



คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ที่ รก. 1 / 2555

เรื่อง วิธีปฏิบัติและกระบวนการรับแจ้งเหตุเสียจนถึงตรวจแก้คณัติบริการโทรศัพท์ประจำที่และ ADSL

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกระบวนการรับแจ้งเหตุเสียจนถึงตรวจแก้คณัติบริการโทรศัพท์ประจำที่และ ADSL ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 27 ของข้อบังคับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกอบกับข้อ 2.1 ของคำสั่งคณะกรรมการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ 29/2546 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงมีคำสั่งให้ใช้วิธีปฏิบัติและกระบวนการรับแจ้งเหตุเสียจนถึงตรวจแก้คณัติบริการโทรศัพท์ประจำที่และ ADSL ตามที่แนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 7 ธันวาคม 2554 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 12 มกราคม 2555

(นายอานนท์ ทับเที่ยง)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้คำสั่งฉบับนี้ คือ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และใช้เป็นมาตรฐานการวัดตัวชี้วัดเดียวกัน



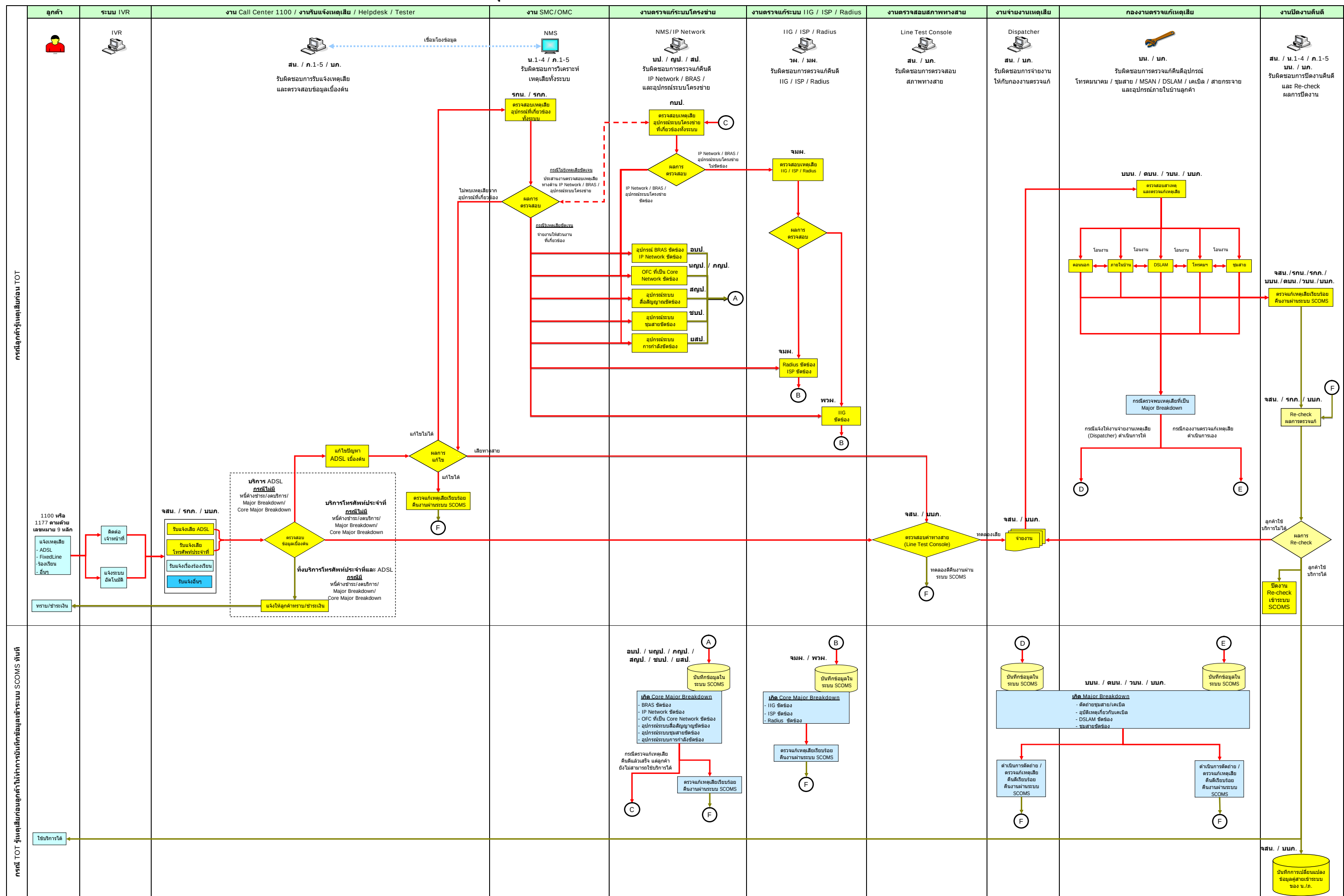
วิธีปฏิบัติและ กระบวนการรับแจ้งเหตุเสี่ยงจนถึงตรวจแก้คืนดีบริการ โทรศัพท์ประจำที่และ ADSL



