

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

1. เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/ หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ข้อ 1 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป บริษัทเห็นว่าควรมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 เป็นต้นไปเพื่อบริษัทจัดเตรียมการวัดผลเพิ่มเติมให้สอดคล้อง ตามประกาศใหม่นี้ ที่มีทั้งโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ และโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ และยังเป็นภาระต่อการเริ่มต้นบังคับใช้ประกาศฉบับใหม่นี้	คุณสิริชัย เจริญสิริวิไล/ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)	กำหนดระยะเวลาในการเริ่มบังคับใช้ประกาศฉบับใหม่ให้มีระยะเวลาเตรียมความพร้อมและให้สอดคล้องกับแนวทางการวัดรายเดือนและการรายงานเป็นรายไตรมาส โดยเริ่มต้นการดำเนินการในไตรมาส 1 ปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป ดังนี้
บริษัทฯ ขอเสนอให้ปรับปรุงข้อ 1 ของร่างประกาศฯ โดยกำหนดให้ “ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป” เพื่อให้การบังคับใช้ประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ เนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการกำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส และรายเดือน และผู้รับใบอนุญาตต้องส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส ซึ่งการกำหนดให้ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมหรือต้นปี จะทำให้การดำเนินการตามประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการสร้างความเข้าใจต่อผู้บริโภคด้วย อีกทั้งการบังคับใช้ของประกาศฉบับนี้มีผลต่อผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมรายที่ยังไม่เคยดำเนินการวัดคุณภาพ จึงขอให้มีระยะเวลาในการเตรียมระบบ เพื่อนำส่งรายงานต่อ กสทช.	บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ ปอเรชั่น จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)	“ข้อ 1 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วัน <u>ถัดจากวันประกาศ</u> ในราชกิจจานุเบกษา <u>ที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563</u> เป็นต้นไป”
บริษัทฯ ขอเสนอให้ปรับปรุงข้อ 1 ของร่างประกาศฯ โดยกำหนดให้ “ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป” เพื่อให้การบังคับใช้ประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ เนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการกำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส และรายเดือน และผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส ซึ่งการกำหนดให้ประกาศมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมหรือต้นปี จะทำให้การดำเนินการตามประกาศมีความชัดเจนและง่ายต่อการสร้างความเข้าใจต่อผู้บริโภคด้วย	บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์ แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (วันที่ 29 เมษายน 2562)	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม		
2.1 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ (บริการโทรศัพท์ประจำที่, บริการโทรศัพท์สาธารณะ, บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล)		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ต้องการทราบว่าในการให้บริการโครงข่าย fiber optic หรือสายผู้ที่มีหน้าที่รายงานให้รายงานเฉพาะ 3 เทคโนโลยี (ADSL, Docsis, FTTH) ใช่หรือไม่	คุณกรกต /United Information Highway Co.,Ltd.(UIH) (วันที่ 17 เมษายน 2562)	โครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ ที่ให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลที่อยู่ภายใต้การบังคับใช้ตามประกาศนี้ ครอบคลุมโครงข่ายที่มีลักษณะการให้บริการแบบประจำที่ผ่านโครงข่ายสายทองแดง (Copper Wire Network) หรือโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network) หรือโครงข่ายรวมทั้งสองประเภท ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่บุคคลทั่วไป โดยไม่รวมถึง บริการวงจรเช่า (Leased Line) และบริการโครงข่ายเสมือน (Virtual Private Network: VPN)
-ระยะเวลาในการซ่อมแซม บริษัทมีความเห็นว่า ในคำจำกัดความขอแก้ไข “ให้เริ่มนับจากเวลาที่บริษัทได้รับแจ้งจากผู้ให้บริการให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง”	คุณสิริชัย เจริญสิริวิไล/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)	เห็นควรคงถ้อยคำจำกัดความของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไปในข้อ 4 ไว้คงเดิมเนื่องจากมีความเหมาะสมแล้ว โดยเห็นควรปรับปรุงถ้อยคำในหมายเหตุของค่าชี้วัดคุณภาพบริการในข้อ 4 เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการวัดคุณภาพบริการ ดังนี้ “(ข) ให้เริ่มนับจากเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตได้รับแจ้งจากผู้ให้บริการให้มีการซ่อมแซม จนกระทั่งเวลาที่สามารเริ่มใช้บริการได้เป็นปกติอีกครั้ง ทั้งนี้ไม่นับรวมช่วงระยะเวลาที่ผู้ให้บริการไม่สะดวกให้เข้าแก้ไข (ค) ครอบคลุมกรณีการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ปลายทางที่เป็นทรัพย์สินของผู้รับใบอนุญาต แต่ไม่รวมกรณีที่ผู้บริการจัดหาอุปกรณ์ปลายทางเอง ทั้งนี้ไม่นับรวมช่วงระยะเวลาที่ผู้บริการไม่สะดวกให้เข้าไปแก้ไข”

