

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกุศล กรุงเทพมหานคร)

1. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
การตรวจสอบรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพของบริการ โดยปกติผู้ให้บริการอาจรายงานว่าคุณภาพบริการเป็นไปตามมาตรฐานเสมอ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาวิเคราะห์แนวทางและกำหนดเป็นมาตรการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้ให้บริการรายงาน และในกรณีที่พบว่าคุณภาพบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ก็ให้มีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เป็นไปตามประกาศ	นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)
กรณีมีเหตุสุดวิสัย หรือภัยพิบัติตามธรรมชาติ หรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ เห็นว่า นอกจากผู้รับใบอนุญาตจะมีหน้าที่รายงานให้สำนักงาน กสทช. ทราบ ควรมีการแจ้งข่าวสาร หรือเหตุดังกล่าวแก่สาธารณะด้วย โดยอาจดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์ หรือทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่ออื่นๆ เนื่องจากกระทบต่อสิทธิของผู้ใช้บริการโดยตรง และขอให้มีการป้องกัน ชดเชย หรือเยียวยาความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการด้วย เช่น การระงับการคิดค่าบริการ หรือส่วนลดค่าบริการแก่ผู้ใช้บริการ	นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)
ประเด็นเรื่องการรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพของบริการ สำนักงาน กสทช. ควรปรับปรุงให้เป็นเกณฑ์เดียวกันทั้งบริการประเภทเสียง และบริการประเภทข้อมูล โดยกำหนดการวัดเป็นรายเดือน และส่งข้อมูลให้สำนักงาน กสทช. ทุก 3 เดือน	นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)
ขอให้พิจารณาปรับปรุงข้อความตามข้อ 6 ของ (ร่าง) ประกาศฯ โดยการตัดส่วนที่ระบุการเผยแพร่เป็นระดับออก บริษัทฯ ขอเรียนว่าผลการวัดของค่าชี้วัดคุณภาพบริการส่วนใหญ่ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ ไม่สามารถบ่งบอกระดับมาตรฐานของคุณภาพบริการ ประกอบกับค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่เหลือก้ซ้ำซ้อนกับค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง บริษัทฯ จึงขอเสนอให้ตัดข้อความที่ระบุ ว่า “สำนักงานอาจกำหนดให้เผยแพร่เป็นระดับได้ด้วย” ออก	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)
ขอให้พิจารณายกเลิกข้อ 7 ของ (ร่าง) ประกาศฯ ออก บริษัทฯ ขอเสนอให้พิจารณายกเลิกข้อ 7 ของ (ร่าง) ประกาศฯ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ 1. สำนักงาน กสทช. มีอำนาจดำเนินการออกคำสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพการให้บริการในกรณีมีการร้องเรียนเกิดขึ้นอยู่แล้ว ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 61 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 จึงไม่มีความจำเป็นต้องระบุในประกาศฉบับนี้อีก 2. ความในข้อ 7 ของ (ร่าง) ประกาศฯ สะท้อนข้อกำหนดการวัดคุณภาพการให้บริการเฉพาะพื้นที่ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งขัดแย้งกับนิยามคุณภาพการให้บริการที่หมายความถึงสมรรถนะโดยรวมของการให้บริการ ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอให้ กสทช. พิจารณายกเลิกความในข้อ 7 ของ (ร่าง) ประกาศฯ	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกุศล กรุงเทพมหานคร)

1. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ข้อ 6 ของร่างประกาศ เรื่องการเผยแพร่ข้อมูล</p> <p>ไม่เห็นด้วยกับการเผยแพร่เป็นระดับ ควรเผยแพร่เพียง ผ่าน หรือ ไม่ผ่าน เหมือนเดิมเท่านั้น เนื่องจากค่าพารามิเตอร์ของบริการข้อมูลจะมีความซับซ้อนในการแปลความมากกว่าบริการเสียงเช่น HTTP success ratio operator A วัดค่าได้ 95% operator B วัดค่าได้ 94% แต่อาจไม่ได้หมายความว่า operator A มีระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่า เนื่องจาก operator B อาจจะสามารถส่งข้อมูลของเว็บเพจนั้นโดยรวมได้เร็วกว่า operator A แต่อาจเกิดติดขัดในโครงข่ายเป็นบางครั้งเท่านั้น ซึ่งกรณีนี้จะทำให้ไม่สามารถบอกได้ว่า operator A หรือ B มีคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่า นั้นแสดงว่าโดยตัวพารามิเตอร์เองนั้นสามารถสื่อสารได้เพียงเป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำหรือไม่แต่ไม่เหมาะสมหากนำมาใช้ในการจัดลำดับนอกจากนี้การใช้ผลการวัดจากแต่ละ operator ในการจัดอันดับนั้นจะมีปัญหาเรื่องความแตกต่างของผลการวัด อันเนื่องจากช่วงเวลาและสถานที่ในการวัดที่แตกต่างกัน อีกทั้ง operator แต่ละรายก็มีคิณความถี่ในการให้บริการไม่เท่ากัน ซึ่งปัญหาลักษณะนี้ก็ได้เกิดขึ้นกับกรณีของการเผยแพร่ข้อมูลของบริการประเภทเสียงด้วยและยังไม่สามารถแก้ไขให้อยู่บนมาตรฐานเดียวกันได้</p> <p>หากทางสำนักงานเห็นว่ายังคงมีความจำเป็นต้องมีการเผยแพร่การวัดระดับนั้น บริษัทฯ ขอเสนอให้ทางสำนักงานเป็นผู้ตรวจวันเองโดยกำหนดวิธีการวัดที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย</p>	<p>บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2560)</p>
<p>ข้อ 7 ของร่างประกาศหาความเร็วเป้าหมายและ timeout ของพารามิเตอร์ Round Trip Time, FTP success ratio, FTP mean data rate, HTTP success ratio</p> <p>เจตนารมณ์ของประกาศนี้เป็นการวัดคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปของโครงข่าย ตามความในหมายเหตุของพารามิเตอร์ 7 ถึง 10 "ค่าเป้าหมายที่กำหนดเป็นการกำหนดสมรรถภาพ/ความสามารถในการให้บริการโดยทั่วไปของโครงข่าย" จึงไม่ได้เป็นการกำหนดคุณภาพการให้บริการขั้นต่ำ ณ จุดใดจุดหนึ่งภายในพื้นที่ให้บริการ</p> <p>ตามความให้ข้อ 7 การที่กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพการให้บริการในพื้นที่นั้น ตามค่าชี้วัดคุณภาพบริการของประกาศฉบับนี้ ส่งผลให้เป็นการรับประกันคุณภาพขั้นต่ำของโครงข่ายในทุกๆจุดภายในให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งถ้าระดับความเร็วที่สำนักงานกำหนดสำหรับโครงข่าย 3G และ 4G ที่ความเร็ว 750 Kbps และ 2.5 Mbps นั้นเป็นใครสูงมาก โดยเฉพาะในบริเวณใกล้ๆกับขอบของพื้นที่ให้บริการ (cell edge) ซึ่งหากต้องปฏิบัติตามประกาศนี้ บริษัทฯ จำเป็นต้องขยายโครงข่าย</p>	<p>บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2560)</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุโกศล กรุงเทพมหานคร)

1. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>อีกจำนวนมากเพื่อให้รองรับความเร็วที่ระดับนี้ได้โดยเฉพาะในบริเวณขอบของพื้นที่ให้บริการต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่ได้มีปริมาณความต้องการใช้งานมากเพียงพอที่จะคุ้มค่าการลงทุนจึงเป็นภาระการลงทุนของบริษัทฯ อย่างมาก</p> <p>นอกจากนี้ผู้รับใบอนุญาตใช้ คลื่นความถี่ 2100 MHz ทั้ง 3 รายได้มีการรายงานความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการตามเงื่อนไขท้ายใบอนุญาตของระบบ 3G บนคลื่นความถี่ 2100 MHz ไปเมื่อปลายปี 2559 และสำนักงาน กสทช. ได้มีการรับรองรายงานดังกล่าวไปแล้วนั้น ซึ่งรายงานความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการนี้กำหนดขึ้นจากระดับความแรงของสัญญาณขั้นต่ำที่สามารถจะใช้บริการรับส่งข้อมูลที่มีความเร็ว 345 Kbps ดังนั้น ณ บริเวณใกล้ใกล้ขอบพื้นที่ให้บริการ (Cell Edge) นี้จึงไม่สามารถจะมีความเร็วที่สอดคล้องกับร่างประกาศนี้ที่ความเร็ว 750 Kbps ได้ทันทีภายหลังจากที่ประกาศนี้มีผลบังคับใช้</p> <p>และตามที่สำนักงานได้ชี้แจงในการประชุมรับฟังความคิดเห็น โดยให้บริษัทฯ กำหนดพื้นที่ให้บริการซึ่งมีระดับความเร็วสอดคล้องกับประกาศนี้เพิ่มเติมขึ้นจากพื้นที่ให้บริการซึ่งกำหนดตามเงื่อนไขท้ายใบอนุญาตนั้น เพื่อใช้ในการอ้างอิงหากมีกรณีการร้องเรียนอาจไม่สามารถทำได้เนื่องจากพื้นที่ให้บริการซึ่งกำหนดตามเงื่อนไขท้ายใบอนุญาตของคลื่นความถี่ 2100 ซึ่งเป็นรายงานที่ส่งให้อย่างเป็นทางการและมีการรับรองผลการตรวจวัดไปแล้วการกำหนดพื้นที่บริการที่มีความเร็วสอดคล้องกับประกาศนี้ซึ่งมีพื้นที่ขนาดเล็กกว่า และอาจทำให้เกิดความสับสนกับผู้ใช้บริการได้</p> <p>ในการพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมพ.ศ.. ศ. 2559 ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ชี้แจงถึงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้องอยู่แล้วจึงไม่มีความจำเป็นต้องกำหนดอำนาจของสำนักงานในการสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการวัดค่าชีวิตคุณภาพบริการในพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนไว้ในร่างประกาศฉบับนี้</p> <p>บริษัทจึงขอสรุปประเด็นที่เสนอปรับปรุงให้ตัดข้อความตามข้อ 7 ออก และเพิ่มข้อความกำหนดวัตถุประสงค์ของประกาศให้ชัดเจนว่าเป็นการวัดคุณภาพบริการโดยทั่วไปของโครงข่าย มิได้เป็นการรับประกันคุณภาพขั้นต่ำ ณ จุดใดจุดหนึ่งและกำหนดรายละเอียดวิธีการวัดว่าจะต้องมีการวัดค่าจากภูมิภาคต่างๆ เพื่อให้ค่าพารามิเตอร์ที่วัดตามร่างประกาศนี้ สามารถสะท้อนระดับคุณภาพโดยรวมของโครงข่าย</p>	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุโกศล กรุงเทพมหานคร)

1. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ประเด็นการกำหนดระดับความเร็วและค่า Timeout ของพารามิเตอร์ FTP success ratio, FTP mean data rate และ HTTP success ratio เนื่องจากความเร็ว ในการส่งผ่านข้อมูลของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะเทคโนโลยี 3G และ 4G นั้น คลื่นความถี่เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดและมีผลโดยตรงต่อระดับความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เรอความเร็วที่กำหนดตามร่างประกาศฉบับ นี้จะสามารถทำได้เมื่อมีคลื่นความถี่จำนวน 10 MHz หรือ 2 Carriers สำหรับเทคโนโลยี 3G และคลื่นความถี่จำนวน 15 MHz สำหรับเทคโนโลยี 4G ซึ่งผู้รับใบอนุญาตได้รับจัดสรรคลื่นความถี่จำกัดจึงจำเป็นต้องแบ่งคลื่นความถี่เพื่อให้บริการทั้ง 3G และ 4G ทำให้อาจมีจำนวนขึ้นความถี่ที่ให้บริการ 3G น้อยกว่า 10 MHz หรือ 4G น้อยกว่า 15 MHz ได้ ซึ่งอาจทำให้ในบางพื้นที่มีระดับความเร็วไม่ถึงตามเป้าหมายได้สำหรับในต่างประเทศการกำหนดความเร็วของโครงข่ายจะกำหนดควบคู่กับจำนวนคลื่นความถี่ที่ได้รับจัดสรรหรือจำนวนคลื่นความถี่ที่นำมาใช้ในการให้บริการแต่ละระบบ</p> <p>บริษัทจึงขอสรุปประเด็นที่เสนอปรับปรุงให้กำหนดระดับความเร็วและค่า timeout ของพารามิเตอร์ FTP success ratio, FTP mean data rate และ HTTP success ratio โดยปรับระดับความเร็วเป้าหมายและค่า timeout ตามสัดส่วนคลื่นความถี่ที่ใช้ให้บริการสำหรับระบบ 3G และ 4G โดยค่าความเร็วเป้าหมายและ timeout ตามร่างประกาศนี้เป็นความเร็วสูงสุดสำหรับกรณี 3G ที่มีคลื่นความถี่ 10 MHz และ 4G ที่มีคลื่นความถี่ 15 MHz เช่น หากผู้รับใบอนุญาตมีคลื่นความถี่เพื่อให้บริการ 3G เพียง 5 MHz ให้กำหนดค่าของเร็วเป้าหมายสำหรับผู้รับใบอนุญาตนั้น กรณี download ที่ความเร็ว 375 Kbps เป็นต้น</p>	<p>บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2560)</p>
<p>ควรตัดข้อ 4 นี้ออกเนื่องจาก ขัดแย้งกับเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ ที่ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดไว้ในประกาศเรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลอีก</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2560)</p>
<p>ควรตัดข้อ 7 ออก เนื่องจาก การวัดค่าคุณภาพบริการตาม (ร่าง) ประกาศฉบับนี้เป็นการวัดโดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยในพื้นที่ให้บริการไม่ได้ จำเพาะเจาะจงในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง หากแต่ข้อกำหนดในข้อ 7 อาจเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการถูกร้องเรียนจากผู้ใช้บริการที่ใช้บริการข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ในพื้นที่ตามชายขอบสถานีฐานซึ่งอาจมีค่าคุณภาพบริการต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่ประกาศกำหนด</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 25 ตุลาคม 2560)</p>
<p>นิยาม “บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่” ซึ่งให้หมายรวมถึงบริการ SMS, MMS นั้น บริษัทขอเสนอให้ตัดออก เนื่องจากปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมและคุณภาพมากกว่าในการบริการ</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)</p>
<p>เพิ่มคำนิยามคำว่า “โครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่” บริษัทฯ เห็นว่าควรระบุเพิ่มเติมเป็นการให้บริการข้อมูลในกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเทคโนโลยี 2G,3G และ 4G</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุโกศล กรุงเทพมหานคร)

1. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ร่างประกาศฯ ข้อ 4 กรณีเหตุสุดวิสัย บริษัทเห็นว่าร่างประกาศฉบับดังกล่าวนี้กำหนดค่าพารามิเตอร์เพื่อใช้เป็นการชี้วัดตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ในกรณีที่มีเหตุต่างๆ เกิดขึ้น หากคุณภาพของการให้บริการยังคงเป็นไปตามค่าพารามิเตอร์ที่กำหนดไว้ ผู้ให้บริการยังคงสามารถให้บริการต่อไปได้ ดังนั้น บริษัทขอแก้ไขความในข้อ 4 ของร่างประกาศฯ โดยขอเสนอให้ใช้ข้อความเดิมตามประกาศฯ ฉบับปัจจุบันดังนี้</p> <p>“ ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยหรือภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นอาจหลีกเลี่ยงได้เกิดขึ้น ทำให้ค่าพารามิเตอร์ในการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการแล้ว ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวมีหน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบ โดยให้รายงานเป็นหนังสือพร้อมข้อมูลหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว และต้องรายงานแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคตภายในสิบสี่วันนับแต่เหตุการณ์ดังกล่าวกลับสู่สภาวะปกติ”</p>	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)
<p>ร่างประกาศข้อ ๖ การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการ บริษัทฯ เห็นด้วยกรณีจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต แต่กรณีที่กำหนดว่าสำนักงานอาจกำหนดให้เผยแพร่เป็นระดับก็ได้ นั้น บริษัทไม่เข้าใจว่าหมายถึงอะไร และไม่ชัดเจนว่าการเผยแพร่เป็นระดับนั้น หน่วยงานใดจะเป็นผู้กำหนดรับรองระดับของคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ อีกประการหนึ่งหากให้ผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้กำหนดระดับเองนั้น เห็นว่าจะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ใดที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตทุกราย ซึ่งหากไม่มีการวัดระดับที่อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกันแล้ว หากสำนักงานมีการสื่อสารหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ใช้บริการนั้น อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด อีกทั้งอาจเป็นการโฆษณาที่เกินความจริงเป็นประเด็นนำไปสู่การร้องเรียนต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อไปได้ อีกทั้ง การเผยแพร่ข้อมูลลักษณะดังกล่าวอาจเป็นการขึ้นตลาดและส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการรายอื่นได้</p> <p>ดังนั้น บริษัทขอเสนอให้ตัดเงื่อนไขข้อความที่กำหนดให้ “สำนักงานอาจกำหนดให้เผยแพร่เป็นระดับได้ด้วย” ออก</p>	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)
<p>ร่างประกาศฯ ข้อ 7 ที่ว่าด้วยการแก้ไขเรื่องร้องเรียน บริษัทฯ เห็นว่าการกำหนดข้อนี้ของร่างประกาศฯ จะเป็นการซ้ำซ้อนกับประกาศรับเรื่องร้องเรียนฯ ซึ่งปัจจุบันกรณีเกิดเหตุเรื่องร้องเรียนฯ ผู้รับใบอนุญาตก็ดำเนินการแก้ไขโดยปฏิบัติตามประกาศรับเรื่องร้องเรียนฯ อยู่แล้ว ดังนั้น บริษัทฯ ขอเสนอตัดข้อดังกล่าวออกจากร่างประกาศฯ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ</p>	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)
<p>ในการเผยแพร่ข้อมูลแบบเป็นระดับนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ของ กสทช. หรือไม่ เนื่องจาก การเผยแพร่ผลของข้อมูล เสมือนเป็นการรับรองข้อมูลอีกทางหนึ่งซึ่งมีผลกระทบกับผู้ให้บริการหลายรายที่อยู่ในตลาด</p>	นายสิริชัย เจริญศิริวิไล/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ 12 ตุลาคม 2560)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุโกศล กรุงเทพมหานคร)

2. ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ (Service activation time)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ไม่เห็นด้วยกับการเปิดช่องให้ผู้รับใบอนุญาต กำหนดจำนวนชั่วโมงได้เกินกว่าที่ประกาศกำหนด เนื่องจากจะทำให้ไม่มีความชัดเจนในเรื่องของคุณภาพบริการในแต่ละผู้รับใบอนุญาต อีกทั้งยังทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ที่ไม่ได้รับความสะดวกในการเปิดให้บริการ นอกจากนี้ ในเรื่องการขอรับบริการคงสิทธิเลขหมาย หรือการย้ายค่ายเบอร์เดิม ควรเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพบริการด้วย เพราะในช่วงหลายปีที่ผ่านมา มีผู้บริโภคจำนวนมากประสบปัญหาไม่สามารถย้ายค่ายได้ตามที่แจ้งความประสงค์ โดยผู้ให้บริการมักอ้างเหตุต่างๆ เช่น ติดโปรพิเศษ ไม่ได้รับแจ้งเรื่องจากผู้ให้บริการที่รับโอน ชื่อที่แจ้งไม่ถูกต้อง ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพบริการอย่างชัดเจน และทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการตามสัญญา ดังนั้น หากมีกรณีผู้ใช้บริการแจ้งย้ายค่ายเบอร์เดิม ควรมีการกำหนดระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่ให้ชัดเจนด้วย เช่น ทั้งในระบบเติมเงินและรายเดือน ไม่เกิน 5 ชั่วโมง</p>	<p>นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)</p>
3. ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>เมื่อผู้ใช้บริการโทรไปเบอร์สายด่วนคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นเบอร์ที่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้บริการ จะมีการรับฟังข้อมูล ข่าวสารโฆษณาของผู้ใช้บริการเป็นเวลานาน กว่าจะได้ทราบถึงข้อมูลเลขหมายที่ต้องการทราบเพื่อรับบริการที่จำเป็นก็เป็นเวลาเกินกว่า 60 วินาทีแล้ว ถือว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคที่เป็นผู้ใช้บริการทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ และเกิดการระคายเคืองใจ ดังนั้น ขอเสนอให้ กสทช. ควรกำกับดูแลเรื่องนี้อย่างจริงจัง โดยกำหนดห้ามมีการโฆษณา (เพราะมันก็มีเมนูให้เลือกฟังโปรโมชันอยู่แล้ว) เว้นแต่ข้อมูลสำคัญที่จำเป็นและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการซึ่งต้องได้รับอนุญาตจาก กสทช. (เช่นในอดีตที่ผ่านมาคือเรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน) ในกรณีพนักงานรับโทรศัพท์แล้ว มีการให้ผู้บริการรอสาย ซึ่งพบว่ามีหลายครั้งที่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอสายเป็นเวลานาน และมีการโอนสายต่อกันไปมา กว่าที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ เห็นว่าควรมีการกำกับระยะเวลาสายในส่วนนี้ด้วย เพราะแม้จะมีการรับสายอย่างรวดเร็ว แต่ในการแก้ไขปัญหา หรือให้คำปรึกษากับผู้บริโภค ก็มีระยะเวลาที่นานเกินไป ก็เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงระบบการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ</p>	<p>นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)</p>
<p>บริษัทฯ ขอเรียนว่าตลาดการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันเป็นตลาดที่มีการแข่งขันรุนแรง อีกทั้งยังมี Switching cost ต่ำ กล่าวคือผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นได้ไม่ยาก ดังนั้น การมุ่งเน้นให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ</p>	<p>บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุโกศล กรุงเทพมหานคร)

3. ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ผู้บริโภคจึงเป็นหัวใจหลักของการให้บริการของผู้ประกอบการทุกราย บริการหลังการขายจึงมีส่วนสำคัญเป็นอันมากในการให้บริการ ในปัจจุบันผู้ให้บริการต่างคิดค้นรูปแบบการบริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้น บริษัทฯ จึงเห็นว่าการมีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ที่ตายตัวจนเกินไป จะเป็นอุปสรรคต่อการเกิดขึ้นของนวัตกรรมใหม่ๆ ได้</p>	<p>นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)</p>
4. อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ในประเด็นเรื่องค่าซื้อวัตถุดิบเรื่องอัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ ร่างประกาศกำหนดว่า “ข้อร้องเรียนต้องเป็น Valid Complaint” เท่านั้น แต่ในความเป็นจริงผู้บริโภคส่วนใหญ่มีข้อร้องเรียนผ่านคอลล์เซ็นเตอร์ ดังนั้นหากไม่มีการนับยอดร้องเรียนผ่านคอลล์เซ็นเตอร์เป็น Valid Complaint ก็จะทำให้ข้อเท็จจริงของปัญหาคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง และทำให้การประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างจากข้อเท็จจริงไปได้ จึงเห็นว่าควรรวมข้อร้องเรียนจาก คอลล์เซ็นเตอร์ด้วย</p>	<p>นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)</p>
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ให้บริการ (Resolution time for customer complaints)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะป็นช่องทางใด ต้องมีการแจ้งตอบกลับผู้บริโภคภายใน 3 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือหากเป็นกรณีโทรร้องเรียนผ่านคอลล์เซ็นเตอร์ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่า ได้รับเป็นเรื่องร้องเรียน และจะแจ้งผลดำเนินการภายใน 3 วัน หรือหากกรณีมีการส่งต่อเรื่องมาจาก สำนักงาน กสทช. เพื่อให้แก้ไข ควรจัดการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว</p> <p>ปัญหาของผู้บริโภคในต่างจังหวัดที่พบ คือ ในบางอำเภอหน่วยรับเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ ร้านค้าในห้างต่างๆ เป็นเพียงจุดจำหน่ายสินค้า ไม่ได้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หรือประสานส่งต่อเรื่องร้องเรียน ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเดินทางเข้ามาในตัวเมืองที่อยู่ห่างไกล ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการจัดการ ทั้งที่บางครั้งผู้ใช้บริการต้องการเพียงเปลี่ยนโปรโมชัน หรือย้ายจากระบบรายเดือนเป็นระบบเติมเงิน ดังนั้น กสทช. ควรกำกับให้ผู้ให้บริการมีช่องทางร้องเรียนที่เพียงพอ สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการโทรคมนาคมให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค</p>	<p>นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
 ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
 ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560
 (รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกโศก กรุงเทพมหานคร)

5. ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้ให้บริการ (Resolution time for customer complaints)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
บริษัทฯ เห็นด้วยกับการยกเลิกค่าชื้อัดคุณภาพบริการนี้	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)
เห็นควรตัดออกเพื่อไม่ให้เกิดความซับซ้อนกับการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 25 ตุลาคม 2560)
ข้อพิจารณาในเรื่องประเด็นการแก้ไขบางกรณีที่ต้องใช้เวลามากกว่า 7 วัน 1. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Content Partner ต้องมีการประสานขอข้อมูลจากบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงต้องใช้ระยะเวลามากกว่าที่กำหนดไว้ 2. ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งว่าประสบปัญหาเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง และเพิ่มมีการแจ้งให้ operator ได้ทราบ นานเกินกว่า 90 วัน ทำให้ตรวจสอบได้ยาก เพราะข้อมูลรายละเอียดการใช้งานจะมีการเก็บไว้ในช่วงเวลาหนึ่ง	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)

6. - จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง ใน 1 เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน (network unavailability : number of cell outages continuously over 4 hours in a month) - ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า 24 ชั่วโมงภายใน 1 เดือน (network unavailability : number of cell outages continuously over 24 hours in a month) - ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (network unavailability : cumulative cell outage time in a month)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
-	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกุศล กรุงเทพมหานคร)

7. ค่า Round Trip Time (RTT)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
บริษัทฯ ขอให้พิจารณายกเลิกการวัดค่าคุณภาพการให้บริการ สำหรับเทคโนโลยี 2G ตามเหตุผลที่ระบุในความเห็นข้อ 12	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)
ควรรยกเลิกการวัดที่เทคโนโลยี 2G เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเก่า และทิศทางการใช้เทคโนโลยี 2G จะถูกใช้เป็น Voice เพียงอย่างเดียว	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2560)
เสนอเอาเทคโนโลยี 2G ออกจากประกาศมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลเนื่องจากมี mobile เทคโนโลยีใหม่ 3G 4G ทดแทนและตอบสนองการใช้งาน Data บนเทคโนโลยี 2G	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)

8. อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
บริษัทฯ ขอให้พิจารณายกเลิกการวัดค่าคุณภาพการให้บริการ สำหรับเทคโนโลยี 2G ตามเหตุผลที่ระบุในความเห็นข้อ 12	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)
ควรรยกเลิกการวัดที่เทคโนโลยี 2G เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเก่า และทิศทางการใช้เทคโนโลยี 2G จะถูกใช้เป็น Voice เพียงอย่างเดียว	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2560)
เสนอเอาเทคโนโลยี 2G ออกจากประกาศมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลเนื่องจากมี mobile เทคโนโลยีใหม่ 3G 4G ทดแทนและตอบสนองการใช้งาน Data บนเทคโนโลยี 2G	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกโศคล กรุงเทพมหานคร)

9. ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP (FTP mean data rate)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>1) บริษัทฯ ขอให้พิจารณายกเลิกการวัดค่าคุณภาพการให้บริการ สำหรับเทคโนโลยี 2G ตามเหตุผลที่ระบุในความเห็นข้อ 12</p> <p>2) บริษัทฯ ขอเรียนว่าค่าความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลของ FTP ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปริมาณคลื่นความถี่ที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการให้บริการ ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอให้ กสทช. พิจารณาเพิ่มหมายเหตุในการกำหนดค่าเป้าหมาย โดยระบุว่าการกำหนดค่าเป้าหมายในกรณี 3G และ 4G ให้คิดตามสัดส่วนคลื่นความถี่ที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการให้บริการ โดยค่าเป้าหมายสำหรับเทคโนโลยี 4G ที่ใช้คลื่นความถี่ 15 MHz Bandwidth แบบ FDD และค่าเป้าหมายสำหรับเทคโนโลยี 3G แบบ Dual carrier</p>	<p>บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)</p>
<p>ควรรยกเลิกการวัดที่เทคโนโลยี 2G เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเก่า และทิศทางการใช้เทคโนโลยี 2G จะถูกใช้เป็น Voice เพียงอย่างเดียว</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2560)</p>
<p>1. เสนอเอาเทคโนโลยี 2G ออกจากประกาศมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล เนื่องจากมี mobile เทคโนโลยีใหม่ 3G 4G ทดแทนและตอบสนองการใช้งาน Data บนเทคโนโลยี 2G</p> <p>2. เสนอเปลี่ยนชื่อค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องกับค่าจำกัดความและค่าเป้าหมาย โดยปรับเป็น อัตราส่วนของการส่งข้อมูลสำเร็จภายในความเร็วที่กำหนด (FTP throughput within criteria)</p> <p>3. ค่าเป้าหมายที่กำหนดในส่วนค่าความเร็วเฉลี่ยเป็นความสามารถในการให้บริการโดยทั่วไปของโครงข่ายไม่ควรเอามากำหนดเป็นค่าความเร็วขั้นต่ำของผู้ใช้บริการ (FUP : Fair Usage Policy) รวมทั้งไม่ควรนำมากำหนดเป็นค่าการันตีที่ของ Cell</p>	<p>บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)</p>

10. อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>บริษัทฯ ขอให้พิจารณายกเลิกการวัดค่าคุณภาพการให้บริการ สำหรับเทคโนโลยี 2G ตามเหตุผลที่ระบุในความเห็นข้อ 12</p>	<p>บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)</p>
<p>ควรรยกเลิกการวัดที่เทคโนโลยี 2G เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเก่า และทิศทางการใช้เทคโนโลยี 2G จะถูกใช้เป็น Voice เพียงอย่างเดียว</p>	<p>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2560)</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกโศก กรุงเทพมหานคร)

10. อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
เสนอเอาเทคโนโลยี 2G ออกจากประกาศมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล เนื่องจากมี Mobile เทคโนโลยีใหม่ 3G 4G ทดแทนและตอบสนองการใช้งาน Data บน 2G	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)
11.	
- อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)	
- อัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงผลวีดิทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ตามเอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของ (ร่าง) ประกาศฯ ระบุข้อมูลประกอบการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ทั้งค่าอัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility) และค่าอัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงผลวีดิทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio) นั้นให้ทำการทดสอบเฉพาะเทคโนโลยี 3G และ 4G บริษัทฯ จึงขอเสนอให้มีการระบุไว้ในส่วนของประกาศฯ ให้ชัดเจน เช่น การระบุไว้ในหมายเหตุ หรือวิธีการวัด เป็นต้น	บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)
เสนอเอาเทคโนโลยี 2G ออกจากประกาศมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล เนื่องจากมี Mobile เทคโนโลยีใหม่ 3G 4G ทดแทนและตอบสนองการใช้งาน Data บน 2G	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกุศล กรุงเทพมหานคร)

12.	
- ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง SMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (SMS end-to-end -delivery time) - อัตราส่วนจำนวน SMS ที่ไปถึงฝั่งรับได้สำเร็จ (SMS completion success ratio) - ระยะเวลาที่ใช้ในการส่ง MMS จากฝั่งส่งไปยังฝั่งรับ (MMS end-to-end delivery time) - อัตราส่วนจำนวน MMS ที่ไปถึงฝั่งรับได้สำเร็จ (MMS completion success ratio)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ขอให้พิจารณายกเลิกการวัดค่าคุณภาพการให้บริการของเทคโนโลยี 2G SMS และ MMS บริษัทฯ ขอเสนอให้ยกเลิกการวัดค่าคุณภาพการให้บริการ สำหรับเทคโนโลยี 2G เนื่องจากแนวโน้มการใช้งานประเภทข้อมูลผ่านเทคโนโลยี 2G และการใช้บริการ SMS และ MMS ที่ลดลง ซึ่งในปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักเลือกเทคโนโลยี 3G/4G ในการรับ-ส่งข้อมูลแทน	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)
ควรยกเลิกการวัดเกี่ยวกับ SMS และ MMS ออก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเก่า	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2560)
เสนอยกเลิกการวัด SMS และ MMS และเอาออกจากประเทศ เนื่องจากปัจจุบันมีบริการที่ล้ำสมัยและมีบริการอื่นทดแทน น การส่งข้อความและรูปผ่านทางบริการในกลุ่ม social เช่น Facebook, Instagram และบริการในกลุ่ม IM เช่น LINE , WhatAPP รวมทั้งบริการ SMS และ MMS มีผู้ใช้บริการมากจนถึงไม่มีผู้ใช้บริการ	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560)
เห็นควรตัดออก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเดิมที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงและไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (แบบสอบถาม ลงวันที่ 25 ตุลาคม 2560)

13. ภาคผนวก (วิธีการวัด)	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
บริษัทฯ เห็นว่า กสทช. ควรพิจารณาระบุวิธีการทดสอบสำหรับค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 11 และ 12 ไว้ในประกาศฉบับนี้ เช่นเดียวกับการกำหนด/ระบุวิธีการทดสอบค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้ออื่น เพื่อให้ประกาศฉบับนี้มีความสมบูรณ์ในตัวเอง	บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกุศล กรุงเทพมหานคร)

14. ประเด็นอื่นๆ	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
สำนักงาน กสทช. ควรเร่งดำเนินการยกร่างและออกประกาศเรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะควรวรวมทั้งบริการประเภทเสียงและประเภทข้อมูลไว้ด้วยกัน เนื่องจากเทคโนโลยีปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการหลอมรวมสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์อินเทอร์เน็ต การเติบโตของสังคมออนไลน์มีมากขึ้น ระบบเทคโนโลยี 3G 4G กำลังพัฒนาสู่ยุค 5G ต่อไป ดังนั้นหากยังคงทยอยแยกการออกประกาศ ก็อาจไม่สามารถสนองตอบต่อปัญหาได้ เพราะเทคโนโลยีของบริการเสียงจะไปซ้อนทับบริการอื่นๆ ทั้งหมด	นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)
ในการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล สำนักงาน กสทช. ควรศึกษาค่าชี้วัดของประเทศต่างๆ เช่น ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูล FTP อัตราส่วนจำนวนที่เข้าถึงข้อมูล ค่า Round Trip Time อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ FTP ได้สำเร็จ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง ที่มีระดับฐานะทางเศรษฐกิจใกล้เคียงกับประเทศไทยมาประกอบการกำหนดค่าเป้าหมายด้วย เพื่อไม่ให้มาตรฐานคุณภาพของบริการของประเทศไทยต่ำเกินไป แต่ผู้ให้บริการนำมาเป็นเครื่องมือการโฆษณา ทำให้ผู้บริโภคที่ใช้งานเข้าใจผิดว่าได้ใช้บริการที่มีคุณภาพสูง แล้วร้องเรียนปัญหายังสำนักงาน กสทช. ว่าไม่ได้รับการบริการตามสภาพความเป็นจริง หรือเกิดคำถามต่อการกำกับดูแลของ กสทช. ว่ามีมาตรฐานเทียบเท่าสากลหรือไม่ ดังนั้นการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลโดยยึดมาตรฐานที่ดี สอดคล้องกับการกำกับให้มีการคิดค่าบริการที่เป็นธรรมจะช่วยให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค	นายโสภณ หนูรัตน์/มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (แบบสอบถาม ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560)
ในกรณีที่ผู้ใช้บริการขอไม่ชำระค่าบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการได้ยินคำโฆษณาจากผู้ให้บริการว่า “ให้บริการทุกพื้นที่ทั่วไทย” โดยที่ไม่ทราบมาก่อนว่าพื้นที่ใช้งานส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่โฆษณาไว้ แต่ผู้ใช้บริการขอให้ชำระค่าบริการ หากไม่ชำระค่าบริการจะทำการฟ้องดำเนินการตามกฎหมาย ในส่วนนี้ทางสำนักงาน กสทช. มีมาตรการช่วยผู้บริโภคอย่างไร	เทียนชัย/ประชาชน (วันที่ 12 ตุลาคม 2560)
ขอให้พิจารณารวมประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมเป็นฉบับเดียว บริษัทฯ เห็นว่าประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมควรมีเพียงฉบับเดียว เนื่องจากการให้บริการในปัจจุบันมีลักษณะหลอมรวม ยากต่อการแยกประเภทบริการ รวมถึงพารามิเตอร์ของคุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูลมีความซ้ำซ้อนกันอยู่ หาก กสทช. สามารถรวมประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมให้เหลือเพียงฉบับเดียวก็จะทำให้ผู้บริโภคเข้าใจง่ายขึ้น อีกทั้งยังเป็นการลดภาระในการรายงานค่ามาตรฐานคุณภาพการให้บริการฯ ของผู้ประกอบการอีกด้วย	บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560)
ในปัจจุบันผู้รับบริการแต่ละรายได้มีการทำสัญญาการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการดีที่สุดในขณะนั้นเพื่อสะท้อนถึงระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับอย่างถูกต้องจึงควรอนุญาตให้รวมกรณีการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศด้วย บริษัทจึงขอสรุปประเด็นที่เสนอปรับปรุงให้กำหนดวิธีการวัดเป็น auto mode เพื่อให้สามารถเลือกใช้คลื่นความถี่ของผู้รับ	บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2560)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
 ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่
 ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2560
 (รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2560 ณ โรงแรม สุกโกศล กรุงเทพมหานคร)

14. ประเด็นอื่นๆ	
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ใบอนุญาตเองและคลื่นความถี่ที่ผู้รับใบอนุญาตได้มีการทำสัญญาใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นอยู่	
เนื่องจากทางสำนักงาน กสทช. ยังไม่ได้มีการกำหนดวิธีการวัดความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการตามเงื่อนไขท้ายใบอนุญาตของระบบ 4G บนคลื่นความถี่ 900 MHz และ 1800 MHz บริษัทฯ จึงขอเสนอให้เลื่อนการบังคับใช้ประกาศออกไปจนกว่าจะมีการกำหนดวิธีการวัดความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการตามเงื่อนไขท้ายใบอนุญาตของระบบ 4G บนคลื่นความถี่ 900 MHz และ 1800 MHz ที่ชัดเจนก่อน เพื่อให้การกำหนดวิธีการวัดครอบคลุมพื้นที่ให้บริการตามเงื่อนไขท้ายใบอนุญาตของระบบ 4G เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมตามหลักวิศวกรรมการออกแบบโครงข่าย โดยมีได้ถูกกำหนดให้ต้องกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่เกี่ยวข้องตามในประกาศนี้	บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (แบบสอบถาม ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2560)