ส่วนบริหารและพัฒนาคุณภาพที่ 2

ฝ่ายคุณภาพองค์กร

กระบวนการรับแจ้งเหตุเสี่ยงจนถึงการตรวจแก้คืนดีบริการโทรศัพท์ประจำที่และ ADSL



	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) การรับแจ้งเหตุเสียจนถึงการตรวจแก้คืนค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL	
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 7 ธันวาคม 2554	หน้า 1/9

วัตถุประสงค์	เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการตรวจแก้เหตุเสียโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL เป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า		
ขอบเขต	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการตรวจแก้เหตุเสียโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL แก่ลูกค้า โดยมีการกำหนดวิธีปฏิบัติ และส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ตั้งแต่ได้รับแจ้งเหตุเสียจนถึงการตรวจแก้คืนดี และปิดงานเข้าระบบ SCOMS		
เอกสารอ้างอิง	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.3/2548	เรื่อง	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ
	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.11/2548	เรื่อง	มาตรฐานเครื่องมืองานสายกระจาย
	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.12/2548	เรื่อง	คู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบและปรับปรุงเคเบิล เพื่อรองรับการให้บริการ สื่อสารข้อมูล
	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.13/2548	เรื่อง	มาตรฐานระบบต่อลงดินชุมสายโทรศัพท์
	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.15/2548	เรื่อง	มาตรฐานระบบต่อลงดินข่ายสาย
	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.2/2548	เรื่อง	คู่มือค่ามาตรฐานทางไฟฟ้าของเคเบิลท้องถิ่น
	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.6/2551	เรื่อง	การให้บริการซ่อมบำรุงแก้ไขเหตุเสียภายในบ้านลูกค้า
	คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.5/2554	เรื่อง	แนวทางการปฏิบัติการติดตั้งข่ายสายท้องถิ่นและเดินสายภายใน สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)
	คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS		
คำจำกัดความ	งาน Call Center 1100 / งานรับแจ้งเหตุเสีย	หมายถึง	ส่วนงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรับ Call ของลูกค้า เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารด้านบริการต่าง ๆ ของบริษัท และการรับแจ้งเหตุเสีย ของบริการ รวมถึงการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า เช่น งดบริการ , ประวัติการใช้งาน ฯลฯ
	งาน Helpdesk / Tester	หมายถึง	ส่วนงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์ประจำที่และบริการ ADSL ในด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับ อุปกรณ์ภายในบ้านลูกค้า เช่น Computer , Modem , Splitter , สายภายใน ฯลฯ รวมถึงการตรวจสอบค่าทางสาย , Port DSLAM , ปรับ Speed ฯลฯ ก่อนส่งงานในระบบ SCOMS ให้กับส่วนงาน ที่เกี่ยวข้องกับเหตุเสียดำเนินการต่อไปตามกรรมวิธี
	งาน SMC , OMC	หมายถึง	ส่วนงานที่ดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุเสียบริการ ADSL ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ จากระบบ Network Management System (NMS) รวมถึงการประสานงาน ประสานงานกับส่วนงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบและวิเคราะห์ เหตุเสียที่เกิดจากโครงข่าย ก่อนส่งงานในระบบ SCOMS ให้กับ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเหตุเสีย ดำเนินการต่อไปตามกรรมวิธี
	งานตรวจแก้ระบบโครงข่าย	หมายถึง	ส่วนงานที่ดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุเสียของ IP Network , BRAS , และอุปกรณ์ระบบโครงข่ายต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง และดำเนินการบันทึกเหตุเสียเป็น Core Major Breakdown ในระบบ SCOMS รวมถึงการตรวจแก้เหตุเสียคืนดี และปิดงานเข้าระบบ

	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) การรับแจ้งเหตุเสียจนถึงการตรวจแก้คืนค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL	
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 7 ธันวาคม 2554	หน้า 2/9

