

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๑. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ....

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>เห็นควรปรับแก้บทอารัมภบทเป็น “โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงสอดคล้องกับเทคโนโลยีและสภาพการณ์ปัจจุบันที่เทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา รวมทั้งใช้ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม”</p> <p>เหตุผล : เนื่องจาก (ร่าง) ประกาศใช้บทอารัมภบทเดิมของประกาศ กทช. มีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงควรเห็นควรปรับแก้บทอารัมภบทที่มีการกล่าวถึงความจำเป็นและเหตุผลความจำเป็นในการออกประกาศฯ ฉบับนี้ให้สอดคล้องกับเอกสารแนวทางการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>เห็นควรปรับแก้เนื่องจาก (ร่าง) ประกาศ กสทช. เป็นกรณีปรับปรุงประกาศ กทช. จึงเห็นควรให้มีอารัมภบทตามรูปแบบทางกฎหมายในการจัดทำประกาศเป็นดังนี้</p> <p><u>“โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดี และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์ปัจจุบัน และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงที่มีคุณภาพ”</u></p>
<p>เห็นควรปรับแก้บทอาศัยอำนาจ เป็น “อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๐) (๒๔) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไว้ดังต่อไปนี้”</p> <p>เหตุผล : ตัดบทบัญญัติรัฐธรรมนูญฯ ออก เนื่องจากปัจจุบันถูกยกเลิกแล้ว</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>เห็นควรปรับแก้ไขเนื่องจากรัฐธรรมนูญได้ถูกยกเลิกไปแล้ว เป็นดังนี้</p> <p>“พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไว้ดังต่อไปนี้”</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>การที่จะมีการระบุงบผู้รับใบอนุญาตให้รวมถึงผู้ประกอบการแบบ MVNO ด้วย แต่ในปัจจุบันผู้ให้บริการแบบ MVNO จะเป็นการซื้อซิมแล้วเอาไปขายต่อในนามของตนเอง ซึ่งหากมีการร่วมผู้ประกอบการแบบ MVNO เข้าไปด้วยแล้ว อาจเกิดปัญหาเพราะไม่สามารถวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการต่างๆ ตามที่ประกาศกำหนดได้เพราะไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์การวัดในตัวระบบและในเนื้อหา(ร่าง)ประกาศฉบับนี้ก็ได้มีการกล่าวถึงการผ่อนผันหรืออนุโลมให้กับผู้ให้บริการแบบ MVNO ด้วยจึงเห็นควรเสนอแนะให้พิจารณาในประเด็นนี้ด้วย</p>	<p>บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด</p>	<p>เห็นควรเพิ่มเติมเงื่อนไขท้ายเอกสารแนบท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ดังนี้ “หลักเกณฑ์ข้างต้นมีผลใช้บังคับกับผู้ให้บริการประเภทขายต่อบริการโทรศัพท์ประจำที่ ผู้รับใบอนุญาตประเภทขายต่อบริการโทรศัพท์สาธารณะหรือผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) ด้วย หากค่าชี้วัดคุณภาพบริการใดไม่สามารถวัดได้ ให้ระบุว่าข้อมูลผลการวัดจะสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของผู้รับใบอนุญาตรายใด”</p> <p>เหตุผล :</p>
<p>ตามคำนิยาม “ผู้รับใบอนุญาต” ตาม(ร่าง)ประกาศฉบับนี้ หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ ทุกประเภท ที่ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงถูกกำหนดให้ปฏิบัติตาม (ร่าง) ประกาศฉบับนี้ ซึ่งรวมถึงผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๑ (ไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง) ที่ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เช่น ผู้ให้บริการประเภทขายต่อบริการโทรศัพท์ประจำที่ ผู้รับใบอนุญาตประเภทขายต่อบริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ให้บริการเคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) เป็นต้น ซึ่งในทางปฏิบัติจริง ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๑ ดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการตาม (ร่าง) ประกาศฉบับนี้ (หาก(ร่าง) ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้) ได้ทั้งหมดเนื่องด้วยสภาพการให้บริการจัดการและควบคุมโครงข่ายในการให้บริการที่มีอยู่อย่างจำกัด ตามธรรมชาติของผู้รับใบอนุญาตดังกล่าว เป็นการประกอบกิจการจากการนำบริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นไปให้ผู้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอีกทอดหนึ่ง</p> <p>บริษัทจึงเสนอให้บังคับใช้ (ร่าง) ประกาศฉบับนี้ต่อผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๑ เฉพาะในส่วนที่ผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวสามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการได้ด้วยตนเอง กล่าวคือ ตัวชี้วัดคุณภาพบริการซึ่งสะท้อนความผิดพลาดของการเรียกเก็บค่าบริการ(Billing inaccuracy) ตามที่ปรากฏในข้อ ๑.๗, ๓.๕ และ ๔.๘ ของเอกสารแนบท้าย (ร่าง) ประกาศ และตัวชี้วัดคุณภาพบริการซึ่งเป็นการกำหนดระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์</p>	<p>บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด - RMV/REG/๐๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>๑. ผู้ให้บริการที่ไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเองต้องวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อที่สามารถจะวัดได้ (ข้อ ๑.๗, ๑.๘, ๒.๕, ๓.๕, ๓.๖, ๔.๘ และ ๔.๙) ส่วนในข้อที่เป็นการวัดเกี่ยวกับโครงข่ายที่ไม่สามารถจะวัดได้ผู้ให้บริการอาจจะขอข้อมูลจากเจ้าของโครงข่ายแล้วนำเสนอข้อมูลทั้งหมดส่งมายังสำนักงานฯ ซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเอง และผู้ให้บริการที่ไม่มีโครงข่ายจะได้ทราบถึงคุณภาพโครงข่ายนั้นๆ ด้วยถึงแม้จะไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเองแต่ก็ถือว่าเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมด้วยดังนั้นจึงควรที่จะปฏิบัติตาม(ร่าง)ประกาศฉบับนี้</p> <p>๒. ในกรณีที่ผู้ใช้โครงข่ายได้รับการร้องเรียนหรือทราบปัญหาที่เกิดจากด้านโครงข่าย ควรทำหนังสือเรียนเจ้าของโครงข่าย และสำนักงานฯ ให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นๆ ด้วย เพราะจะแสดงถึงความใส่ใจต่อผู้ให้บริการซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งหากผู้ใช้โครงข่ายไม่มีการแจ้งเตือนเจ้าของโครงข่ายย่อมถือว่าเพิกเฉยไม่รักษาคุณภาพการให้บริการที่ดี</p> <p>๓. ในหมายเหตุช่วงท้ายประกาศ ให้มีการเพิ่มเติมถ้อยคำว่าจะไม่บังคับใช้ในกรณีที่เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการในส่วนของคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการโครงข่ายเป็นผู้วัดซึ่งผู้ใช้โครงข่ายไม่สามารถที่จะปรับปรุงแก้ไขได้แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานฯ ก็ต้องการข้อมูลที่ผู้ใช้โครงข่ายแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการโครงข่ายในกรณีที่มีการร้องเรียนหรือเกิดปัญหาในด้านโครงข่าย</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ตามที่ปรากฏในข้อ ๑.๘, ๒.๕, ๓.๖, และ ๔.๙ ของเอกสารแนบท้าย(ร่าง) ประกาศ		เพราะหากไม่มีการแจ้งไปย่อมแสดงให้เห็นถึงความไม่เอาใจใส่ของผู้ใช้ โครงข่ายต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องแจ้งมายังสำนักงานด้วย
จากข้อ ๗ ของ (ร่าง) ประกาศขอเสนอแนะให้กำหนดเป็นแจ้งให้สำนักงานทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือ ๓๐ วันหลังจากกระทบเหตุแล้วเพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขที่ระบุ ไว้ในใบอนุญาต	บริษัท เบลูจิงจินดา โฮลดิ้ง จำกัด	(ร่าง) ประกาศฉบับนี้เป็นการควบคุมคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ดังนั้นการกำหนดค่ามาตรฐานหรือการบังคับใช้อาจจะมีลักษณะที่แตกต่างกับ ประกาศที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลอยู่บ้าง ดังนั้นควรจะให้มีการกำหนดให้ส่ง รายงานแบ่งออกเป็น ๒ ช่วง
เสนอให้ปรับแก้ (ร่าง) ประกาศข้อ ๗ ให้สอดคล้องตามประกาศ กทช. เกี่ยวกับ เงื่อนไขใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๓ ข้อ ๑๕ เหตุฉุกเฉินและภัย พิบัติ วรรค ๒ “เมื่อเหตุการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้อง ตรวจสอบการให้บริการ และระบบการให้บริการต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน และ รายงานให้คณะกรรมการทราบภายใน สิบสี่วันนับแต่วันที่เหตุการณ์กลับเข้าสู่ภาวะ ปกติ ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจผ่อนผันระยะเวลาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม” เป็น “มีหน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบ ภายในสิบสี่วันนับแต่วันที่เหตุการณ์กลับเข้าสู่ สู่ภาวะปกติ” เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติผู้รับใบอนุญาตฯ ทุกราย ต้อง เร่งที่จะแก้ไขผลที่เกิดจากเหตุฉุกเฉินดังกล่าว เพื่อเร่งให้สามารถกลับมาให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการโดยเร็วที่สุด เป็นการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุด เหตุฉุกเฉิน และภัยพิบัติบางประเภทอาจต้องใช้เวลาในการแก้ไขหลายวัน ควรให้ออกให้ผู้รับ ใบอนุญาตฯ ในการทุ่มเทกับการแก้ปัญหา มากกว่าการที่จะต้องมารายงานให้ สำนักงาน และเมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานให้สำนักงานทราบ ภายในสิบสี่วัน ตามที่เสนอให้แก้ไข จะเป็นการเหมาะสมมากกว่า	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที/๙๐๖ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	๑. รายงานฉบับแรกให้รายงานให้สำนักงานฯ ทราบภายหลังการเกิดเหตุ ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยรายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานในเบื้องต้น ให้สำนักงานฯ ทราบถึงสถานการณ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์นั้น ๆ ซึ่งหากกำหนดตามเงื่อนไขใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่บริษัท ฯ ได้รับจาก กสทช. ในหมวด ๑ เงื่อนไขทั่วไปข้อ ๑๕ ซึ่งให้รายงานหลัง เหตุการณ์สงบอาจจะต้องใช้ระยะเวลาที่นานเกินไปในกรณีที่มีเหตุการณ์หรือ ภัยพิบัติที่มีระยะเวลาที่ยาวนานกว่าสำนักงานจะทราบเรื่องอาจจะใช้ ระยะเวลาที่นานเกินไปดังนั้นจึงควรที่จะรายงานให้สำนักงานทราบก่อนใน เบื้องต้นภายใน ๗ วันนับแต่เหตุการณ์เกิดขึ้น ๒. รายงานอีกฉบับให้รายงานแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต ภายหลังเหตุการณ์ กับเข้าสู่ภาวะปกติ โดยให้เป็นไปตามเงื่อนไขใบอนุญาต (ภายใน ๑๔ วันนับ แต่วันที่เหตุการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ)
เห็นควรปรับแก้ข้อ ๗ ของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เป็น “ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติตามธรรมชาติ หรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นอาจหลีกเลี่ยงได้เกิดขึ้น ทำให้ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่สามารถให้บริการได้ ผู้รับใบอนุญาตมี หน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบภายในเจ็ด ๑๔ (สิบสี่) วันนับแต่วันที่เกิดเหตุ ดังกล่าว เหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาต	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตที่ไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง ที่ ประชุมเห็นควรให้มีการรายงานด้วยเช่นกันแต่ให้รายงานในส่วนที่ได้รับ ผลกระทบ หรือที่เกี่ยวข้องเนื่องจากมีการกำหนดไว้ในด้านหลังใบอนุญาตอยู่ แล้ว และเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาตด้วย เห็นควรปรับปรุงถ้อยคำใน (ร่าง) ประกาศฯ ดังนี้ “ข้อ ๗ ๔ ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติตามธรรมชาติ หรือเหตุ

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>แบบที่สามที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่รายงานเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติอันเป็นเหตุให้โครงข่ายและอุปกรณ์โทรคมนาคมได้รับความเสียหายต่อคณะกรรมการภายใน ๑๔ วันนับแต่วันที่เหตุการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติและเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาก่อน”</p>		<p>จำเป็นอย่างยิ่งอันมีอาจหลีกเลี่ยงได้เกิดขึ้น ทำให้การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่สามารถให้บริการได้ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบ โดยให้รายงานเป็นหนังสือพร้อมข้อมูลหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว และ<u>ต้อง</u>ให้รายงานแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต <u>ภายในสิบสี่วัน</u>นับแต่เหตุการณ์ดังกล่าวกลับเข้าสู่สภาวะปกติ”</p>
<p>ข้อ ๗ (ร่าง)ประกาศฯ เป็นการกำหนดหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต บริษัทฯ จึงขอให้การกำหนดหน้าที่นี้ควรใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับเงื่อนไขใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่บริษัทฯ ได้รับจาก กสทช. ในหมวด ๑ เงื่อนไขทั่วไปข้อ ๑๕ เหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ วรรคสอง ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขมาตรฐานของใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๓ และแบบที่ ๒ ที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง ตามประกาศฯ ที่กำหนดไว้ว่า “เมื่อเหตุการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องตรวจสอบการให้บริการและระบบการให้บริการแบบต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานและรายงานให้คณะกรรมการทราบภายในสิบสี่วันนับแต่วันที่เหตุการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติ ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจผ่อนผันระยะเวลาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม”</p>	<p>บริษัท ทู รู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ บริษัท เรียล พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	
<p>นอกจากนี้ตามข้อ ๗ ของ(ร่าง)ประกาศผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการแบบที่ ๑ เป็นเพียงผู้ใช้บริการของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น จึงมีความเสี่ยงที่จะละเมิดประกาศฉบับนี้ เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๑ อาจไม่ทราบว่าจะเกิดเหตุอันส่งผลให้มาสามารถให้บริการได้ และเนื่องจากมิใช่ผู้ควบคุมโครงข่ายการให้บริการจึงไม่มีระบบการตรวจสอบโครงข่ายดังกล่าว หรืออาจไม่ทราบข้อมูลอันแท้จริงถึงสาเหตุดังกล่าวรวมถึงอาจมีความเสี่ยงจากการรายงานซึ่งอาจเป็นเท็จเนื่องจากผู้รับใบอนุญาตไม่อาจทราบข้อเท็จจริงด้วยตนเอง ดังนั้น บริษัทฯ เห็นว่าการปฏิบัติตามข้อ ๗ ของ(ร่าง)ประกาศฯ จึงไม่ควรครอบคลุมถึงผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๑ ประกอบกับทางบริษัท ฯ เห็นว่าผู้รับใบอนุญาตฯ ซึ่งให้บริการแก่ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ ๑ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอีกทอดหนึ่งมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ด้วยอยู่แล้ว</p>	<p>บริษัท เรียล มูฟ จำกัด - RMV/REG/๐๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่อังคารที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ข้อ ๗ การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตตามรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนดซึ่งให้มีการแสดงผลของการเก็บข้อมูลในแต่ละเดือนแล้วนำมาคำนวณการวัดค่าตามมาตรฐาน จะสร้างความสับสนให้ผู้ใช้บริการและนำมาซึ่งความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ โดยเห็นควรให้เผยแพร่เฉพาะผลการวัดค่าชี้วัด (ผ่าน/ไม่ผ่าน) ตามประกาศเดิม</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท ร.ม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>- เห็นสมควรกำหนดให้แสดงผลการวัดแบบ “เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน” / “ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน” และให้มีการกำหนดเกณฑ์ระดับค่าคุณภาพการให้บริการที่วัดได้ แล้วแสดงว่าผ่านเกณฑ์ในระดับใด - โดยให้สำนักงานฯ เป็นผู้รวบรวมลิงค์ผลการวัดคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละราย และแสดงไว้ที่หน้าเว็บของสำนักงานฯ</p>
<p>การเผยแพร่ข้อมูลตามประกาศข้อ ๙ ควรจะเผยแพร่ในรูปแบบเดิม คือ เผยแพร่เฉพาะผลว่า ผ่านหรือไม่ผ่าน เท่านั้น เนื่องจาก พารามิเตอร์ต่างๆที่ใช้วัดคุณภาพนั้น มีความซับซ้อนในการตีความ ผู้อ่านผลจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับโครงข่ายโทรคมนาคมและเกี่ยวกับ พารามิเตอร์ ดังกล่าว การเผยแพร่ค่าของพารามิเตอร์ จะทำให้ผู้บริโภคสับสนและเกิดความเข้าใจผิดต่อไป</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>ทั้งนี้ เห็นสมควรปรับปรุงถ้อยคำใน (ร่าง) ประกาศฯ ดังนี้ “ข้อ ๖ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต เป็นรายไตรมาส ในหน้าแรกของเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต ตามรูปแบบที่สำนักงานกำหนด ทั้งนี้ สำนักงานอาจกำหนดให้เผยแพร่เป็นระดับด้วยก็ได้ และส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวัน หลังจากสิ้นไตรมาส รวมถึงต้องจัดเก็บหลักฐานที่มาของข้อมูลดังกล่าวอย่างน้อยเก้าสิบวันหลังจากที่ผู้รับใบอนุญาตได้ส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้สำนักงาน โดยให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ”</p>
<p>ทั้งนี้ สำหรับการเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต บริษัทฯ เห็นว่า หากการเผยแพร่ผลการวัดเชิงตัวเลข ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต โดยเฉพาะในหน้าแรกของเว็บไซต์ ซึ่งเป็นหน้าที่ผู้ใช้บริการทุกคนเข้าถึง อาจเกิดปัญหาเรื่องการตีความของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลต่อผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ทำให้เกิดความสับสน รวมถึงอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้รับใบอนุญาตด้วยกันเองอีกด้วย ทั้งนี้ บริษัทฯ เห็นว่าการแสดงผลการชี้วัดคุณภาพบริการด้วยการระบุผ่านหรือไม่ผ่านค่าเป้าหมายเป็นแนวทางที่จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคทั่วไปเข้าใจได้ง่ายกว่า กล่าวคือ หากผลการชี้วัดคุณภาพบริการแสดงสถานะว่า “ผ่าน” เป็นการบ่งชี้ว่าคุณภาพของบริการที่</p>	<p>บริษัท ทูรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ บริษัท เรียล พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ผู้ใช้บริการได้รับสามารถผ่านมาตรฐานการให้บริการที่ กสทช. กำหนดได้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอเสนอให้การเผยแพร่ผลการชี้วัดคุณภาพบริการแสดงในเชิงการผ่าน/ไม่ผ่าน ค่าเป้าหมายที่กำหนด เท่านั้น</p>		
<p>ตามเนื้อหา(ร่าง)ประกาศฯ ข้อ ๙ บริษัทฯ เสนอให้เผยแพร่เฉพาะผล ผ่านเกณฑ์หรือไม่ผ่านเกณฑ์ เนื่องจากการนำเสนอขึ้นเป็นตัวเลขยากต่อการตีความเนื่องจากมีปัจจัยทางเทคนิคซึ่งส่งผลให้ค่าตัวเลขของแต่ละบริษัทมีความได้เปรียบเสียเปรียบ และอาจทำให้ลูกค้าสับสนหรือเข้าใจผิดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม</p> <p>ตัวอย่างปัจจัยทางเทคนิค เช่น ข้อ ๓.๑ และ ๓.๒ อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน และ กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ ค่าที่วัดจากอุปกรณ์จะขึ้นกับความสามารถในการแยกพฤติกรรมกับปัญหาเครือข่ายของอุปกรณ์แต่ละยี่ห้อที่บริษัทฯ ใช้งาน (เช่น ลูกค้ายกดเบอร์ผิดหรือชุมสายไม่ได้ตั้งค่าไว้ในระบบอุปกรณ์จะไม่สามารถแยกได้ กรณีลักษณะนี้ บริษัทฯ มิได้รวมเข้าไว้ในจำนวนการเรียกที่สำเร็จ (Successful call) เพื่อป้องกันกรณีที่เกิดปัญหาจริงๆ จะทำให้ไม่สามารถมองเห็นความผิดปกติ เป็นต้น)</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) - BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ ปาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” เห็นว่ารายละเอียดการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมควรเป็นทางเลือกของผู้ประกอบการแต่ละราย ด้วยเหตุผลสำคัญดังนี้</p> <p>๑.๑ ตามหลักการของการกำหนดหลักเกณฑ์ว่าด้วยมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมโดยหน่วยงานกำกับดูแลนั้น มีเจตนารมณ์ เพื่อรับประกันคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการว่าผ่านมาตรฐานที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด ดังนั้น การเผยแพร่รายละเอียดข้อมูลคุณภาพการให้บริการจึงควรสามารถเผยแพร่ได้ในหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความเหมาะสม รวมทั้งกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยสาระสำคัญคือ ขอให้ผู้ใช้บริการรับทราบว่า ผู้ให้บริการมีคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ กสทช. กำหนดแล้ว</p> <p>๑.๒ จากประสบการณ์ที่ผ่านมาของ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” การสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายนั้นเป็นเรื่องยากและซับซ้อน “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงขอเรียนว่า “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” มีความกังวลในการเผยแพร่ผลการชี้วัดคุณภาพการให้บริการเป็นตัวเลข ซึ่งแน่นอนว่าจะมีผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งเข้าใจและสามารถตีความผลการชี้วัดคุณภาพการให้บริการได้ แต่ก็จะมีผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งไม่เข้าใจจนก่อให้เกิดความสับสนต่อการตีความผลการชี้วัดดังกล่าวได้ ทั้งนี้ หากตลาดและผู้ให้บริการพร้อมรับข้อมูลเป็นตัวเลขในอนาคต “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ก็ควรมีสติหิตัดสินใจเปลี่ยนแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลมาตรฐานคุณภาพการให้บริการได้เอง ดังนั้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงเสนอให้ กสทช. พิจารณากำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่มีความยืดหยุ่นเพียงพอ เพื่อสนองต่อสภาพการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา</p> <p>“ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงขอเสนอให้ กสทช. กำหนดรายละเอียดในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ซึ่งระบุว่าคุณภาพการ</p>	<p>ผู้ให้บริการจำนวน ๕ รายได้ร่วมลงชื่อทำหนังสือส่งความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นนี้ ดังนี้</p> <p>“ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ในเอกสารข้อคิดเห็นนี้ หมายถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด - บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด - DTAC.RS-NBTC ๕๒/๒๕๕๘ <p>ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ ปาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ให้บริการผ่านมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดหรือไม่เป็นขั้นต่ำ และหากผู้ประกอบการมีความประสงค์จะเผยแพร่ข้อมูลที่มีความละเอียดกว่า เช่น ข้อมูลเชิงตัวเลข ผู้ประกอบการก็สามารถเลือกที่จะดำเนินการได้		
ข้อ ๙ วรรคสอง ของ (ร่าง)ประกาศ ซึ่งในประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพประเภทข้อมูลฯ ข้อ ๙ มีการกำหนดหน้าที่ไว้เช่นเดียวกัน “ในกรณีที่การให้บริการโทรคมนาคมตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ในระหว่างไตรมาสใด ก็ตาม ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่เพิ่มเติมต้องส่งรายงานแผนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ให้สำนักงานทราบภายในหกสิบวันหลังจากสิ้นไตรมาสนั้น” ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอเสนอให้ระยะเวลาการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงให้หลักเกณฑ์เดียวกันกับการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล	บริษัท เรียล ฟิวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙	เห็นสมควรคงถ้อยคำโดยไม่มีแก้ไขเนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศฯ เหตุผล : ๑. หากค่าชี้วัดคุณภาพบริการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในไตรมาสใดก็ตามจะต้องมีการรายงานให้ เลขาธิการ กสทช. ทราบเพื่อที่จะดำเนินการตามขั้นตอนที่ประกาศฯ ได้กำหนดไว้ต่อไป ๒. ตามรูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามที่สำนักงานฯ ได้กำหนดไว้ ผู้ให้บริการจะต้องรายงานค่าผลการวัดเป็นรายเดือนแยกมาด้วยอยู่แล้ว หากในไตรมาสที่ข้อมูลที่วัดได้ในเดือนนั้นมีแนวโน้มที่ค่าชี้วัดคุณภาพบริการจะไม่เป็นไปตามที่ประกาศฯ กำหนด ผู้ให้บริการก็สามารถที่จะทราบล่วงหน้าอยู่แล้วและมีเวลาเตรียมจัดทำรายงานเพื่อแจ้งมายังสำนักงานฯ

