | จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers) | (จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด / จำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งหมด) \times 100 | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่มากกว่า 5 ครั้งต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย | เป็นมุมมองของผู้ใช้บริการ (user perspective) ร้องเรียนผิดพลาดที่ถูกรายงานโดยลูกค้าจะถือเป็น Valid fault report (ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เช่น หากใช้บริการไม่ได้เนื่องจากตัวเครื่องโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการเสียจะไม่นับเป็น Valid fault report) |
| 1.4 | ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) | ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซมจนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง | |

เอกสารแนบท้าย

ชื่อ พหุภาคีหรือชื่อคุณภาพของบริการ

คำจำกัดความ

การจัด

เป้าหมาย

หมายเหตุ

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| <p>1.5 อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรที่ทุกฝ่ายในโครงการและผู้ประกอบการเดียวกัน</p> | <p>อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ คือ จำนวนการเรียกทั้งหมด</p> | <p>วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน</p> | <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p>หรือเฉลี่ยทางรับสาย ไม่รับสาย เป้าหมายที่ระบุให้เฉพาะบริการแบบภาคปกติ นั่นคือ ไม่มีการบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น</p> | <p>จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่วาง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เฉพาะบริการแบบภาคปกติ นั่นคือ ไม่มีการบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น</p> |
| <p>1.6 อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นบริการที่มีอยู่อย่างต่างผู้ประกอบการ</p> | <p>อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ คือ จำนวนการเรียกทั้งหมด</p> | <p>วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน</p> | <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85</p> | <p>จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่วาง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เฉพาะบริการแบบภาคปกติ นั่นคือ ไม่มีการบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น</p> |
| <p>1.7 ความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)</p> | <p>(จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น / จำนวนใบเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมด) x 100</p> | <p>ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน</p> | <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 1</p> | |
| <p>1.8 ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการฉุกเฉินจากผู้ให้บริการ (Response time for accessing customer-service call center)</p> | <p>ระยะเวลาที่ใช้ใช้บริการต้องรอเมื่อเวลาที่เสียงต้นตอและผู้ติดต่อมีโทรศัพท์และสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้</p> | <p>ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน</p> | <p>ไม่น้อยกว่า 60 วินาที</p> | <p>ไม่รวมถึงระบบ IVR โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที นั้นมาจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)</p> |

2. บริการโทรศัพท์สาธารณะ

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--|---|
| 2.1 | ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Telephone Service Availability) | เวลาที่เครื่องสามารถให้บริการได้ *100 / (เวลาที่เครื่องสามารถให้บริการได้ + เวลาที่เครื่องไม่สามารถให้บริการ) | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | - ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90 ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล - ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 85 ในเขตต่างจังหวัด | |
| 2.2 | ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) | ระยะเวลาที่ใช้บริการต้องตรงเป็นจำนวนชั่วโมง มีจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซมจนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่มากกว่า 24 ชั่วโมง | |
| 2.3 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นบริการโทรศัพท์มือถือ โคมูเนกาพของผู้ประกอบบริการเดียวกัน | อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด | วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสายไม่รับสาย หรือปลายทางไม่วาง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่จะไม่ต่ำกว่าเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่ต่ำกว่าอเมริกาเฉลี่ยแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น |
| 2.4 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นบริการโทรศัพท์ข้ามข่ายต่างผู้ประกอบบริการ | อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด | วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 | จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสายไม่รับสาย หรือปลายทางไม่วาง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่จะไม่ต่ำกว่าเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่ต่ำกว่าอเมริกาเฉลี่ยแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น |

เอกสารแนบท้าย

ข้อ พหามิเตอร์หรือคุณภาพของบริการ

การวัด

เป้าหมาย

หมายเหตุ

| ข้อ | พหามิเตอร์หรือคุณภาพของบริการ | การวัด | เป้าหมาย | หมายเหตุ |
|------------------------------------|---|---|-----------------------|--|
| 2.5 | ระยะเวลาที่ติดต่อในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์บริการโทรศัพท (response time for accessing customer-service call center) | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่า 60 วินาที | ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย) |
| 3. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ | | | | |
| 3.1 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพทภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน | วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ไปสายทางรับสาย,ไม่รับสาย หรือไปสายทางไม่รับ ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้ไม่เฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่รวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น |
| 3.2 | อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพทไปยังผู้ประกอบการ | วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 เฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 | จำนวนที่เรียกสำเร็จ ได้แก่ กรณีการเรียกที่ไปสายทางรับสาย,ไม่รับสาย หรือไปสายทางไม่รับ ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้ไม่เฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือ ไม่รวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น |
| 3.3 | อัตราส่วนของกรณีสายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน | วัดในช่วงเวลา 20.00 - 21.00 ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่มากกว่าร้อยละ 2 | |