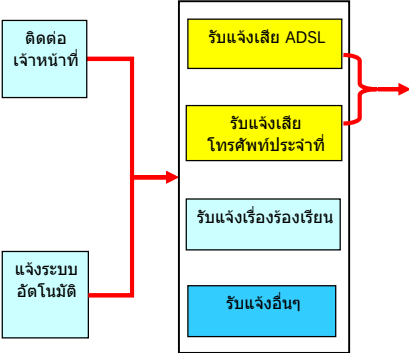
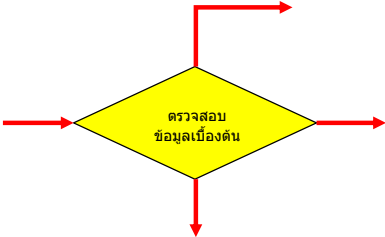
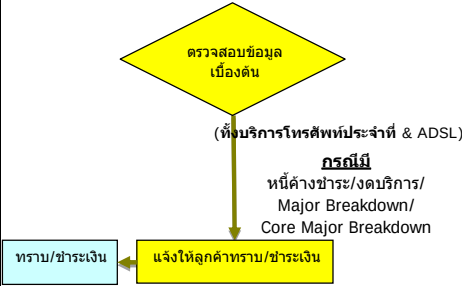
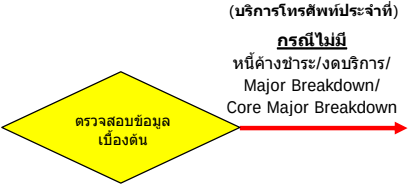
งานตรวจแก้ระบบ IIG / ISP / Radius	หมายถึง	ส่วนงานที่ดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุเสียที่เกิดจาก IIG , ISP , Radius และดำเนินการบันทึกเหตุเสียเป็น Core Major Breakdown ในระบบ SCOMS รวมถึงการตรวจแก้เหตุเสียคืนดี และปิดงานเข้าระบบ
งานตรวจสอบสภาพทางสาย	หมายถึง	ส่วนงานที่ดำเนินการตรวจสอบเหตุเสียทางสายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยใช้ Line Test Console และส่งงานในระบบ SCOMS ให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปตามกรรมวิธี
งานจ่ายงานเหตุเสีย	หมายถึง	ส่วนงานที่ดำเนินการจัดทำใบจ่ายงานให้แต่ละกองงานที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ และปิดงานคืนดีกรณีทดสอบดี รวมถึงการบันทึก Major Breakdown ให้กับกองงานตรวจแก้เหตุเสีย กรณีที่ได้รับการร้องขอหรือได้รับมอบหมาย เข้าระบบ SCOMS
กองงานตรวจแก้เหตุเสีย	หมายถึง	ส่วนงานที่ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียของบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ภายนอก , ภายในบ้านลูกค้า , อุปกรณ์ DSLAM , ระบบชุมสายโทรศัพท์ , ระบบโทรคมนาคมในพื้นที่ที่รับผิดชอบ หรือได้รับมอบหมาย รวมถึงการแจ้งและบันทึกเหตุเสียที่เป็น Major Breakdown จนถึงปิดงานคืนดี เข้าระบบ SCOMS
งานปิดงานคืนดี	หมายถึง	ส่วนงานที่รับผลการตรวจแก้เหตุเสียคืนดีจากกองงานตรวจแก้เหตุเสีย และดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้คืนดี ก่อนปิดงานเข้าระบบ SCOMS รวมทั้งดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงทะเบียนคู่สายเข้าระบบฐานข้อมูลของพื้นที่ทุกครั้ง ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) การรับแจ้งเหตุเสียจนถึงการตรวจแก้คืนค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL	
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 7 ธันวาคม 2554	หน้า 3/9

<u>ดัชนีวัดคุณภาพงาน</u>	<u>เป้าหมาย</u>
ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time) ไม่นานกว่า 24 ชั่วโมง <u>สูตรคำนวณ</u> (วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน) $\frac{\text{ผลรวมของระยะเวลาการตรวจแก้คืนดีทุกเลขหมาย} \times 100}{\text{จำนวนเลขหมายที่เสียทั้งหมดภายในเดือน}}$ คำจำกัดความ : ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอเป็นจำนวนชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่ สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง (ตามเกณฑ์ กทข.)	
จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ 100 ราย ไม่มากกว่า 5 ครั้ง ต่อผู้ใช้บริการ 100 ราย <u>สูตรคำนวณ</u> (วัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน) $\frac{\text{จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานทั้งหมด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด}}$ คำจำกัดความ : ความผิดปกติที่ถูกรายงานโดยลูกค้า จะต้องเป็น Valid fault report (ต้องเกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น หากใช้ บริการไม่ได้ เนื่องจากตัวเครื่องโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการเสียเอง จะไม่นับเป็น Valid fault report) (ตามเกณฑ์ กทข.)	
ร้อยละความสามารถในการตรวจแก้เหตุเสียคืนดีภายใน 24 ชั่วโมง ตามที่กำหนดเป็น MC ของแต่ละปี <u>สูตรคำนวณ</u> $\frac{\text{จำนวนเหตุเสียที่สามารถตรวจแก้คืนดีได้ภายใน 24 ชั่วโมง} \times 100}{\text{จำนวนเหตุเสียทั้งหมดภายในเดือน}}$ คำจำกัดความ : ความสามารถในการตรวจแก้เหตุเสียจนถึงคืนดีได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้งเหตุเสียจากลูกค้า (ตาม QoS ของคำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.3/2548)	
ร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายงานให้กับงานตรวจแก้เหตุเสียได้ภายใน 35 นาทีนับจากรับแจ้งจากลูกค้า ไม่ต่ำกว่า 95 % (เวลาทำการ) <u>สูตรคำนวณ</u> $\frac{\text{จำนวนเหตุเสียที่สามารถจ่ายงานได้ภายใน 35 นาที} \times 100}{\text{จำนวนเหตุเสียทั้งหมดภายในเดือน}}$ หมายเหตุ : นอกเวลาทำการ จะมีการกำหนดเพิ่มเติม เมื่อมีการดำเนินงานจริง	
ร้อยละความสามารถในการตรวจแก้เหตุเสียคืนดีของเหตุเสียที่เป็น Core Major Breakdown ภายใน 4 ชั่วโมง ตามที่กำหนดเป็น MC ของแต่ละปี <u>สูตรคำนวณ</u> $\frac{\text{จำนวนครั้งของเหตุเสีย Core Major Breakdown ที่สามารถตรวจแก้คืนดีได้ภายใน 4 ชั่วโมง} \times 100}{\text{จำนวนครั้งของเหตุเสีย Core Major Breakdown ทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในเดือน}}$	