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

เห็นควรปรับปรุงถ้อยคำใน ((ร่าง)) ประกาศฯ เพิ่มเติม ดังนี้

<p>“ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ.”</p> <p>เหตุผล : ตัด “พ.ศ.” ออกเพื่อให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติการ(ร่าง)ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง</p>
<p>“ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ....”</p> <p>เหตุผล : เห็นควรตัดข้อ ๑ ออกเพื่อให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติการ(ร่าง)ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง</p>
<p>“ข้อ ๓ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน”</p> <p>เหตุผล : เห็นควรตัดข้อ ๓ ใน(ร่าง)ประกาศออกเพื่อให้สอดคล้องตามแนวปฏิบัติการ(ร่าง)ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง</p>
<p>เห็นสมควรเพิ่มเติมถ้อยคำในข้อ ๖ ให้สำนึกงานฯ อาจประกาศกำหนดพื้นที่เฝ้าระวังเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการบางค่าชี้วัดสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการเฉพาะ</p> <p>“ข้อ ๖ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่ในส่วนที่ขัดแย้งกับคำเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ข้อ ๓.๖ ข้อ ๓.๗ ข้อ ๓.๘ และข้อ ๓.๙ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป”</p> <p>เหตุผล : เห็นควรแก้ไขข้อ ๖ โดยย้ายมาไว้ข้อสุดท้ายของ(ร่าง)ประกาศ (ข้อ ๘) ทั้งนี้ ได้มีการแก้ไข เพิ่มเติม ถ้อยคำใหม่</p>
<p>“เงื่อนไข</p> <p>๑. หลักเกณฑ์ข้างต้นไม่รวมเหตุภัยพิบัติ เหตุสุจริตภัย และเหตุที่ไม่ใช่ความผิดของผู้ให้บริการในกรณีที่มีเหตุสุจริตภัย หรือภัยพิบัติตามธรรมชาติ หรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นอันมีอาจหลีกเลี่ยงได้</p> <p>๒. หลักเกณฑ์ข้างต้นมีผลบังคับใช้กับผู้ให้บริการประเภทขายต่อบริการโทรศัพท์ประจำที่ ผู้รับใบอนุญาตประเภทขายต่อบริการโทรศัพท์สาธารณะ หรือผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) หากค่าชี้วัดคุณภาพบริการใดไม่สามารถวัดได้ให้ระบุว่าข้อมูลผลการวัดจะสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของผู้รับใบอนุญาตรายใด”</p> <p>๓. หลักเกณฑ์ข้างต้นไม่ใช้บังคับกับโครงข่ายการให้บริการตามโครงการหรือแผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมของสำนักงาน กสทช.</p> <p>เหตุผล : เห็นควรปรับปรุงเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ให้สอดคล้องตามข้อ ๔ ของ (ร่าง) ประกาศฯ และให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๒ ข้อ ๓.๑ อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บมจ. TOT มีความเห็นว่า การกำหนดให้วัดผล ๒ ช่วงคือ ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. เป็นข้อกำหนดที่เกินความจำเป็น เนื่องจาก ตามข้อมูลที่สำนักงานฯ นำเสนอนั้น ทราฟฟิกการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละวันจะเป็นการใช้งานสูงสุด ๒ ช่วงเวลาคือในช่วงเวลาข้างต้น อย่างไรก็ตามทราฟฟิกการใช้งานในช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. จะสูงกว่าช่วง ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ดังนั้นหากผู้ให้บริการฯ สามารถควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการในช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานได้ คุณภาพการให้บริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ก็ย่อมอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานด้วยเช่นกัน จึงเสนอให้ กำหนดการวัดผลเพียงช่วงเวลาเดียวและเป็นเวลาเพียงไม่เกิน ๒ ชั่วโมงก็เป็นการเพียงพอคือ ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. เพื่อไม่ให้เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที/๙๐๖ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>เห็นสมควรคงถ้อยคำโดยไม่มีแก้ไขเนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศฯ</p> <p>เหตุผล :</p> <p>การกำหนดช่วงเวลาในการวัดเป็น ๒ ช่วงเวลาเนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้มีช่วงเวลารวัดกว้าง (๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น) ดังนั้นจึงทำให้ค่าที่วัดได้จะเป็นค่าเฉลี่ยถึง ๓ ชั่วโมง อาจจะทำให้ผลการวัดได้ค่าที่สูง ดังนั้นจึงต้องให้มีการวัดในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่นทั้ง ๒ ช่วงเวลาโดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวเป็นข้อมูลมาจากผู้ให้บริการที่ส่งข้อมูลมาให้คณะทำงานฯ ประกอบการพิจารณาภายหลังการร้องขอ อนึ่งในอนาคตช่วงระยะเวลาหนาแน่นในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการกำหนดให้วัดใน ๒ ช่วงเวลาเพื่อที่จะให้ทราบข้อมูลคุณภาพการให้บริการในช่วงเวลาที่หลากหลายเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมในอนาคต</p>
<p>เห็นควรให้วัดเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่นที่สุด (peak) เพียงช่วงเวลาเดียว ซึ่งจะครอบคลุมการวัดประสิทธิภาพของโครงข่ายในช่วงเวลาอื่น ๆ ได้อยู่แล้ว ทั้งนี้ จากการจัดเก็บข้อมูลของ บมจ. กสท โทรคมนาคม พบว่า มีการใช้งานในช่วง peak ในเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น.</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๓ ข้อ ๓.๒ อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บริษัทฯ ขอเรียนว่า ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ” นั้น ไม่เหมาะสมต่อการชี้วัดคุณภาพของผู้ให้บริการต้นทาง เนื่องจากความสำเร็จในการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการต้นทาง ดังนั้น หากเกิดกรณีที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนี้จะส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่ภาระการแสดงผลการชี้วัดคุณภาพที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าเป้าหมายตกเป็นของผู้ให้บริการต้นทางเพียงผู้เดียว และหากการกำหนดค่าเป้าหมายเป็นค่าเดียวกันกับ “อัตราส่วนการเรียกสำเร็จกรณีที่เป็นการโทรภายในของผู้ให้บริการเดียวกัน” จะยิ่งทำให้โอกาสเกิดปัญหาที่กล่าวถึงข้างต้นมีเพิ่มมากขึ้น</p>	<p>บริษัท เรียล ฟิวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู รู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>เห็นสมควรคงถ้อยคำโดยไม่มีการแก้ไขเนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศฯ เหตุผล : ตามข้อมูลผลการวัดที่ผู้ให้บริการส่งมายังสำนักงานฯ ทุกไตรมาสปรากฏว่ามีอัตราการโทรข้ามโครงข่ายสำเร็จโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐ และแม้จะมีการปรับเปลี่ยนช่วงเวลาในการวัดจากเดิมเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น เป็น ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. ระยะเวลาที่ใช้ในการวัดมีช่วงเวลา</p>
<p>กรณีการวัดผล บมจ. TOT มีความเห็นเช่นเดียวกับข้อ ๓.๑ นอกจากนี้การปรับค่าเป้าหมายจากร้อยละ ๘๕ เป็นร้อยละ ๙๐ บมจ. TOT มีความเห็นว่าควรคงไว้ที่ร้อยละ ๘๕ เนื่องจากปัจจุบันเนื่องจากปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กำลังอยู่ในยุคเปลี่ยนผ่านจาก ๒G เป็น ๓G ย่อมเกิดความชุกชุกมีปัญหาในการส่งผ่านกราฟฟิกข้ามโครงข่ายอยู่บ้าง ต้องมีการปรับแก้ระบบซักระยะหนึ่งจนกว่าจะเข้าสู่สภาวะคงที่ดังนั้นจึงไม่ควรเพิ่มค่าเป้าหมายเป็นร้อยละ ๙๐ ควรคงเป้าหมายไว้ที่ร้อยละ ๘๕ อีกระยะหนึ่ง ประมาณ ๑ – ๓ ปี ทั้งนี้สามารถกำหนดเป็นบทเฉพาะกาลได้</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที/๙๐๖ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>ที่เฉลี่ยกว้างขึ้นจากเดิมที่วัดเฉลี่ยเพียง ๑ ชั่วโมง หากคุณภาพโครงข่ายของผู้ให้บริการต้นทางและปลายทางมีคุณภาพที่ดีผลที่ได้จากการวัดย่อมได้ค่าไม่แตกต่างจากเดิมมากนัก อนึ่งเมื่อเปรียบเทียบค่าชี้วัดคุณภาพบริการดังกล่าวกับต่างประเทศ ในต่างประเทศมีการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการดังกล่าวไว้ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐ และค่าเป้าหมายของอัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายใน</p>
<p>เห็นควรให้วัดเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่นที่สุด (peak) เพียงช่วงเวลาเดียว ซึ่งจะครอบคลุมการวัดประสิทธิภาพของโครงข่ายในช่วงเวลาอื่น ๆ ได้อยู่แล้ว ทั้งนี้ จากการจัดเก็บข้อมูลของ บมจ. กสท โทรคมนาคม พบว่า มีการใช้งานในช่วง peak ในเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น (เอกสารแนบท้ายรายงาน) และเห็นควรคงค่าเป้าหมายเดิมคือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท ร.ม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>โครงข่ายของผู้ให้บริการเดียวกัน และค่าเป้าหมายอัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการจะมีค่าเป้าหมายเดียวกัน</p>
<p>พารามิเตอร์ นี้เป็นการวัดสะท้อนถึงคุณภาพของโครงข่ายปลายทางมากกว่าที่จะสะท้อนถึงคุณภาพโครงข่ายต้นทาง ซึ่งตามประกาศนี้ หากพารามิเตอร์นี้ไม่ผ่านเกณฑ์ เป็นหน้าที่ของโครงข่ายต้นทางในการปรับปรุง ซึ่งกรณีนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากโครงข่ายปลายทางเป็นอย่างมาก จึงอยากให้ทางสำนักงานพิจารณาประเด็นนี้ โดยอาจจะปรับค่าเป้าหมายกลับไปเป็นที่ ๘๕% ตาม</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ประกาศเดิม หรือพิจารณาปรับ KPI นี้ขึ้นเพื่อการติดตาม (monitoring) เท่านั้น	ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙	
ข้อเสนอให้คงค่าเป้าหมาย ไว้ที่ ๘๕% เนื่องจากบริษัทต้นทางไม่สามารถควบคุมการโทรออกไปยังต่างประเทศได้เนื่องจากพฤติกรรมลูกค้าและความสามารถในการรองรับปริมาณการใช้งานของเครือข่ายฝั่งปลายทางต่างกัน เช่น ลูกค้าทำการโทรออกไปยังรายการเกมสโตร์เพื่อชิงรางวัล ซึ่งจะมีปริมาณการโทรสูงมากไปยั้งเบอรัฯ เดียวของบางบริษัทในช่วงเวลาสั้นๆ และปริมาณการโทรดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทำให้ภาพรวมของการโทรไปยังบางบริษัทไม่ผ่านค่าเป้าหมายซึ่งบริษัทฯ ไม่สามารถทำแผนปรับปรุงได้ในกรณีดังกล่าว	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) - BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	
“ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่าค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ” หรือ “Inter Successful call ratio” มีปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ประกอบการต้นทาง ดังนั้นการกำหนดค่าเป้าหมายดังกล่าว จึงไม่อาจสะท้อนมาตรฐานการให้บริการของผู้ประกอบการต้นทางเพียงฝ่ายเดียว “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงขอเสนอให้ปรับปรุงค่าเป้าหมายให้เป็น ๘๕% เท่ากับประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงฉบับเดิม ทั้งนี้ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่าแม้ค่าเป้าหมายของ Inter Successful call ratio ถูกกำหนดไว้ที่ ๘๕% เท่าเดิม แต่ไม่ได้สะท้อนว่าผู้ประกอบการมีเจตนาจะไม่ดำเนินการปรับปรุงโครงข่าย ทั้งนี้ เนื่องด้วยจำนวนผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่มีปริมาณมากขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการจึงมีความจำเป็นในการปรับปรุงโครงข่ายเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของตนอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามการปรับปรุงโครงข่ายของผู้ประกอบการปลายทางเป็น	ผู้ให้บริการจำนวน ๕ รายได้ร่วมลงชื่อทำหนังสือส่งความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นนี้ ดังนี้ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ในเอกสารข้อคิดเห็นนี้ หมายถึง - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ปัจจัยที่ผู้ประกอบการต้นทางไม่สามารถควบคุมได้ จึงมีความเป็นไปได้ว่า Inter Successful call ratio อาจมีค่าน้อยกว่าค่าเป้าหมายและน้อยกว่าค่าสถิติที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่ผู้ประกอบการปลายทางกำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงโครงข่ายได้	- บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - DTAC.RS-NBTC ๕๒/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๔ ข้อ ๓.๔ อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ (off-net)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บริษัทฯ ขอเรียนว่า ระบบโครงข่ายของบริษัทฯ ไม่สามารถแยกกรณีสายหลุดว่าเป็นภายในโครงข่ายเดียวกัน หรือข้ามโครงข่ายต่างผู้ให้บริการได้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงไม่สามารถดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ได้</p>	<p>บริษัท เรียล ฟิวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>จากการตรวจสอบพบว่าในกรณีการโทรข้ามโครงข่ายหากอุปกรณ์ต้นทางโทรไปอุปกรณ์ปลายทางและเกิดสายหลุดขึ้นที่อุปกรณ์ปลายทางผู้ให้บริการต้นทางจะทราบเพียงว่าเครื่องปลายทางได้วางสายแล้ว (Call end) ซึ่งจะทราบเพียงแค่นี้โดยจะไม่สามารถทราบได้ว่าเป็นสายหลุด เครื่องปลายทางกดวางหรือเบตเตอร์หมด แต่สำหรับผู้ให้บริการปลายทางจะทราบว่าเกิดสายหลุดขึ้นเพราะเป็นเครื่องที่อยู่</p>
<p>ไม่สามารถวัดได้ เนื่องจากตัววัด (Counter) ที่ใช้วัดจากการเชื่อมต่อไปยังโครงข่ายของผู้ให้บริการรายอื่นมีเพียง Utilizations และ Success เท่านั้น และต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการอีกฝ่ายในการแก้ไขกรณีสายหลุดและการนำค่าดังกล่าวมาคำนวณ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีกำหนดวิธีการวัดให้ชัดเจน</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท ร.ม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>ในโครงข่ายของตนเอง สำหรับวิธีการในการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อนี้เนื่องจากไม่เคยมีการกำหนดให้มีการวัดมาก่อนรวมทั้งในต่างประเทศก็เช่นกัน ในทางทฤษฎีวิธีการที่จะกำหนดให้มีการวัดจะต้องมีการนำอุปกรณ์ที่ทำ</p>
<p>บริษัทฯ ไม่เห็นด้วยในการวัดตัววัดนี้ เสนอตัดออก เนื่องจาก</p> <p>๑. ปัจจุบันไม่สามารถวัด “อัตราส่วนกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ข้ามโครงข่ายต่างผู้ให้บริการ (off-net)” ได้ เนื่องจากการวัดอัตราสายหลุดใช้ข้อมูลจาก Statistic ของอุปกรณ์ทางด้านคลื่นวิทยุ (Radio) ของเครือข่าย ซึ่งจะสามารถวัดได้เฉพาะภาพรวมของสายที่หลุดทั้งหมด โดยไม่สามารถแยกแยะได้ว่าสายที่หลุดเกิดจากการโทรภายในบริษัทฯ เองหรือเกิดจากลูกค้าของบริษัทฯ คุยกับลูกค้าของบริษัทอื่น</p> <p>๒. การวัดส่วนใหญ่วัดเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพเครือข่าย แต่ตัววัดนี้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพเครือข่ายของบริษัทฯ เองได้ เนื่องจากโอกาสในการเกิดสายหลุดส่วนใหญ่เกิดจากคุณภาพทางด้านคลื่นวิทยุ (Radio) ซึ่งแต่ละบริษัทได้มีการวัดแล้วดัง “ข้อ ๓.๓ อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ภายในโครงข่ายเดียวกัน (off-net)” และพยายามปรับปรุงคุณภาพที่เครือข่ายคลื่นวิทยุ (Radio) ภายในโครงข่ายของบริษัทเองโดยองค์รวมให้ดีที่สุดที่อยู่แล้วโดยที่ไม่สามารถแยกได้ว่าขณะนั้นลูกค้าของ</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) - BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>การวัด (Protocol analyzers) ไปติดตั้งที่ Point of interface (POI) ของผู้ให้บริการทุกรายในแต่ละที่แล้วทำการวัดสัญญาณ (in coming, out going) ซึ่งจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการซื้อติดตั้งอุปกรณ์ซึ่งในภาพรวมสามารถสรุปได้ ดังนี้</p> <p>๑. ปัจจุบันการวัดในกรณีการโทรข้ามโครงข่ายหากอุปกรณ์ต้นทางโทรไปยังอุปกรณ์ปลายทางและเกิดสายหลุดขึ้นที่อุปกรณ์ปลายทาง ผู้ให้บริการต้นทางจะทราบเพียงว่าเครื่องปลายทางได้วางสายแล้ว (Call end) ซึ่งจะทราบเพียงแค่นี้โดยจะไม่สามารถทราบได้ว่าเป็นสายหลุด</p> <p>๒. ในทางทฤษฎีวิธีการในการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อนี้หากจะกำหนดให้มีการวัดจะต้องมีการนำอุปกรณ์ที่</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บริษัทฯ คุยกับลูกค้าของบริษัทใด และนอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงโอกาสที่สายหลุดจะเกิดจากอุปกรณ์ชุมสายนั้นมีความเป็นไปได้น้อยมาก เนื่องจากเป็น Circuit switch ที่เชื่อมต่อค้ำยกเว้นมีความผิดพลาดเกิดจากอุปกรณ์ชุมสาย ซึ่งกรณีนี้สามารถเห็นความผิดปกติได้จากตัววัดอัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) ที่มีการวัดทั้งภายในโครงข่ายและข้ามโครงข่ายในประกาศมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงแล้ว</p>		<p>ทำการวัด (Protocol analyzers) ไปติดตั้งที่ Point of interface (POI) ของผู้ให้บริการทุกรายในแต่ละที่แล้วทำการวัดสัญญาณ (in coming, out going) ซึ่งจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการซื้อติดตั้งอุปกรณ์มาก</p> <p>๓. ในต่างประเทศไม่มีประเทศใดเลย ที่กำหนดให้มีการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อนี้</p>
<p>เนื่องจากค่า measurement ที่เก็บโดย BSC/RNC ไม่สามารถแยกได้ว่าเป็นสายหลุดในกรณี Call On-net หรือ Call Off-net จึงขอเสนอว่า ในการวัดอัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ไม่ต้องแยกวัดระหว่าง On-net และ Off-net</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ 	<p>จากการที่ไม่มีผู้ให้บริการรายใดเลยสามารถวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการค่านี้ได้ และในปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ได้มีการสุ่มตรวจคุณภาพบริการโทรคมนาคมเป็นรายพื้นที่ร่วมด้วยอยู่แล้วหากพบว่ามีปัญหาในพื้นที่ใดก็สามารถที่จะแจ้งไปยังผู้ให้บริการเพื่อทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ รวมทั้งใน(ร่าง)ประกาศฯ ได้มีการกำหนดให้วัด “อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)” ซึ่งสามารถที่จะตรวจสอบได้ว่าคุณภาพโครงข่ายของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จึงเห็นควรที่จะไม่กำหนดบังคับใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ใน (ร่าง)ประกาศฉบับนี้</p>
<p>เนื่องจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานโทรข้ามโครงข่ายอยู่ตลอดเวลาการวัด Drop Call rate ในกรณี off net นั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการรายอื่นด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่งยากมากโดยทั่วไปอุปกรณ์ของแต่ละผู้ให้บริการฯ สามารถวัด Drop Call rate ในภาพรวมได้อยู่แล้วแต่ไม่สามารถแยกเป็น off - net, on - net ได้ ทั้งนี้ตามที่สำนักงานฯ ได้ชี้แจงว่าหากมีการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการทางสำนักงานฯ จะทดสอบด้วยการ Drive Test กรณีนี้ TOT มีความเห็นว่า สำนักงานฯ ควรจัดประชุมผู้ให้บริการฯ แบบ Fogus Group เพื่อร่วมกันหาแนวทางที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติเสียก่อนที่จะนำ (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ประกาศให้ใช้จริงต่อไป</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีโอที/๙๐๖ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ 	<p>อย่างไรก็ตามอาจจะมีการทดสอบติดตั้งอุปกรณ์เพื่อวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการในอนาคตต่อไป</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๕ ข้อ ๓.๕ ๔ อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>เนื่องจากในประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพประเภทข้อมูลฯ มีการกำหนดพารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ ข้อ ๑.๓ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เดียวกันกับ ค่าชีวิตคุณภาพบริการนี้ บริษัทฯ จึงขอเสนอการกำหนดค่าเป้าหมายให้เป็นค่าเดียวกัน คือ ร้อยละ ๑</p>	<p>บริษัท เรียล ฟิวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>เห็นสมควรคงถ้อยคำโดยไม่มีแก้ไขเนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศฯ เหตุผล : จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่จัดส่งรายงานค่าชีวิตคุณภาพบริการมายังสำนักงานฯ ในรายไตรมาสของค่าชีวิตคุณภาพบริการนี้ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจะมีค่าที่วัดได้จะไม่มากกว่าร้อยละ ๐.๓ อยู่แล้วซึ่งเป็นไปตามที่ประกาศกำหนดฯ แต่อาจจะมีในบางไตรมาสที่ผู้ให้บริการบางรายมีค่าที่วัดได้สูงกว่าร้อยละ ๐.๓ ซึ่งผู้ให้บริการควรที่จะปรับปรุงเพราะค่าชีวิตคุณภาพบริการนี้คิดจากสมการ</p>
<p>จาก (ร่าง) ประกาศฯ ได้ปรับค่าเป้าหมายจาก “ไม่มากกว่าร้อยละ ๒” เป็น “ไม่มากกว่าร้อยละ ๐.๓” บมจ. ทีโอที มีความเห็นว่าปัจจุบันเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่จากยุค ๒G เป็นยุค ๓G ซึ่งย่อมเกิดความขลุกขลัก ไม่สะดวกในการให้บริการอยู่บ้างจึงขอเสนอให้คงไว้ที่ “ไม่มากกว่าร้อยละ ๒” ตามประกาศฯ ฉบับเดิม</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที/๙๐๖ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด X ๑๐๐</p>
<p>ประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้มีการกำหนดพารามิเตอร์คุณภาพการให้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับความถูกต้องของการคิดค่าใช้จ่ายบริการ โดยกำหนดเป้าหมายไว้ที่ ไม่เกินร้อยละ ๑ จึงขอเสนอให้กำหนดให้สอดคล้องกันกับประกาศดังกล่าว</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเนต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>จากสมการจะเห็นว่าคิดเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ ต่อจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ดังนั้นการกำหนดไม่มากกว่าร้อยละ ๐.๓ จึงเป็นค่าที่เหมาะสมแล้ว ประกอบกับเมื่อเทียบกับต่างประเทศจะมีบางประเทศได้กำหนดไว้สำหรับข้อร้องเรียนต้องไม่เกินร้อยละ ๐.๑ ดังนั้นจึงเห็นว่าการกำหนดตาม(ร่าง)ประกาศฯ มีความเหมาะสมแล้ว</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ ปาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
เนื่องจากในประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการกำหนดพารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการข้อ ๑.๓ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เดียวกับค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ บริษัทจึงขอเสนอค่าเป้าหมายให้เป็นค่าเดียวกัน คือ ร้อยละ ๑	บริษัท เรียด มูฟ จำกัด - RMV/REG/๐๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่อังคารที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๖ ข้อ ๓.๖ ๕ ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บริษัทฯ ขอเสนอการกำหนด ค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ ให้สอดคล้องกับ พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการ ข้อ ๑.๒ ในประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพประเภทข้อมูลฯ ทั้งคำนิยามและค่าเป้าหมาย เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เดียวกัน อีกทั้ง ระบบการปฏิบัติการ IVR ของบริษัทฯ ไม่สามารถแยกประเภทบริการเสียงหรือข้อมูล ดังในหมายเหตุของพารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการข้อ ๑.๒</p>	<p>บริษัท เร็ล พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>จากการกำหนดวิธีการวัดตาม(ร่าง)ประกาศฯ ให้เริ่มนับตั้งแต่ระบบ IVR ทำงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับผู้ให้บริการแจ้งว่าไม่สามารถดำเนินการวัดตามที่(ร่าง)ประกาศกำหนดได้เนื่องจากด้วยปัญหาทางเทคนิค ซึ่งในปัจจุบันจะสามารถวัดระยะเวลาการรอสายได้โดยเริ่มตั้งแต่ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจติดต่อกับพนักงานรับโทรศัพท์ (เริ่มจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย) อย่างไรก็ตามเห็นว่าในปัจจุบัน IVR ใช้ระยะเวลาที่นานเกินไป หรือช่องทางในการเข้าถึงขั้นตอนของผู้ใช้บริการได้กดหมายเลขเพื่อเลือกสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์เข้าถึงยาก แต่จากเหตุผลที่ผู้ให้บริการแจ้งว่าไม่สามารถที่จะวัดได้นับแต่ระบบ IVR ทำงาน ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่โทรเข้ามาเพื่อที่จะติดต่อกับพนักงานรับโทรศัพท์มีช่องทางที่สะดวกที่สุด ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการเข้าถึง</p>
<p>บริษัทใช้หมายเลขศูนย์ตอบรับโทรศัพท์หมายเลขเดียวกันสำหรับการใช้งานผ่านระบบอัตโนมัติ (IVR) และการติดต่อพนักงาน โดยลูกค้าสามารถกด “๐” เพื่อติดต่อพนักงานได้ตลอดเวลา จากสถิติที่ผ่านมาพบว่าลูกค้าเลือกที่จะทำรายการต่างๆผ่านระบบ IVR มากถึง ๖๕% ของจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมด มีเพียง ๓๕% เท่านั้นที่ลูกค้าต้องการติดต่อพนักงาน อย่างไรก็ตาม พบว่ามีลูกค้าอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งได้ทำรายการผ่านระบบ IVR เมื่อทำรายการเสร็จจึงเลือกติดต่อพนักงาน เช่น อาจจะต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีนี้เช่นนี้ จะนับเวลาอย่างไร หากนับตามวิธีการซึ่งกำหนดใน(ร่าง)ประกาศฉบับนี้ ซึ่งกำหนดให้นับตั้งแต่ระบบ IVR ตอบรับจนเริ่มต้นสนทนากับพนักงานนั้นจะส่งผลให้การนับเวลาเกินกว่าความจริง</p> <p>นอกจากนี้ (ร่าง)ประกาศ ฉบับนี้เปลี่ยนวิธีการวัดเฉพาะกับโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น สำหรับโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ และ โทรศัพท์ทางไกลผ่านดาวเทียม ยังคงใช้วิธีการวัดตามประกาศเดิม คือ นับเมื่อลูกค้า กด “๐” การเปลี่ยนวิธีการวัดเฉพาะกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะทำให้เกิดความสับสนได้ ดังนั้นทางบริษัทจึงขอเสนอให้ทางสำนักงานพิจารณาใช้วิธีการวัด และเป้าหมาย ตามประกาศเดิม</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>เช่นการกำหนดให้กด ๐ เพื่อติดต่อพนักงานรับโทรศัพท์ควรอยู่ในขั้นตอนแรกๆ ที่ระบบ IVR ทำงานและต้องแจ้งให้ทราบด้วย รวมทั้งจัดหาพนักงานรับโทรศัพท์ให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะให้ผู้ใช้บริการที่โทรเข้ามาและต้องการคุยกับ</p>
<p>บริษัทฯ ได้ทำการเก็บข้อมูลการติดต่อของผู้ใช้บริการ และได้จัดทำช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวก ความสะดวกของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถจัดทำรายการต่างๆ ด้วยตนเองผ่านระบบตอบรับโดยไม่จำเป็นต้องรอสายเพื่อติดต่อพนักงาน</p> <p>๑. ปริมาณการเติบโต (%) ของผู้ใช้บริการในการเลือกทำรายการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ เพิ่มมากขึ้น ๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบตอบรับอัตโนมัติมีอัตราที่สูงขึ้นเป็นลำดับ โดยมีการให้ลูกค้า</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) - BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่อังคารที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ตอบแบบสอบถามหลังจากการใช้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว</p> <p>๓. บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแผนการปรับปรุงระบบตอบรับอัตโนมัติให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น แผนการปรับเปลี่ยนเมนูการใช้งาน เพื่อให้เข้าถึงบริการที่ใช้งานประจำ เฉพาะบุคคล, ปรับเมนูสั้นกระชับ, ปรับภาษาที่เข้าใจง่ายเป็นต้น ซึ่งการจัดทำแผนดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและเลือกใช้บริการจากระบบตอบรับอัตโนมัติมากขึ้น แทนการรอสายเพื่อติดต่อไปยังพนักงาน</p> <p>๔. เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงควรวัดผลการถือสายรอ <u>เฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ประสงค์จะติดต่อพนักงานเท่านั้น</u> ไม่นับรวมลูกค้าที่ประสงค์จะติดต่อผ่านระบบอัตโนมัติ</p>		<p>พนักงานรับโทรศัพท์ได้สนทนาโดยเร็วที่สุด จึงเห็นควรที่จะแก้ไขถ้อยคำเพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการวัดของผู้ให้บริการและยังคงได้ค่าชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการตามวัตถุประสงค์เดิมของ กสทช. โดยเห็นสมควรกำหนดให้ค่าเป้าหมาย ๖๐ วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย) โดยให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) ได้ภายในชั้นเมนูที่สองต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาซึ่งเป็นชั้นเมนูแรก</p>
<p>ตาม(ร่าง)ประกาศฯ ข้อ ๓.๖ บริษัทฯ ขออ้างอิงใช้วิธีการวัดของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงฉบับปัจจุบัน คือ ค่าเป้าหมาย ๖๐ วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)</p> <p>๑. บริษัทฯ ขออ้างอิงให้ใช้มาตรฐานตัววัด Call center Fix-line ควรใช้เกณฑ์มาตรฐานตัววัดแบบเดียวกัน</p> <p>๒. ในปัจจุบันระบบ IVR ได้ถูกพัฒนามาใช้แพร่หลายสำหรับธุรกิจในการให้บริการ Call center ไม่เฉพาะกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเท่านั้น ในธุรกิจอื่นๆ เช่น ธนาคาร ประกันภัย ฯลฯ ต่างก็ใช้ระบบ IVR ในการตอบรับอัตโนมัติแก่ผู้ใช้บริการ โดยวัตถุประสงค์หลักของ IVR ก็เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ซึ่งมีความต้องการใช้บริการที่หลากหลายแตกต่างกัน บางคนต้องการการทำรายการสั้นๆ บางคนต้องการข้อมูลจากพนักงาน ดังนั้น การจะนับเวลาเข้าถึงพนักงานจึงต้องแยกรายการว่าลูกค้าที่กดเข้ามามีความประสงค์แบบใด ซึ่งในปัจจุบันระบบไม่สามารถแยกแยะลูกค้าตามความประสงค์จะใช้บริการได้ ทำให้ผู้ใช้บริการทุกรายไม่สามารถจัดทำข้อมูลรายงาน กสทช. ได้ที่กำหนดในข้อ ๓.๖</p> <p>๓. ปัจจุบันการนับระยะเวลาตั้งแต่ IVR ทำได้ยากไม่สามารถวัดได้ เช่น กรณีกลุ่มลูกค้าที่ต้องการใช้งานบนระบบ IVR จะแยกออกอย่างไร และกรณีที่ลูกค้าตั้งใจเลือก IVR ก่อนแล้วค่อยตัดสินใจไป Call Center ระบบไม่สามารถแยกได้</p> <p>๔. บริษัทฯ มีความเห็นวาระบบ IVR อัตโนมัติ เป็นช่องทางหนึ่งที่มีไว้สำหรับอำนวยความสะดวก และรองรับการใช้งานของลูกค้าในการติดต่อสอบถามข้อมูล ข่าวสาร และ การดำเนินการแก้ไขปัญหา ต่างๆ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกทำการรายการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องถือสายรอการสนทนากับพนักงานเพียงอย่างเดียว อีกทั้งใน</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>- BRD.BRD ๐๘๗๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- BRD.AWN ๐๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>การสนทนากับพนักงาน ในการแก้ไขปัญหาแต่ละปัญหา อาจใช้ระยะเวลาที่แตกต่างกันออกไป</p> <p>๕. บริษัทฯ ขอเรียนว่าระบบ IVR อัตโนมัติ เป็นเครื่องมือในการช่วยแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตาม ลักษณะปัญหาของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายมีความต้องการใช้บริการที่แตกต่างกัน ลูกค้าจึงสามารถเลือกทำรายการด้วยตนเองผ่านระบบ IVR อัตโนมัติ โดยไม่ต้องสนทนากับพนักงาน และ ยังช่วยให้ลูกค้าลดระยะเวลาในการติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ</p> <p>๖. บริษัทฯ ขอเรียนว่าระบบอัตโนมัติเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของบริษัทฯ ในการคัดแยกปัญหาต่างๆ จากลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและจัดหาพนักงานที่ชำนาญเฉพาะด้านมาให้คำปรึกษาต่างๆ และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ อีกทั้ง ลูกค้าส่วนใหญ่ที่เลือกทำรายการด้วยตนเอง รู้สึกพึงพอใจต่อการติดต่อทำรายการผ่านระบบ IVR อัตโนมัติ</p> <p>๗. ปัจจุบันพบว่าลูกค้ากว่า ๗๐% พึงพอใจที่จะเลือกใช้งานผ่านระบบ IVR</p>		
<p>บริษัทฯ ขอเสนอการกำหนด ค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ ให้สอดคล้องกับ พารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการข้อ ๑.๒ ในประกาศ ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งค่านิยมและค่าเป้าหมาย เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เดียวกัน อีกทั้งระบบการปฏิบัติการ IVR ของบริษัทฯ ไม่สามารถแยกประเภทบริการเสียงหรือข้อมูล ดังในหมายเหตุของพารามิเตอร์ของคุณภาพของบริการข้อ ๑.๒ ได้</p>	<p>บริษัท เรียด มูฟ จำกัด - RMV/REG/๐๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	
<p>ไม่เห็นด้วยกับการกำหนดค่าเป้าหมาย ๖๐ วินาที โดยให้นับตั้งแต่ระบบ IVR เริ่มตอบรับจนถึงผู้ใช้บริการได้เริ่มต้นการสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์ เนื่องจาก</p> <p>๑. กรณีที่ลูกค้ากดซ้ำ กดผิด กดซ้ำ ไม่กด ตามขั้นตอนเมนูใน IVR จะทำให้ระบบนับเวลารวมกรณีนี้เป็นพฤติกรรมของลูกค้า ไม่เกี่ยวกับการรอสายเพื่อสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) หรือการออกแบบ IVR ที่ยุ่งยากเป็นเหตุให้ลูกค้ารอนาน</p> <p>๒. กรณีลูกค้าต้องการเลือกเมนูบริการตัวเอง (Self Service) ก่อนที่จะเลือกสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) หากมีการนับเวลาเริ่มจากที่ระบบ IVR ตอบรับ การให้บริการในลักษณะสนับสนุนให้ลูกค้า Self Service ด้วยตัวเอง จะทำให้เวลาช่วงที่ลูกค้า Self Service ถูกนับรวมไปด้วย (เฉลี่ยประมาณ ๒ นาที/Call) ซึ่งเวลาดังกล่าวไม่ได้สะท้อนถึงการรอสายพนักงาน และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรแต่อย่าง</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รท. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ใด โดยเฉลี่ยแต่ละเดือนสถิติลูกค้าเรียกระบบ IVR และต้องการบริการตัวเอง (Self Service) ประมาณ ๓๕ – ๕๐ % ซึ่งตัวเลขดังกล่าว องค์กรสามารถลดต้นทุนทางด้านบุคลากร (Agent) ลงไปได้กว่าครึ่ง มิเช่นนั้น หากวัดเริ่มต้นจากระบบ IVR ตอบรับ ธุรกิจจะต้องลงทุนเพิ่มพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) เก่าเท่าตัว</p> <p>๓. กรณีมีขั้นตอนการ Verify ข้อมูลลูกค้าใน IVR เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าในระบบ ซึ่งไม่สมควรนับเวลารวมไปในการรอสายสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent)</p> <p>๔. การวัดควรวัดเริ่มต้นเวลาที่ลูกค้าแสดงความประสงค์ว่าต้องการคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งเข้ามาในระบบ แล้วเลือกบริการตัวเอง (Self Service) ก่อนที่จะต้องการสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) ทั้งนี้หากต้องการวัดระยะเวลาการรอสาย เพื่อสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์ (Agent) ควรใช้ค่า Service Level ซึ่งเป็นค่ามาตรฐานสากลในการวัดประสิทธิภาพการให้บริการของ Call Center โดยวัดอัตราร้อยละของการรับสายภายในเวลาที่กำหนด เช่น ตามมาตรฐานวัดที่ร้อยละ ๘๐ ของการรับสายภายในระยะเวลา ๖๐ วินาที หมายถึง ลูกค้า ๘๐% จะได้รับบริการภายใน ๖๐ วินาที ส่วนอีก ๒๐% อาจจะเป็น Call ที่เกิน ๖๐ วินาที ซึ่งในลักษณะทั่วไปในการให้บริการ Call Center ในบางช่วงเวลาจะมีลูกค้าเข้ามาปริมาณมาก เช่น เกิด Incident ใหญ่ๆ , ช่วงระงับสาย หรือมี Campaign ที่ได้รับความสนใจมากๆ เป็นต้น ซึ่งกรณีดังกล่าว เป็นไปได้ที่ลูกค้าจะต้องรอสายเกินมาตรฐาน ซึ่งจะเป็มาตรฐานการวัดที่ยุติธรรม สำหรับทั้งผู้ให้บริการและลูกค้าด้วย</p>		
<p>ตามที่(ร่าง)ประกาศฯ กำหนดให้ค่าเป้าหมายในข้อ ๓.๖ มีค่าไม่น้อยกว่า ๖๐ วินาที โดยนับตั้งแต่ระบบ IVR เริ่มตอบรับจนถึงผู้ใช้บริการได้เริ่มต้นการสนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์นั้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่า “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ไม่เห็นด้วยกับวิธีการวัดดังกล่าว ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้</p> <p>๓.๑ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่าด้วยปัญหาทางเทคนิค “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตาม(ร่าง)ประกาศฯ ได้ กล่าวคือ ปัจจุบันระบบที่ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ใช้สามารถแสดงเฉพาะระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการรอสายพนักงานรับโทรศัพท์ (ระยะเวลา Y ตามรูปข้างล่าง) เท่านั้น เพื่อให้พนักงานรับโทรศัพท์สามารถบริหารจัดการผู้ใช้บริการที่รอสายอย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับก่อนหลัง โดยพิจารณาจากลำดับเวลาที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์</p>	<p>ผู้ให้บริการจำนวน ๕ รายได้ร่วมลงชื่อทำหนังสือส่งความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นนี้ ดังนี้</p> <p>“ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ในเอกสารข้อคิดเห็นนี้ หมายถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น 	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<div data-bbox="268 391 1164 622" data-label="Diagram"> </div> <p>๓.๒ การกำหนดวิธีการวัดตาม(ร่าง)ประกาศฯ เป็นวิธีการที่ไม่สมเหตุสมผล และอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจและข้อร้องเรียนจากการให้บริการดังกล่าวได้ เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความประสงค์จะรับบริการจาก Call center ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระยะเวลา X ของผู้ใช้บริการแต่ละรายแตกต่างกันด้วย แต่ข้อกำหนดตาม(ร่าง)ประกาศฯ ไม่คำนึงว่าระยะเวลา X ของผู้ใช้บริการมีค่าเท่าใด เนื่องจาก(ร่าง)ประกาศฯ กำหนดเพียงระยะเวลา X+Y มีค่าไม่เกิน ๖๐ วินาทีเท่านั้น จึงมีความเป็นไปได้ว่าหากผู้ใช้บริการ A โทรหา Call center ก่อนผู้ใช้บริการ B แต่ผู้ใช้บริการ A ตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์หลังผู้ใช้บริการ B “ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ” จำเป็นต้องบริหารจัดการระยะเวลา X+Y ไม่ให้มีค่าเกินกว่า ๖๐ วินาที พนักงานรับโทรศัพท์จึงต้องตัดสินใจให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ A ก่อนแม้ว่าผู้ใช้บริการ A ตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์หลังผู้ใช้บริการ B ก็ตาม</p> <p>๓.๓ การกำหนดวิธีการวัดดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ได้ กล่าวคือ บริการ Call center เป็นบริการที่ผู้ประกอบการจัดไว้เพื่อให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ทำรายการ เปิด/ปิดบริการเสริมต่างๆ ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ ของผู้ประกอบการ โดยที่ผ่านมาผู้ใช้บริการ Call center ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการได้รับบริการดูแลลูกค้าผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติเพียงอย่างเดียว หากผู้ประกอบการต้องดำเนินการตามที่ กสทช. กำหนดไว้ใน(ร่าง)ประกาศฯ โดยไม่คำนึงถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ อาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ได้</p> <p>นอกจากนี้ “ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่าผู้ใช้บริการต่างพยายามพัฒนาระบบดูแลลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้ามาโดยตลอด รวมถึงการพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ หรือ IVR</p>	<p>จำกัด (มหาชน) - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด - บริษัท ทูรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - DTAC.RS-NBTC ๕๒/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ซึ่งเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้ประกอบการในการจำแนกและคัดกรองประเภทของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจาก Call center หมายรวมถึงการจำแนกปัญหาที่ผู้ใช้บริการต้องการรับคำปรึกษาด้วย ซึ่งการคัดแยกดังกล่าวทำให้ผู้ให้บริการสามารถจัดหาพนักงานรับโทรศัพท์ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านตรงตามความต้องการในการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงขอเรียนให้ข้อมูลถึงเหตุผลและความจำเป็นของ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ในการดำเนินการเรื่องนี้ เพื่อประกอบการพิจารณาของ กสทช. ด้วย</p> <p>“ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงขอเสนอให้ปรับวิธีการดำเนินการวัดในข้อ ๓.๖ ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) โดยอ้างอิงวิธีการวัดของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงฉบับเดิม กล่าวคือ ค่าเป้าหมาย ๖๐ วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสายคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)</p>		

