

## แบบแสดงความเห็น

ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ. ...

วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) \_\_\_\_\_

หน่วยงาน/บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่ \_\_\_\_\_ ถนน \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_

ตำบล/แขวง \_\_\_\_\_ อำเภอ/เขต \_\_\_\_\_ จังหวัด \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

๑. เนื้อหาของร่างประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง พ.ศ. ...

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๒. ข้อ ๓.๑ อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๓. ข้อ ๓.๒ อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๔. ข้อ ๓.๔ อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ (off-net)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๕. ข้อ ๓.๕ อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๖. ข้อ ๓.๖ ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๗. ข้อ ๓.๗ ร้อยละของจำนวนครั้งที่สถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมง ใน ๑ เดือนของสถานีฐานทั้งหมด (network unavailability)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๘. ข้อ ๓.๘ ร้อยละของจำนวนสถานีฐาน (Base Station) ที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน (Worst case BTS outage in a month)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๙. ข้อ ๓.๙ ร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐาน (Base Station) ไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ ต้องให้บริการทั้งหมด (Cumulative outage time in a month)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๑๐. ข้อ ๓.๑๐ คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๑๑. เรื่องมาตรฐานระยะเวลาการรอสาย โดยกำหนดมาตรฐาน ๑ นาที เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ประกอบการหลายรายที่ใช้ระบบ Voice mail โดยจะตัดการรอสายให้เหลือเพียงครั้งนาทีทำให้ผู้พิการหรือผู้สูงอายุรับสายไม่ทันแล้วจะเป็นการฝากข้อความอัตโนมัติ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๑๒. การวัดคุณภาพควรที่จะกำหนดมาตรฐานในพื้นที่สาธารณะ เช่น สถานีขนส่ง ท่าอากาศยาน หรือท่าเรือ ซึ่งเป็นจุดที่มีคนใช้งานจำนวนมากให้มีมาตรฐานที่สูงกว่าการใช้งานทั่วไป

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๑๓. ความเหมาะสมในการกำหนดช่วงเวลาการวัดคุณภาพ ซึ่งบางพารามิเตอร์ได้กำหนดช่วงเวลาแตกต่างกัน (ข้อ ๓.๑ ข้อ ๓.๒ ข้อ ๓.๓ และข้อ ๓.๔)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

๑๔. ความเหมาะสมในการวัดคุณภาพ On-net และ Off-net (ข้อ ๓.๑)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ส่งความคิดเห็นได้ที่

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

2. โทรสาร 0 2271 3518

3. นำส่งด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์

เรียน เลขานุการ กสทช. สำนักงาน กสทช.

เลขที่ 87 พหลโยธิน 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐4๐๐