

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

1. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/ หน่วยงาน
ข้อ 1 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป บริษัทเห็นว่าควรมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 เป็นต้นไปเพื่อบริษัทจัดเตรียมการวัดผลเพิ่มเติมให้สอดคล้อง ตามประกาศใหม่นี้ ที่มีทั้งโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ และ โครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ และยังเป็นการง่ายต่อการเริ่มต้นบังคับใช้ประกาศฉบับใหม่นี้	คุณสิริชัย เจริญศิริวิไล/ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)
บริษัทฯ ขอเสนอให้ปรับปรุงข้อ 1 ของร่างประกาศฯ โดยกำหนดให้ “ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป” เพื่อให้การบังคับใช้ประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ เนื่องจากค่าชีวิตคุณภาพบริการกำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาสและรายเดือน และผู้รับใบอนุญาตต้องส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส ซึ่งการกำหนดให้ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่นไตรมาสหรือต้นปี จะทำให้การดำเนินการตามประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการสร้างความเข้าใจต่อผู้บริโภคด้วย อีกทั้งการบังคับใช้ของประกาศฉบับนี้ มีผลต่อผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมรายที่ยังไม่เคยดำเนินการวัดคุณภาพ จึงขอให้มีระยะเวลาในการเตรียมระบบ เพื่อนำส่งรายงานต่อ กสทช.	บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ ปอเรชั่น จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)
บริษัทฯ ขอเสนอให้ปรับปรุงข้อ 1 ของร่างประกาศฯ โดยกำหนดให้ “ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป” เพื่อให้การบังคับใช้ประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ เนื่องจากค่าชีวิตคุณภาพบริการกำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาสและรายเดือน และผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส ซึ่งการกำหนดให้ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่นไตรมาสหรือต้นปี จะทำให้การดำเนินการตามประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการสร้างความเข้าใจต่อผู้บริโภคด้วย	บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์ แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (วันที่ 29 เมษายน 2562)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม	
2.1 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ (บริการโทรศัพท์ประจำที่, บริการโทรศัพท์สาธารณะ, บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/ หน่วยงาน
ต้องการทราบว่าในการให้บริการโครงข่าย fiber optic หรือสายผู้ที่มีหน้าที่รายงาน ให้รายงานเฉพาะ 3 เทคโนโลยี (ADSL, Docsis, FTTH) ใช่หรือไม่	คุณกรกต /United Information Highway Co.,Ltd.(UIH) (วันที่ 17 เมษายน 2562)
-ระยะเวลาในการซ่อมแซม บริษัทมีความเห็นว่า ในคำจำกัดความขอแก้ไข “ให้เริ่มนับจากเวลาที่บริษัทได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารถเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง	คุณสิริชัย เจริญสิริวิไล/ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม 2.2 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/ หน่วยงาน
ข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ(Billing complaint) รวมถึงกรณีที่ไม่ได้ใช้บริการด้วยหรือไม่	นางมณฑนา วงศ์สว่างศิริ/ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)
Billing error ควรนับหลังจาก operator ได้ทำการเช็คเรียบร้อยแล้ว เช่น ถ้าไม่มีหลักฐานในการสมัครใช้บริการหรือการใช้งานจริง แต่ทาง operator เรียกเก็บค่าบริการให้นับเป็น Billing error แต่ถ้ามีหลักฐานการใช้งานหรือมีการสมัครจริง โดยทางผู้ใช้งานตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ในกรณีนี้ไม่ควรนับเป็น Billing error	นายวันชัย ฉัตรฐิติ/บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)
ในส่วนของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงเวลาการวัด Drop call คือ 20.00-21.00 บริษัทขอเสนอให้ใช้ช่วงในการวัดเป็นช่วงเวลาเดียวกับ Successful Call	คุณนารี เทียงธรรม อาภัส รพรหม/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)
อัตราส่วนของกรณีสายหลุด (Drop Call Rate) บริษัทเห็นว่า คำจำกัดความ “อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมดภายใน 24 ชั่วโมง” ขอแก้ไข ให้เหมือนกับข้อ 1), 2) คือ อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมด โดยตัด “ภายใน 24 ชั่วโมง ออก” ในส่วนแนวทางการวัดและการรายงานผล บริษัทเห็นว่าควรระบุให้เป็นช่วงเวลาเดียวกันกับ ข้อ 1), 2) เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่มีการใช้งานสูงสุด (peak time) ตามสถิติปริมาณการใช้งานตามกราฟด้านล่าง ซึ่งบริษัทเห็นว่าน่าจะเป็นช่วงเวลาที่สะท้อนจากการใช้งานของลูกค้าได้ดีที่สุด	คุณสิริชัย เจริญสิริวิไล/ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)
เห็นควรกำหนดค่าเป้าหมาย ข้อ 2) อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ(FTP success ratio) และ ข้อ 3) อัตราส่วนของการรับส่งข้อมูลแบบ FTP สำเร็จตามความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลที่กำหนด (FTP success ratio subjected to specified criteria) ให้สอดคล้องกัน เนื่องจากตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ กำหนดค่าเป้าหมายดังนี้ ข้อ 2) อัตราส่วนจำนวน ครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio) กรณี Upload >=70% ข้อ 3) FTP success ratio subjected to specified criteria กรณี Upload (300kbps) >=75% บมจ. กสท โทรคมนาคมเห็นว่าการวัดค่าคุณภาพบริการตาม ข้อ 3) เป็นกรณีที่มีการเพิ่มเงื่อนไขความเร็วในการรับส่งข้อมูล ดังนั้น กรณีค่าเป้าหมายในการ Upload ตาม ข้อ 3) ควรมีค่าเป้าหมายน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเป้าหมายตาม ข้อ 2)	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (วันที่ 30 เมษายน 2562)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม 2.2 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/ หน่วยงาน
การวัดค่าคุณภาพบริการ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility) และ อัตราส่วนจำนวนครั้ง การแสดงวีดิทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio) ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับการวัดจริง เช่น ระยะเวลาของ file streaming, จำนวนการSampling, ระยะทางในการวัด, สภาพแวดล้อม เป็นต้น โดยให้คำนึงถึงความปลอดภัยของ ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ บมจ.กสท โทรคมนาคมได้ทำการทดลอง drive test แล้วพบปัญหา คือถ้าใช้ file streaming ที่ระยะเวลามากๆ จะ ไม่สอดคล้องกับระยะทางที่กำหนดในบางพื้นที่ของชุมชน	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (วันที่ 30 เมษายน 2562)
3. ประเด็นอื่นๆ	
ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่ง รายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)	
แนวทางการวัดเฉลี่ยเป็นรายเดือนแล้วจัดส่งเป็นรายไตรมาสในส่วน of parameter ทั้งหมดทั้งประกาศเก่าและประกาศใหม่ ใน parameter บางตัวไม่สามารถวัดในระบบได้ ต้องทำการ drive test ซึ่งจะมีข้อจำกัดในการขอเข้าพื้นที่ ถ้าทำเป็นรายเดือนทั้งหมดอาจจะส่งผลกระทบการนำส่ง รายงาน บริษัทจึงขอเสนอให้คงกรอบแนวทางการวัดและการนำส่งรายงานตามที่สำนักงานกำหนดไว้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งบริษัทเห็นว่าในประกาศ เดิมนั้นเหมาะสมอยู่แล้ว	นายกนกศักดิ์ นิมนวลรัตน์/ บริษัท ทู รู มูฟ เอช ยูนิเวอร์ ซัล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)
ในส่วน of QOS Data ไม่สามารถทดสอบให้เสร็จสิ้นได้ภายใน 1 เดือน บริษัทจึงขอเสนอว่าให้คงแบบเดิมคือการรายงานการวัดเป็นรายไตรมาส และเฉลี่ยเป็นรายไตรมาสในส่วน of QOS Data จะมีความเป็นไปได้มากกว่า	คุณนารี เทียงธรรม อาภัส รพรหม/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)
-ขอเสนอให้ส่งรายงานการวัดค่า parameter เฉลี่ยเป็นรายไตรมาส เนื่องจากบางครั้งในบางเดือนมี event ที่ไม่สามารถควบคุมได้ -ถ้า KPI ในเดือนแรกตกแล้วเดือนที่สองผ่าน จำเป็นต้องเขียนแผนปรับปรุงเครือข่ายหรือไม่	นายวันชัย ฉัตรลลิต/บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)
พารามิเตอร์ชี้วัดคุณภาพบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้ กลุ่มที่ 1 พารามิเตอร์ที่ได้จากการวัดค่า โดยตรง ได้แก่ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูลของโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ทุกพารามิเตอร์ ซึ่งในกลุ่มนี้จะต้องลงพื้นที่ทำการวัดจริง ซึ่งจะใช้เวลาในการวัดค่อนข้างนานไม่สามารถทำการวัดได้ทันภายใน 1 เดือน ดังนั้น ในกลุ่มนี้ทางบริษัทฯขอความกรุณาสำนักงานให้คงวิธีการวัด	บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (วันที่ 29 เมษายน 2562)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