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

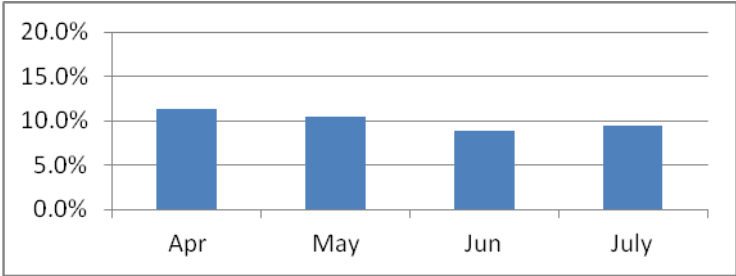
(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๗ ข้อ ๓.๗ ๖ ร้อยละของจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมงใน ๑ เดือนของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บริษัทไม่เห็นด้วยในการวัดตัววัดนี้ เสนอให้ตัดออก เนื่องจากซ้ำซ้อนกับกรวัดในข้อ ๓.๘ และ ๓.๙ แต่ในกรณีที่ทาง กสทช. ยังเห็นสมควรให้วัดตัววัดนี้ ขอเสนอให้มีการจัดประชุมสัมมนาร่วมกับทุกบริษัทเพื่อให้เข้าใจรายละเอียดของตัววัดและวิธีการคำนวณที่ตรงกัน และจัดทำข้อมูลค่าอ้างอิง (Baseline) ที่ถูกต้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงให้กับ กสทช. กำหนดค่าเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม รายละเอียดของวิธีการคำนวณตัววัด กรณีใดควรตัดออกหรือกรณีใดควรนับรวมบ้าง เช่น การตีความเรื่องการซ่อมบำรุง (Preventive Maintenance) สำหรับปัจจัยภายในบริษัท และปัจจัยภายนอกบริษัท เช่น ระบบของการไฟฟ้ามีการดับไฟเพื่อซ่อมบำรุงระบบ เป็นต้น กรณีห้างปิดไฟแล้วส่งผลให้สถานีฐานล่มแต่ไม่กระทบกับผู้ใช้งานเนื่องจากไม่มีผู้ใช้งานขณะห้างปิด</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) - ที่ BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>เห็นสมควรปรับปรุงถ้อยคำใน (ร่าง) ประกาศฯ โดยกำหนดให้ - หน่วยนับเป็น หน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน - วัดรวมทุกเทคโนโลยี และรวมถึงกรณี preventive maintenance - ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงาน ทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน</p>
<p>ขอเปลี่ยนชื่อค่าชี้วัดคุณภาพบริการ จำนวนครั้งที่ร้อยละ Cell ที่ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกัน เกิน ๔ ชม. ใน ๑ เดือนของ Cell ทั้งหมด (Network unavailability) ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงาน ทุก ๓ เดือนโดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน <u>เป้าหมาย ไม่มากกว่า ๑๕ ครั้งต่อ ๑๐๐ Cell ต่อเดือน</u> ๑. เสนอเปลี่ยนไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน ๓ ชม เป็น ๔ ชม เหตุผล ปัจจุบันบริษัทกำหนด SLA (Service level agreement) ในการ Maintenance Network ที่ ๔ ชม. ซึ่งกรณีที่มีการปรับเป็น ๓ ชม ต้องมีการจัดหา Resource เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพิ่มเติม (Battery backup , Engineer) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลงทุนที่เพิ่มขึ้น ๒. เปลี่ยนจากจำนวนสถานีฐานเป็นจำนวน Cell เหตุผล ข้อมูลใน Network ที่ใช้งานในการ Monitoring และแก้ปัญหาลูกค้าใน ปัจจุบันเป็นหน่วย Cell กรณีที่ต้องการคำนวณเป็น Sector หรือ Site ต้องมีการปรับปรุงการคำนวณฐานข้อมูลใหม่ทั้งหมดซึ่งยกต่อการดำเนินการ</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด - BRD.BRD ๐๘๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ - BRD.AWN ๐๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>- ข้อ ๓.๖ เป้าหมาย ไม่มากกว่า ๑๕ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ Cell ต่อเดือน (ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป จนครบระยะเวลา ๒ ปี นับจากที่ค่าชี้วัดคุณภาพบริการมีผลบังคับใช้) ไม่มากกว่า ๑๐ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ Cell ต่อเดือน (ให้ใช้บังคับภายหลังจากครบระยะเวลา ๒ ปี นับจากที่ค่าชี้วัดคุณภาพบริการมีผลบังคับใช้เป็นต้นไป) - การแสดงผลการวัดบนเว็บไซต์ของผู้ประกอบการให้แสดงผลการวัดโดยระบุเป็นตัวเลข (อาจมีการระบุเป็นระดับด้วยได้) และจะมีการพิจารณาปรับปรุงค่าเป้าหมายให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในอนาคต</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ ปาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ										
<p>๓. เป้าหมายไม่มากกว่าร้อยละ ๔ เป็น ๑๕ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ Cell ต่อเดือน</p> <p>เหตุผล จากข้อมูล Baseline ของ Network ตามการคำนวณแบบ Cell พบว่าค่าที่ได้เป็นดังกราฟด้านล่าง</p>  <table border="1" data-bbox="304 523 1037 799"> <caption>Network Unavailability Data</caption> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Unavailability (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apr</td> <td>~11.5%</td> </tr> <tr> <td>May</td> <td>~10.5%</td> </tr> <tr> <td>Jun</td> <td>~9.5%</td> </tr> <tr> <td>July</td> <td>~10.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>จึงขอเสนอปรับ Target ใหม่ที่ ๑๕ ครั้งต่อ ๑๐๐ Cell ต่อเดือน</p> <p>๔. การคำนวณให้เสนอรวม Preventive maintenance</p> <p>เหตุผล Preventive maintenance กรณีที่ไม่ใช่ความผิดของผู้ให้บริการไม่สามารถแยกแยะได้ชัดเจน และการตัดข้อมูลประเภทดังกล่าวทำได้ยากเนื่องจากไม่ได้มีการบันทึกสถิติไว้ทั้งหมด เช่น ไฟดับการไฟฟ้าไม่ได้มีการแจ้งเหตุทุกกรณี , ห้างปิดไฟแล้วส่งผลให้สถานีฐานล่มซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อการใช้งานเนื่องจากห้างปิด, Site ที่ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการได้แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของลูกค้า</p> <p>๕. เสนอปรับสูตรเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจง่ายขึ้น โดยเสนอเป็น ครั้งต่อเดือน โดยควรตัดร้อยละออกซึ่งจะมีสูตรดังนี้ จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกัน เกิน ๔ ชม. ใน ๑ เดือนของ Cell ทั้งหมด (Network unavailability) (จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้เกิน ๔ ชม) / (จำนวน Cell ทั้งหมด) โดยเสนอ Target = ๐.๑๕</p>	Month	Unavailability (%)	Apr	~11.5%	May	~10.5%	Jun	~9.5%	July	~10.0%		<p>- ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๓.๖ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป</p> <p>ทั้งนี้ ได้มีการเปลี่ยนชื่อค่าชี้วัดคุณภาพบริการเพื่อความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ดังนี้</p> <p>“จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ใน ๑ เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน (network unavailability)”</p>
Month	Unavailability (%)											
Apr	~11.5%											
May	~10.5%											
Jun	~9.5%											
July	~10.0%											

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>กรณี dtac ซึ่งมี ๒G และ ๓G ๘๕๐ ซึ่งมี sector ของทั้งสองระบบหันไปในทิศทางเดียวกัน หาก sector ของระบบ ๓G ๘๕๐ ไม่สามารถให้บริการได้ แต่ sector ของ ๒G ยังทำงานได้ตามปกติ กรณีนี้จะต้องนับ sector ของ ๓G ๘๕๐ เป็น unavailability หรือไม่ หรือกลับกัน</p> <p>Preventive Maintenance อนุญาตให้รวมเหตุการณ์จากหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เช่น การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้า รวมถึงสถานีฐานที่อยู่ห่างไกล เช่น ตามเกาะ หรือ อุทยานแห่งชาติ ซึ่งใช้พลังงานไฟฟ้าจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้า หรือ โซลาร์เซลล์ หรือกรณี cell site ในห้างสรรพสินค้า ซึ่งดับไฟฟ้าหลังจากที่ห้างปิดบริการ ส่งผลให้สถานีฐานหยุดทำงาน จะสามารถห้กออกได้หรือไม่</p> <p>ในทางปฏิบัติ จำนวนเหตุการณ์ Preventive Maintenance ทั้งหมดที่มีผลให้สถานีฐานไม่สามารถทำงานได้อาจจะมีจำนวนมาก การบันทึกอาจจะไม่ครบขาดตกไป อีกทั้งการประสานงานเพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกเช่น การไฟฟ้า</p> <p>สูตรการคำนวณตามร่างประกาศ ตัวเศษมีหน่วยเป็นจำนวนครั้ง แต่ตัวส่วนมีหน่วยเป็นจำนวนสถานีฐาน ซึ่งเป็นคนละหน่วยกัน จึงไม่แน่ใจถึงวัตถุประสงค์ของการกำหนดพารามิเตอร์นี้</p> <p>พารามิเตอร์นี้ยังมีความไม่ชัดเจนในหลายประเด็น ทางบริษัทจึงเสนอทางสำนักงานจัด workshop ร่วมกับผู้ประกอบการอีกครั้ง เพื่อความชัดเจนในการวัดค่าได้อย่างถูกต้อง และเนื่องจากเป็นพารามิเตอร์ใหม่ จึงขอให้กำหนดเป็น พารามิเตอร์เพื่อการ monitor โดยยังไม่มีการกำหนดเป้าหมาย เมื่อมีข้อมูลที่เพียงพอจึงกำหนดพิจารณาเป้าหมายอีกครั้ง</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	
<p>ทางบริษัทยังคงยืนยันความเห็นเดิม คือ ไม่เห็นด้วยกับการวัดพารามิเตอร์นี้ แต่หากทาง กสทช ยังเห็นสมควรให้วัดพารามิเตอร์นี้ ทางบริษัทขอปรับแก้วิธีการวัดโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> ปรับแก้ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ติดต่อกันจาก ๓ ชั่วโมงเป็น ๔ ชั่วโมง เพื่อให้สอดคล้องกับ SLA ของบริษัท เปลี่ยนการนับที่ระดับ Sector หรือ Base Station เป็นการวัดที่ระดับ cell โดยจำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชม ใน ๑ เดือน x ๑๐๐ / จำนวน Cell ทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องด้วยเทคโนโลยี ๓G ที่ให้บริการในปัจจุบัน โดยทั่วไป ๑ Base station ประกอบด้วย ๓ Sector และแต่ละ sector มีหลาย cell ตามจำนวน carrier ที่ให้บริการ การจะนับจำนวนครั้งตามนิยามเดิมของ 	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๔๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๐๖๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ										
<p>สำนักงานนั้น ในการทำรายงานจะต้องทำการ mapping ระหว่าง cell/sector/Base Station รวมทั้งต้องตรวจสอบว่า sector down ครั้งนี้ได้มีการนับ Base Station เป็น base station down ไปแล้วหรือไม่และต้องตรวจสอบช่วงเวลา que ที่ down ของแต่ละ sector ว่าเป็นช่วงเวลาเดียวกันหรือซ้อนทับกันหรือไม่ ทำให้การจัดทำรายงานทำได้ยากและซับซ้อนอย่างมาก ซึ่งหากทางสำนักงานต้องการให้วัดที่ระดับ Sector / Base Station จริง ทางบริษัทจำเป็นต้องพัฒนาโปรแกรมขึ้นมาใหม่เพื่อคำนวณค่าพารามิเตอร์นี้</p> <p>๓. ขอปรับค่าเป้าหมายเป็น ไม่มากกว่า ๑๕ ครั้งต่อ ๑๐๐ cell ต่อ เดือน เนื่องจากบริษัทได้ทดลองวัดค่าตามนิยามที่ขอปรับในข้อ ๑ และ ๒ แล้ว พบว่าค่าพารามิเตอร์มีค่าประมาณ ๑๒ ถึง ๑๓ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ cell ต่อเดือน</p>	<p>ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>											
<p>บริษัทฯ ขอเสนอให้การวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ ดำเนินการวัดในระดับ Cell และวัดอัตราส่วนด้วยหน่วยเดียวกัน ทั้งนี้ ขอให้มีการศึกษาเรื่องวิธีการวัด ค่าที่เหมาะสม รวมถึงการพิจารณาตีความของ Preventive Maintenance ว่ามีกรณีใดบ้าง</p>	<p>บริษัท เรียล พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู รู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>											
<p>จากความเห็นของคณะทำงานฯ ในการยืนยันกำหนดการวัดข้อ ๓.๗ ซึ่งได้เปลี่ยนชื่อของค่าชี้วัดคุณภาพบริการเพื่อความชัดเจนในการบังคับใช้ประกาศฯ เป็น “ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมงใน ๑ เดือนของสถานีฐานทั้งหมด” ซึ่งมีรายละเอียดค่าชี้วัด ดังนี้</p>	<p>บริษัท ทู รู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๔๔๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">ข้อ</th> <th style="width: 30%;">ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ</th> <th style="width: 20%;">คำจำกัดความ</th> <th style="width: 20%;">การวัด</th> <th style="width: 25%;">เป้าหมาย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๓.๗</td> <td>ร้อยละ ของจำนวน สถานีฐาน(Base Station) ที่ไม่สามารถ</td> <td>(จำนวนครั้งของ เหตุการณ์ที่สถานีฐาน ไม่สามารถ ให้บริการ</td> <td>ให้วัดเป็นราย เดือนส่งข้อมูลให้ สำนักงานทุก ๓</td> <td>ไม่มากกว่า ร้อยละ ๔</td> </tr> </tbody> </table>	ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	๓.๗	ร้อยละ ของจำนวน สถานีฐาน(Base Station) ที่ไม่สามารถ	(จำนวนครั้งของ เหตุการณ์ที่สถานีฐาน ไม่สามารถ ให้บริการ	ให้วัดเป็นราย เดือนส่งข้อมูลให้ สำนักงานทุก ๓	ไม่มากกว่า ร้อยละ ๔		
ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย								
๓.๗	ร้อยละ ของจำนวน สถานีฐาน(Base Station) ที่ไม่สามารถ	(จำนวนครั้งของ เหตุการณ์ที่สถานีฐาน ไม่สามารถ ให้บริการ	ให้วัดเป็นราย เดือนส่งข้อมูลให้ สำนักงานทุก ๓	ไม่มากกว่า ร้อยละ ๔								

