

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม  
ระหว่างวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕  
(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕  
ณ อาคารหอประชุมสายลม ๕๐๑๑ สำนักงาน กสทช.)

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖	เห็นด้วย	นายอชิป กิริติพิชญ์/บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความความคิดเห็นลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕)
	เนื่องจากกำหนดระยะเวลาบังคับใช้ประกาศค่อนข้างกระชั้นชิด และอาจมีขั้นตอนหรือกระบวนการใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายระยะเวลา ซึ่งอาจมีผลให้ไม่สามารถประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ได้ตามกำหนดเวลาเดิม บริษัทฯ จึงมีข้อเสนอว่าหาก กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเสี่ยงในเรื่องกำหนดเวลาการบังคับใช้กฎหมายที่อาจกระทบต่อการนำไปปฏิบัติ กสทช. หรือ สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณากำหนดระยะเวลาการบังคับใช้กฎหมายเป็นวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นวันเริ่มต้นไตรมาส ๒ ของปี ๒๕๖๖ โดยจะได้สอดคล้องกับการดำเนินการวัดและส่งข้อมูลที่ผู้ประกอบการต้องส่งรายงานเป็นรายไตรมาสด้วย	คุณวีณา แสงสิริภิญโญ/บริษัท ทูรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบแสดงความความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)
	เห็นด้วยที่ควรมีประกาศฉบับนี้	นางชุนตร ศรีเสาวชาติ/สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)
ข้อ ๔ การให้บริการโทรคมนาคมจะต้องมีค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ทั้งนี้ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการและค่าเป้าหมายที่กำหนดนี้ ให้มีการพิจารณา ทบทวนให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ	เห็นด้วย	นางชุนตร ศรีเสาวชาติ/สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)
	เนื่องจากการใช้เทคโนโลยี 5G ของไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น จำนวนการใช้งานจำกัด การกำหนดให้มีการพิจารณาเพื่อทบทวน ค่าชี้วัดคุณภาพบริการและค่าเป้าหมาย (ค่า QoS) ที่กำหนดไว้ภายในระยะเวลาอันสั้น (ไม่เกิน ๑ ปี) อาจจะเป็นช่วงเวลาที่กระชั้นชิดไป / ข้อเสนอแนะ ให้มีการทบทวนอีกครั้ง เมื่อค่า QoS ปัจจุบัน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 5G อย่างมีนัยสำคัญ	นายอชิป กิริติพิชญ์/บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความความคิดเห็นวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕)
	การทบทวนค่าชี้วัดคุณภาพบริการและค่าเป้าหมายภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี นับแต่วันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ อาจมีระยะเวลาที่สั้นเกินไป	คุณศิริชัย สุขสกุลชัย/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม  
ระหว่างวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕  
(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕  
ณ อาคารหอประชุมสายลม ๕๐๑๑ สำนักงาน กสทช.)

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
	<p>บริษัทฯ เห็นด้วยกับการพิจารณาปรับปรุงประกาศ กสทช. ว่าด้วยมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ เห็นว่าการกำหนดระยะเวลาในการปรับปรุงประกาศฯ ไว้ที่ไม่เกิน ๑ ปี มีลักษณะที่ขาดความยืดหยุ่น ประกอบกับเมื่อพิจารณาการปรับปรุงประกาศ กสทช. ว่าด้วยมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่ผ่านมาที่ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยมากกว่า ๑ ปี</p> <p>บริษัทฯ จึงขอเสนอปรับปรุงร่างประกาศข้อ ๔ เป็น “การให้บริการโทรคมนาคมจะต้องมีค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ทั้งนี้ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการและค่าเป้าหมายที่กำหนดนี้ ให้มีการพิจารณาทบทวนให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับอย่างสม่ำเสมอ”</p> <p>หรือ “การให้บริการโทรคมนาคมจะต้องมีค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ทั้งนี้ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการและค่าเป้าหมายที่กำหนดนี้ ให้มีการพิจารณาทบทวนให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี นับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับอย่างสม่ำเสมอ” อย่างไรก็ตามอย่างหนึ่ง</p>	<p>คุณวีณา แสงสิริภิญโญ/บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม  
ระหว่างวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕  
(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕  
ณ อาคารหอประชุมสายลม ๕๐๑๑ สำนักงาน กสทช.)

ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง
๒.๓.๑ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ค่า Round Trip Time (RTT) ต่ำกว่าค่าที่กำหนด	เห็นด้วย	นายอชิป กิริติพิชญ์/บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕)
	เห็นด้วยที่ปรับให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี	นางชุนตร ศรีเสาวชาติ/สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)
๒.๓.๔ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้ไม่ต่ำกว่าเวลาที่กำหนด (HTTP ratio subjected to specified time duration)	เห็นด้วย	นายอชิป กิริติพิชญ์/บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕)
	เห็นด้วยที่ปรับให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี	นางชุนตร ศรีเสาวชาติ/สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)
๒.๓.๕ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการด้าน Streaming Services ควรครอบคลุมการใช้งานของทุกเว็บไซต์ และควรมีการกำกับดูแลให้สามารถเข้าถึงบริการดังกล่าวของทุกเว็บไซต์ด้วย	คุณกัมปนาท ตันติวิท/บริษัท พีเอ บิสซิเนสกรุ๊ป จำกัด (วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕)
๒.๓.๖ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่การแสดงวีดิทัศน์แบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)	เห็นด้วย	นายอชิป กิริติพิชญ์/บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕)
	เห็นด้วยที่ปรับให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี	นางชุนตร ศรีเสาวชาติ/สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม  
ระหว่างวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕  
(รวมทั้งความคิดเห็นที่รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕  
ณ อาคารหอประชุมสายลม ๕๐๑๑ สำนักงาน กสทช.)

ประเด็นอื่นๆ

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เทคโนโลยี 5G ควรมีการกำกับดูแลความครอบคลุมของพื้นที่การให้บริการ และในพื้นที่การให้บริการนั้น ๆ ควรมีการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการด้วย	คุณกัมปนาท ต้นติวิท/บริษัท พีเอ บิสซิเนสยูทิลิตี้ จำกัด (วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕)
ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นผู้รับใบอนุญาตมีทั้งผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศ ต่างประเทศ ซึ่งมีโครงข่ายเป็นของตนเอง และที่ไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง จึงควรคำนึงถึงความไม่เท่าเทียมกันของมาตรฐานและทรัพยากรทางเทคนิคของผู้ให้บริการแต่ละราย ซึ่งอาจทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่กำหนด	นางชุนเนตร ศรีเสาวชาติ/สมาคมพิทักษ์ประโยชน์ผู้บริโภค (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)
กรณีผู้รับใบอนุญาตมีการกระทำความผิดหลายครั้งในความผิดลักษณะเดียวกัน ควรมีการเพิ่มบทลงโทษโดยการยึดใบอนุญาตด้วย	
ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ ผู้รับใบอนุญาต และผู้บริโภค ได้รับทราบสาระสำคัญของประกาศ กสทช. ฉบับนี้เพื่อทำความเข้าใจและเตรียมตัวในการบริหารจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดตามประกาศดังกล่าว	
เพื่อให้สอดคล้องกับค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่มีปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ดังนั้น บริษัทฯ จึงขอให้มีการสรุปแนวทางการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการและพื้นที่เฝ้าระวังโดยเร็ว ทั้งนี้ ขอให้พิจารณาคำร้องถึงขอเขตเงื่อนไขใบอนุญาต และความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของผู้ประกอบการร่วมด้วย	คุณวีณา แสงสิริภิญโญ/บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็นวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕)