

เอกสารแนบท้าย ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

3. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่					
ข้อ	พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	หมายเหตุ
3.1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00-21.00 เฉลี่ย ทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จำนวนที่เรียกสำเร็จได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะบริการแบบราคาปกติ นั่นคือไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัดเช่น 1234 เป็นต้น
3.2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	อัตราส่วนจำนวนการเรียกที่สำเร็จ ต่อจำนวนการเรียกทั้งหมด	วัดในช่วงเวลา 20.00-21.00 เฉลี่ย ทุก 3 เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	จำนวนที่เรียกสำเร็จได้แก่ กรณีการเรียกที่ปลายทางรับสาย, ไม่รับสาย หรือปลายทางไม่ว่าง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ระบุให้เน้นเฉพาะ บริการแบบราคาปกติ นั่นคือไม่นับรวมบริการเสียงแบบประหยัด เช่น 1234 เป็นต้น
3.3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการใช้ทั้งหมดภายใน 24 ชั่วโมง	วัดในช่วงเวลา 20.00-21.00 เฉลี่ย ทุก 3 เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ 2	
3.4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	(จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด) x 100	ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้ กทช. ทุก 3 เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่เกินร้อยละ 2 ต่อเดือน	ให้รวมข้อร้องเรียน ทั้งระบบ Pre-paid และ Post-paid ด้วย โดยที่ข้อร้องเรียน ต้องเป็น Valid complaint ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่เติมเงินโทรศัพท์แล้วยอดเงินไม่เข้าด้วย
3.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้า จากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากเวลาที่เชื่อมต่อกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	ให้วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน	ไม่นานกว่า 60 วินาที	ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย 60 วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)