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น				ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
	ให้บริการติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมงใน ๑ เดือน ของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)	ได้ติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมงใน ๑ เดือน) x ๑๐๐ / จำนวนสถานีฐานของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด	เดือน โดยแยก ข้อมูลในแต่ละเดือน		
<p>บริษัทฯ ขอให้ความเห็นแบ่งออกเป็น ๔ ประเด็น ดังนี้</p> <p>๑) บริษัทฯ ขอเสนอวิธีการนับให้เป็นในระดับ Cell เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาการให้บริการโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีในการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งเทคโนโลยีในแต่ละยุคมีหลักการและพื้นฐานการออกแบบโครงข่ายที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การออกแบบโครงข่าย ๑ Base station โดยมากจะประกอบด้วย ๓ Sector</p> <ul style="list-style-type: none"> - ในเทคโนโลยี ๒G แต่ละ Sector จะมี Cell เพียง Cell เดียว ดังนั้น ในโครงข่าย ๒G ระดับ Sector จะเป็นระดับเดียวกับระดับ Cell - ส่วนในเทคโนโลยี IMT หรือ ๓G ขึ้นไป ในแต่ละ Sector จะประกอบด้วย Cell หลาย Cell ดังนั้น ในเทคโนโลยี ๓G ขึ้นไป ระดับ Cell จะเป็นระดับที่ย่อยลงมาจากระดับ Sector ด้วยเหตุนี้ วิธีการนับเพื่อให้สะท้อนตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพและแม่นยำที่สุด ของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะใช้เทคโนโลยีใดก็ตามจะเป็นการวัดในระดับ Cell <p>๒) บริษัทฯ ขอเสนอให้เปลี่ยนการกำหนดช่วงเวลาที่มีสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง เนื่องจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยทั่วไป รวมทั้งบริษัทฯ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสถานีฐาน (SLA-Service Level Agreement) ที่ ๔ ชั่วโมง การที่(ร่าง)ประกาศฯ กำหนดช่วงเวลาที่มีสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมง จะก่อให้เกิดภาระต่อผู้ประกอบการ</p> <p>๓) บริษัทฯ ขอเสนอให้เปลี่ยนชื่อของค่าชี้วัด นี้เป็น “ความถี่ของสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐาน ใน ๑ เดือน โดยเฉลี่ยจากสถานีฐานทั้งหมด (Network</p>					

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ										
<p>unavailability)” ซึ่งบริษัทฯ เห็นว่าสามารถสะท้อนความหมายของคำจำกัดความ (สูตรการคำนวณ) ตามที่ กสทช. กำหนดในข้อ ๓.๗ ได้ดีกว่า</p> <p>๔) บริษัทฯ ขอเรียนว่าการคำนวณตามคำจำกัดความของค่าชี้วัดนี้ ไม่สามารถระบุเป็นร้อยละได้เนื่องจากการคำนวณที่เทียบจาก จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้กับจำนวนสถานีฐานทั้งหมด ซึ่งเป็นคนละหน่วยวัด ดังนั้น ค่าเป้าหมายของการวัดค่าชี้วัดจึงไม่มีหน่วยเป็นร้อยละ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินการทดสอบวัดค่าชี้วัด ๓.๗ นี้กับโครงข่ายของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (ระดับ Cell) ไม่สามารถให้บริการติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง แล้วพบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ ๑๑ ครั้งต่อ ๑๐๐ สถานีฐานต่อเดือน ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอให้ กสทช. พิจารณากำหนดค่าเป้าหมายเป็น ๑๕ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐานต่อเดือน</p> <p>โดยสรุป บริษัทขอเสนอให้ปรับปรุงการวัดข้อ ๓.๗ เป็น</p> <table border="1" data-bbox="212 778 1131 1249"> <thead> <tr> <th>ข้อ</th> <th>ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ</th> <th>คำจำกัดความ</th> <th>การวัด</th> <th>เป้าหมาย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๓.๗</td> <td>ความถี่ของสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐาน ใน ๑ เดือน โดยเฉลี่ยจากสถานีฐานทั้งหมด (Network unavailability)</td> <td>(จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐาน* ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมงใน ๑ เดือน) x ๑๐๐ / จำนวนสถานีฐาน* ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด</td> <td>ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน</td> <td>ไม่เกิน ๑๕ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐานต่อเดือน</td> </tr> </tbody> </table> <p>*หมายเหตุ: วิธีการนับสถานีฐานให้นับสถานีฐานในระดับ Cell</p>	ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	๓.๗	ความถี่ของสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐาน ใน ๑ เดือน โดยเฉลี่ยจากสถานีฐานทั้งหมด (Network unavailability)	(จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐาน* ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมงใน ๑ เดือน) x ๑๐๐ / จำนวนสถานีฐาน* ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด	ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่เกิน ๑๕ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐานต่อเดือน		
ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย								
๓.๗	ความถี่ของสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐาน ใน ๑ เดือน โดยเฉลี่ยจากสถานีฐานทั้งหมด (Network unavailability)	(จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐาน* ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมงใน ๑ เดือน) x ๑๐๐ / จำนวนสถานีฐาน* ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด	ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่เกิน ๑๕ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ สถานีฐานต่อเดือน								

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ										
<p>อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ขอเสนอทางเลือกในการปรับปรุงสูตรการคำนวณ โดยไม่ต้องนำค่ามาเปรียบเทียบกับ ๑๐๐ สถานีฐาน เนื่องจากบริษัทฯ เห็นว่าการปรับปรุงดังกล่าวจะสามารถสร้างความเข้าใจที่ง่ายและชัดเจนต่อผู้ใช้บริการได้ดีกว่า ในขณะที่ กสทช. ยังคงได้ตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการตามวัตถุประสงค์เดิมของ กสทช. โดยขอเสนอทางเลือกของบริษัทฯ มีรายละเอียด ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="203 566 1140 954"> <thead> <tr> <th>ข้อ</th> <th>ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ</th> <th>คำจำกัดความ</th> <th>การวัด</th> <th>เป้าหมาย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๓.๗</td> <td>ความถี่ของสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ใน ๑ เดือน โดยเฉลี่ยจากสถานีฐานทั้งหมด (Network unavailability)</td> <td>จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐาน* ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมงใน ๑ เดือน / จำนวนสถานีฐาน * ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด</td> <td>ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน</td> <td>ไม่เกิน ๐.๑๕ ครั้งต่อเดือน</td> </tr> </tbody> </table> <p>*หมายเหตุ: วิธีการนับสถานีฐานให้ับสถานีฐานในระดับ Cell</p>	ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย	๓.๗	ความถี่ของสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ใน ๑ เดือน โดยเฉลี่ยจากสถานีฐานทั้งหมด (Network unavailability)	จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐาน* ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมงใน ๑ เดือน / จำนวนสถานีฐาน * ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด	ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่เกิน ๐.๑๕ ครั้งต่อเดือน		
ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย								
๓.๗	ความถี่ของสถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ใน ๑ เดือน โดยเฉลี่ยจากสถานีฐานทั้งหมด (Network unavailability)	จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่สถานีฐาน* ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมงใน ๑ เดือน / จำนวนสถานีฐาน * ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด	ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ไม่เกิน ๐.๑๕ ครั้งต่อเดือน								
<p>๑. กรณีสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๓ ชม. ขอเสนอแก้ไขเป็น ๔ ชม. เนื่องจาก ทีโอที ดำเนินการแบบ Co-site ร่วมกับผู้ประกอบการรายอื่น และในข้อกำหนด SLA ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ไขเหตุเสียที่ ๔ ชม.</p> <p>๒. ขอเสนอให้ปรับเป็นการวัดในระดับ Cell ฐานการวัดระดับสถานีฐาน (Site) และเพื่อให้การวัดมีอัตราส่วนหน่วยเดียวกันด้วย</p> <p>๓. เสนอปรับสูตรเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยเสนอเป็นครั้งต่อเดือนควรตัดคำว่าร้อยละออกโดยจะขอเสนอสูตรในการคำนวณใหม่ดังนี้</p> <p>ชื่อค่าชี้วัดคุณภาพบริการ จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้เกิน ๔ ชม. ต่อ Cell ทั้งหมดใน ๑ เดือน</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>											