3. ประเด็นอื่นๆ ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)	
ตามเดิม และกลุ่มที่ 2 พารามิเตอร์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมสถิติจากโครงข่ายหรือจากข้อมูลภายในบริษัทฯ ในกลุ่มนี้ทางบริษัทฯ ใครขอความกรุณาให้ทางสำนักงานพิจารณาผ่อนคลายการกำกับดูแลโดยให้พารามิเตอร์ทั้งหมดเป็นการวัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน เนื่องจากอาจมีเหตุจากปัจจัยภายนอกซึ่งบริษัทฯ ไม่สามารถควบคุมได้ จนส่งผลกระทบต่อค่าพารามิเตอร์ เช่น ที่ผ่านมามีรายการโทรศัพท์บางรายการจัดกิจกรรมให้ผู้ชมรายการร่วมสนุกโดยโทรศัพท์เข้าไปยังรายการ แต่เนื่องจากรายการโทรศัพท์นั้นมีความถี่สูงจำนวนมากจนอาจเป็นเหตุให้พารามิเตอร์บางตัวในเฉพาะบางเดือนต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานได้ โดยที่หากคำนวณเฉลี่ย 3 เดือนแล้วยังมีค่าพารามิเตอร์เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งจะเกิดภาระต่อบริษัทฯ ที่จะต้องเสนอแผนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามข้อ 6 วรคสองของร่างประกาศ ทั้งที่ในความเป็นจริงโครงข่ายของ บริษัทฯ มิได้เกิดปัญหาแต่ประการใด ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระของผู้รับใบอนุญาต บริษัทฯ จึงขอเสนอให้กำหนดวัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาสโดยหากมีบางพารามิเตอร์ในบางเดือนที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานเหตุผิดปกติที่เกิดขึ้นในเดือนเฉพาะในเดือนที่มีค่าพารามิเตอร์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานให้ กสทช. ทั้งนี้หากค่าพารามิเตอร์เฉลี่ยรายไตรมาสต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่จัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อ 6 ของร่างประกาศฯ	
บริษัทฯ เสนอให้คงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการเหมือนที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ 1) เนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่กำหนดในร่างประกาศฯ ส่วนหนึ่งเป็นค่าที่ไม่สามารถคำนวณจากข้อมูลที่จัดเก็บในระบบบริหารจัดการของโครงข่าย และจำเป็นต้องส่งวิศวกรไปทดสอบโครงข่าย โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการไปทดสอบ ตามวิธีการ ขั้นตอนและพื้นที่ที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ซึ่งผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการเป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น หากปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด จะก่อให้เกิดภาระต่อผู้รับใบอนุญาตเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่การจัดสรรงบประมาณและวิศวกรเพื่อปฏิบัติตามประกาศฯ ของ กสทช. 2) ค่าชี้วัดคุณภาพบริการมีค่าที่แกว่งมากผิดปกติ อันเนื่องมาจากปริมาณทราฟฟิคที่เพิ่มขึ้นหรือหนาแน่นขึ้นชั่วคราวหรือกะทันหัน ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้รับใบอนุญาตและไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ ส่งผลให้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการอาจด้อยกว่าค่าที่ กสทช. กำหนดเป็นการชั่วคราวหรือในระยะเวลาสั้นๆ แม้ว่าต่อมาผู้รับใบอนุญาตจะปรับปรุงโครงข่ายเพื่อรองรับความผิดปกติดังกล่าวแล้วก็ตาม ดังนั้น หาก กสทช. ปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด อาจส่งผลให้ผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาตไม่เป็นไปตามประกาศฯ ในบางเดือน (ชั่วคราว) ส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งแผนการปรับปรุงโครงข่าย ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้ว การดำเนินการเช่นนั้นอาจสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้	บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