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม		
2.2 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ(Billing complaint) รวมถึงกรณีที่ไม่ได้ใช้บริการด้วยหรือไม่	คุณมณฑนา วงศ์สว่างศิริ/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)	- เพิ่มเติมถ้อยคำในหมายเหตุ ข้อ 5 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป ของบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ “อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)” ให้ครอบคลุมกรณีข้อร้องเรียนที่เป็นข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ให้บริการดังนี้ <u>“(ค) ให้นำรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นและยังคงเป็นข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการด้วย”</u>
Billing error ควรนับหลังจาก operator ได้ทำการเช็คเรียบร้อยแล้ว เช่น ถ้าไม่มีหลักฐานในการสมัครใช้บริการหรือการใช้งานจริง แต่ทาง operator เรียกเก็บค่าบริการให้นับเป็น Billing error แต่ถ้ามีหลักฐานการใช้งานหรือมีการสมัครจริงโดยทางผู้ใช้งานตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ในกรณีนี้ไม่ควรนับเป็น Billing error	คุณวันชัย ฉัตรฐิติ/บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)	- เพิ่มเติมถ้อยคำในหมายเหตุ ข้อ 2 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป ของบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ “อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)” ให้ครอบคลุมกรณีข้อร้องเรียนที่เป็นข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ให้บริการ ดังนี้ “ก. ให้นำรวมข้อร้องเรียนทั้งระบบ Pre-paid และ Post-paid และให้รวมถึงกรณีเติมเงินโทรศัพท์แล้วยอดเงินไม่เข้าด้วย ข. ข้อร้องเรียนต้องเป็น Valid complaint (นับรวมถึงเรื่องร้องเรียนผ่าน call center ด้วย) <u>ค. ให้นำรวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นและยังคงเป็นข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการด้วย”</u>
ในส่วนของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงเวลาการวัด Drop call คือ 20.00-21.00 บริษัทขอเสนอให้ใช้ช่วงในการวัดเป็นช่วงเวลาเดียวกับ Successful Call	คุณนารี เทียงธรรม อภัสรพรหม/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ท	ปรับปรุงถ้อยคำดังนี้