	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) การรับแจ้งเหตุเสียจนถึงการตรวจแก้คืนค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL	
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 7 ธันวาคม 2554	หน้า 4 / 9

คำอธิบายขั้นตอนงานตรวจแก้เหตุเสียบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	แบบฟอร์มหรือเอกสารอ้างอิง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
	1. รับแจ้งเหตุเสียจากลูกค้าโดยตรง ให้ปฏิบัติดังนี้ 1.1 แยกบริการโทรศัพท์ประจำที่ / ADSL / เรื่องร้องเรียน / เรื่องอื่น ๆ 1.2 กรณีเป็นการรับแจ้งเหตุเสียของบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อ 3. 2. รับแจ้งเหตุเสียจากลูกค้าโดยใช้ระบบ IVR รับแจ้งอัตโนมัติ ระบบจะดำเนินการส่งงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกรรมวิธีต่อไป	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100) - รกภ. (Helpdesk) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย)
	3. หลังจากรับแจ้งเหตุเสียของบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL จากลูกค้าแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลดังนี้ 3.1 ตรวจสอบประวัติลูกค้า 3.2 ตรวจสอบประวัติการแจ้งเสีย 3.3 ตรวจสอบประวัติการตรวจแก้ 3.4 ตรวจสอบหนี้ค่าชำระ/งดบริการ 3.5 ตรวจสอบการแจ้งเหตุเสีย Major Breakdown ที่ส่วนงานรับผิดชอบแจ้งไว้ในระบบ SCOMS 3.5.1 ตรวจสอบเคเบิลเส้น / ขุนสายเส้น 3.5.2 ตรวจสอบ DSLAM เส้น 3.5.3 ตรวจสอบการตัดสาย / ปรับปรุง 3.6 ตรวจสอบระดับลูกค้า 3.7 ตรวจสอบทะเบียนคู่สาย 3.8 ตรวจสอบการแจ้งเหตุเสีย Core Major Breakdown ที่ส่วนงานรับผิดชอบแจ้งไว้ในระบบ SCOMS 3.8.1 ตรวจสอบ IP Network / BRAS / อุปกรณ์ระบบโครงข่ายขัดข้อง 3.8.2 ตรวจสอบ IIG / ISP / Radius ขัดข้อง	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100 / Tester) - รกภ. (Helpdesk/Tester) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย / Tester)
	4. กรณีตรวจสอบพบว่าลูกค้าค้างชำระค่าบริการ / งดใช้บริการชั่วคราว / ตัดสาย / อยู่ระหว่างการตรวจแก้เหตุเสีย Major Breakdown หรือ Core Major Breakdown ฯลฯ ให้ดำเนินการให้คำแนะนำและแจ้งลูกค้าทราบสาเหตุที่เกิดขึ้น หรือแจ้งยอดค้างชำระ เพื่อให้ลูกค้ามาชำระเงิน	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100 / Tester) - รกภ. (Helpdesk/Tester) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย / Tester)
	5. กรณีตรวจสอบไม่พบว่าลูกค้าค้างชำระค่าบริการ / งดใช้บริการชั่วคราว / ตัดสาย / อยู่ระหว่างการตรวจแก้เหตุเสีย Major Breakdown หรือ Core Major Breakdown คัด ฯลฯ ให้ส่งต่องานให้กับงานตรวจสอบสภาพทางสายดำเนินการต่อไป (เฉพาะลูกค้าที่แจ้งเหตุเสียของบริการโทรศัพท์ประจำที่ หรือเกิดเหตุเสียเฉพาะบริการโทรศัพท์ประจำที่ กรณีที่ลูกค้าใช้บริการ ADSL ด้วย แต่ไม่เกิดเหตุเสีย)	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100 / Tester) - รกภ. (Helpdesk/Tester) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย / Tester)



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
การรับแจ้งเหตุเสียจนถึงการตรวจแก้คืนบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