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>วิธีการคิด จำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้เกิน ๔ ชม. ใน ๑ เดือน / จำนวน Cell ทั้งหมด (ทั้งนี้ขอให้ปรับเปลี่ยนค่าเป้าหมายใหม่เป็น ไม่มากกว่า ๐.๑๕) และได้ทดลองหาจำนวนของเหตุการณ์ที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้เกิน ๔ ชม. ต่อ Cell ทั้งหมดใน ๑ เดือน (ค่าเฉลี่ยย้อนหลัง ๓ เดือน คือเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีจำนวน ๔๐๓ ครั้ง จากจำนวน Cell ทั้งหมด ๑๙๐๓๖ Cell ดังนั้น จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้เกิน ๔ ชม. ต่อ Cell ทั้งหมดใน ๑ เดือน = ๔๐๓/๑๙๐๓๖ = ๐.๐๒๑)</p>		
สามารถดำเนินการวัดได้โดยนำค่าที่ได้จากการวัด network availability มาคิดคำนวณหาค่า network unavailability	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	
<p>๑. เห็นควรกำหนดหน่วยการวัดเป็น Cell แทน Site เนื่องจากระดับได้รองรับการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะเป็น Cell อีกทั้งการแปลงข้อมูลจาก Cell ให้เป็น Site ทำได้ยากใช้เวลานานและยากต่อการคำนวณ ๒. เห็นควรปรับเปลี่ยนการนับเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๓ ชม เป็น ๔ ชม เนื่องจาก การดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องต่างๆ โดยเฉลี่ยมีขั้นต่ำที่ ๔ ชม. ๓. เห็นควรทบทวนการกำหนดค่าเป้าหมายใหม่โดยพิจารณาจากข้อมูลจากผู้ประกอบการรายงานก่อนทั้งนี้ ค่าเป้าหมายที่ (ร่าง) ประกาศกำหนดเป็นค่าเป้าหมายที่ต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการได้สำเร็จ</p>	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รณ.(กร.)/๑๑๙๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘	
จากการศึกษาของ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” พบว่าในต่างประเทศไม่มีประเทศใดเลยที่กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพบริการในข้อนี้หรือแม้แต่ในประเทศอินเดียหรือกาตาร์ที่เป็นประเทศตัวอย่างตามตารางเปรียบเทียบค่าชี้วัดคุณภาพบริการในเอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นของ กสทช. ก็ตาม “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงไม่สามารถหาข้อมูลที่มาของสูตรการคำนวณและวัตถุประสงค์ในการวัดคุณภาพการให้บริการตามหัวข้อนี้ในระดับสากลทั้งนี้ในประเทศอินเดียมีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพบริการในเรื่อง network availability เพียง ๒ ตัวชี้วัดซึ่งประกอบด้วย a) BTSs Accumulated downtime (not available for service) ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามข้อ ๓.๘ และ b) Worst affected	ผู้ให้บริการจำนวน ๕ รายได้ร่วมลงชื่อทำหนังสือส่งความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นนี้ ดังนี้ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ในเอกสารข้อคิดเห็นนี้ หมายถึง - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>BTSs due downtime ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามข้อ ๓.๘ ดังนั้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” เห็นว่า ตัวชี้วัดคุณภาพบริการตามข้อ ๓.๘ และ ๓.๙ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงข่ายโดยรวมดังนั้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงไม่เห็นด้วยกับการกำหนดตัวชี้วัดข้อ ๓๗ และ ข้อเสนอแนะยกเลิกการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อนี้เพื่อความเหมาะสมต่อการกำกับดูแลในแนวทางเดียวกันกับมาตรฐานสากล และความเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการโดยยังคงประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ</p>	<p>(มหาชน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด - บริษัท ทู มูฟ เอเชีย ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด - DTAC.RS-NBTC ๕๒/๒๕๕๘ <p>ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๘ ข้อ ๓.๘ ๗ ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน (Worst case BTS outage in a month)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ร้อยละของจำนวน Cell ที่หยุดทำงานสะสมเกิน ๒๔ ชม ภายใน ๑ เดือน ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน เป้าหมายไม่มากกว่าร้อยละ ๓</p> <p>๑. เปลี่ยนหน่วยการวัดจากสถานีฐานเป็นจำนวน Cell</p> <p><u>เหตุผล</u> ข้อมูลใน Network ที่ใช้งานในการ Monitoring และแก้ปัญหาลูกค้าในปัจจุบันเป็นหน่วย Cell กรณีที่ต้องมีการ Grouping เป็น Sector หรือ Site ต้องมีการปรับปรุงการคำนวณฐานข้อมูลใหม่ทั้งหมดซึ่งยากต่อการดำเนินการ</p> <p>๒. การคำนวณให้เสนอรวม Preventive maintenance</p> <p><u>เหตุผล</u> Preventive maintenance กรณีที่ไม่ใช่ความผิดของผู้ให้บริการไม่สามารถแยกแยะได้ชัดเจน และการตัดข้อมูลประเภทดังกล่าวทำได้ยากเนื่องจากไม่ได้มีการบันทึกสถิติไว้ทั้งหมด เช่น ไฟดับการไฟฟ้าไม่ได้มีการแจ้งเคสทุกกรณี , ห้างปิดไฟแล้วส่งผลให้สถานีฐานล่มซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อการใช้งานเนื่องจากห้างปิด, Site ที่ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการได้แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของลูกค้า</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>- BRD.BRD ๐๘๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- BRD.AWN ๐๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>เห็นสมควรปรับปรุงถ้อยคำใน (ร่าง) ประกาศฯ โดยกำหนดให้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยนับเป็น หน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน - วัดรวมทุกเทคโนโลยี และรวมถึงกรณี preventive maintenance - ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงาน ทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน - เป้าหมายไม่มากกว่าร้อยละ ๓ - การแสดงผลการวัดบนเว็บไซต์ของผู้ประกอบการ ให้แสดงผลการวัดโดยระบุเป็นตัวเลข (อาจมีการระบุเป็นระดับด้วยได้) และจะมีการพิจารณาปรับปรุงค่าเป้าหมายให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในอนาคต - ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๓.๗
<p>บริษัทฯ เสนอค่าเป้าหมายที่ ๕% ในช่วงแรกอย่างน้อย ๑ ปี เนื่องจากบริษัทยังไม่เคยวัดตัววัดนี้และขอให้ กสทช. ประเมินค่าอ้างอิง(Baseline) จากที่ทุกบริษัทส่งให้แล้วจึงกำหนดค่าเป้าหมายใหม่</p> <p>เนื่องจากวิธีการคำนวณตามร่างประกาศฯ ตัวตั้งที่เป็นจำนวนสถานีฐานให้อ้างอิงจาก sector ที่ไม่สามารถให้บริการได้ ส่วนตัวหารเป็นจำนวนสถานีฐาน ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบสัดส่วนที่มีโอกาสเกิน ๑๐๐ % ซึ่งไม่ควรเปรียบเทียบตัวตั้งและตัวหารด้วยเกณฑ์ที่แตกต่างกันดังนั้น บริษัทฯ ขอเสนอให้ตัวตั้งและตัวหารเป็นจำนวน cell เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบกันได้ และเนื่องจาก cell เป็นหน่วยย่อยที่ให้ข้อมูลที่ละเอียดที่สุด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอเสนอให้มีการจัดการประชุมสัมมนาร่วมกับทุกบริษัทเพื่อให้เข้าใจรายละเอียดของตัววัดและวิธีการคำนวณที่ตรงกัน ว่ากรณีใดควรตัดออกหรือกรณีใดควรนับรวมบ้าง เช่น - การตีความเรื่องการรบกวนบำรุง (Preventive Maintenance) สำหรับปัจจัยภายในบริษัท และปัจจัย 	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)</p> <p>- BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป</p> <p>ทั้งนี้ ได้มีการเปลี่ยนชื่อค่าชี้วัดคุณภาพบริการเพื่อความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ดังนี้</p> <p>“ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน (Worst case BTS</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ภายนอกบริษัท เช่น ระบบของการไฟฟ้ามีการดับไฟเพื่อซ่อมบำรุงระบบ เป็นต้น กรณีห้างปิดไฟแล้วส่งผลให้สถานีฐานล่มแต่ไม่กระทบกับผู้ใช้งานเนื่องจากไม่มีผู้ใช้งานขณะห้างปิด</p>		<p>outage in a month)”</p>
<p>เรื่อง Preventive Maintenance ที่อนุญาตให้หัท้ออกได้ เช่นเดียวกับพารามิเตอร์ข้อ ๓.๗ โดยทั่วไป ๑ สถานีฐาน มี ๓ sector และมีสถานีฐานหลายที่มีถึง ๖ – ๘ sector ซึ่งหากเพียง ๑ sector เท่านั้นที่หยุดทำงานไป แต่ให้นับเป็น ๑ สถานีฐานที่หยุดทำงานนั้น จะให้ค่าจำนวนสถานีฐานที่หยุดทำงานสูง มากกว่าความจริง จึงเสนอให้นับเป็น cell แทน และตัวหารเป็นระดับ cell เช่นเดียวกัน เนื่องจากเป็นพารามิเตอร์ใหม่ จึงขอให้กำหนดเป็น พารามิเตอร์เพื่อการ monitor และเมื่อมีข้อมูลที่เพียงพอ จึงพิจารณากำหนดเป้าหมายอีกครั้ง</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมู นิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	
<p>ขอปรับแก้วิธีการวัดจากระดับ Base Station เป็นระดับ cell ด้วยเหตุผลเดียวกันกับข้อ ๓.๗ ทางบริษัทขอเรียนอีกครั้งว่าการวัดที่ระดับ Base Station มีความยุ่งยากในการจัดทำรายงานอย่างมากและ ทางบริษัทก็ยังคงไม่สามารถคำนวณค่าพารามิเตอร์นี้ที่ตามนิยามของสำนักงาน ซึ่งกำหนดการวัดที่ระดับ Base Station ได้ ส่วนข้อมูลที่เคยส่งให้ทางสำนักงานตามหนังสือ DTN.RC-NBTC ๐๕๒/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖ นั้นน่าจะมีความผิดพลาดในการสื่อสารและการจัดทำข้อมูลจึงอาจทำให้ทางสำนักงานเข้าใจว่าทางบริษัท สามารถคำนวณค่าพารามิเตอร์ได้ตามนิยามที่ทางสำนักงานกำหนด สำหรับค่าเป้าหมายของพารามิเตอร์ ๓.๘ และ ๓.๙ หากทางสำนักงานเห็นควรให้วัดที่ระดับ cell ตามที่ทาง บริษัทเสนอนั้น ทางบริษัทเห็นว่าค่าเป้าหมายที่ ๓% ของพารามิเตอร์ ๓.๘ และ ๑% ของพารามิเตอร์ ๓.๙ นั้น มี ความเหมาะสมแล้ว</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมู นิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๔๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ - DTAC.RS-NBTC ๐๖๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บริษัทฯ ขอเสนอให้การวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ ดำเนินการวัดในระดับ Cell และวัดอัตราส่วน ด้วยหน่วยเดียวกัน ทั้งนี้ ขอให้มีการศึกษาเรื่องวิธีการวัด ค่าที่เหมาะสม รวมถึงการพิจารณาตีความของ Preventive Maintenance ว่ามีกรณีใดบ้าง</p>	<p>บริษัท เรียล พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทูรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๓๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	
<p>ขอปรับปรุงวิธีการดำเนินการวัดในข้อ ๓.๘ ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน (Worst case BTS outage in a month) และข้อ ๓.๙ ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month) ด้วยเหตุผลตามที่บริษัทชี้แจงสำหรับค่าชี้วัดข้อ ๓.๗ ที่เรียนว่าวิธีการนับโดยทั่วไปของผู้ประกอบการทุกรายที่สามารถใช้ร่วมกันได้ในทุกเทคโนโลยีโดยไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ปัญหาคือการพิจารณานับในระดับ cell บริษัทจึงขอเสนอวิธีการนับให้เป็นในระดับ cell ที่สะท้อนให้เห็นปัญหาได้อย่างแท้จริง</p>	<p>บริษัท ทูรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๔๔๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ - TUC/H/REG/๓๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	
<p>ขอเสนอให้ปรับเป็นการวัดในระดับ Cell แทนการวัดระดับสถานีฐาน (Site) และเพื่อให้การวัดมีอัตราส่วนด้วยหน่วยเดียวกัน</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	
<p>สามารถดำเนินการวัดได้โดยนำค่าที่ได้จากการวัด network availability มาคิดคำนวณหาค่า network unavailability</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๓๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	
<p>เห็นควรกำหนดหน่วยการวัดเป็น Cell แทน Site เนื่องจากระดับได้รองรับการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะเป็น Cell อีกทั้งการแปลงข้อมูลจาก Cell ให้เป็น Site ทำได้ยากใช้เวลานานและยากต่อการคำนวณ</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กสท รม.(กร.)/๑๑๙๐</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
	ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘	
<p>ตามที่ (ร่าง) ประกาศกำหนดหลักการคำนวณในข้อ ๓.๘ และ ๓.๙ ศึกษานับในระดับสถานีฐานและในระดับ sector โดยมี sector ใด sector หนึ่งหยุดให้บริการให้นับเป็น ๑ สถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้นั้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่าวิธีการนับเช่นนี้ไม่สามารถแสดงให้เห็นปัญหาที่แท้จริงในโครงข่ายได้ เนื่องจากในปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ประกอบการมีความหลากหลายทางด้านเทคโนโลยี กล่าวคือผู้ประกอบการบางรายให้บริการโดยเทคโนโลยี GSM หรือ ๒G บางรายให้บริการด้วยเทคโนโลยี WCDMA หรือ ๓G เป็นต้น ซึ่งมาตรฐานทางเทคนิคในการออกแบบโครงข่ายของแต่ละเทคโนโลยีก็มีความแตกต่างกันการใช้วิธีการนับในระดับ sector หรือสถานีฐานอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเห็นว่าวิธีการนับในระดับ cell เป็นเพียงวิธีการเดียวที่สามารถนำมาคำนวณรวมกันในทุกเทคโนโลยีได้และยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพความพร้อมทางด้านโครงข่ายอย่างชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของ กสทช. ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงขอเสนอปรับปรุงวิธีการดำเนินการวัดในข้อนี้โดยให้วัดในระดับ cell เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐานทางเทคนิคในปัจจุบันและเพื่อให้สอดคล้องกับสูตรที่จะปรับใหม่จึงขอให้มีการหารือค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดในข้อ ๓.๘ และ ๓.๙ ร่วมกันอีกครั้ง</p>	<p>ผู้ให้บริการจำนวน ๕ รายได้ร่วมลงชื่อทำหนังสือส่งความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นนี้ ดังนี้</p> <p>“ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ในเอกสารข้อคิดเห็นนี้ หมายถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด - บริษัท ทู มูฟ เชน ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด - DTAC.RS-NBTC ๕๒/๒๕๕๘ <p>ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๙ ข้อ ๓.๙.๘ ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>บริษัทฯ ขอเสนอให้ติดตั้งและตัวหารเป็นจำนวน cell เนื่องจาก cell เป็นหน่วยย่อยที่ให้ข้อมูลที่ละเอียดที่สุด</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) - BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	
<p>ร้อยละของเวลารวมที่ทุก Cell ไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงานทุก ๓ เดือนโดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน เป้าหมายไม่มากกว่าร้อยละ ๑</p> <p>๑. เปลี่ยนหน่วยการวัดจากสถานีฐานเป็นจำนวน Cell</p> <p>เหตุผล ข้อมูลใน Network ที่ใช้งานในการ Monitoring และแก้ปัญหาลูกค้าใน ปัจจุบันเป็นหน่วย Cell กรณีที่ต้องการ Grouping เป็น Sector หรือ Site ต้องมีการปรับปรุงการคำนวณฐานข้อมูลใหม่ทั้งหมดซึ่งยากต่อการดำเนินการ</p> <p>๒. การคำนวณให้เสนอรวม Preventive maintenance</p> <p>เหตุผล Preventive maintenance กรณีที่ไม่ใช่ความผิดของผู้ใช้บริการได้ไม่สามารถแยกแยะได้ชัดเจน และการตัดข้อมูลประเภทดังกล่าวทำได้ยากเนื่องจากไม่ได้มีการบันทึกสถิติไว้ทั้งหมด เช่น ไฟดับการไฟฟ้า ไม่ได้มีการแจ้งเคสทุกกรณี , ห้างปิดไฟแล้วส่งผลให้สถานีฐานล่มซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวก็ไม่ได้มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานเนื่องจากห้างปิด, Site ที่ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการได้แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของลูกค้า</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด - BRD.BRD ๐๘๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ - BRD.AWN ๐๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>เห็นสมควรปรับปรุงถ้อยคำใน (ร่าง) ประกาศฯ โดยกำหนดให้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยนับเป็น หน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน - วัดรวมทุกเทคโนโลยี และรวมถึงกรณี preventive maintenance - ให้วัดเป็นรายเดือนส่งข้อมูลให้สำนักงาน ทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน - เป้าหมายไม่มากกว่าร้อยละ ๑ - การแสดงผลการวัดบนเว็บไซต์ของผู้ประกอบการ ให้แสดงผลการวัดโดยระบุเป็นตัวเลข (อาจมีการระบุเป็นระดับด้วยได้) และจะมีการพิจารณาปรับปรุงค่าเป้าหมายให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในอนาคต - ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๓.๗ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้าย
<p>เรื่อง Preventive Maintenance ที่อนุญาตให้ห้ห้กออกได้ เช่นเดียวกับพารามิเตอร์ข้อ ๓.๗ โดยทั่วไป ๑ สถานีฐาน มี ๓ sector และมีสถานีฐานหลายที่มีถึง ๖ – ๘ sector ซึ่งหากเพียง ๑ sector เท่านั้นที่หยุดทำงานไป แต่ให้นับเป็น ๑ สถานีฐานที่หยุดทำงานนั้น จะให้ค่าจำนวนสถานีฐานที่หยุดทำงานสูงมากกว่าความจริง จึงเสนอให้ให้นับเป็น cell แทน และตัวหารเป็นระดับ cell เช่นเดียวกัน เนื่องจากเป็นพารามิเตอร์ใหม่ จึงขอให้กำหนดเป็น พารามิเตอร์เพื่อการ monitor และเมื่อมีข้อมูล</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>ประกาศนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป</p> <p>ทั้งนี้ ได้มีการเปลี่ยนชื่อค่าชี้วัดคุณภาพบริการเพื่อ</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ที่เพียงพอจึงพิจารณากำหนดเป้าหมายอีกครั้ง</p>	<p>- DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>ความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ดังนี้ “ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)”</p>
<p>ขอปรับแก้วิธีการวัดจากระดับ Base Station เป็นระดับ cell ด้วยเหตุผลเดียวกันกับข้อ ๓.๗ ทางบริษัทขอเรียนอีกครั้งว่าการวัดที่ระดับ Base Station มีความยุ่งยากในการจัดทำรายงานอย่างมากและทางบริษัทก็ยังคงไม่สามารถคำนวณค่าพารามิเตอร์นี้ที่ตามนิยามของสำนักงาน ซึ่งกำหนดการวัดที่ระดับ Base Station ได้ ส่วนข้อมูลที่เคยส่งให้ทางสำนักงานตามหนังสือ DTN.RC-NBTC ๐๕๒/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖ นั้นน่าจะมีความผิดพลาดในการสื่อสารและการจัดทำข้อมูลจึงอาจทำให้ทางสำนักงานเข้าใจว่าทางบริษัทสามารถคำนวณค่าพารามิเตอร์ได้ตามนิยามที่ทางสำนักงานกำหนด สำหรับค่าเป้าหมายของพารามิเตอร์ ๓.๘ และ ๓.๙ หากทางสำนักงานเห็นควรให้วัดที่ระดับ cell ตามที่ทางบริษัทเสนอนั้น ทางบริษัทเห็นว่าค่าเป้าหมายที่ ๓% ของพารามิเตอร์ ๓.๘ และ ๑% ของพารามิเตอร์ ๓.๙ นั้น มีความเหมาะสมแล้ว</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๔๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ - DTAC.RS-NBTC ๐๖๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	
