
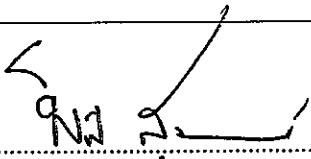

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-คท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๑/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒

เอกสารควบคุม

เอกสารต้นฉบับ

ผู้จัดทำ ๑ (นายชนัส นิกโณน) วิศวกรปฏิบัติการระดับกลาง ๒๗/๐๒/๖๒	ผู้ตรวจสอบ  (นายก่อเกียรติ ชาเจียมเจน) วิศวกรปฏิบัติการระดับสูง ๒๗/๐๒/๖๒
	ผู้อนุมัติ  (นายพิชัย สุวรรณกิจบริหาร) ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ๒๗/๐๒/๖๒

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๒/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒

๑. วัตถุประสงค์


เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบ ในการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นไปตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการอนุญาตที่กำหนด

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพบริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ประเภทข้อมูล และประเภทเสียง ดำเนินตามขั้นตอนและวิธีการตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องและตามแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoS ประจำปี การจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมและรวมถึงการปฏิบัติตามภารกิจพิเศษจากหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช.


๓. นิยาม/คำจำกัดความ

- ๓.๑ คุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) หมายความว่า สมรรถนะโดยรวมของการให้บริการซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามข้อเสนอแนะ ITU-T E.๘๐๐
- ๓.๒ คุณภาพจากประสบการณ์ (Quality of Experience) หมายความว่า สมรรถนะโดยรวมของการให้บริการจากประสบการณ์การใช้งานตรงของผู้ใช้บริการ (is a measure of a customer's experiences with a service)
- ๓.๓ บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ประเภทข้อมูล หมายความว่า การให้บริการการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต รวมถึงบริการ FTP, HTTP, SMS, MMS และ VDO streaming ผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ๓.๔ บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ประเภทเสียง หมายความว่า การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียง
- ๓.๕ ผู้รับใบอนุญาต หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้หมายความรวมถึงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (Mobile Virtual Network Operator) และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ด้วย
- ๓.๖ ผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมปลายทางของผู้รับใบอนุญาต แต่ไม่รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ให้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๓/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒

๔. เอกสารที่เกี่ยวข้อง


- ๔.๑ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๔.๒ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓
- ๔.๓ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๔.๔ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙
- ๔.๕ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๔.๖ ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๔.๗ ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๖๑
- ๔.๘ หลักเกณฑ์การทดสอบคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามการใช้งานของผู้ใช้บริการ Quality of Experience (QoE)
- ๔.๙ คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน
- ๔.๑๐ รายงานวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
- ๔.๑๑ หนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
- ๔.๑๒ แผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoS ประจำปี
- ๔.๑๓ แผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE รายไตรมาส
- ๔.๑๔ ข้อมูลผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (จัดเก็บใน Server ที่กำหนด)
- ๔.๑๕ แบบตรวจสอบความพร้อมของรถยนต์และอุปกรณ์ (F-๐๘-๐๑)
- ๔.๑๖ แบบใบอนุญาตใช้รถยนต์ ดท.
- ๔.๑๗ ทะเบียนการแจ้งให้ผู้ประกอบการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (F-๐๘-๐๒)

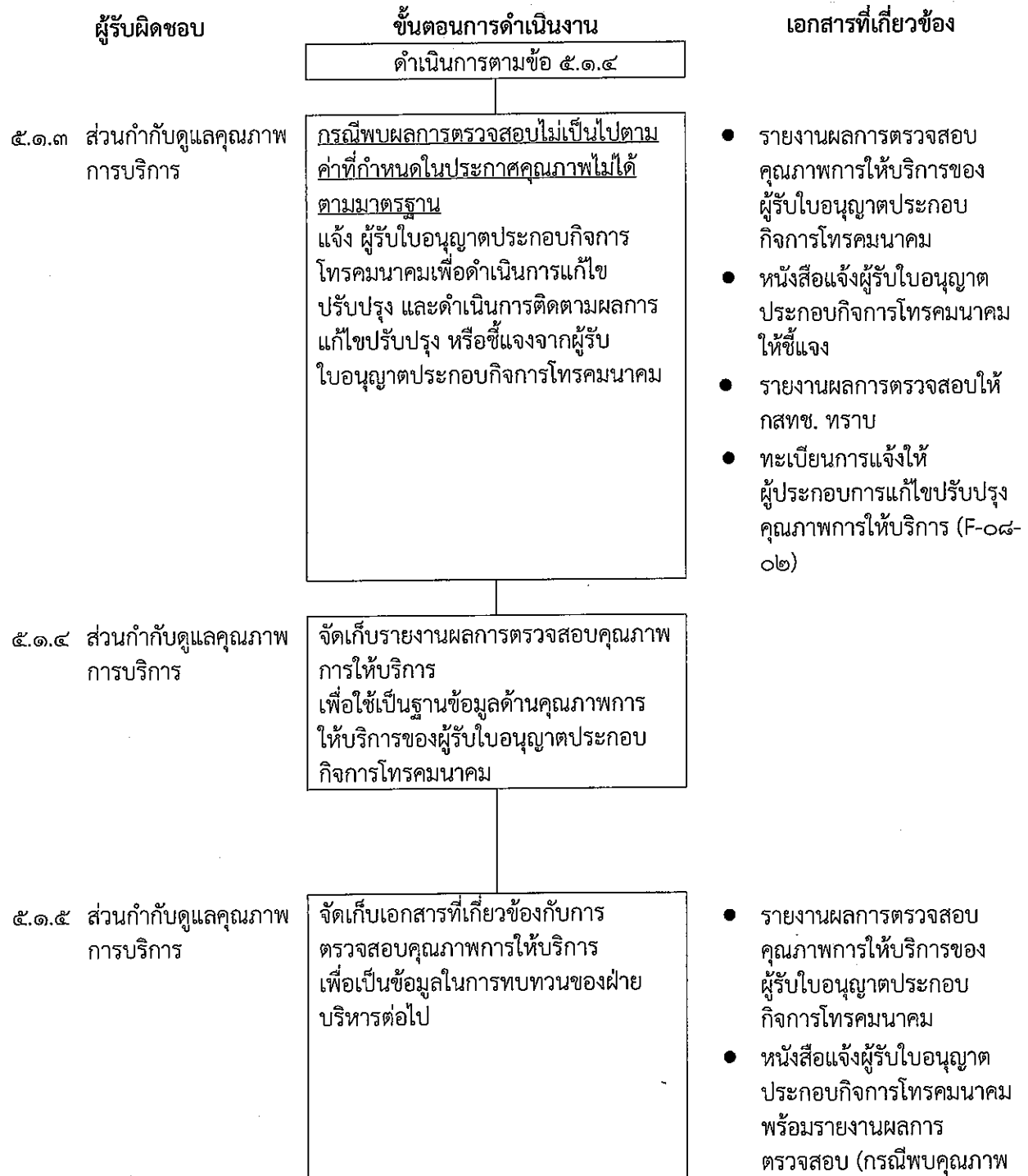
 กสทช.	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๔/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒


๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service: QoS)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๕.๑.๑ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ</p>	<p>ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ QoS ตามแผน โดยดำเนินการทดสอบคุณภาพให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามขั้นตอนและวิธีการตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๖๑ (QoS Data) ตามค่าตัวชี้วัดในข้อ ๔ ข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ ข้อ ๘ ข้อ ๙ และข้อ ๑๐ ของภาคผนวกแนบท้าย ● ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ประเภทเสียง (QoS Voice) พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามค่าตัวชี้วัดในข้อ ๓.๑ ข้อ๓.๒ ข้อ ๓.๓ ของภาคผนวกแนบท้าย ● แผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoS ประจำปี
<p>๕.๑.๒ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ</p>	<p>จัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ทุก ๓ เดือน</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) กรณีพบคุณภาพไม่ได้ตามมาตรฐาน ดำเนินการตามข้อ ๕.๑.๓ ๒) กรณีเป็นตามมาตรฐาน 	

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๕/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒



 กสทช.	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-คท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๖/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ไม่ได้ตามมาตรฐาน)

- หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบและแก้ไขจากผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

๕.๒ การตรวจสอบคุณภาพจากประสบการณ์ (Quality of Experience: QoE)

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๑ ส่วนกำกับดูแล
คุณภาพการบริการ

จัดทำแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE รายไตรมาส ตามความเหมาะสมพื้นที่ตรวจสอบ

- แผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE รายไตรมาส
- มาตรฐานการทดสอบคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามการใช้งานของผู้ใช้บริการ Quality of Experience (QoE)


๕.๒.๒ ส่วนกำกับดูแล
คุณภาพการบริการ

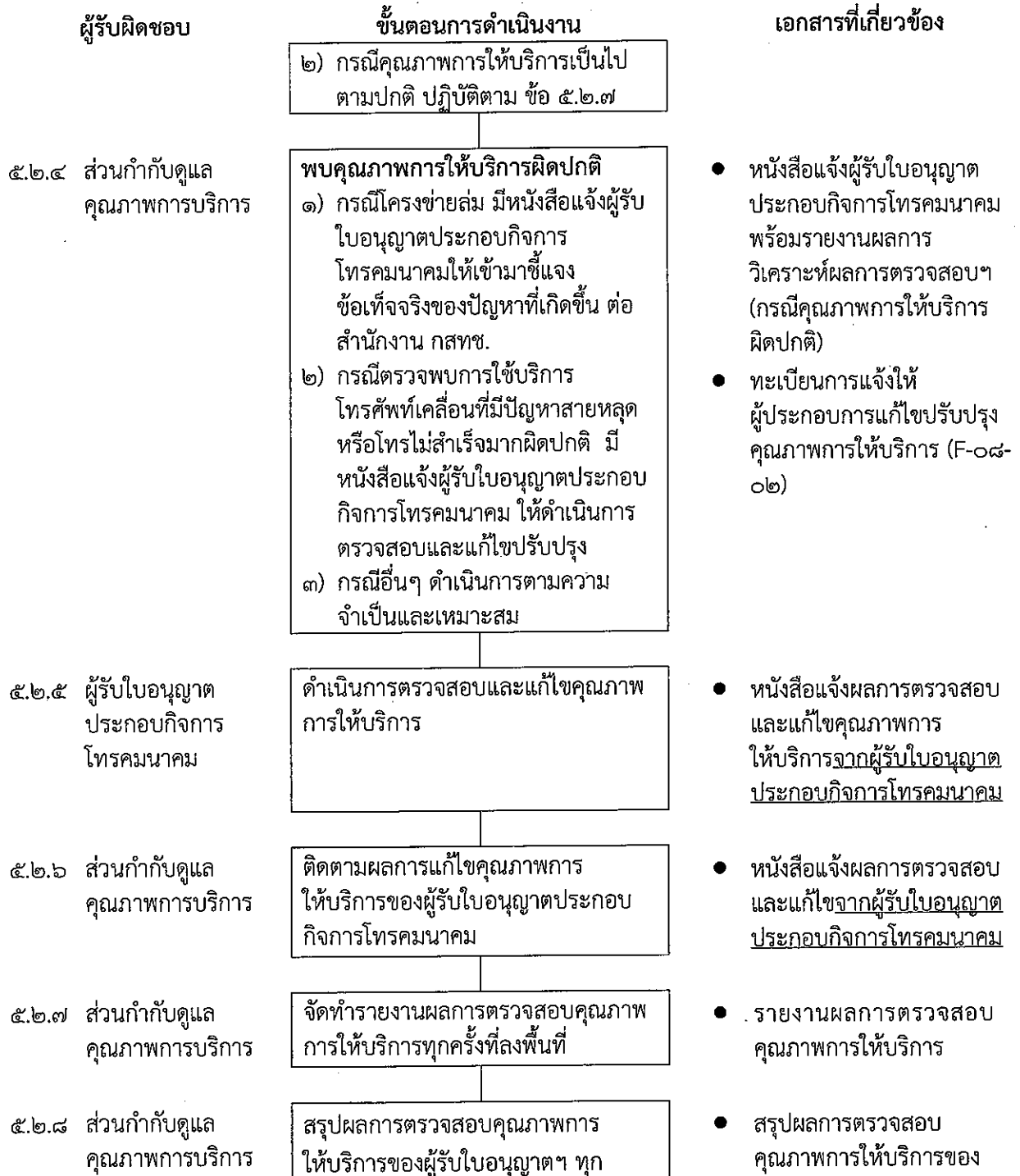
จัดทำแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE ทุกไตรมาส และเสนอขออนุมัติ ลสทช. ผ่าน อคท.


๕.๒.๓ ส่วนกำกับดูแล
คุณภาพการบริการ

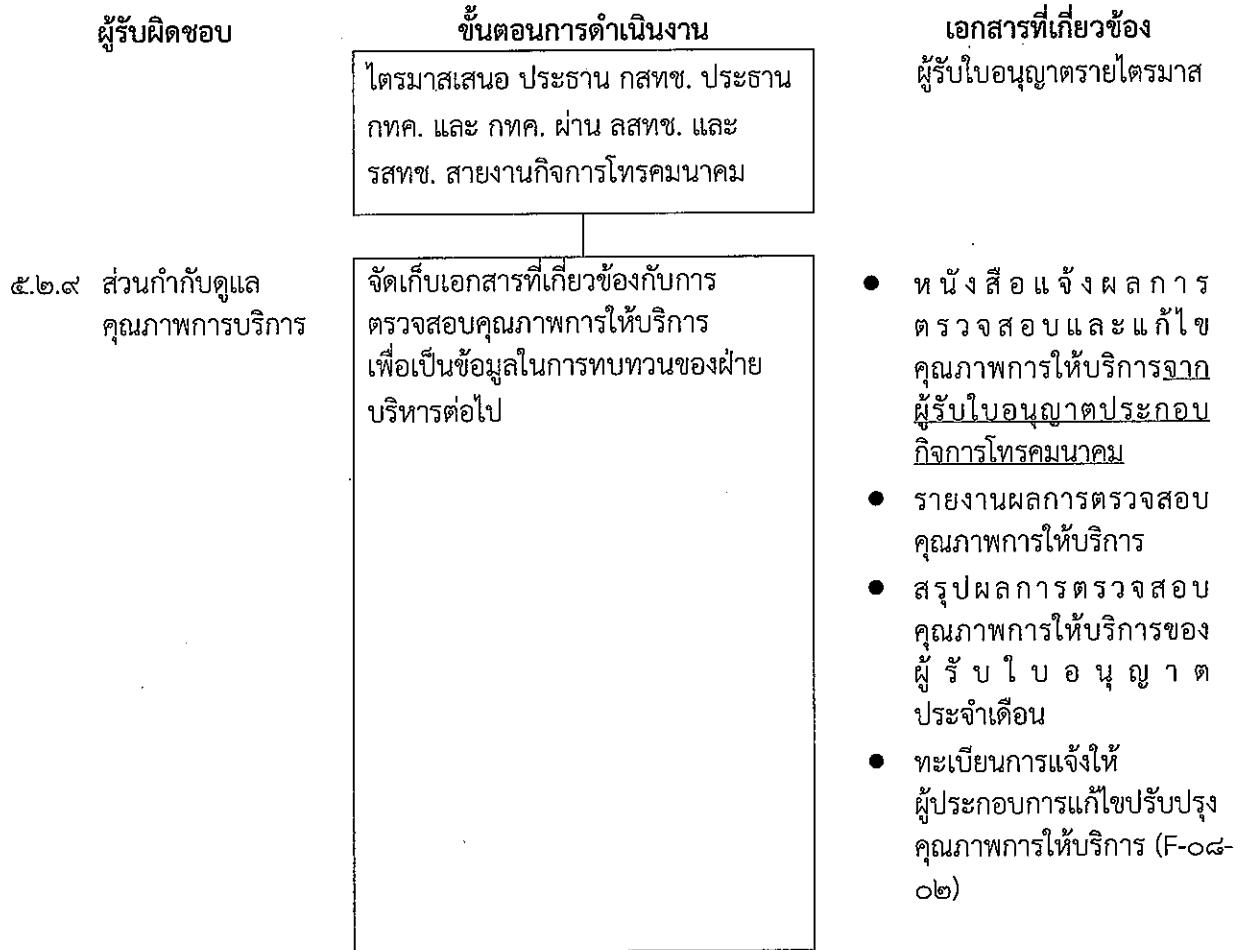
ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE รายไตรมาส

๑) กรณีพบคุณภาพการให้บริการ ผิดปกติ ปฏิบัติตาม ข้อ ๕.๒.๔-๕.๒.๖

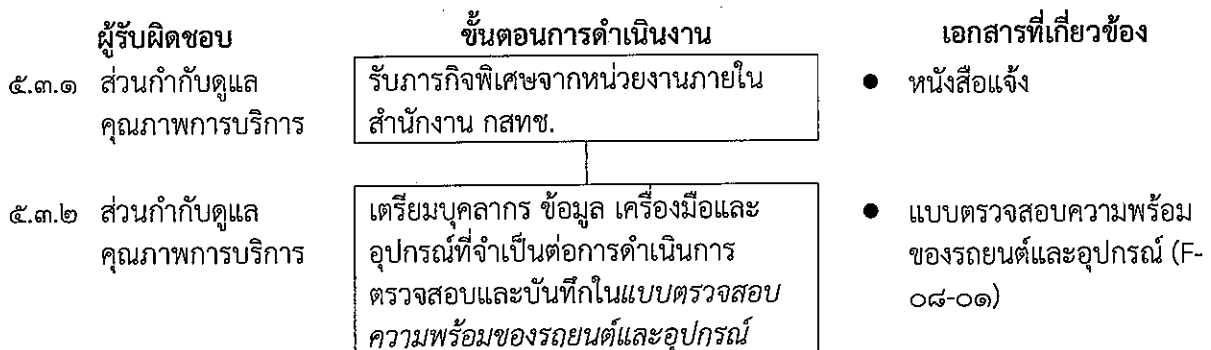
 กสทช.	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๗/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒




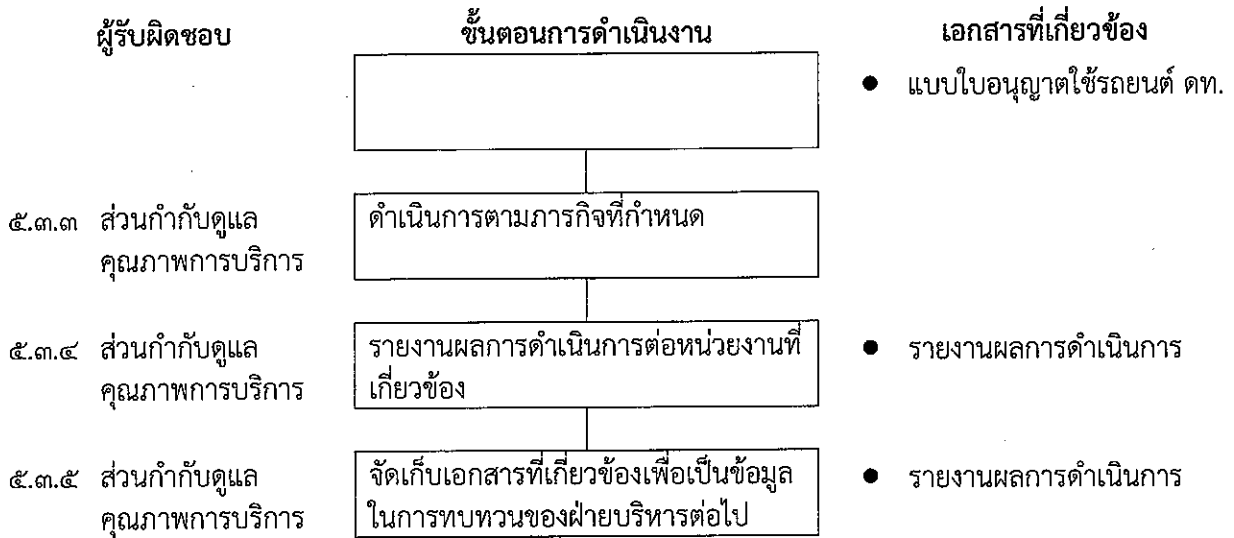
	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๘/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒



๕.๓ การปฏิบัติตามภารกิจพิเศษจากหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช.



	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๙/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒




๖. รายละเอียดการปฏิบัติงาน

๖.๑. การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service: QoS)

๖.๑.๑ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service: QoS) โดยดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoS ประจำปี โดยดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทวนสอบกับผลการตรวจสอบคุณภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม


- ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๖๑ (QoS Data) ตามค่าตัวชี้วัดในข้อ ๔ ข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ ข้อ ๘ ข้อ ๙ และ ข้อ ๑๐ ของภาคผนวกแนบท้าย
- ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ. ๒๕๖๐ (QoS Voice) ตามค่าตัวชี้วัดในข้อ ๓.๑ ข้อ ๓.๒ ข้อ ๓.๓ ของภาคผนวกแนบท้าย
- อื่นๆ (ถ้ามี)

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ดท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๑๐/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒

- ๖.๑.๒ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ทุก ๓ เดือน
- กรณีพบคุณภาพไม่ได้ตามมาตรฐาน ดำเนินการตามข้อ ๖.๑.๓
 - กรณีเป็นตามมาตรฐาน ดำเนินการตามข้อ ๖.๑.๔
- ๖.๑.๓ กรณีพบคุณภาพไม่ได้ตามมาตรฐาน ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการทำหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม พร้อมรายงานผลการตรวจสอบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง หลังจากนั้นส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ ดำเนินการติดตามผลการแก้ไขปรับปรุง หรือหนังสือชี้แจงจากผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และบันทึกลงทะเบียนการแจ้งให้ผู้ประกอบการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (F-๐๘-๐๒)
- ๖.๑.๔ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดเก็บรายงานวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
- ๖.๑.๕ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนของฝ่ายบริหารต่อไป

๖.๒. การตรวจสอบคุณภาพจากประสบการณ์ (Quality of Experience: QoE)

- ๖.๒.๑ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดทำแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE รายไตรมาส ตามความเหมาะสมพื้นที่เข้าตรวจ โดยตรวจสอบการทดสอบคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามการใช้งานของผู้ใช้บริการ Quality of Experience (QoE)
- ๖.๒.๒ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดทำแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE ทุกไตรมาส และเสนอขออนุมัติ เลขธิการฯ (ลสทช.) ผ่าน ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (อตท.)
- ๖.๒.๓ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามแผนปฏิบัติการตรวจสอบ QoE รายไตรมาส
- ๑) กรณีพบคุณภาพการให้บริการผิดปกติ ปฏิบัติตาม ข้อ ๖.๒.๔ – ๖.๒.๖
 - ๒) กรณีคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามปกติ ปฏิบัติตาม ข้อ ๖.๒.๗
- ๖.๒.๔ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ พบคุณภาพการให้บริการผิดปกติ
- ๑) กรณีโครงข่ายล่ม มีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้เข้ามาชี้แจงข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้น ต่อ สำนักงาน กสทช.

	คู่มือการปฏิบัติงาน	รหัส P-ตท.-๐๘
	เรื่อง การควบคุมคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม	หน้า ๑๑/๑๑ แก้ไขครั้งที่ ๔ ประกาศใช้วันที่ ๒๗/๐๒/๖๒

๒) กรณีตรวจพบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีปัญหาสายหลุด หรือโทรไม่สำเร็จมากผิดปกติ มีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง

๓) กรณีอื่นๆ ดำเนินการตามความจำเป็นและเหมาะสม

- ๖.๒.๕ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขคุณภาพการให้บริการ
- ๖.๒.๖ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ ติดตามผลการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
- ๖.๒.๗ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการทุกครั้งที่ลงพื้นที่
- ๖.๒.๘ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ สรุปผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตฯ ทุก ไตรมาสเสนอ ประธาน กสทช. ประธาน กทค. และ กทค. ผ่าน ลสทช. และ รสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม
- ๖.๒.๙ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนของฝ่ายบริหารต่อไป

๖.๓. การปฏิบัติตามภารกิจพิเศษจากหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช.

- ๖.๓.๑ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ รับภารกิจพิเศษจากหน่วยงานภายใน สำนักงาน กสทช.
- ๖.๓.๒ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ เตรียมบุคลากร ข้อมูล เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินการตรวจสอบ และบันทึกในแบบตรวจสอบความพร้อมของรถยนต์และอุปกรณ์ (F-๐๘-๐๑) รวมทั้งขออนุญาติใช้รถตามแบบใบอนุญาตใช้รถยนต์ ดท. เพื่อรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกฯ ทราบก่อนออกปฏิบัติงาน
- ๖.๓.๓ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ ดำเนินการตามภารกิจที่กำหนด
- ๖.๓.๔ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ รายงานผลการดำเนินการต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖.๓.๕ ส่วนกำกับดูแลคุณภาพการบริการ จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนของฝ่ายบริหารต่อไป