

รายงานการศึกษาผลกระทบจากการกำกับดูแล (Regulatory Impact Analysis: RIA)
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง



ธันวาคม 2556

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0 2271 0151-60 เว็บไซต์: www.nbtc.go.th

รายงานการศึกษาผลกระทบจากการกำกับดูแล (Regulatory Impact Analysis: RIA)
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

๑. ชื่อเรื่อง

ร่าง ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

๒. วัตถุประสงค์ และความเป็นมา

๒.๑ วัตถุประสงค์

๒.๑.๑ เพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

๒.๑.๒ เพื่อปรับปรุงฐานอำนาจในการบังคับใช้ประกาศให้เป็นปัจจุบันจากเดิมคือสำนักงาน กทช. เปลี่ยนเป็นสำนักงาน กสทช. และกำหนดข้อบังคับให้มีความชัดเจนหรือให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

๒.๑.๓ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงที่มีความจำเป็นต่อคุณภาพการให้บริการแต่ไม่ได้มีการกำหนดให้บังคับใช้ในปัจจุบัน ให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพการณ์และให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการประเภทเสียงในปัจจุบัน

๒.๒ ความเป็นมา

บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เป็นบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ใช้บริการโทรคมนาคมในประเทศ ซึ่งเป็นรูปแบบพื้นฐานสำหรับการสื่อสารโทรคมนาคมที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจ การกำกับดูแลคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงจึงเป็นหนึ่งในนโยบายหลักของหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในแต่ละประเทศ

เพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม สำนักงาน กทช. จึงได้ออกประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ซึ่งได้มีการประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑ โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต ซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง มีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ตามที่กำหนดและต้องดำเนินการวัดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวตลอดระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาต

๓. เหตุผลและความจำเป็น

ด้วยวิวัฒนาการเทคโนโลยีโทรคมนาคมโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ถึงแม้ในปัจจุบันเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เข้าสู่ยุคที่สามหรือ 3G และได้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ไร้สาย ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์เสริมประเภทอื่น ซึ่งในความเป็นจริงเทคโนโลยีดังกล่าวยังไม่ได้มีการให้บริการอย่างแพร่หลาย เมื่อเทียบกับบริการโทรคมนาคมประเภทเสียงปัจจุบัน ซึ่งยังมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงเป็นบริการหลัก

เนื่องจากประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเทคโนโลยีโทรคมนาคมของ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก ประกอบกับสำนักงาน กสทช. เห็นว่าประกาศ กทช. ควรได้รับการปรับปรุงให้เป็นประกาศ กสทช. เพื่อให้กฎระเบียบมีความเป็นปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. จึงได้ แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงแก้ไขประกาศ กทช. ฉบับดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและ สภาพการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งใช้ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ เหมาะสม โดยคณะทำงานปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง มี อำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขประกาศคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง เพื่อให้มี ความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และดำเนินการยกร่างประกาศคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคมประเภทเสียง

๒. นำเสนอร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ตามข้อ ๑ ต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม และคณะกรรมการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป

๓. ดำเนินการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อร่าง ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตามข้อ ๑

๔. นำเสนอร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ตามข้อ ๑ ที่ผ่านการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เสนอต่อ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนไปประกาศในราชกิจจานุเบกษา ต่อไป

๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม

๔. กรอบแนวทางและวิธีการศึกษากฎหมายเปรียบเทียบในเบื้องต้น

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

๔.๑ มาตรา ๒๗

(๖) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

(๑๐) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางเทคนิคในการประกอบกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการโทรคมนาคม

(๒๔) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

๔.๒ มาตรา ๒๘

ให้ กสทช. จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป เพื่อนำ ความคิดเห็นที่ได้มาประกอบการพิจารณาก่อนออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง เกี่ยวกับการกำกับดูแลการ ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปและ เกี่ยวข้องกับการแข่งขันในการประกอบกิจการหรือมีผลกระทบต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ โดยต้องให้ ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น และสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องที่จะรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น ทั้งนี้ ระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นต้องไม่น้อยกว่า