เอกสารแนบท้าย

| ชื่อ พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ | | คำจำกัดความ | | เป้าหมาย | | หมายเหตุ | |
|--|--|--|---|--------------------------|---|----------|--|
| | | การวัด | | | | | |
| 3.4 | อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด) x 100 | จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด) x 100 | ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้ทาง ทุก 3 เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน | ไม่เกินร้อยละ 2 ต่อเดือน | ให้รวมข้อร้องเรียนทั้งระบบ Pre-paid และ Post-paid ด้วย โดยข้อร้องเรียนต้องเป็น Valid complaint ทั้งนี้ ให้รวมถึงการที่มีเงินเงินโทรศัพท์แล้ว ยอดเงินไม่เข้าด้วย | | |
| 3.5 | ระยะเวลาที่ตั้งขอใช้บริการจนได้ใช้บริการจนสำเร็จ | ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งขอใช้บริการจนสำเร็จ | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่นานกว่า 60 วินาที | ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที นั้นมาจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย) | | |
| 4. บริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านดาวเทียม | | | | | | | |
| 4.1 | ระยะเวลาสำหรับการเชื่อมต่อให้บริการ (Supply time for initial connection) | ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งขอเป็นจำนวนวันทำการ นับจากเวลาที่สัญญาณการขอเปิดใช้บริการมีผลบังคับใช้ จนกระทั่งเวลาที่สถานะการเริ่มใช้บริการได้เป็นครั้งแรก | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่นานกว่า 15 วันทำการ | | | |
| 4.2 | ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed) | จำนวนของการขอเริ่มใช้บริการที่ได้รับ การติดตั้งตามกำหนดเวลา / จำนวนของการขอเริ่มใช้บริการทั้งหมด) x 100 | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | | | |

เอกสารแนบท้าย

| ข้อ | พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ | คำจำกัดความ | การวัด | เป้าหมาย | หมายเหตุ |
|-----|-------------------------------|-------------|--------|----------|----------|
|-----|-------------------------------|-------------|--------|----------|----------|

| | | | | | |
|-----|---|---|-------------------------|--|---|
| 4.3 | จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน คือ จำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย (Number of reported faults per 100 subscribers) | (จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด / จำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งหมด) x 100 | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่มากกว่า 15 ครั้งต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย | จำนวนความผิดปกติที่ใช้คำนวณให้แยกกันตามชนิดปกติที่เกิดจากลักษณะทางเทคนิคโดยธรรมชาติของบริการสื่อสารผ่านดาวเทียม 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) | [(ส่วนรวมของ (DTX/WG)) / ระยะเวลาที่ได้รับบริการทั้งหมด] x 100% โดย DT = ระยะเวลาของ Downtime จากความเสียหายของอุปกรณ์โครงข่ายครั้งที่ 1 และ WG = อัตราส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดใน downtime ครั้งที่ 1 | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่เกินกว่าร้อยละ 4 | อุปกรณ์โครงข่ายให้หมายความเฉพาะระบบโครงข่ายดาวเทียม ระบบจัดการโครงข่าย NMS (Network Management System) และอุปกรณ์ Switching โดยไม่รวมอุปกรณ์สุดท้ายของผู้ใช้บริการ |

| ชื่อ | | เอกสารแนบมา | | เป้าหมาย | | หมายเหตุ | |
|-------------------------------|--|--|---|--|---|----------|--|
| พหุวิธีวัดหรือคุณภาพของบริการ | | คำจำกัดความ | | การวัด | | เป้าหมาย | |
| 4.6 | อัตราส่วนการเรียกที่ไม่สำเร็จ (Unsuccessful call ratio) กรณีเป็นการโทรที่ทักภายในโครงข่ายโทรศัพท์ผ่านดาวเทียมเดียวกัน | จำนวนของการเรียกที่ไม่สำเร็จเนื่องจากความไม่พร้อมใช้งาน (unavailability) ของอุปกรณ์ Switching / จำนวนของการเรียกทั้งหมด | <ul style="list-style-type: none"> • วัตถุประสงค์ในช่วงเวลาที่มีความต้องการสูงในการใช้บริการ (peak period) และช่วงกลางคืน (off-peak period) โดยรายงานเป็นค่าเฉลี่ยทุก 3 เดือน • วัตถุประสงค์จึงข้อมูล CDR (Call Data Record) ที่อุปกรณ์ Switching | ไม่มากกว่า 0.05 สำหรับช่วง peak และช่วง off-peak | อุปกรณ์ Switching หมายถึง อุปกรณ์ในส่วนของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการระบบโทรที่พินิจำนาจที่มีหน้าที่เป็นตัวควบคุมและสัญญาณการโทรคมนาคมประเภทเสียง | | |
| 4.7 | ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อการเรียก (Call setup time) | ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการกดหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางเสร็จสิ้นจนกระทั่งได้รับสัญญาณเสียงจากปลายทาง (ringing signal) ต่อกลับมาก | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่ควรมานกว่า 10 วินาที | | | |
| 4.8 | ความผิดพลาดของการเรียกกับค่าบริการ (Billing inaccuracy) | (จำนวนไปเรียกกับค่าบริการที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น / จำนวนไปเรียกกับค่าบริการทั้งหมด) x 100 | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่มากกว่าร้อยละ 1 | | | |
| 4.9 | ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) | ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอรับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ | ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน | ไม่มากกว่า 120 วินาที | ใช้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 120 วินาที ให้มีจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนคนหมายเลขเพื่อเลือกคุย) | | |

วิธีวัด/ตัวหลักเกณฑ์ข้างต้นไม่รวมศูนย์กับทีมชุดวิจัย และเหตุที่ไม่ใช้ความผิดของผู้ให้บริการ