วันที่มีผลบังคับใช้ : 7 ธันวาคม 2554

หน้า 5 / 9

คำอธิบายขั้นตอนงานตรวจแก้เหตุเสียบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	แบบฟอร์มหรือเอกสารอ้างอิง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
(บริการ ADSL) กรณีไม่มี หนี้ค้างชำระ/งดบริการ/ Major Breakdown/ Core Major Breakdown	6. กรณีตรวจสอบไม่พบว่ามีลูกค้าค้างชำระค่าบริการ / งดใช้บริการชั่วคราว / ตัดสาย / อยู่ระหว่างการตรวจแก้เหตุเสีย Major Breakdown หรือ Core Major Breakdown คืนดี ฯลฯ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ADSL เบื้องต้น ดังนี้ 6.1 ตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ADSL 6.2 ตรวจสอบประวัติการแก้ไขเหตุเสีย 6.3 ตรวจสอบประวัติการใช้งาน 6.4 ตรวจสอบค่าทางสาย (เฉพาะค่าที่เกี่ยวข้องกับ ADSL) 6.5 ตรวจสอบ DSLAM 6.6 Reset Port 6.7 ตรวจสอบสถานะ Modem , Computer , Splitter , สายภายใน 6.8 ตรวจสอบสถานะการปรับ Speed (Username & Password)	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100 / Tester) - รกก. (Helpdesk/Tester) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย / Tester)
	7. กรณีสามารถแก้ไขปัญหา ADSL เบื้องต้นได้ทันที ให้ดำเนินการปิดงานคืนดีเข้าระบบ SCOMS เพื่อให้งานปิดงานคืนดีดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้ต่อไป	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100 / Tester) - รกก. (Helpdesk/Tester) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย / Tester)
	8. กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหา ADSL เบื้องต้นได้ ให้ขอหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถใช้สำหรับติดต่อกลับไปได้หาลูกค้าได้สะดวก และส่งต่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 8.1 กรณีต้องทำการตรวจสอบเหตุเสียทางเทคนิค ให้ดำเนินการส่งต่อให้งาน SMC / OMC ดำเนินการตรวจสอบให้ต่อไป 8.2 กรณีตรวจสอบพบว่า เกิดเหตุเสียทางสาย ให้ดำเนินการส่งต่อให้งานตรวจสอบสภาพทางสายดำเนินการต่อไปตามข้อ 21.	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100 / Tester) - รกก. (Helpdesk/Tester) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย / Tester)
	9. งาน SMC / OMC ต้องทำการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุเสียของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องจากระบบ Network Management System (NMS) 9.1 กรณีที่สามารถวิเคราะห์และรู้เหตุเสียที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ให้ส่งงานต่อไปที่ส่วนงานที่รับผิดชอบทางด้าน IP Network / BRAS / อุปกรณ์ระบบโครงข่าย / IIG / ISP / Radius ดำเนินการต่อไปตามกรรมวิธี 9.2 กรณีไม่พบเหตุเสียจากอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ให้แจ้งกลับไปที่งาน Call Center 1100 / งานรับแจ้งเหตุเสีย / Helpdesk / Tester เพื่อส่งงานต่อไปให้กับงานตรวจสอบสภาพทางสายดำเนินการต่อไปตามข้อ 21.	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จสน. (Call Center 1100 / Tester) - รกก. (Helpdesk/Tester) - บบภ. (งานรับแจ้งเหตุเสีย / Tester)



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
การรับแจ้งเหตุเสียงจนถึงการตรวจแก้คืนค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

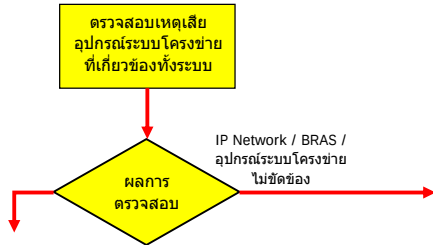
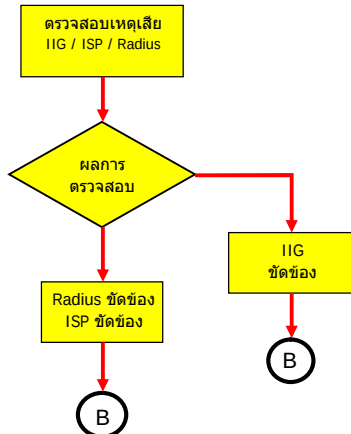
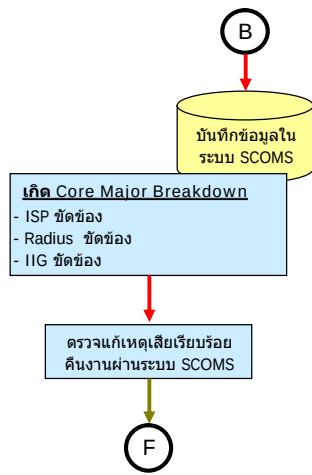
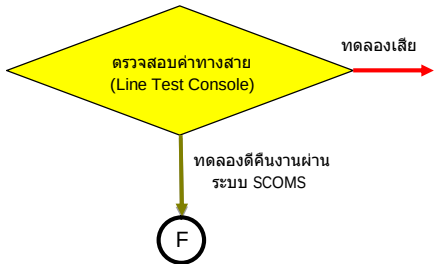
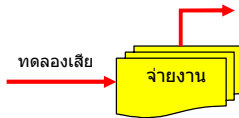
วันที่มีผลบังคับใช้ : 7 ธันวาคม 2554