<p>บริษัทฯ ขอเสนอให้การวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ ดำเนินการวัดในระดับ Cell และวัดอัตราส่วนด้วยหน่วยเดียวกัน ทั้งนี้ ขอให้มีการศึกษาเรื่องวิธีการวัด ค่าที่เหมาะสม รวมถึงการพิจารณาตีความของ Preventive Maintenance ว่ามีกรณีใดบ้าง</p>	<p>บริษัท เรียด พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ด้วยเหตุผลตามที่บริษัทชี้แจงสำหรับค่าซีวัดข้อ ๓.๗ ที่เรียนว่าวิธีการนับโดยทั่วไปของผู้ประกอบการทุกรายที่สามารถใช้ร่วมกันได้ในทุกเทคโนโลยีโดยไม่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ปัญหาคือการพิจารณานับในระดับ cell บริษัทจึงขอเสนอวิธีการนับให้เป็นในระดับ cell ที่สะท้อนให้เห็นปัญหาได้อย่างแท้จริง	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๔๔๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙	
เหตุผลเดียวกันกับข้อ ๓.๘	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘	
สามารถดำเนินการวัดได้โดยนำค่าที่ได้จากการวัด network availability มาคิดคำนวณหาค่า network unavailability	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	
ตามที่ (ร่าง) ประกาศกำหนดหลักการคำนวณในข้อ ๓.๘ และ ๓.๙ พิจารณานับในระดับสถานีฐาน และในระดับ sector โดยมี sector ใด sector หนึ่งหยุดให้บริการให้นับเป็น ๑ สถานีฐานที่ไม่สามารถให้บริการได้นั้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่าวิธีการนับเช่นนี้ไม่สามารถแสดงให้เห็นปัญหาที่แท้จริงในโครงข่ายได้เนื่องจากในปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ประกอบการมีความหลากหลายทางด้านเทคโนโลยีกล่าวคือผู้ประกอบการบางรายให้บริการโดยเทคโนโลยี GSM หรือ ๒G บางรายให้บริการด้วยเทคโนโลยี WCDMA หรือ ๓G เป็นต้น ซึ่งมาตรฐานทางเทคนิคในการออกแบบโครงข่ายของแต่ละเทคโนโลยีก็มีความแตกต่างกันการใช้วิธีการนับในระดับ sector หรือสถานีฐานอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเห็นว่าวิธีการนับในระดับ cell เป็นเพียงวิธีการเดียวที่สามารถนำมาคำนวณรวมกันในทุกเทคโนโลยีได้และยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพความพร้อมทางด้านโครงข่ายอย่างชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของ กสทช. ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” จึงขอเสนอปรับปรุงวิธีการดำเนินการวัดในข้อนี้โดยให้วัดในระดับ cell เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐานทางเทคนิคในปัจจุบันและเพื่อให้สอดคล้องกับสูตรที่จะปรับใหม่จึงขอให้มีการหารือค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดในข้อ ๓.๘ และ ๓.๙ ร่วมกันอีกครั้งหนึ่ง	ผู้ให้บริการจำนวน ๕ รายได้ร่วมลงชื่อทำหนังสือส่งความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นนี้ ดังนี้ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ในเอกสารข้อคิดเห็นนี้ หมายถึง - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด - บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอม	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
	มิวนิคเคชั่น จำกัด - DTAC.RS-NBTC ๕๒/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๑๐ ข้อ ๓.๑๐ คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>๑. บริษัทฯ ขอเสนอให้มีการศึกษาร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. กับผู้ให้บริการสำหรับการกำหนดค่าชีวิตคุณภาพบริการนี้ ในรายละเอียดของวิธีการวัด และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การบังคับใช้ของค่าชีวิตคุณภาพบริการ จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาที่มากกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวัน อันมีสาเหตุจากอุปกรณ์ที่นำมาทดสอบ ซึ่งอาจจะต้องมีการสั่งซื้อ นำเข้า และทำเรื่องขออนุญาตใช้ เป็นต้น</p> <p>๒. บริษัทฯ ขอเรียนว่า ตามที่ภาคผนวก ๓ ของเอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ได้กำหนดรูปแบบรายงานให้ผู้ประกอบการกิจการจัดทำซึ่งออกแบบโดยสำนักงาน ระบุดำเนินการวัดด้วยการโทรแบ่งตามภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น บริษัทฯ ขอเรียนว่าการแบ่งภูมิภาคในลักษณะดังกล่าวอาจเกิดข้อถกเถียงในประเด็นที่ว่าจังหวัดใดอยู่ภาคใด บริษัทฯ จึงขอเสนอให้ดำเนินการวัดตามภูมิภาค โดยพิจารณาจากการแบ่งเขตภูมิภาคตามการแบ่งเขตการปกครองที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยกำหนด๑ ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p>	<p>บริษัท เรียด พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๔๔๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>เห็นสมควรคงถ้อยคำโดยไม่มีการแก้ไขเนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศฯ</p> <p>เหตุผล : จากการตรวจสอบพบว่าข้อดีข้อเสีย ของการกำหนดให้เครื่องต้นทางและปลายทางอยู่ต่างพื้นที่กัน หรืออยู่ในพื้นที่เดียวกัน ดังนี้ เครื่องต้นทางและปลายทางอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ข้อดี การทดสอบในลักษณะนี้จะเป็นการทดสอบในด้านลักษณะของสัญญาณ ซึ่งเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะสามารถทราบได้ทันทีที่เกิดจากสาเหตุอะไร เพราะลักษณะการวิ่งของสัญญาณจะอยู่ใน switching เดียวกัน ทำให้ทราบได้ทันทีว่าคุณภาพสัญญาณในพื้นที่นั้นๆ เป็นอย่างไร ข้อเสีย การทดสอบในลักษณะนี้จะไม่ทราบคุณภาพของโครงข่าย เนื่องจากลักษณะการวิ่งของสัญญาณจะอยู่ใน switching เดียวกัน ในพื้นที่นั้นๆ</p>
<p>๑. เนื่องจากยังไม่มีความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติหลายกรณี เช่น การกำหนดจังหวัดที่จะเป็นตัวแทนของภาคต่างๆ ที่ใช้วัดค่า บมจ. TOT เสนอให้สำนักงาน จัดการประชุมผู้ให้บริการฯ แบบ Focus Group เพื่อร่วมกันหาแนวทางที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติเสียก่อนที่จะนำ (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ประกาศให้ใช้งานจริงต่อไป</p> <p>๒. การกำหนดให้โทรจากภูมิภาคมายังส่วนกลาง ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาคถือว่าการสร้างรายจ่ายให้แก่ผู้ให้บริการดังนั้นจึงเห็นควรเสนอให้ลดจำนวนครั้งลง ๒๕ เปอร์เซ็นต์ หรือเป็นการสุ่มโทรในจำนวนที่ยอมรับได้ และขอให้สำนักงานฯ ชี้แจงเหตุผลที่มาของการกำหนดจำนวนครั้งให้ต้องโทร ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาค</p> <p>๓. การวัดคุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score : MOS) ขอเสนอแบ่งการวัดออกเป็น ๔ ภาคตามการแบ่งภาคของประเทศไทยได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคอีสาน (จากข้อมูลการแบ่งภาคตามเขตการปกครอง ๔ ภาคของสำนักงานสถิติแห่งชาติ)</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที/๙๐๖ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>เครื่องต้นทางและปลายทางอยู่ต่างพื้นที่กัน ข้อดี เนื่องจากลักษณะการวิ่งของสัญญาณจะผ่านหลาย switching ดังนั้นผลที่ได้จากการวัดจะทำให้ทราบถึงคุณภาพของโครงข่ายของผู้ให้บริการ ข้อเสีย หากเครื่องอยู่ต่างพื้นที่กันเมื่อมีปัญหาจะ</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>๑. ในการวัด MOS จะต้องมีการติดตั้ง Server ในส่วนกลาง (ในกรุงเทพฯ) และทำการวัดโดยการเรียกจากภูมิภาคต่างๆ เรียกเข้าสู่ Server ส่วนกลางไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาค โดยใช้ไฟล์เสียงตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด นั้น บมจ. กสท โทรคมนาคม เห็นว่าปกติการวัด MOS จะวัดในช่วงการ Optimization ไม่ได้วัดจากระบบชุมสายโดยตรงทำให้ไม่สามารถวัดได้ วิธีการขั้นตอนการวัดค่าและเครื่องมือที่ใช้ในการวัดยังไม่มีชัดเจน จึงเห็นควรให้สำนักงาน กสทช. จัดให้มี Work Shop การวัด MOS ระหว่างผู้ให้บริการ ก่อนการบังคับใช้ประกาศนี้</p> <p>๒. ควรแบ่งการวัดเป็น ๔ ภาค คือ ภาคกลาง(รวมภาคตะวันออกและภาคตะวันตก) ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - กสท รณ.(กร.)/๑๑๙๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>ไม่สามารถระบุได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาด้านคุณภาพของสัญญาณ หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากอุปกรณ์ด้านโครงข่าย เนื่องจากอุปกรณ์อยู่ต่างพื้นที่กันลักษณะการวิ่งของสัญญาณจะผ่านหลาย switching ดังนั้นหากเกิดปัญหาอาจจะวิเคราะห์ได้ยาก</p> <p>วัตถุประสงค์ของการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้สาเหตุที่กำหนดให้เครื่องต้นทางและเครื่องปลายทางอยู่ต่างพื้นที่เพราะต้องการที่จะตรวจสอบคุณภาพสัญญาณที่วิ่งผ่านโครงข่ายของผู้ให้บริการมากที่สุดเสมือนการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการที่อยู่ต่างพื้นที่กันซึ่งจะสะท้อนให้เห็นคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการได้เหมาะสมกว่า ซึ่งเมื่อทดสอบจะคาดหวังว่าผู้ใช้บริการแต่ละรายมีคุณภาพการให้บริการที่ได้อยู่แล้ว ซึ่งการกำหนดให้มีการวัดในลักษณะนี้จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของสัญญาณที่ผ่านโครงข่ายของผู้ให้บริการเอง</p> <p>- สำหรับจำนวนครั้งไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาคนั้น ในปัจจุบันสำนักงานฯ ทำการวัดอยู่ที่วันละไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ ครั้งต่อวัน ดังนั้นการกำหนดให้วัดไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาคนั้น เป็นจำนวนที่น้อยมาก และการ</p>
<p>ระบบ ๒G และ ๓G ใช้ codec ที่แตกต่าง ซึ่งในทางทฤษฎีแล้ว codec ของระบบ ๒G จะให้คุณภาพเสียงที่ต่ำกว่า ๓G จึงเสนอให้กำหนดเป้าหมายแตกต่างกันสำหรับ ๒G/๓G แต่ทั้งนี้ เนื่องจากพารามิเตอร์นี้เป็นเรื่องใหม่ที่ทุก operator ในอุตสาหกรรม ยังไม่ได้มีการวัดกันอย่างจริงจัง จึงเสนอให้จัด Workshop เพื่อตกลงรายละเอียดการวัดอย่างชัดเจน และขอเสนอให้ยังไม่กำหนดเป้าหมายสำหรับพารามิเตอร์นี้ จนกระทั่งได้มีการวัดค่าและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูลก่อน จึงมาร่วมกันกำหนดเป้าหมายของอุตสาหกรรมอีกครั้งการวัด MOS จะต้องลงพื้นที่เพื่อทำการวัด ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้บุคลากรและทรัพยากรอย่างมาก การลงพื้นที่ทุกเดือนสำหรับแต่ละภูมิภาคจะเกิดภาระต่อผู้ให้บริการอย่างมาก จึงขอเสนอให้ทางสำนักงานพิจารณาปรับลดความถี่ในการวัดจากทุกเดือนลงเป็นทุกไตรมาส</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - ที่ DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - ที่ DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - ที่ DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - ที่ DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>ไม่สามารถระบุได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาด้านคุณภาพของสัญญาณ หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากอุปกรณ์ด้านโครงข่าย เนื่องจากอุปกรณ์อยู่ต่างพื้นที่กันลักษณะการวิ่งของสัญญาณจะผ่านหลาย switching ดังนั้นหากเกิดปัญหาอาจจะวิเคราะห์ได้ยาก</p> <p>วัตถุประสงค์ของการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้สาเหตุที่กำหนดให้เครื่องต้นทางและเครื่องปลายทางอยู่ต่างพื้นที่เพราะต้องการที่จะตรวจสอบคุณภาพสัญญาณที่วิ่งผ่านโครงข่ายของผู้ให้บริการมากที่สุดเสมือนการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการที่อยู่ต่างพื้นที่กันซึ่งจะสะท้อนให้เห็นคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการได้เหมาะสมกว่า ซึ่งเมื่อทดสอบจะคาดหวังว่าผู้ใช้บริการแต่ละรายมีคุณภาพการให้บริการที่ได้อยู่แล้ว ซึ่งการกำหนดให้มีการวัดในลักษณะนี้จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของสัญญาณที่ผ่านโครงข่ายของผู้ให้บริการเอง</p> <p>- สำหรับจำนวนครั้งไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาคนั้น ในปัจจุบันสำนักงานฯ ทำการวัดอยู่ที่วันละไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ ครั้งต่อวัน ดังนั้นการกำหนดให้วัดไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาคนั้น เป็นจำนวนที่น้อยมาก และการ</p>
<p>วิธีการวัดควรกำหนดให้ทำการวัดขณะหยุดนิ่งกับที่และต้องทำการ calibrate เครื่องมือวัดของสำนักงานและผู้ประกอบการทุกรายให้มีมาตรฐานตรงกันเพื่อลดความคาดเคลื่อนต่างๆที่ไม่ได้เกิดจากโครงข่าย</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น</p>	<p>ไม่สามารถระบุได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาด้านคุณภาพของสัญญาณ หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากอุปกรณ์ด้านโครงข่าย เนื่องจากอุปกรณ์อยู่ต่างพื้นที่กันลักษณะการวิ่งของสัญญาณจะผ่านหลาย switching ดังนั้นหากเกิดปัญหาอาจจะวิเคราะห์ได้ยาก</p> <p>วัตถุประสงค์ของการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้สาเหตุที่กำหนดให้เครื่องต้นทางและเครื่องปลายทางอยู่ต่างพื้นที่เพราะต้องการที่จะตรวจสอบคุณภาพสัญญาณที่วิ่งผ่านโครงข่ายของผู้ให้บริการมากที่สุดเสมือนการใช้งานจริงของผู้ใช้บริการที่อยู่ต่างพื้นที่กันซึ่งจะสะท้อนให้เห็นคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการได้เหมาะสมกว่า ซึ่งเมื่อทดสอบจะคาดหวังว่าผู้ใช้บริการแต่ละรายมีคุณภาพการให้บริการที่ได้อยู่แล้ว ซึ่งการกำหนดให้มีการวัดในลักษณะนี้จะทำให้ทราบถึงคุณภาพของสัญญาณที่ผ่านโครงข่ายของผู้ให้บริการเอง</p> <p>- สำหรับจำนวนครั้งไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาคนั้น ในปัจจุบันสำนักงานฯ ทำการวัดอยู่ที่วันละไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ ครั้งต่อวัน ดังนั้นการกำหนดให้วัดไม่น้อยกว่า ๕๐ ครั้งต่อเดือนต่อภูมิภาคนั้น เป็นจำนวนที่น้อยมาก และการ</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
โทรศัพท์มือถือนอกจากนี้ขอเสนอให้ทางสำนักงานจัด workshop เพื่อชี้แจงผู้ประกอบการถึงวิธีการวัดอย่างชัดเจนเพื่อให้การวัดมีมาตรฐานตรงกัน	<p>จำกัด (มหาชน)</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๔๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๐๖๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	<p>กำหนดพื้นที่ ที่ทำการวัดจากภูมิภาคโทรเข้าสู่ส่วนกลางดังตารางรายงานผลท้ายตาราง</p> <p>- ในส่วนของระบบ ๒G และ ๓G ใช้ codec ที่แตกต่างกันในส่วนนี้พบว่าในปัจจุบันการทดสอบของสำนักงานฯ ในการวัดจะกำหนดเป็น Auto Mode ดังนั้นในส่วนนี้เห็นว่าควรจะขึ้นอยู่กับการออกแบบโครงข่ายของผู้ให้บริการเอง สำหรับระยะเวลาในการกำหนดให้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไปเห็นว่าระยะเวลาดังกล่าวมีความเหมาะสมแล้ว ในการที่จะให้ทางผู้ให้บริการมีระยะเวลาในการเตรียมความพร้อม ทั้งนี้ กรณีหากมีเหตุผลอันสมควรให้ผู้ให้บริการสามารถขอผ่อนผันกับ กทค. ได้เป็นรายกรณี</p>
<p>ขอเสนอให้มีการจัดประชุมสัมมนาร่วมกับทุกบริษัทเพื่อพิจารณาวิธีการวัดที่ชัดเจนร่วมกัน และขอให้มีการศึกษาค่าเป้าหมายที่เป็นไปได้</p> <p>ขอเสนอแยกค่าเป้าหมายของ ๒G และ ๓G เนื่องจากเทคโนโลยีและลักษณะ CODEC ของ ๒G จะดีไม่เทียบเท่า ๓G ดังนั้น ไม่ควรตั้งเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)</p> <p>- BRD.BRD ๑๖๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>- การวัดให้แบ่งออกตามภูมิภาค (๔ ภูมิภาค) และผู้ประกอบการเลือกจังหวัดในภูมิภาคนั้นๆ เองในการวัด</p>
<p>๑. ขอเสนอให้มีการจัดประชุมสัมมนาร่วมกับทุกบริษัทเพื่อพิจารณาวิธีการวัดที่ชัดเจนร่วมกัน และขอให้มีการศึกษาค่าเป้าหมายที่เป็นไปได้</p> <p>๒. ขอเสนอแยกค่าเป้าหมายของ ๒G และ ๓G เนื่องจากเทคโนโลยีและลักษณะ CODEC ของ ๒G จะดีไม่เทียบเท่า ๓G ดังนั้น ไม่ควรตั้งเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน</p> <p>๓. ขอเสนอการวัดแบ่งเป็น ๔ ภาคตามการแบ่งภาคของประเทศไทย ได้แก่ กลาง เหนือ ใต้ อีสาน</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>- BRD.BRD ๐๘๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- BRD.AWN ๐๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>- ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๓.๗ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>“ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ขอเรียนว่าตัวชี้วัดคุณภาพบริการในข้อนี้เป็นตัวชี้วัดใหม่ที่ไม่เคยใช้มาก่อน ประกอบกับการวัดคุณภาพเสียงเป็นเรื่องที่มีรายละเอียดค่อนข้างมากจึงจำเป็นต้องศึกษาแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดวิธีการวัดร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และผู้ประกอบการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันโดย การที่จะกำหนดค่าเป้าหมายได้นั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ซึ่งอาจต้องมีการสั่งซื้อ นำเข้าและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบทางด้านเทคนิคสำหรับอุปกรณ์ทดสอบที่จะนำมาใช้วัดจึง จะสามารถนำมาทดสอบร่วมกับสำนักงาน กสทช. และผู้ประกอบการรายอื่นเพื่อกำหนดค่าเป้าหมายที่เป็นไป ได้ในขั้นตอนต่อไปได้ซึ่งระยะเวลาความพร้อมในการบังคับใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้จะไม่สามารถแล้วเสร็จ ได้ทันภายใน ๑๘๐ วันนับแต่ประกาศมีผลใช้บังคับ ดังนั้นผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือจึงขอเสนอให้มีการ ดำเนินการศึกษาร่วมกันก่อนการประกาศกำหนดการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการเพื่อให้เกิดความชัดเจนในทาง ปฏิบัติและเพื่อให้ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่มีคุณภาพต่อการนำไปใช้วิเคราะห์ได้จริง</p>	<p>ผู้ให้บริการจำนวน ๕ รายได้ร่วมลงชื่อ ทำหนังสือส่งความเห็นเพิ่มเติมใน ประเด็นนี้ ดังนี้ “ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ” ใน เอกสารข้อคิดเห็นนี้ หมายถึง - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมู นิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด - บริษัท ทู มูฟ เชช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - DTAC.RS-NBTC ๕๒/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ ปาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความคิดเห็นสาธารณะต่อประเด็นความเห็นของที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ประเด็นความเห็นจากมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗ ให้สำนักงาน กสทช. นำประเด็นความเห็นต่างๆ ของที่ประชุม กสทช. ไปเป็นข้อมูลในการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะดังกล่าว จำนวน ๔ ข้อ ดังนี้

- (๑) เรื่องมาตรฐานระยะเวลาการรอสาย โดยกำหนดมาตรฐาน ๑ นาที...
- (๒) การวัดคุณภาพควรที่จะกำหนดมาตรฐานในพื้นที่สาธารณะ...
- (๓) ความเหมาะสมในการกำหนดช่วงเวลาการวัดคุณภาพ ซึ่งบางพารามิเตอร์กำหนดช่วงเวลาการวัดคุณภาพที่ต่างกัน
- (๔) ความเหมาะสมในการวัดคุณภาพ On-net ร่วมกับ Off-net

ประเด็น ๑๑ เรื่องมาตรฐานระยะเวลาการรอสาย โดยกำหนดมาตรฐาน ๑ นาที เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้บริการหลายรายที่ใช้ระบบ Voice mail โดยจะตัดการรอสายให้เหลือเพียงครั้งนาทีทำให้ ผู้พิการหรือผู้สูงอายุรับสายไม่ทันแล้วจะเป็นการฝากข้อความอัตโนมัติ (ตามมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
บมจ. TOT มีความเห็นว่า การกำหนดให้วัดผล ๒ ช่วงคือ ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. เป็นข้อกำหนดที่เกินความจำเป็น เนื่องจาก ตามข้อมูลที่สำนักงานฯ นำเสนอนั้น ทราฟฟิกการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละวันจะเป็นการใช้งานสูงสุด ๒ ช่วงเวลาคือในช่วงเวลาช่วงต้น อย่างไรก็ตามโทรศัพท์การใช้งานในช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. จะสูงกว่าช่วง ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ดังนั้นหากผู้ให้บริการฯ สามารถควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการในช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานได้ คุณภาพการให้บริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. ก็ย่อมอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานด้วยเช่นกัน จึงเสนอให้ กำหนดการวัดผลเพียงช่วงเวลาเดียวและเป็นเวลาเพียงไม่เกิน ๒ ชั่วโมงก็เป็นการเพียงพอคือ ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. เพื่อไม่ให้เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘	เห็นสมควรคงถ้อยคำโดยไม่มีการแก้ไขเนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศฯ เหตุผล : การกำหนดช่วงเวลาในการวัดเป็น ๒ ช่วงเวลาเนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้มีช่วงเวลาการวัดกว้าง (๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น) ดังนั้นจึงทำให้ค่าที่วัดได้จะเป็นค่าเฉลี่ยถึง ๓ ชั่วโมง อาจจะทำให้ผลการวัดได้ค่าที่สูง ดังนั้นจึงต้องให้มีการวัดในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่นทั้ง ๒ ช่วงเวลา โดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวเป็นข้อมูลมาจากผู้ให้บริการที่ส่งข้อมูลมาให้คณะทำงานฯ ประกอบการพิจารณาภายหลังการร้องขอ อนึ่งในอนาคตช่วงระยะเวลาหนาแน่นในการใช้งานโทรศัพท์มือถืออาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการกำหนดให้วัดใน ๒ ช่วงเวลาเพื่อที่จะให้ทราบข้อมูล
ปัจจุบัน บมจ. กสท โทรคมนาคม ยังไม่ได้ใช้ระบบ Voice Mail	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>เห็นควรให้วัดเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่นที่สุด (peak) เพียงช่วงเวลาเดียว ซึ่งจะครอบคลุมการวัดประสิทธิภาพของโครงข่ายในช่วงเวลาอื่น ๆ ได้อยู่แล้ว ทั้งนี้ จากการจัดเก็บข้อมูลของ บมจ. กสท โทรคมนาคมพบว่ามีการใช้งานในช่วง peak ในเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น.</p>	<p>ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท ระบุ.(กร)/๑๑๙๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>คุณภาพการให้บริการในช่วงเวลาที่หลากหลายเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการโทรคมนาคมในอนาคต</p>
<p>กรณีที่ไม่มีการทำ call divert ไว้ - การเรียกเข้ามาจากผู้ให้บริการรายอื่น ค่า timeout ของบริษัทอยู่ที่ ๒ นาที ซึ่งมีค่ามากกว่า timeout ของผู้ให้บริการต้นทางซึ่งโดยมากกำหนด timeout อยู่ที่ ๑ - ๑.๕ นาที จึงทำให้ผู้ให้บริการต้นทางตัดสายก่อน - การเรียกภายในโครงข่าย ค่า timeout อยู่ที่ ๓ นาที กรณีที่มีการทำ Call divert เช่น ระบบ voice mailbox ค่า timeout สูงสุดของโครงข่าย คือ ๓๐ วินาที ไม่สามารถกำหนดให้มากกว่านี้ได้</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p>	
<p>กรณีการทำ call divert เช่นระบบ voice mail ค่า time out คือ ๓๐ วินาทีไม่สามารถกำหนดให้สูงกว่านี้ได้หากผู้ใช้บริการต้องการยกเลิก voice mail สามารถทำได้โดยกด *๗๐๘๐ แล้วกดโทรออกทั้งระบบ Prepaid และ Postpaid</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๔๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ - DTAC.RS-NBTC ๐๖๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
	ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙	
บริษัทขอเรียนว่าในปัจจุบันมาตรฐานระยะเวลาการรอสายก่อนเข้าสู่ระบบฝากข้อความอัตโนมัติมีการกำหนดไว้ที่ ๓๐ วินาทีซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมดีแล้วเนื่องจากในทางปฏิบัติผู้ใช้บริการปลายทางไม่สามารถรับสายได้ทันผู้ใช้บริการต้นทางจะเรียกสายใหม่อีกครั้งและระบบจะแสดงให้ผู้ใช้บริการไปทางเห็นว่าเป็นกรณี “สายที่ไม่ได้รับ” ซึ่งผู้ใช้บริการปลายทางสามารถเรียกกลับได้เช่นกันทั้งนี้สำหรับระบบฝากข้อความอัตโนมัติผู้ใช้บริการสามารถกำหนดให้ มี/ไม่มี ได้เองในช่องทางที่แต่ละผู้ประกอบการจัดสรรไว้ซึ่งอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนระยะเวลาการรอสายเป็นหนึ่งนาที่บริษัทขอเรียนว่าด้วยข้อจำกัดทางเทคนิคบริษัทไม่สามารถดำเนินการได้	บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๔๔๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙	
บริษัทฯ ขอเรียนว่า ในปัจจุบันมาตรฐานระยะเวลาการรอสายก่อนเข้าสู่ระบบฝากข้อความอัตโนมัติกรณีไม่รับสาย มีการกำหนดเวลาไว้ที่ ๓๐ วินาที ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมดีแล้วเนื่องจากในทางปฏิบัติหากผู้ใช้บริการปลายทางไม่สามารถรับสายได้ทัน ผู้ใช้บริการต้นทางจะเรียกสายใหม่อีกครั้งและระบบจะแสดงให้ผู้ใช้บริการปลายทางเห็นว่าเป็นกรณี “สายที่ไม่ได้รับ” ซึ่งผู้ใช้บริการปลายทางสามารถเรียกกลับได้เช่นกัน ทั้งนี้ สำหรับระบบฝากข้อความอัตโนมัติผู้ใช้บริการปลายทางสามารถกำหนดให้มี/ไม่มี ได้ด้วยตนเองในช่องทางที่แต่ละผู้ประกอบการจัดสรรไว้	บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด - RMV/REG/๐๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท เร็ล ฟิวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด - ที่ TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๑๒ การวัดคุณภาพควรที่จะกำหนดมาตรฐานในพื้นที่สาธารณะ เช่น สถานีขนส่ง ท่าอากาศยาน หรือท่าเรือซึ่งเป็นจุดที่มีคนใช้งานจำนวนมากให้มีมาตรฐานที่สูงกว่าการใช้งานทั่วไป (ตามมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>เสนอพื้นที่สาธารณะที่มีการใช้งานเป็นจำนวนมากเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. สุวรรณภูมิ ๒. หมอชิต ๓. สายใต้ใหม่ <p>โดยตัววัดคุณภาพที่นำเสนอจะประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ โดยกำหนดค่าเป้าหมายที่ ๙๐% ๒. อัตราส่วนของกรณีสายหลุดโดยกำหนดค่าเป้าหมายที่ ๒% <p>เสนอช่วงเวลาตามรายละเอียดด้านล่าง</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ วัดคุณภาพในช่วงเวลา ๑๐:๐๐ - ๑๓:๐๐, ๑๖:๐๐ - ๑๙:๐๐ ๒. อัตราส่วนของกรณีสายหลุด วัดคุณภาพในช่วงเวลา ๒๐:๐๐ - ๒๑:๐๐ <p>โดยตัววัดทั้ง ๒ ข้อนำเสนอข้อมูลเป็นภาพรวม เนื่องจากข้อมูลในระบบไม่สามารถแยกข้อมูลเป็น Off-net และ On-net ได้เพราะเป็นข้อมูลทางด้าน Radio</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>- BRD.BRD ๐๘๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p> <p>- BRD.AWN ๐๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>เห็นควรวัดเฉพาะค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “อัตราส่วนกรณีสายหลุด” ส่วนค่า “Radio Success Rate หรือ อัตราการเรียกสำเร็จ” ซึ่งจะเป็นการวัดว่าสถานีฐานนั้นๆ มี Radio Resource เพียงพอต่อการใช้งานในพื้นที่นั้นๆ หรือไหม และเป็นค่าที่ไม่ได้กำหนดให้มีการวัดตาม(ร่าง)ประกาศ คณะทำงานฯ เห็นว่าเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนจึงเห็นควรไม่กำหนดให้ทำการวัด และสำนักงานฯ จะกำหนดพื้นที่เป้าหมายเป็นประกาศสำนักงานฯ ภายหลัง (วัดเฉพาะ Drop call)</p>
<p>ไม่แน่ใจในประเด็นคำถามว่าหมายถึงจะกำหนดมาตรฐานในพื้นที่สาธารณะให้มีค่าสูงกว่าพื้นที่อื่นๆ หรือ หมายถึงต้องการให้การวัด MOS กระทำในพื้นที่สาธารณะ หากหมายถึงจะกำหนดมาตรฐานในพื้นที่สาธารณะให้มีค่าสูงกว่าพื้นที่อื่นๆ ทางบริษัทไม่เห็นด้วย เนื่องจากการกำหนด ๒ มาตรฐาน ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนได้ หากหมายถึงต้องการให้การวัด MOS กระทำในพื้นที่สาธารณะนั้น ทางบริษัทเองก็ต้องการข้อมูลจริงซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการใช้งานจริงของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าของบริษัทมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน พื้นที่สาธารณะ ควรรวมถึงห้างสรรพสินค้า สวนสาธารณะ หรือพื้นที่อื่นๆ ซึ่งผู้ประกอบการพิจารณาว่าเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่นกว่าพื้นที่โดยทั่วไป อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดจุดวัดสำหรับแต่ละภูมิภาคในการวัดแต่ละครั้ง นั้น ทางบริษัทฯ ขอเป็นผู้กำหนดจุดวัดเอง ทั้งนี้ควรจะมีการจัด Workshop เพื่อทำตกลงถึงรายละเอียดในการวัดให้ชัดเจน</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>ทางบริษัทขอเสนอพื้นที่ที่จะทำการวัดคุณภาพ ในเบื้องต้น ๓ จุด</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ๒. สถานีขนส่งสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ (หมอชิต) ๓. สถานีขนส่งสายใต้ (สายใต้ใหม่) <p>โดยเสนอพารามิเตอร์ที่จะใช้วัดคุณภาพของพื้นที่และเป้าหมายดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. Radio Success Rate โดยวัดช่วงเวลาเดียวกับ Successful call rate กำหนดค่าเป้าหมายเท่ากับ ๙๐% ๒. Drop call rate โดยกำหนดช่วงเวลาและค่าเป้าหมายเดียวกับ Drop call rate ของโครงข่าย 	<p>ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗</p> <p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมู นิกะชั่น จำกัด (มหาชน)</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๔๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๗</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๐๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๗</p> <p>- DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๗ ลง วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗</p> <p>- DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗</p>	
<p>บริษัทฯ ขอเรียนว่า ตามปกติในพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการกระจุกตัวอยู่เป็นจำนวนมาก จะทำให้คุณภาพที่ผู้ใช้บริการได้รับต่ำกว่ามาตรฐาน บริษัทฯ ได้สังเกตเห็นปัญหาดังกล่าวนี้ จึงได้มีการออกแบบโครงข่ายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการให้ได้ตามมาตรฐานทั่วไปและที่จะประกาศกำหนด รวมถึง บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญสำหรับการใช้งานในพื้นที่เหล่านั้นมากกว่าพื้นที่ปกติทั่วไป อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ขอเสนอค่าชี้วัดคุณภาพ วิธีการวัด และสถานที่ที่จะดำเนินการวัด ดังนี้</p> <p>ค่าชี้วัดคุณภาพและวิธีการวัด</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) Radio Success Rate หรือ อัตราการเรียกสำเร็จ ดำเนินการวัดใน ๒ ช่วงเวลา คือ ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. โดยมีค่าเป้าหมาย ๙๐% และรายงานเป็นค่าเฉลี่ยทุกไตรมาส ๒) Drop Call Rate หรือ อัตราส่วนกรณีสายหลุด ดำเนินการในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น. โดยมีค่าเป้าหมาย ๒% และรายงานเป็นค่าเฉลี่ยทุกไตรมาส <p>สถานที่ที่จะดำเนินการวัด ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) สนามบินสุวรรณภูมิ 	<p>บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p> <p>- TUC/H/REG/๔๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๗</p> <p>- TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ ปาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น					ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
๒) สถานีขนส่งหมอชิต ๓) สถานีขนส่งสายใต้ใหม่ โดยสรุป บริษัทฯ ขอเสนอการวัดค่าคุณภาพการให้บริการในพื้นที่สาธารณะ ดังนี้						
ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	การวัด	เป้าหมาย		
๓.๑๑	อัตราการเรียกสำเร็จ (Radio Success Rate) ในพื้นที่สาธารณะ	อัตราส่วนจำนวนการเรียก[๑] ที่สำเร็จต่อจำนวนการเรียก[๑] ทั้งหมดในพื้นที่สาธารณะ[๒]	วัดใน ๒ ช่วงเวลา ได้แก่ ๑) ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน ๒) ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือนโดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐		
๓.๑๒	อัตราส่วนกรณีสายหลุด (Drop Call Rate) ในพื้นที่สาธารณะ	อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมดภายใน ๒๔ ชม. ในพื้นที่สาธารณะ[๒]	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	ไม่มากกว่าร้อยละ ๒		
หมายเหตุ: [๑] วัดที่ Radio Interface [๒] พื้นที่สาธารณะที่จะดำเนินการวัดได้แก่ ๑) สนามบินสุวรรณภูมิ ๒) สถานีขนส่งหมอชิต และ ๓) สถานีขนส่งสายใต้ใหม่						

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
การวัดคุณภาพในที่สาธารณะ ขอเสนอพื้นที่ ที่ ทีโอที ได้ติดตั้งระบบสายอากาศภายในอาคารแล้ว เช่น ท่ออากาศ ยานสุวรรณภูมิ สถานีรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงค์(มีกยะสัน รามคำแหง ราชปรารภ) ศูนย์การค้าสยามพารากอน ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมเมืองทองธานี และศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ เป็นต้น	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘	
ไม่เห็นด้วยกับการกำหนดให้มีการรับประกันคุณภาพบริการเป็นการเฉพาะในพื้นที่สาธารณะที่มีการใช้บริการ ปริมาณมาก เช่น สถานีขนส่ง เนื่องจากปัจจุบัน บมจ. กสท โทรคมนาคม ได้ดำเนินการวัดในสถานที่ที่มีการใช้งานหนาแน่นอยู่แล้ว เช่น บริเวณงานนิทรรศการ ศูนย์การประชุม บริเวณพื้นที่ชุมนุม เป็นต้น แล้วนำมาคิดค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการในภาพรวมได้อยู่แล้ว	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗	
เห็นควรกำหนด สนามบินสุวรรณภูมิ สถานีขนส่งหมอชิต สถานีขนส่งสายใต้ใหม่ เป็นพื้นที่เป้าหมาย และให้วัดค่าเป้าหมายเฉพาะ CSSR (วัด Sum Drop / Sum Attempt)	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รย.(กร.)/๑๑๙๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘	
บริษัทฯ ขอเรียนว่า ตามปกติในพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการกระจุกตัวอยู่เป็นจำนวนมาก จะทำให้คุณภาพที่ผู้ใช้บริการได้รับต่ำกว่ามาตรฐาน บริษัทฯ ได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าวนี้ จึงได้มีการออกแบบโครงข่ายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการให้ได้ตามมาตรฐานทั่วไปและที่จะประกาศกำหนด รวมถึง บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญสำหรับการใช้งานในพื้นที่เหล่านั้นมากกว่าพื้นที่ปกติทั่วไป	บริษัท เรียด พีวเจอร์ จำกัด - REAL/REG/๓๘๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG /๗๘๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม) ประเด็น ๑๓ ความเหมาะสมในการกำหนดช่วงเวลาการวัดคุณภาพ ซึ่งบางพารามิเตอร์ได้กำหนดช่วงเวลาแตกต่างกัน (ข้อ ๓.๑ ข้อ ๓.๒ ข้อ ๓.๓ และข้อ ๓.๔) (ตามมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>โดยหลักการแล้วควรจะเป็นช่วงเวลาเดียวกัน แต่ทางบริษัทก็ไม่ขัดข้อง หากทางสำนักงานฯ จะได้กำหนดช่วงเวลาในการวัดของ Successful Call Rate และ Drop Call Rate แตกต่างกัน</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - ที่ DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - ที่ DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - ที่ DTN.RS-NBTC ๐๘๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - ที่ DTAC.RS-NBTC ๑๐๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	<p>กรณีสายหลุด (Drop Call) ในกรณีนี้ไม่ได้กำหนดให้วัดในช่วงเวลาที่มีจำนวนผู้ใช้งานหนาแน่น(๑๐.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น.) แต่จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการค่า Drop Call จะมีค่าสูงตั้งแต่ช่วงเวลา ๑๙.๐๐ – ๐๕.๐๐ น. และจะมีค่าสูงมากในช่วงเวลา ๒๒.๐๐ – ๐๒.๐๐ น. ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวผู้ให้บริการอาจจะมีการปิดสถานีฐานเพื่อซ่อมบำรุง แต่ถ้าจะกำหนดให้มีการวัดในช่วงเวลาที่มีค่า Drop Call สูงสุด (๒๒.๐๐ – ๐๒.๐๐) ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มียังมีจำนวนผู้ใช้งานไม่มากเมื่อเทียบกับช่วงเวลา ๒๐.๐๐ น. – ๒๑.๐๐ น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มียังมีค่า Drop Call สูงและยังมีจำนวนผู้ใช้งานหนาแน่นอยู่ จึงเห็นควรให้กำหนดช่วงเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาในการวัดค่า Drop Call</p>
<p>๑. อัตราส่วนการเรียกสำเร็จขอเสนอมัด ๒ ช่วงเวลา คือ ช่วงเวลา ๑๐.๓๐ – ๑๓.๓๐ และ ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. ค่าเป้าหมายไม่มากกว่าร้อยละ ๙๐ ๒. อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุดขอเสนอมัดช่วงเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ น. ค่าเป้าหมายไม่มากกว่าร้อยละ ๒</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	
<p>เห็นควรกำหนดช่วงเวลาการวัดข้อ ๓.๑ ข้อ ๓.๒ ข้อ และข้อ ๓.๓ เป็นช่วงเวลาเดียวกันในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่นที่สุด</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ กสท รม. (กร.)/๑๗๘๐ ลงวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป

ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็น ๑๔ ความเหมาะสมในการวัดคุณภาพ On-net และ Off-net (๓.๑๐) (ตามมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>เห็นควรด้วยกับ ที่คณะกรรมการ กสทช. ที่เสนอให้ทำการวัดแบบ On net อย่างเดียว เนื่องจากเป็น การวัด ที่แสดงให้เห็นประสิทธิภาพของโครงข่ายนั้นๆ และนอกจากนี้การวัด Off-net จะวิเคราะห์ ปัญหายากและไม่สามารถควบคุมปัจจัยที่เกิดจากต่าง Operator ได้</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด - BRD.BRD ๐๘๗๔/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ - BRD.AWN ๐๒๓๓/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>๑. เห็นควรที่จะกำหนดให้วัดเฉพาะภายในโครงข่ายเดียวกัน (on - net) เนื่องจากเป็น การวัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของโครงข่าย ของผู้ให้บริการรายนั้นๆ ๒. การวัดคุณภาพของเสียงที่โทรภายในโครงข่ายเดียวกันหากมีคุณภาพเสียงที่ดี ย่อม สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่ดีของโครงข่ายนั้นๆ และการเชื่อมต่อของสัญญาณระหว่างโครงข่ายอื่นๆ ด้วย</p>
<p>ทางบริษัทเห็นว่าควรจะวัดเฉพาะ on-net เท่านั้น ซึ่งแสดงถึงคุณภาพโครงข่ายของบริษัทโดยตรง ในการวัด off-net นั้น จะมีความยุ่งยากในการวัดเนื่องจากต้องกำหนดเวลาวัดร่วมกันระหว่าง ผู้ประกอบการ และเมื่อได้ผลการวัดออกมาแล้วนั้นหากผลการวัดได้คุณภาพต่ำก็จะไม่ทราบว่าจะเกิด ปัญหาที่โครงข่ายต้นทางหรือโครงข่ายปลายทาง</p>	<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - DTN.RS-NBTC ๐๕๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTAC.RS-NBTC ๐๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - DTN.RS-NBTC ๐๔๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘ - DTAC.RS-NBTC ๐๖๙/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	<p>๓. กรณีการกีดกันระหว่างผู้รับใบอนุญาตในปัจจุบันได้มีประกาศ กสทช. เรื่อง การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ควบคุมอยู่แล้ว</p>
<p>บริษัทฯ ขอเรียนว่า ค่าชี้วัดคุณภาพของเสียง ควรดำเนินการวัดคุณภาพกรณี On-net เพียงกรณีเดียวเนื่องจากคุณภาพกรณี Off-net ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย และอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ประกอบการต้นทางดังนั้น หากเกิดกรณีที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนี้ จะส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมที่ภาระการแสดงผลการชี้วัดคุณภาพที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าเป้าหมายตกเป็นของผู้ประกอบการต้นทางเพียงผู้เดียว</p>	<p>บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด - TUC/H/REG/๗๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ - TUC/H/REG/๔๔๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
 ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
 พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
 ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ขอเสนอความเห็นที่ไม่ควรวัด off – net เนื่องจากการวิเคราะห์ปัญหาได้ยาก และไม่สามารถควบคุมปัญหาที่เกิดจากต่าง Operator ได้	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) - ทีโอที สจ./๔๓๗ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๘	
เห็นควรให้วัดเฉพาะคุณภาพ On – net เท่านั้น โดยเห็นควรตัดการวัดคุณภาพ Off – net ออก เนื่องจากเป็นการเชื่อมต่อของอุปกรณ์ที่แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการ การเรียกผ่านโครงข่ายจากต้นทางไปยังปลายทางไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุได้อย่างถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดและไม่สามารถกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) - กสท รณ.(กร.)/๑๑๙๐ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)

ประเด็นอื่นๆ

ความเห็นจากการรับฟังความคิดเห็น	ผู้ให้ความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>๑. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านดาวเทียมระบบเอเซียส เป็นบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ผสมผสานระหว่างระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM กับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านดาวเทียมประเภทวงโคจรค้างฟ้า โดยคุณลักษณะทางเทคนิคของระบบเป็นรูปแบบเฉพาะซึ่งมีการกำหนดตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบระบบ ทำให้คุณลักษณะทางเทคนิคของระบบเอเซียสในบางหัวข้อ (Parameter) ไม่สอดคล้องกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน (ร่าง) ประกาศสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม</p> <p>๒. ระบบเอเซียส มีประเด็นข้อจำกัดในการวัดค่าอันเนื่องมาจากลักษณะการใช้งาน และความสามารถของระบบ เช่น กรณีการเรียกเข้าโทรศัพท์ผ่านดาวเทียม (Mobile Terminating Call) จะพบว่าอัตราส่วนการเรียกที่สำเร็จจะมีค่าที่สูง เนื่องจากระบบไม่สามารถแยกแยะและวัดค่าส่วนที่ไม่สามารถควบคุมได้ ออกจากส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ภายในโครงข่ายได้ตัวอย่างเช่น เมื่อมีการเรียกเข้าหาโทรศัพท์ผ่านดาวเทียมในขณะนั้น ผู้ใช้บริการอาจจะไม่ได้เปิดเครื่อง หรือไม่ได้กางสายอากาศ หรือไม่ได้อยู่ในที่โล่ง เป็นต้น ทำให้จำนวนการเรียกที่ไม่สำเร็จที่ระบบวัดได้เป็นผลรวมที่เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและสาเหตุอื่นๆ จำนวนมาก</p> <p>๓. บริษัทฯ ได้เคยเรียนชี้แจงประเด็นดังกล่าวในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑ โดยทางสำนักงาน กทช. ขณะนั้นได้แจ้งให้บริษัทฯ นำเสนอข้อมูลที่เกิดขึ้นของบริษัทฯ ไปให้ก่อน ซึ่งบริษัทก็ได้ส่งข้อมูลคุณภาพการให้บริการฯ โดยใช้แบบฟอร์มของบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม ส่งให้สำนักงาน กทช. และต่อเนื่องถึง สำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาสตลอดมา.</p> <p>๔. บริการเคลื่อนที่ผ่านดาวเทียมระบบเอเซียสเป็นบริการที่มีผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม ซึ่งมีปริมาณน้อยมาก ทั้งนี้ ในหนังสือสำนักงาน กทช. ดังอ้างถึง ได้กล่าวถึงความเห็นคณะทำงานฯ ว่า หน่วยงานกำกับดูแลในต่างประเทศ ไม่ได้มีการกำหนดค่าเป้าหมายชี้วัดคุณภาพบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียมไว้ และเป็นบริการที่มีผู้ใช้งานน้อยมาก บริษัทฯ จึงขอเรียนเสนอที่จะรายงานข้อมูลของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านดาวเทียมระบบเอเซียส โดยใช้แบบฟอร์มของบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม ซึ่งมีลักษณะด้านเทคโนโลยี และด้านจำนวนผู้ใช้บริการใกล้เคียงกันตามเดิม</p>	<p>บริษัท เอเซียส รีเจนแนล เซอร์วิส จำกัด - GWS/OP/๐๙๔/๑๔ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗</p>	<p>การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขประกาศฯ ในครั้งนี้ไม่ได้ปรับปรุงแก้ไขค่าชี้วัดคุณภาพบริการของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านดาวเทียม และบริษัทฯ สามารถนำเสนอข้อมูลคุณภาพบริการที่วัดได้ของบริษัทฯ มาให้สำนักงานฯ เป็นรายไตรมาสตามที่บริษัทฯ เคยปฏิบัติมา โดยใช้แบบฟอร์มของบริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียมตามเดิม</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง
พร้อมผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการต่อไป
ระหว่างวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๗ ณ
โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กทม. และความคิดเห็นที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการโทรคมนาคม)