

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในสภาวะการณ์ปัจจุบัน และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๐) และ (๒๔) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกข้อ ๑.๑.๖ ข้อ ๑.๓.๓ และข้อ ๒.๑.๓ ของภาคผนวกท้ายประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ และให้ใช้ข้อ ๑.๑.๖ ข้อ ๑.๓.๓ และข้อ ๒.๑.๓ ของภาคผนวกท้ายประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ให้เพิ่มข้อ ๑.๑.๖/๑ ข้อ ๒.๑.๓/๑ และข้อ ๒.๓.๖/๑ ของภาคผนวกท้ายประกาศนี้ เป็นข้อ ๑.๑.๖/๑ ข้อ ๒.๑.๓/๑ และข้อ ๒.๓.๖/๑ ของภาคผนวกท้ายประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ศาสตราจารย์คลินิกสรณ บุญใบชัยพฤกษ์

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ภาคผนวก

๑. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ (บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล)

๑.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ชื่อ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๑.๑.๖	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนดและจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที	(ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ที่ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ
๑.๑.๖/๑	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่เกินร้อยละ ๑๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที	(ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ที่ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ

*Samud.*

๑.๓ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๑.๓.๓	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูล FTP แต่ละครั้ง คือ จำนวนบิตข้อมูลที่ถูกส่ง / (เวลาสิ้นสุดการใช้ FTP – เวลาเริ่มต้นการใช้ FTP)	ไม่ต้องวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายสายทองแดง และโครงข่ายร่วมระหว่างสายทองแดงและใยแก้วนำแสง - ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายใยแก้วนำแสง (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ ๙๕ ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)	(ก) ใช้เป็นค่าชี้วัดอ้างอิงในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเป็นรายกรณี หรือกรณีแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน (ข) ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช.

*(Signature)*

๒. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

๒.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ชื่อ	คำชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๒.๑.๓	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนดและจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที	ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง
๒.๑.๓/๑	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่เกินร้อยละ ๑๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที	ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง



๒.๓ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๒.๓.๖/๑	อัตราส่วนระยะเวลาที่การ แสดงวิดีโอแบบสตรีมมิ่ง ไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างระยะเวลาที่ วิดีโอแบบสตรีมมิ่งไม่เคลื่อนไหว และ ระยะเวลาทั้งหมดของวิดีโอ (ผลรวมระหว่าง ระยะเวลาที่การแสดงผลวิดีโอแบบสตรีมมิ่งไม่ เคลื่อนไหวและระยะเวลาของการแสดง วิดีโอแบบสตรีมมิ่งปกติ) โดยคำนวณจาก (ผลรวมของระยะเวลาที่วิดีโอไม่เคลื่อนไหว / ระยะเวลาทั้งหมดของวิดีโอ (ผลรวม ระหว่างระยะเวลาที่การแสดงผลวิดีโอแบบ สตรีมมิ่งไม่เคลื่อนไหวและระยะเวลาของการ แสดงผลวิดีโอแบบสตรีมมิ่งปกติ)) x ๑๐๐	ให้วัดและรายงานผลการวัดตาม แนวทางการวัดค่าชี้วัดคุณภาพ บริการที่สำนักงาน กสทช. กำหนด	- ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 3G - ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 4G 5G (Non-standalone Mode) และ 5G (Standalone Mode) ที่ไม่ ใช้คลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิรตซ์ - ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 5G (Standalone Mode) ที่ใช้คลื่น ความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิรตซ์	-