สามสัปดาห์ เว้นแต่ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นเร่งด่วน กสทช. อาจกำหนดระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นให้น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดได้

ให้สำนักงาน กสทช. จัดทำบันทึกสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นที่ประกอบด้วยความคิดเห็นที่ได้รับมติหรือผลการพิจารณาของ กสทช. ที่มีต่อความคิดเห็นดังกล่าว พร้อมทั้งเหตุผลและแนวทางในการดำเนินการต่อไป และเผยแพร่บันทึกดังกล่าวในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช.”

สำนักงาน กสทช. เห็นควรกำหนดแนวทางการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ดังนี้

- วิธีการแสดงความคิดเห็น

๑. การเผยแพร่เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นใน website ของสำนักงาน กสทช.

๒. การจัดให้มีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป

- รูปแบบการแสดงความคิดเห็น

ใช้วิธีการยื่นเอกสารแสดงความคิดเห็น

- ระยะเวลาในการแสดงความคิดเห็น

ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

- เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็น

เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป มีเนื้อหาครอบคลุมเหตุผล ความจำเป็น และสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศ กสทช. ดังกล่าวตลอดจนประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น

๕. การวัดประเมินผลต้นทุนและผลประโยชน์ของนโยบาย

ในปัจจุบันผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงจะต้องมีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันได้มีการตรวจวัดและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงอยู่แล้ว บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านการสื่อสารดาวเทียม ทั้ง ๓ บริการไม่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขทั้งค่าชี้วัดคุณภาพบริการและค่าเป้าหมาย แต่ให้คงไว้ซึ่งค่าชี้วัดคุณภาพบริการเป้าหมายเดิม ดังนั้นต้นทุนและผลประโยชน์ของนโยบายจึงไม่ได้รับผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น

สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการปรับปรุงแก้ไขค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่มีการบังคับใช้ในประกาศฉบับปัจจุบัน(จำนวน ๔ ข้อ)

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	การปรับปรุงแก้ไข	
		เดิม	แก้ไขเป็น
๓.๑	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นบริการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ เฉลี่ยทุก ๓ เดือน	วัดใน ๒ ช่วงเวลาได้แก่ ๑. ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน ๒. ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ - ๑๙.๐๐ เฉลี่ยทุก ๓ เดือน

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	การปรับปรุงแก้ไข	
		เดิม	แก้ไขเป็น
			โดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา
๓.๒	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	การวัด : วัดในช่วงเวลา ๒๐.๐๐ – ๒๑.๐๐ เฉลี่ยทุก ๓ เดือน เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	การวัด : ๑. ช่วงเวลา ๑๐.๐๐–๑๓.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน ๒. ช่วงเวลา ๑๖.๐๐–๑๙.๐๐ น. เฉลี่ยทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐
๓.๕	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่มากกว่าร้อยละ ๒	ไม่มากกว่าร้อยละ ๐.๓
๓.๖	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์	หมายเหตุ : ให้รวมถึงระบบ IVR ด้วย โดยค่าเป้าหมาย ๖๐ วินาที ให้นับจากตอนที่ลูกค้าตัดสินใจคุยกับ Operator (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุย)	หมายเหตุ : ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) ได้ภายในชั้นเมนูที่สอง ต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาซึ่งเป็นชั้นเมนูแรก

จากตารางค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อ ๓.๑ และ ๓.๒ เป็นค่าที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงสามารถตรวจสอบข้อมูลได้จากระบบอยู่แล้วในปัจจุบัน และจากการปรับปรุงแก้ไขเป็นการเปลี่ยนช่วงเวลาในการวัดเท่านั้น จึงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในหมวดของการวัดค่าตัวชี้วัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง สำหรับค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อ ๓.๕ การปรับปรุงค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ จะมีผลกระทบต่อต้นทุนผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบเรียกเก็บค่าบริการของแต่ละรายเนื่องจากเป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่สื่อถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความถูกต้องแม่นยำของการเรียกเก็บค่าบริการ ดังนั้นหากผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงมีระบบเรียกเก็บค่าบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว การปรับปรุงเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ จะไม่มีผลกระทบในเรื่องต้นทุนในหมวดการปรับปรุงต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงเลย ในส่วนของค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อ ๓.๖ ค่าชี้วัดคุณภาพการนี้การปรับปรุงแก้ไขค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้อาจจะมีต้นทุนที่เพิ่มขึ้นในส่วนของการเพิ่มพนักงานที่ให้บริการลูกค้าของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เพื่อที่จะสามารถให้ผู้ใช้บริการได้สนทนากับพนักงานรับโทรศัพท์ ตามระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ได้มีการเพิ่มเติมจากเดิมที่ไม่ได้กำหนดให้มีการวัดในประกาศฉบับปัจจุบัน (จำนวน ๕ ข้อ)

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ข้อกำหนด
๓.๖	จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ใน ๑ เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน (network unavailability)	การคำนวณ : (จำนวนครั้งที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมงใน ๑ เดือน)×๑๐๐/จำนวน Cell ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมดในทุกสถานีฐาน การวัด : ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้สำนักงาน

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ข้อกำหนด
		<p>กสทช. ทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : ไม่มากกว่า ๑๕ ครั้งต่อ ๑๐๐ Cell ต่อเดือน (ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป จนครบระยะเวลา ๒ ปี นับจากวันที่ค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้มีผลใช้บังคับ)</p> <p>ไม่มากกว่า ๑๐ ครั้ง ต่อ ๑๐๐ Cell ต่อเดือน (ให้ใช้บังคับภายหลังจากครบระยะเวลา ๒ ปี นับจากวันที่ค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้มีผลใช้บังคับเป็นต้นไป)</p>
๓.๗	ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน (Worst case BTS outage in a month)	<p>Cell ที่ไม่สามารถให้บริการได้สะสมเกิน ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน โดยจะเริ่มนับชั่วโมงสะสม ในกรณีที่ Cell ไม่สามารถให้บริการได้ติดต่อกันเกิน ๑ ชั่วโมงขึ้นไป</p> <p>การคำนวณ : (จำนวนของ Cell ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน) x ๑๐๐/จำนวน Cell ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมดในทุกสถานีฐาน</p> <p>การวัด : ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้สำนักงาน ทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : ไม่มากกว่าร้อยละ ๓</p>
๓.๘	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)	<p>ผลรวมของระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ในหนึ่งเดือนของทุก Cell</p> <p>การคำนวณ : (เวลารวมของทุก Cell ที่ไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือน (หน่วยเป็นชม.)) x ๑๐๐/(๒๔ x จำนวนวันของเดือน x จำนวน Cell ของผู้ได้รับใบอนุญาตทั้งหมดในทุกสถานีฐาน)</p> <p>การวัด : ให้วัดเป็นรายเดือน ส่งข้อมูลให้สำนักงาน ทุก ๓ เดือน โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน</p> <p>ค่าเป้าหมาย : ไม่มากกว่าร้อยละ ๑</p>
๓.๑๐	คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))	<p>การวัด : ให้อ้างอิงมาตรฐาน ITU-T P.862 หรือ ITU-T P.863 (หรือส่วนที่ตรงกันในเวอร์ชันที่ใหม่กว่า) โดยให้วัดเฉลี่ยทุก ๓ เดือน</p> <p>เป้าหมาย : ไม่ต่ำกว่า ๒.๕ (ร้อยละ ๙๐ ของข้อมูลที่วัดได้ต้องไม่ต่ำกว่าค่านี้)</p>

จากตารางค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่เพิ่มเติมขึ้นมา สำหรับข้อ ๓.๖ – ๓.๘ เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่กำหนดให้มีการวัดเพิ่มเติมซึ่งเกี่ยวกับโครงข่ายของผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของโครงข่ายแต่ละราย กล่าวคือหากผู้ให้บริการรายใดมีโครงข่ายที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้ว ค่าชี้วัดคุณภาพการให้บริการนี้แทบจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้บริการเนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพการบริการในข้อ ๓.๖ – ๓.๘ เป็นค่าที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของโครงข่ายซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการอยู่แล้วในการที่โครงข่ายต้องมีความพร้อมมากที่สุดในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามหากโครงข่ายของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพที่ต่ำ ไม่มีความพร้อมในให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ค่าชี้วัด

คุณภาพการให้บริการดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายขั้นต่ำตามที่กำหนด สำหรับข้อ ๓.๙ การวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ในปัจจุบันผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงส่วนใหญ่ได้มีการดำเนินการวัดเป็นปกติอยู่แล้ว แต่การดำเนินการวัดดังกล่าวของผู้ให้บริการเป็นการวัดในลักษณะสุ่มตรวจเท่านั้น และไม่ได้ส่งค่าที่วัดได้มาให้สำนักงานฯ ดังนั้นการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้อาจจะมีผลกระทบต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงอยู่บ้าง ในการที่จะต้องกำหนดลักษณะและวิธีการวัดให้เป็นไปตามที่กำหนด ทั้งนี้ การบังคับใช้สำหรับค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๓.๖ ข้อ ๓.๗ ข้อ ๓.๘ และข้อ ๓.๙ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้กำหนดให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ดังนั้นผู้ให้บริการโทรคมนาคมมีระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมเพื่อที่จะสามารถตรวจวัดตามลักษณะและวิธีการตามที่กำหนด

ทั้งนี้ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขทั้งหมด ต้นทุนในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงข่ายนี้ ไม่สามารถประเมินเชิงปริมาณได้เนื่องจากขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างของผู้ให้บริการเอง เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ ระบบโครงข่าย (Access, Backhaul, Transmission) แต่การปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงข่ายเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการอยู่แล้ว เพื่อที่จะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง

๖. การวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินการ

๖.๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ

บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง (Voice) เป็นบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดสำหรับประชาชนในประเทศ เป็นรูปแบบพื้นฐานสำหรับการสื่อสารโทรคมนาคมที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจ ในประเทศไทยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ได้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทเสียง จึงได้ออกประกาศเรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ซึ่งได้มีประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ซึ่งจะเห็นได้ว่าตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงมีคุณภาพการให้บริการเป็นที่น่าพอใจสำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะใช้เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการตรวจสอบคุณภาพของผู้ให้บริการโทรคมนาคม

๖.๒ ด้านผู้บริโภค

การคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดี ถือเป็นวัตถุประสงค์หลักในการปรับปรุงแก้ไขประกาศฉบับปัจจุบันอีกทั้งการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่มีการวัดประสิทธิภาพของโครงข่ายย่อมจะสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

๖.๓ ด้านการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรม

การกำหนดให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงต้องดำเนินการตรวจวัดและเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพการให้บริการต่อสาธารณะชน มุ่งเน้นที่จะให้มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเอง และปล่อยให้คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามกลไกการแข่งขันทางการตลาด ภายใต้มาตรฐานคุณภาพการให้บริการเดียวกัน

๖.๔ ด้านการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคม

คลื่นความถี่ถือเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ ดังนั้นการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะใช้เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการตรวจสอบคุณภาพของผู้ให้บริการโทรคมนาคม จึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งเพราะในอีกแง่มุมหนึ่งเปรียบเสมือนการตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ของผู้ให้บริการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากคลื่นความถี่ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพหากผู้ให้บริการนำคลื่นความถี่ที่ได้รับการจัดสรรมาให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ ตามประเภทกิจการที่ได้รับอนุญาตย่อมจะส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

๖.๕ ด้านผู้ประกอบการขนาดเล็ก

ผู้ให้บริการรายเล็กและ/หรือผู้ให้บริการโทรศัพท์แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) ส่วนมากเป็นการให้บริการโดยการซื้อต่อบริการ หรือเช่าโครงข่ายของผู้ให้บริการรายใหญ่ซึ่งมีมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขั้นต่ำเดียวกันอยู่แล้วและหลักเกณฑ์การใช้บังคับจะทำให้ทำการวัดในค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่สามารถทำการวัดได้หากค่าชี้วัดคุณภาพบริการใดไม่สามารถวัดได้ ให้ระบุว่าข้อมูลผลการวัดจะสามารถอ้างอิงได้จากโครงข่ายของผู้รับใบอนุญาตรายใด ดังนั้นการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขั้นต่ำจึงไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการรายเล็กแต่อย่างใด

๗. มาตรการบังคับใช้และการติดตามตรวจสอบ

๗.๑ มาตรการบังคับใช้

การบังคับใช้ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ประเภทเสียง ตามข้อ ๘ ของ (ร่าง) ประกาศ ฉบับดังกล่าวได้กำหนดไว้ชัดเจนคือ “ข้อ ๘ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่ในส่วน of ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๓.๖ ข้อ ๓.๗ ข้อ ๓.๘ และข้อ ๓.๙ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ” เนื่องจากประกาศ กทช. ฉบับปัจจุบันมีผลบังคับใช้แล้วดังนั้นจึงสามารถบังคับใช้ฉบับแก้ไขได้ทันที ยกเว้นข้อ ๓.๖ ข้อ ๓.๗ ข้อ ๓.๘ และข้อ ๓.๙ ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมในการวัดหรือในการติดตั้งระบบในการตรวจสอบคุณภาพบริการดังกล่าว ดังนั้นจึงกำหนดให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

๗.๒ การติดตามตรวจสอบ

การติดตามตรวจสอบ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ตามข้อ ๖ ของ (ร่าง) ประกาศฉบับดังกล่าว ได้กำหนดไว้ชัดเจนคือ “ข้อ ๖ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตเป็นรายไตรมาส ตามรูปแบบที่สำนักงานกำหนด ทั้งนี้ สำนักงานอาจกำหนดให้เผยแพร่เป็นระดับด้วยก็ได้ และส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันหลังจากสิ้นไตรมาส รวมถึงต้องจัดเก็บหลักฐานที่มาของข้อมูลดังกล่าวอย่างน้อยเก้าสิบวันหลังจากที่ผู้รับใบอนุญาตได้ส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้สำนักงาน โดยให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ

ในกรณีที่การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงไม่เป็นไปตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ในระหว่างไตรมาสใดก็ตาม ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่เพิ่มเติมต้องส่งรายงานชี้แจงข้อมูลและแสดงสาเหตุต่อกรณีดังกล่าว รวมทั้งแผนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันหลังจากสิ้นไตรมาสนั้น

ทั้งนี้ สำนักงานอาจประกาศกำหนดพื้นที่เฝ้าระวังเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการบางค่าชี้วัดสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการเฉพาะด้วย”

๗.๓ บทลงโทษ

บทลงโทษ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ตามข้อ ๗ ของ (ร่าง) ประกาศฉบับดังกล่าว ได้กำหนดไว้ชัดเจนคือ “ข้อ ๗ หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการตามประกาศฉบับนี้ ให้ดำเนินการตามบทบัญญัติในหมวด ๙ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ว่าด้วยการบังคับทางปกครอง”

๘. งบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินการ และแหล่งที่มาของงบประมาณ

-

๙. ระยะเวลาและแผนดำเนินการ

-

๑๐. หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และรายชื่อผู้จัดทำ

สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม