**แบบแสดงความคิดเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 2)**

**ข้อมูลผู้แสดงความคิดเห็น**

|  |  |
| --- | --- |
| **วัน/เดือน/ปี** |  |
| **ชื่อ สกุล** |  |
| **ชื่อหน่วยงาน** |  |
| **ที่อยู่** |  |
| **โทรศัพท์** |  |
| **Email address** |  |

**(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม**

| **เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** | **ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง** |
| --- | --- | --- |
| ข้อ 1 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป |  |  |
| ข้อ 2 บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน |  |  |
| ข้อ 3 ให้ยกเลิกค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 1.1.6 ข้อ 1.3.3 และข้อ 2.1.3 ของภาคผนวกท้ายประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และให้ใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้แทน |  |  |
| ข้อ 4 ให้เพิ่มค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 1.1.6/1 ข้อ 2.1.3/1 และข้อ 2.3.6/1 ของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม |  |  |

**ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล)**

| **ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศฯ** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** | **ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง** |
| --- | --- | --- |
| ข้อ 1.1.6 และข้อ 2.1.3 อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด |  |  |
| ข้อ 1.1.6/1 และข้อ 2.1.3/1 อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate) |  |  |
| ข้อ 1.3.3 ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers) |  |  |
| ข้อ 2.3.6/1 อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวีดิทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion) |  |  |

**ประเด็นอื่นๆ**

| **ชื่อประเด็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** | **ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

ส่งความคิดเห็นได้ที่

1. E-mail: standard@nbtc.go.th

2. นำส่งทางไปรษณีย์

เรียน เลขาธิการ กสทช. สำนักงาน กสทช.

เลขที่ 87 พหลโยธิน 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพ ฯ 10400