หน้า 6/9

คำอธิบายขั้นตอนงานตรวจแก้เหตุเสียงบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	แบบฟอร์มหรือเอกสารอ้างอิง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
ตรวจสอบเหตุเสียงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ กรณีไม่พบเหตุเสียงชัดเจน ประสานงานตรวจสอบเหตุเสียงทางด้าน IP Network / BRAS / อุปกรณ์ระบบโครงข่าย ผลการตรวจสอบ	10. กรณีทำการตรวจสอบและวิเคราะห์แล้ว ไม่พบเหตุเสียงอย่างชัดเจน ให้ทำการประสานงานกับส่วนงานที่รับผิดชอบระบบโครงข่าย เพื่อทำการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุเสียงทางด้าน IP Network / BRAS / อุปกรณ์ระบบโครงข่ายให้ต่อไป	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- รกน. (Helpdesk/Tester) - รกภ. (Helpdesk/Tester) - กบป.
ตรวจสอบเหตุเสียงอุปกรณ์ระบบโครงข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ ผลการตรวจสอบ IP Network / BRAS / อุปกรณ์ระบบโครงข่ายชัดเจน อุปกรณ์ BRAS ชัดช่อง IP Network ชัดช่อง OFC ที่เป็น Core Network ชัดช่อง อุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณชัดช่อง อุปกรณ์ระบบชุมสายชัดช่อง อุปกรณ์ระบบการกำลังชัดช่อง A	11. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบระบบโครงข่ายดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุเสียงและแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ระบบโครงข่ายที่เกิดเหตุเสียง ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียงต่อไปตามกรรมวิธี ผ่านระบบ SCOMS	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- กบป.
A บันทึกข้อมูลในระบบ SCOMS เกิด Core Major Breakdown - BRAS ชัดช่อง - IP Network ชัดช่อง - OFC ที่เป็น Core Network ชัดช่อง - อุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณชัดช่อง - อุปกรณ์ระบบชุมสายชัดช่อง - อุปกรณ์ระบบการกำลังชัดช่อง กรณีตรวจแก้เหตุเสียงคืนแล้วเสร็จ แต่ลูกค้ายังไม่สามารถใช้บริการได้ ตรวจแก้เหตุเสียงเรียบร้อยคืนงานผ่านระบบ SCOMS C F	12. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบในอุปกรณ์ของระบบโครงข่ายที่เกิดเหตุเสียง ดำเนินการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลการเกิด Core Major Breakdown ในระบบ SCOMS (A) เพื่อแจ้งข่าวให้กับ Call Center 1100 หรือส่วนงานที่รับแจ้งเหตุเสียงใช้เป็นข้อมูลในการตอบข้อซักถามของลูกค้าต่อไป (กรณีส่วนงานรู้เหตุเสียงที่เป็น Core Major Breakdown ก่อนลูกค้า ให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบ SCOMS ทันที) 13. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบในอุปกรณ์ของระบบโครงข่ายที่เกิดเหตุเสียง ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียงคืนต่อไปตามกรรมวิธี 14. กรณีที่ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียงคืนดีแล้วเสร็จ แต่ลูกค้ายังไม่สามารถใช้บริการได้ (มีอุปกรณ์ระบบโครงข่ายอื่น ๆ เกิดเหตุเสียงด้วย) ให้แจ้งส่วนงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบเหตุเสียงระบบโครงข่ายตามข้อ 11. ดำเนินการต่อไป (C) 15. กรณีที่ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียงคืนแล้วเสร็จ และลูกค้าสามารถใช้บริการได้ ให้ส่วนงานที่ตรวจแก้เหตุเสียงคืนดี ดำเนินการปิดงานคืนดีเข้าระบบ SCOMS เพื่อให้งานปิดงานคืนดี ดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้ต่อไป (F)	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- อบป. - ขบป. - นญป. - ภญป. - สญป. - ยสป.

คำอธิบายขั้นตอนงานตรวจแก้เหตุเสียบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	แบบฟอร์มหรือเอกสารอ้างอิง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
	16. กรณีทำการตรวจสอบและวิเคราะห์แล้ว ไม่พบเหตุเสียที่เกิดจากอุปกรณ์ระบบโครงข่าย ให้ส่งงานต่อไปให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบ IIG / ISP / Radius ดำเนินการต่อไปตามกรรมวิธี	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- กบป.
	17. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบระบบ IIG / ISP / Radius ดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุเสีย และแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปตามกรรมวิธี	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จมผ.
	18. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้าน IIG / ISP / Radius ดำเนินการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลการเกิด Core Major Breakdown ในระบบ SCOMS (B) เพื่อแจ้งข่าวให้กับ Call Center 1100 หรือส่วนงานที่รับแจ้งเหตุเสียใช้เป็นข้อมูลในการตอบข้อซักถามของลูกค้าต่อไป (กรณีส่วนงานรู้เหตุเสียที่เป็น Core Major Breakdown ก่อนลูกค้า ให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบ SCOMS ทันที) 19. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบด้าน IIG / ISP / Radius ที่เกิดเหตุเสีย ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียคืนดีต่อไปตามกรรมวิธี 20. เมื่อดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียคืนดีแล้วเสร็จ ให้ส่วนงานที่ตรวจแก้เหตุเสียคืนดี ดำเนินการปิดงานคืนดีเข้าระบบ SCOMS เพื่อให้งานปิดงานคืนดี ดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้ต่อไป (F)	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- จมผ. - พวผ.
	21. ให้งานตรวจสอบสภาพทางสาย ดำเนินการตรวจสอบค่าทางสาย โดยใช้ระบบ Line Test Console 21.1 หากพบว่าค่าทางสายปกติ และทดลองดี ให้ดำเนินการปิดงานคืนดีในระบบ SCOMS เพื่อให้งานปิดงานคืนดี ดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้ต่อไป (F) 21.2 หากพบว่า เกิดเหตุเสียจากทางสาย ให้แจ้งงานจ่ายงานเหตุเสีย ดำเนินการต่อไป	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- งานตรวจสอบสภาพทางสาย
	22. ให้งานจ่ายงานเหตุเสียจัดทำใบจ่ายงานให้กับกองงานตรวจแก้เหตุเสีย แยกสายกองงาน ตามพื้นที่ในแต่ละกองงานรับผิดชอบ และให้มีการติดตามผลการตรวจแก้เหตุเสียจากกองงานเป็นระยะ	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS - ใบจ่ายงาน 1177	- งานจ่ายงานเหตุเสีย (Dispatcher)

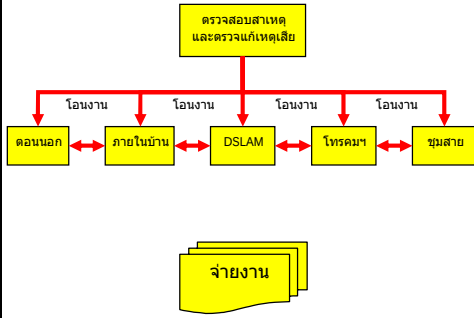
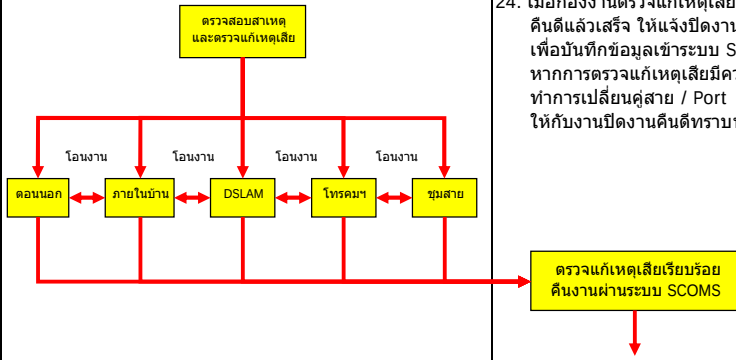
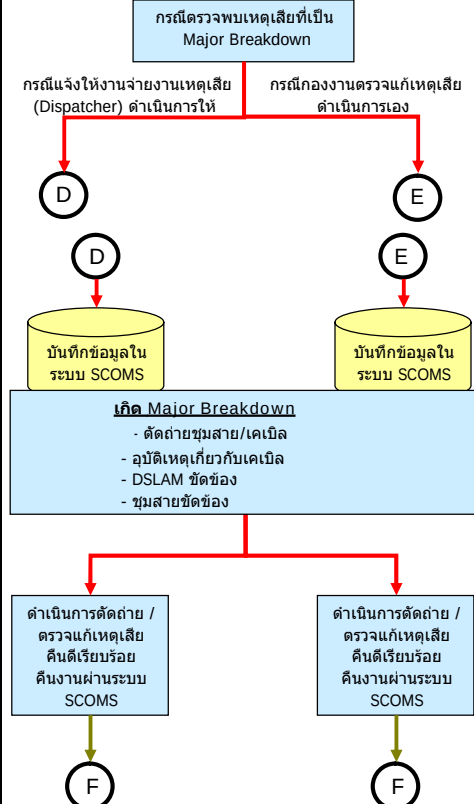


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
การรับแจ้งเหตุเสียจนถึงการตรวจแก้คืนบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