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
 ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
 ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม		
2.2 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>อัตราส่วนของกรณีสายหลุด (Drop Call Rate) บริษัทเห็นว่า ค่าจำกัดความ “อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมดภายใน 24 ชั่วโมง” ขอแก้ไขให้เหมือนกับข้อ 1), 2) คือ อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมด โดยตัด “ภายใน 24 ชั่วโมงออก” ในส่วนแนวทางการวัดและการรายงานผล บริษัทเห็นว่าควรระบุให้เป็นช่วงเวลาเดียวกันกับ ข้อ 1), 2) เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่มีการใช้งานสูงสุด (peak time) ตามสถิติปริมาณการใช้งานตามกราฟด้านล่าง ซึ่งบริษัทเห็นว่าน่าจะเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมจากการใช้งานของลูกค้าได้ดีที่สุด</p>	<p>เวอร์ค จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)</p> <p>คุณสิริชัย เจริญศิริวิไล/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)</p>	<p>- ปรับปรุงถ้อยคำในคำจำกัดความของข้อ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง ของบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ “อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)” ดังนี้ “อัตราส่วนของจำนวนสายหลุดต่อจำนวนการเรียกใช้ทั้งหมดภายใน <u>24 ชั่วโมงภายในระยะเวลาที่กำหนด</u>”</p> <p>- เห็นควรปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการวัดของข้อ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง ของบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ “อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)” เป็นช่วงเวลาที่มีค่า Drop Call Rate สูงสุดในช่วงระยะเวลาที่มีผู้ใช้งานหนาแน่น จากเดิมให้วัดในช่วงเวลา 20.00 น. – 21.00 น. ซึ่งอ้างอิงจากข้อมูลทางสถิติเดิม (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556) เปลี่ยนเป็นวัดในช่วงเวลา 10.00-13.00 น. และช่วงเวลา 16.00-19.00 น. ซึ่งอ้างอิงจากข้อมูลทางสถิติใหม่ที่เป็นปัจจุบัน ดังนี้ “วัดในช่วงเวลา 20.00 – 21.00 น. เฉลี่ยทุก 3 เดือน</p> <p style="text-align: center;"><u>วัดใน 2 ช่วงเวลา ได้แก่</u></p> <p style="text-align: center;">1. <u>ช่วงเวลา 10.00 - 13.00 น.</u> <u>เฉลี่ยทุก 3 เดือน</u></p> <p style="text-align: center;">2. <u>ช่วงเวลา 16.00 – 19.00 น.</u> <u>เฉลี่ยทุก 3 เดือน</u></p> <p style="text-align: center;">โดยแยกข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส”</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม		
2.2 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>เห็นควรกำหนดค่าเป้าหมาย ข้อ 2) อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ(FTP success ratio) และ ข้อ 3) อัตราส่วนของการรับส่งข้อมูลแบบ FTP สำเร็จตามความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลที่กำหนด (FTP success ratio subjected to specified criteria) ให้สอดคล้องกัน เนื่องจากตามประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ กำหนดค่าเป้าหมายดังนี้</p> <p>ข้อ 2) อัตราส่วนจำนวน ครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio) กรณี Upload $\geq 70\%$</p> <p>ข้อ 3) FTP success ratio subjected to specified criteria กรณี Upload (300kbps) $\geq 75\%$ บมจ. กสท โทรคมนาคมเห็นว่าการวัดค่าคุณภาพบริการตาม ข้อ 3) เป็นกรณีที่มีการเพิ่มเงื่อนไขความเร็วในการรับส่งข้อมูล ดังนั้น กรณีค่าเป้าหมายในการ Upload ตาม ข้อ 3) ควรมีค่าเป้าหมายน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเป้าหมายตาม ข้อ 2)</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (วันที่ 30 เมษายน 2562)</p>	<p>เห็นควรคงค่าเป้าหมายของข้อ 2 และข้อ 3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล ของบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ ไว้ตามเดิม</p> <p>ทั้งนี้ เพื่อให้ถ้อยคำมีความชัดเจนว่าค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 3 เป็นค่าชี้วัดเกี่ยวกับอัตราเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่าน FTP โดยมิได้มีความหมายเป็นการเพิ่มเติมเงื่อนไขจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 3 ซึ่งเป็นค่าชี้วัดเกี่ยวกับอัตราความสำเร็จในการส่งข้อมูลของ FTP จึงเห็นควรปรับปรุงถ้อยคำค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ 3 ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนี้</p> <p>“อัตราส่วนของการรับส่งข้อมูลแบบ FTP สำเร็จตามความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลที่กำหนด (FTP success ratio subjected to specified criteria data rate)”</p> <p>และเห็นสมควรปรับปรุงถ้อยคำในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิธีการวัด เพื่อความเหมาะสม ชัดเจน และคล้องตัวยิ่งขึ้น ดังนี้</p> <p>“- Idle time ระหว่างการทดสอบแต่ละครั้ง สามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสม ควรจะต้องกำหนดอย่างน้อย... นาที เพื่อให้มีเวลาในการเคลียร์ระบบการทดสอบให้เหมือนกับเป็นการทดสอบใหม่ทุกครั้ง</p> <p>- ไม่รวมกรณีความโหดหรือออฟโหดที่ใช้เวลาเกิน Timeout โดยที่ค่า Timeout และขนาดของไฟล์ทดสอบ มีค่าตามที่แสดงในตารางที่ ๑”</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

2. ภาคผนวกท้าย (ร่าง) ประกาศฯ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม 2.2 บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
การวัดค่าคุณภาพบริการ อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility) และ อัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงวิดีโอที่คนแบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio) ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับการวัดจริง เช่น ระยะเวลาของ file streaming, จำนวนการ Sampling, ระยะทางในการวัด, สภาพแวดล้อม เป็นต้น โดยให้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ บมจ.กสท โทรคมนาคมได้ทำการทดลอง drive test แล้วพบปัญหา คือถ้าใช้ file streaming ที่ระยะเวลามากๆ จะไม่สอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนดในบางพื้นที่ของชุมชน	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (วันที่ 30 เมษายน 2562)	สำนักงาน กสทช. รับความเห็นไว้พิจารณาหากมีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขประกาศสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง (ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการวัดและพื้นที่เฝ้าระวัง รูปแบบรายงานรายไตรมาส และรูปแบบการเผยแพร่ผลการวัดผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต สำหรับการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่)

3. ประเด็นอื่นๆ		
ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
ขอเสนอให้ส่งรายงานการวัดค่า parameter เฉลี่ยเป็นรายไตรมาส เนื่องจากบางครั้งในบางเดือนมี event ที่ไม่สามารถควบคุมได้	คุณวันชัย ฉัตรฐิติ/บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)	เห็นควรปรับปรุงค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไปที่ไม่ใช่ทางเทคนิคของโครงข่ายซึ่งสามารถวัดผลโดยการอ้างอิงสถิติการให้บริการจริงของผู้รับใบอนุญาต โดยให้ดำเนินการวัดโดยเฉลี่ยเป็นรายเดือนได้ ดังนี้
ในประเด็นแนวทางการวัดเฉลี่ยเป็นรายเดือนแล้วจัดส่งเป็นรายไตรมาสในส่วน of parameter ทั้งหมดทั้งในประกาศเก่าและประกาศใหม่ นั้น parameter บางตัวไม่สามารถวัดในระบบได้ ต้องทำการ drive test ซึ่งจะมีข้อจำกัดในการขอเข้าพื้นที่ ถ้าทำเป็นรายเดือนทั้งหมดอาจจะส่งผลเรื่องระยะเวลาในการนำส่งรายงานซึ่งไม่สามารถทำตามเวลาที่กำหนดได้ บริษัทจึงขอเสนอให้คงกรอบแนวทางการวัดและการนำส่งรายงานตามที่สำนักงานกำหนดไว้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งบริษัทเห็นว่าในประกาศเดิมนั้นเหมาะสมอยู่แล้ว	คุณกนกศักดิ์ นิ่มนวลรัตน์/บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)	<u>บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่</u> 1. ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดให้บริการ 2. ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายในวันที่กำหนด 3. จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงานต่อจำนวน
ในส่วน of QOS Data ไม่สามารถทดสอบให้เสร็จสิ้นได้ภายใน 1 เดือน บริษัทจึงขอ	คุณนารี เทียงธรรม อภัสรพรหม/	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

3. ประเด็นอื่นๆ		
ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
เสนอว่าให้คงแบบเดิมคือการรายงานการวัดเป็นรายไตรมาสและเฉลี่ยเป็นรายไตรมาสในส่วน of QOS Data จะมีความเป็นไปได้มากกว่า	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)	ผู้ใช้บริการ 100 ราย 4. ระยะเวลาในการซ่อมแซม 5. ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์
พารามิเตอร์ชี้วัดคุณภาพบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้ กลุ่มที่ 1 พารามิเตอร์ที่ได้จากการวัดค่าโดยตรง ได้แก่ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูลของโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ทุกพารามิเตอร์ ซึ่งในกลุ่มนี้จะต้องลงพื้นที่ทำการวัดจริง ซึ่งจะใช้เวลาในการวัดค่อนข้างนานไม่สามารถทำการวัดได้ทันภายใน 1 เดือน ดังนั้น ในกลุ่มนี้ทางบริษัทฯ ขอความกรุณาสำนักงานให้คงวิธีการวัดตามเดิม และกลุ่มที่ 2 พารามิเตอร์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมสถิติจากโครงข่ายหรือจากข้อมูลภายในบริษัทฯ ในกลุ่มนี้ทางบริษัทฯ ใคร่ขอความกรุณาให้ทางสำนักงานพิจารณาผ่อนคลายการกำกับดูแลโดยให้พารามิเตอร์ทั้งหมดเป็นการวัดเฉลี่ยทุก 3 เดือน เนื่องจากอาจมีเหตุจากปัจจัยภายนอกซึ่งบริษัทฯ ไม่สามารถควบคุมได้ จนส่งผลกระทบต่อค่าพารามิเตอร์ เช่น ที่ผ่านมามีรายการโทรศัพท์ต้นบางรายการจัดกิจกรรมให้ผู้ชมรายการร่วมสนุกโดยโทรศัพท์เข้าไปยังรายการ แต่เนื่องจากรายการโทรทัศน์นั้นมีคู่สายจำนวนจำกัดแต่ผู้ชมรายการจากทั่วประเทศพยายามโทรเข้าไปยังเลขหมายปลายทางเดียวกันเป็นจำนวนมาก จนอาจเป็นเหตุให้พารามิเตอร์บางตัวในเฉพาะบางเดือนต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานได้ โดยที่หากคำนวณเฉลี่ย 3 เดือนแล้วยังมีค่าพารามิเตอร์เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งจะเกิดภาระต่อบริษัทฯ ที่จะต้องเสนอแผนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามข้อ 6 วรรคสองของร่างประกาศ ทั้งที่ในความเป็นจริงโครงข่ายของ บริษัทฯ มิได้เกิดปัญหาแต่ประการใด ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระของผู้รับใบอนุญาต บริษัทฯ จึงขอเสนอให้กำหนดวัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาสโดยหากมีบางพารามิเตอร์ในบางเดือนที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานเหตุผิดปกติที่เกิดขึ้นใน	บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (วันที่ 29 เมษายน 2562)	6. ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ <u>บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่</u> 1. ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ 2. ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการอื่นๆ เห็นควรยืนยันการกำหนดแนวทางการวัดและรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการไว้คงเดิม

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

3. ประเด็นอื่นๆ		
ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
เดือนเฉพาะในเดือนที่มีค่าพารามิเตอร์ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานให้ กสทช. ทั้งนี้หากค่าพารามิเตอร์เฉลี่ยวัดรายไตรมาสต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่จัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อ 6 ของร่างประกาศฯ		
<p>บริษัทฯ เสนอให้คงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการเหมือนที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้</p> <p>1) เนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่กำหนดในร่างประกาศฯ ส่วนหนึ่งเป็นค่าที่ไม่สามารถคำนวณจากข้อมูลที่จัดเก็บในระบบบริหารจัดการของโครงข่าย และจำเป็นต้องส่งวิศวกรไปทดสอบโครงข่าย โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการไปทดสอบ ตามวิธีการขั้นตอนและพื้นที่ที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ซึ่งผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการเป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น หากปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด จะก่อให้เกิดภาระต่อผู้รับใบอนุญาตเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่การจัดสรรงบประมาณและวิศวกรเพื่อปฏิบัติตามประกาศฯ ของ กสทช.</p> <p>2) ค่าชี้วัดคุณภาพบริการมีค่าที่แกว่งมากผิดปกติ อันเนื่องมาจากปริมาณกราฟฟิคที่เพิ่มขึ้นหรือหนาแน่นขึ้นชั่วคราวหรือกะทันหัน ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้รับใบอนุญาตและไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ ส่งผลให้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการอาจด้อยกว่าค่าที่ กสทช. กำหนดเป็นการชั่วคราวหรือในระยะเวลาสั้นๆ แม้ว่าต่อมาผู้รับใบอนุญาตจะปรับปรุงโครงข่ายเพื่อรองรับความผิดปกติดังกล่าวแล้วก็ตาม ดังนั้น หาก กสทช. ปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด อาจส่งผลให้ผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาตไม่เป็นไปตามประกาศฯ ในบางเดือน (ชั่วคราว) ส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งแผนการปรับปรุงโครงข่าย ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้ว การดำเนินการเช่นนั้นอาจสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้</p>	บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (วันที่ 30 เมษายน 2562)	
บริษัทฯ เสนอให้คงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการเหมือนที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้	บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด	

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

3. ประเด็นอื่นๆ		
ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
<p>1) เนื่องจากค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่กำหนดในร่างประกาศฯ ส่วนหนึ่งเป็นค่าที่ไม่สามารถคำนวณจากข้อมูลในระบบบริหารจัดการของโครงข่าย และจำเป็นต้องส่งวิศวกรไปทดสอบโครงข่าย โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการไปทดสอบ ตามวิธีการ ขั้นตอน และพื้นที่ที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ซึ่งผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการเป็นการเฉพาะ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น หากปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด จะก่อให้เกิดภาระต่อผู้รับใบอนุญาตเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่การจัดสรรงบประมาณและวิศวกรเพื่อปฏิบัติตามประกาศฯ ของ กสทช.</p> <p>2) ค่าชี้วัดคุณภาพบริการมีค่าที่แกว่งมากผิดปกติ อันเนื่องมาจากปริมาณทราฟฟิกที่เพิ่มขึ้นหรือหนาแน่นขึ้นชั่วคราวหรือกะทันหัน ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้รับใบอนุญาตและไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ ส่งผลให้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการอาจต่ำกว่าค่าที่ กสทช. กำหนดเป็นการชั่วคราวหรือในระยะเวลาสั้นๆ แม้ว่าต่อมาผู้รับใบอนุญาตจะปรับปรุงโครงข่ายเพื่อรองรับความผิดปกติดังกล่าวแล้วก็ตาม ดังนั้น หาก กสทช. ปรับปรุงแนวทางการวัดคุณภาพบริการโดยกำหนดให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือนทั้งหมด อาจส่งผลให้ผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาตไม่เป็นไปตามประกาศฯ ในบางเดือน (ชั่วคราว) ส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งแผนการปรับปรุงโครงข่าย ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้ว การดำเนินการเช่นนี้อาจสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้</p>	(วันที่ 29 เมษายน 2562)	
ถ้า KPI ในเดือนแรกตกแล้วเดือนที่สองผ่าน จำเป็นต้องเขียนแผนปรับปรุงเครือข่ายหรือไม่	คุณวันชัย ฉัตรฐิติ/บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (วันที่ 17 เมษายน 2562)	กรณีค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายเดือนในเดือนใดมีผลการวัดไม่เป็นไปตามที่ประกาศกำหนด ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่เพิ่มเติมต้องส่งรายงานชี้แจงข้อมูลและแสดงสาเหตุต่อกรณีดังกล่าว รวมทั้งแผนแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยรายงานให้สำนักงาน กสทช. ทราบภายในสามสัปดาห์

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2562

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปฯ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2562 ณ โรงแรม เดอะ เบอร์เคลีย์ ประตูน้ำ กทม.)

3. ประเด็นอื่นๆ		
ความเหมาะสมในการปรับปรุงแนวทางการวัดและการรายงานผลของค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั้งหมดให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยให้เป็นการวัดเฉลี่ยรายเดือน และจัดส่งรายงานผลการวัดเป็นรายไตรมาส โดยใช้ค่าเป้าหมายเดิมตามที่กำหนดในปัจจุบัน (ปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการโดยส่วนใหญ่กำหนดให้วัดเฉลี่ยเป็นรายไตรมาส)		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา / แนวทางการดำเนินการ
		หลังจากสิ้นไตรมาสนั้นตามที่กำหนดไว้ใน ข้อ 6 วรรค 2 ของประกาศฉบับนี้ ซึ่งอาจชี้แจงเป็นรายละเอียดประกอบมาพร้อมกับรายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม รายไตรมาสที่ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดส่งให้เป็นประจำรายไตรมาสอยู่แล้ว

4. การพิจารณาปรับปรุง (ร่าง) ประกาศฯ โดยสำนักงาน กสทช.

ประเด็น	รายละเอียดการแก้ไข
บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ 1.3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล “ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)”	เห็นควรระบุกรอบอัตราส่วนของเวลาการให้บริการตามค่าชี้วัดคุณภาพบริการ เพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้นของค่าชี้วัดคุณภาพบริการในภาพรวม และหลีกเลี่ยงความสับสนในการตีความ ดังนี้ ค่าเป้าหมาย : ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๐ ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ ๙๕ ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)
บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ 1.3 ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล “ค่า Round Trip Time (RTT)”	เห็นควรปรับปรุงกรอบอัตราส่วนของเวลาการให้บริการตามค่าชี้วัดคุณภาพบริการ เพื่อความสอดคล้องชัดเจนของค่าชี้วัดคุณภาพบริการในภาพรวม และหลีกเลี่ยงความสับสนในการตีความ ดังนี้ ค่าเป้าหมาย : ไม่เกิน 50 ms ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ ๙๕ ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)