3. ประเด็นอื่นๆ ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)	บริษัทฯ เสนอให้คงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการเหมือนที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ 1) เนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่กำหนดในร่างประกาศฯ ส่วนหนึ่งเป็นค่าที่ไม่สามารถคำนวณจากข้อมูลในระบบบริหารจัดการของโครงข่าย และจำเป็นต้องส่งวิศวกรไปทดสอบโครงข่าย โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการไปทดสอบ ตามวิธีการ ขั้นตอนและพื้นที่ที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ซึ่งผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการเป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น หากปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด จะก่อให้เกิดภาระต่อผู้รับใบอนุญาตเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่การจัดสรรงบประมาณและวิศวกรเพื่อปฏิบัติตามประกาศฯ ของ กสทช. 2) ค่าชี้วัดคุณภาพบริการมีค่าที่แกว่งมากผิดปกติ อันเนื่องมาจากปริมาณทราฟฟิกที่เพิ่มขึ้นหรือหนาแน่นขึ้นชั่วคราวหรือกะทันหัน ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้รับใบอนุญาตและไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ ส่งผลให้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการอาจด้อยกว่าค่าที่ กสทช. กำหนดเป็นการชั่วคราวหรือในระยะเวลาสั้นๆ แม้ว่าต่อมาผู้รับใบอนุญาตจะปรับปรุงโครงข่ายเพื่อรองรับความผิดปกติดังกล่าวแล้วก็ตาม ดังนั้น หาก กสทช. ปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด อาจส่งผลให้ผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาตไม่เป็นไปตามประกาศฯ ในบางเดือน (ชั่วคราว) ส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งแผนการปรับปรุงโครงข่าย ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้ว การดำเนินการเช่นนั้นอาจสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้
--	--

บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
(วันที่ 29 เมษายน 2562)