สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ประกาศ กสทช. เรื่อง เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
ข้อ 1 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	เนื่องจาก NT กำลังจะทำการ implement ระบบ 5G ความถี่ 700 MHz ซึ่งยังต้องใช้เวลาอีกช่วงหนึ่ง และหากการติดตั้งแล้วเสร็จ ก็ยังต้องใช้เวลาในการปรับจูนระบบให้สมบูรณ์ จึงจะสามารถรายงานผลในส่วนของ 5G ได้ ส่งผลให้อาจไม่สามารถรายงานผล วันที่ 1 มกราคม 2565 ตาม (ร่าง) ประกาศนี้	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 9 กันยายน 2564)
ข้อ 2 ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ 12 กันยายน 2562	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
ข้อ 3 ในประกาศนี้ “คุณภาพการให้บริการ” หมายความว่า สมรรถนะโดยรวมของการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามข้อเสนอแนะของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ ITU-T E.800 (Totality of characteristics of a telecommunications service that bear on its ability to satisfy stated and implied needs of the user of the service as specified in Recommendation ITU-T E.800) “โครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่” หมายความว่า โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะการให้บริการแบบประจำที่ ผ่านโครงข่ายสายทองแดง (Copper Wire Network) หรือโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network) หรือโครงข่ายร่วมทั้งสองประเภท	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
“โครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่” หมายความว่า โครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมที่ให้บริการผ่านคลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคม ในกิจการเคลื่อนที่ทางบก (Land Mobile Service) “บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง” หมายความว่า การให้บริการเสียงในกิจการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ “บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล” หมายความว่า การให้บริการการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่หรือโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ บริการ Short Message Service (SMS) และ Multimedia Messaging Service (MMS) ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ โดยไม่รวมถึงบริการวงจรเช่า (Leased Line) และบริการโครงข่ายเสมือน (Virtual Private Network: VPN) “บริการโทรคมนาคม” หมายความว่า การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง หรือ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล หรือบริการโทรคมนาคมทั้งสองประเภท โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่บุคคลทั่วไป “ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งให้บริการโทรคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่บุคคลทั่วไป “ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมปลายทางของผู้รับใบอนุญาต แต่ไม่รวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งนำบริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะผู้ใช้บริการไปประกอบกิจการอีกทอดหนึ่ง		

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
“สำนักงาน กสทช.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ		
ข้อ 4 การให้บริการโทรคมนาคมจะต้องมีค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ข้อ 5 ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถให้บริการได้เพราะเหตุสุดวิสัยหรือเพราะมีเหตุจำเป็นอย่างยิ่งอันมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่รายงานให้สำนักงาน กสทช. ทราบ โดยให้รายงานเป็นหนังสือพร้อมข้อมูลหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว และต้องรายงานแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต ภายในสิบสี่วันนับแต่เหตุการณ์ดังกล่าวกลับเข้าสู่สภาวะปกติ	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
ข้อ 6 ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ โดยต้องดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามแนวทางการวัดและการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่สำนักงาน กสทช. กำหนด และส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการเป็นรายไตรมาสให้สำนักงาน กสทช. ทราบภายในสามสิบวันนับถัดจากวันสิ้นไตรมาส รวมถึงต้องจัดเก็บหลักฐานที่มาของข้อมูลดังกล่าวอย่างน้อยเก้าสิบวันนับถัดจากวันสิ้นไตรมาส โดยให้สำนักงาน กสทช. สามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ และให้ความร่วมมือกับสำนักงาน กสทช. หากได้รับการร้องขอ เพื่อที่จะตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กระบวนการ แนวทาง หรือวิธีการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ เพื่อให้คุณภาพของการบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในกรณีที่การให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบ	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ท้ายประกาศนี้ในระหว่างไตรมาสใดก็ตาม ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ส่งรายงานชี้แจงข้อมูลและแสดงสาเหตุต่อกรณีดังกล่าว รวมทั้งแผนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้สำนักงาน กสทช. ทราบภายในสามสิบวันนับถัดจากวันสิ้นไตรมาสนั้น ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. อาจประกาศกำหนดพื้นที่เฝ้าระวังเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการบางค่าชี้วัดสำหรับบริการโทรคมนาคมเป็นการเฉพาะด้วย		
ข้อ 7 ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านทางเว็บไซต์ ของผู้รับใบอนุญาตเป็นรายไตรมาส ตามรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. อาจกำหนดให้ ผู้รับใบอนุญาตเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านช่องทางอื่นทดแทนได้	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	ข้อ 7 ของร่างประกาศฯ เห็นควรมีการตรวจสอบว่า ผู้ให้บริการต่างๆ ได้มีการปฏิบัติตามประกาศเรื่องการเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพผ่านทางเว็บไซต์หรือไม่ และข้อมูลที่เผยแพร่มีความเป็นปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร นอกจากนั้น เห็นควรกำหนดให้ชัดเจนว่า การเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ต้องมีลิงก์ให้เข้าถึงได้ในหน้าแรกของเว็บไซต์ และเผยแพร่ผลภายใน 30 วันนับถัดจากวันสิ้นไตรมาส ในส่วนรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. กำหนดไม่มีการระบุพื้นที่ในการตรวจวัดและระดับคุณภาพบริการว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร พบว่าขาดความชัดเจน และแทบไม่มีประโยชน์กับผู้บริโภค ดังนั้น เห็นว่าควรกำหนดรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูล ดังนี้ 1) ควรเผยแพร่ผลการตรวจวัดเป็นตัวเลข และระบุว่าตัวเลขดังกล่าวเป็นไปตามเกณฑ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ประกอบด้วยก็ได้ 2) ในการเผยแพร่ผลการตรวจวัดคุณภาพบริการบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการตรวจวัดพื้นที่ใด เช่น เส้นทางสายหลัก	นางสาวสารี อ๋องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
	เส้นใด เส้นทางสายรองเส้นใด หรือหากตรวจวัดในลักษณะพื้นที่ ก็ควรรายงานเป็นค่าเฉลี่ยระดับอำเภอ หรือระดับจังหวัดเป็นอย่างน้อย ไม่ควรนำผลการตรวจวัดจากหลายๆ พื้นที่มาเฉลี่ยรวมกัน เพราะจะทำให้ผลการตรวจวัดมีความคลาดเคลื่อนจากคุณภาพบริการจริงในพื้นที่มากยิ่งขึ้น 3) ในการเผยแพร่ผลการตรวจวัดคุณภาพบริการบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ควรกำหนดให้ผู้ให้บริการนำเสนอผลการตรวจวัดคุณภาพบริการทั้งประเภทเสียงและประเภทข้อมูลในส่วนของพื้นที่เฝ้าระวัง โดยนำเสนอผลที่วัดได้แยกแต่ละพื้นที่ให้ชัดเจน ไม่นำค่าที่วัดได้มาเฉลี่ยรวมกัน	
	การเผยแพร่ข้อมูลฯ ผ่านช่องทางอื่นตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนดนั้น ควรเป็นช่องทางที่ผู้รับใบอนุญาตสามารถ กำกับ หรือควบคุมดูแลได้สะดวก เช่น การนำเข้า-นำออกข้อมูล การป้องกันข้อมูล เป็นต้น	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 9 กันยายน 2564)
ข้อ 8 หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการตามประกาศนี้ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม มาใช้บังคับกับกรณีนี้	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง
2.3.1 อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ค่า Round Trip Time (RTT) ต่ำกว่าค่าที่กำหนด	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	ส่วนภาคผนวกแนบท้ายร่างประกาศฯ ข้อ 2.3.1 การกำหนดค่าเป้าหมาย RTT ไว้ที่ 150 มิลลิวินาที สำหรับเทคโนโลยีทั้ง 4G และ 5G เท่ากันนั้น เห็นว่าไม่เหมาะสม เนื่องจากเทคโนโลยี 5G มีการส่งข้อมูลที่รวดเร็วกว่า จึงควรกำหนดค่าเป้าหมาย 5G ต่ำกว่า 150 มิลลิวินาที หรือไม่ และควรคำนึงถึงความเร็วในการให้บริการจริงประกอบการกำหนดเกณฑ์ด้วย ตลอดจนต้องมีการกำกับดูแลให้มาตรฐาน ที่กำหนดมีผลบังคับใช้จริงจัง	นางสาวสารี อ่องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)
	ควรให้เซิร์ฟเวอร์ กสทช แยกเฉพาะแต่ละโอเปอร์เรเตอร์ เพื่อมาตรฐานการวัดที่ดีขึ้น (RTT, FTP)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 9 กันยายน 2564)
2.3.2 อัตราส่วนจำนวนครั้งที่รับส่งข้อมูลแบบ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	ควรให้เซิร์ฟเวอร์ กสทช แยกเฉพาะแต่ละโอเปอร์เรเตอร์ เพื่อมาตรฐานการวัดที่ดีขึ้น (RTT, FTP)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 9 กันยายน 2564)
2.3.3 อัตราส่วนจำนวนครั้งที่รับส่งข้อมูลแบบ FTP ได้ไม่ต่ำกว่าอัตราบิตที่กำหนด (FTP ratio subjected to specified bitrate)	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	ควรให้เซิร์ฟเวอร์ กสทช แยกเฉพาะแต่ละโอเปอร์เรเตอร์ เพื่อมาตรฐานการวัดที่ดีขึ้น (RTT, FTP)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 9 กันยายน 2564)
2.3.4 อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้ไม่ต่ำกว่าเวลาที่กำหนด (HTTP ratio subjected to specified time duration)	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	ส่วนภาคผนวกแนบท้ายร่างประกาศฯ ข้อ 2.3.4 เกณฑ์การโหลด HTTP ที่กำหนดค่าเป้าหมายให้โหลด HTTP ด้วยเทคโนโลยี 4G/5G ได้ภายใน 1 นาที มีความไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีและ ต่ำกว่าค่าที่มีการให้บริการ	นางสาวสารี อ่องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง
	จริงในปัจจุบัน จึงเห็นควรปรับค่าเป้าหมายให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น	
2.3.5 อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility) 2.3.6 อัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงวีดิทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	ส่วนภาคผนวกแนบท้ายร่างประกาศฯ ข้อ 2.3.5 และข้อ 2.3.6 ที่มีการกำหนดค่าเป้าหมายของบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service) ทั้งในส่วนของอัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility) และอัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงวิดีทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio) ไว้ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เห็นว่ามีความไม่เหมาะสมและไม่สามารถยอมรับได้ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่การใช้บริการสตรีมมิ่งเป็นที่นิยมอย่างมาก จึงควรกำหนดมาตรฐานเพื่อให้มีคุณภาพบริการที่ดี	นางสาวสารี อ๋องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)
2.3.7 – 2.3.10 (ค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวกับบริการ SMS และบริการ MMS)	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
2.3.11 ค่าอัตราบิตเฉลี่ยของการรับส่งข้อมูลแบบ FTP (Average FTP Bitrate)	เห็นด้วย	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 5 ตุลาคม 2564)
	ควรให้เซิร์ฟเวอร์ กสทช แยกเฉพาะแต่ละโอเปอร์เรเตอร์เพื่อมาตรฐานการวัดที่ดีขึ้น (RTT, FTP)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ 9 กันยายน 2564)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 25 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 8 ตุลาคม 2564

ประเด็นอื่นๆ

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง
การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานดังกล่าวมีผลกระทบกับผู้เกี่ยวข้องหลายส่วน ต้องเน้น - ความพร้อมของ กสทช. ในการตรวจสอบ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด - ความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติตามแนวทางที่ กสทช. กำหนดเป็นมาตรฐาน - ความพร้อมของประชาชนที่จะเข้าใจมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (วันที่ 5 ตุลาคม 2564)
กสทช. ควรทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อาทิ ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค เครือข่ายผู้บริโภค NGO เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อสนับสนุนการประกาศใช้มาตรฐานดังกล่าว	นางชูเนตร ศรีเสาวชาต / สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (วันที่ 5 ตุลาคม 2564)
ในประเด็นเรื่องเกณฑ์ในการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพ และค่าเป้าหมาย เห็นควรอ้างอิงจากมาตรฐานสากล หรือมาตรฐานจากประเทศต่างๆ หรือผลงานวิจัยต่างๆ เพื่อประกอบการกำหนดเกณฑ์ต่างๆ และควรปรับเปลี่ยนค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	นางสาวสารี อ๋องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)
ในประเด็นการกำหนดการเก็บตัวอย่าง ในประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการและพื้นที่เฝ้าระวังฯ สำหรับค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อมูล (ข้อ 2.3.1 – 2.3.4) ได้กำหนดจำนวนครั้งในการวัด (Sampling) ขั้นต่ำไว้ค่อนข้างน้อย เช่น 1) Sampling เส้นทางใน กทม. และปริมณฑล ไม่ต่ำกว่า 120 ครั้ง 2) Sampling สถานที่เฝ้าระวัง ไม่ต่ำกว่า 40 ครั้งต่อสถานที่ และ 3) Sampling เส้นทางรถไฟฟ้า ไม่ต่ำกว่า 40 ครั้งต่อสาย เป็นต้น อีกทั้ง การวัดในบางพื้นที่ยังวัดค่าเพียงไตรมาสเดียว ทำให้การวัดคุณภาพบริการเพื่อเปรียบเทียบกันในแต่ละไตรมาสไม่สามารถทำได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีให้แก่ผู้บริโภค เห็นควรให้สำนักงาน กสทช. กำหนดเกณฑ์ในการวัด โดยเพิ่มจำนวน Sampling มากขึ้น และวัดพื้นที่เฝ้าระวังทุกพื้นที่ทั้งหมดในทุกไตรมาส	นางสาวสารี อ๋องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)
สำนักงาน กสทช. ควรกำกับดูแลคุณภาพบริการของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่กำหนดอย่างครอบคลุมและเคร่งครัดด้วย ยกตัวอย่างเช่น ค่าชี้วัดคุณภาพข้อ 2.1.3 ระบุว่าระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ต้องไม่นานกว่า 60 วินาที ซึ่งจากการใช้บริการจริงของผู้บริโภคพบว่ามีการรอสาย call center นานมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่สำนักงาน กสทช. กำหนด	นางสาวสารี อ๋องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)
เห็นควรจัดให้มีการเผยแพร่รายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการทุกรายที่จัดส่งให้สำนักงาน กสทช. และรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพบริการที่ดำเนินการโดยสำนักงาน กสทช. บนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ด้วย	นางสาวสารี อ๋องสมหวัง / สภาองค์กรของผู้บริโภค (หนังสือที่ สอบ. นย. 267/2564)