วันที่มีผลบังคับใช้ : 7 ธันวาคม 2554

หน้า 8/9

คำอธิบายขั้นตอนงานตรวจแก้เหตุเสียบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	แบบฟอร์มหรือเอกสารอ้างอิง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
	23. เมื่อได้รับใบรายงาน ให้กองงานตรวจแก้เหตุเสียดำเนินการดังนี้ 23.1 ตรวจสอบงานค้างที่ยังตรวจแก้คืนดีไม่เสร็จ 23.2 จัดทำลำดับการตรวจแก้เหตุเสียประจำวัน เพื่อให้สามารถทำการตรวจแก้คืนดีได้ตามเป้าหมาย (ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากลูกค้า) 23.3 ดำเนินการตรวจแก้คืนดีตามเหตุเสียที่เกิดขึ้น 23.4 หากพบว่าเหตุเสียนั้น เกิดจากอุปกรณ์ที่อยู่ นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบของกองงาน หรือเป็นเหตุเสียยากที่กองงานไม่สามารถ ตรวจแก้คืนดีได้ ให้โอนงานให้กับกองงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกับอุปกรณ์นั้น ๆ หรือ กองงานที่สามารถแก้ไขเหตุเสียยากได้ โดยตรงทางโทรศัพท์ หรือโอนงานผ่านงาน รายงานเหตุเสีย เพื่อดำเนินการจ่ายงานให้ต่อไปตามกรรมวิธี	- คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.3/2548 - คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.11/2548 - คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.12/2548 - คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.13/2548 - คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.15/2548 - คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.2/2548 - คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.6/2551 - คำสั่ง ที่ไอที ที่ รก.5/2554 - ใบรายงาน 1177	- กองงานตรวจแก้เหตุเสีย - งานจ่ายงานเหตุเสีย (Dispatcher)
	24. เมื่อกองงานตรวจแก้เหตุเสีย ดำเนินการตรวจแก้ คืนดีแล้วเสร็จ ให้แจ้งปฏิบัติงานไปทำงานปิดงานคืนดี เพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบ SCOMS ทันที และ หากการตรวจแก้เหตุเสียมีความจำเป็นต้อง ทำการเปลี่ยนคู่สาย / Port ให้แจ้งรายละเอียด ให้กับงานปิดงานคืนดีทราบทุกครั้ง	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- กองงานตรวจแก้เหตุเสีย
	25. กรณีเกิดเหตุเสียที่เป็น Major Breakdown ประกอบด้วย 25.1 ตัดสายชุมสาย/เคเบิล 25.2 อุบัติเหตุเกี่ยวกับเคเบิล 25.3 DSLAM ชัดข้อง 25.4 ชุมสายขัดข้อง ให้กองงานตรวจแก้เหตุเสียที่เกี่ยวข้องกับเหตุเสียนั้น ทำการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ SCOMS หรือแจ้งให้งานจ่ายงานเหตุเสียเป็นผู้ดำเนินการแทนได้ (D E) เพื่อแจ้งข่าวให้กับ Call Center 1100 หรือ ส่วนงานที่รับแจ้งเหตุเสียใช้เป็นข้อมูลในการตอบข้อซักถามของลูกค้าต่อไป (กรณีส่วนงานรู้เหตุเสียที่เป็น Major Breakdown ก่อนลูกค้า ให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบ SCOMS ทันที) 26. ให้กองงานตรวจแก้เหตุเสียที่เกี่ยวข้องกับเหตุเสียนั้น ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียที่เกี่ยวข้อง Major Breakdown ให้คืนดีโดยเร่งด่วน 27. เมื่อดำเนินการแก้ไขเหตุเสียคืนดีแล้วเสร็จ ให้กองงานที่เกี่ยวข้องกับเหตุเสียนั้น ทำการบันทึกปิดงานคืนดีเข้าระบบ SCOMS หรือแจ้งให้งานจ่ายงานเหตุเสียเป็นผู้ดำเนินการแทนได้ เพื่อให้งานปิดงานคืนดี ดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้ต่อไป (F)	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS	- กองงานตรวจแก้เหตุเสีย - งานจ่ายงานเหตุเสีย (Dispatcher)



คำอธิบายขั้นตอนงานตรวจแก้เหตุเสียงบริการโทรศัพท์ประจำที่ และ ADSL

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	แบบฟอร์มหรือเอกสารอ้างอิง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
	28. เมื่อได้รับแจ้งการปฏิบัติงานคืนดีจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (F) ให้งานปฏิบัติงานคืนดีดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้เหตุเสียงกับลูกค้า เพื่อยืนยันผลการปฏิบัติงานคืนดี 28.1 หากผลการ Re-check พบว่า ลูกค้าสามารถใช้บริการได้แล้ว ให้ดำเนินการปฏิบัติงานคืนดีเข้าระบบ SCOMS และหากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลคู่สาย ให้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนคู่สายในระบบของแต่ละพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันทันที 28.2 หากผลการ Re-check พบว่า ลูกค้ายังไม่สามารถใช้บริการได้ ให้แจ้งงานจ่ายงานเหตุเสียงเพื่อจ่ายงานให้กับกองงานตรวจแก้เหตุเสียงที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป 29. กองงานตรวจแก้เหตุเสียงที่ได้รับแจ้งผลการ Re-check ที่ลูกค้ายังไม่สามารถใช้บริการได้ ให้ปฏิบัติดังนี้ 29.1 ดำเนินการตรวจแก้เหตุเสียง และปฏิบัติงานคืนดีตามข้อ 23. และ 24 29.2 จัดทำรายงานชี้แจงผลการตรวจแก้คืนดี ที่ลูกค้ายังไม่สามารถใช้บริการได้ นำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อค้นหาสาเหตุและทำการปรับปรุง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก 30. ให้งานปฏิบัติงานคืนดี ดำเนินการ Re-check ผลการตรวจแก้อีกครั้ง ตามข้อ 28.	- คู่มือการใช้งานระบบ SCOMS - ใบจ่ายงาน 1177 - คำสั่ง ที่ไอที ที่เกี่ยวข้องของตาม ข้อ 23.	- กองงานตรวจแก้เหตุเสียง - งานปฏิบัติงานคืนดี - งานจ่ายงานเหตุเสียง (Dispatcher)