



เอกสารประกอบการรับฟังความเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
และประชาชนทั่วไป

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
โทร. ๐ ๒๒๗๑ ๐๑๔๑ - ๖๓๑๘, ๖๓๔๙ เว็บไซต์: www.standrad.nbtc.go.th

สารบัญ

หน้า

๑. ความเป็นมา	๑
๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑
๓. เหตุผลและความจำเป็น	๒
๔. สรุปสาระสำคัญ	๓
๕. ประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น	๗
ภาคผนวก ๑ (ร่าง) ประกาศ กสทช.๗	
ภาคผนวก ๒ แบบแสดงความคิดเห็น	

๑. ความเป็นมา

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๙ ตอนพิเศษ ๓๐๒ ง เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม มีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนด และต้องดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กำหนดตลอดระยะเวลาที่ได้รับใบอนุญาต

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดี และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. จึงได้จัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในสภาวะการณปัจจุบัน และเห็นควรนำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. ฉบับดังกล่าวมารับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ในประเด็นที่ได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม

๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

มาตรา ๒๗ ให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๖) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

(๑๐) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม

(๒๔) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

มาตรา ๒๘ ให้ กสทช. จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้มาประกอบการพิจารณาออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง เกี่ยวกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปและเกี่ยวข้องกับการแข่งขันในการประกอบกิจการหรือมีผลกระทบต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ โดยต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น และสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องที่จะรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น ทั้งนี้ ระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นต้องไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นเร่งด่วน กสทช. อาจกำหนดระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นให้น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดได้

๒.๒ ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

๒.๓ ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการวัดและการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามมาตรฐานมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

๓. เหตุผลและความจำเป็น

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ซึ่งมีการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคม ดังนี้

๓.๑ การปรับปรุงแก้ไขค่าชี้วัดคุณภาพบริการเดิม

๓.๑.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)” เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่ใช้บังคับทั้งบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่และเคลื่อนที่ โดยค่าชี้วัดบริการนี้เป็นค่าชี้วัดเดิมที่ปัจจุบันมีการใช้บังคับอยู่แล้ว การแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ค่าชี้วัดดังกล่าวมีความชัดเจนและครอบคลุมลักษณะการให้บริการในปัจจุบันของผู้รับใบอนุญาตมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ผู้ใช้บริการจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่ติดต่อศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ต้องได้รับการตอบรับจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ที่ไม่เกิน ๖๐ วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที ทั้งนี้ ต้องสามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ที่ใช้การกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง

๓.๑.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)” เป็นการปรับปรุงเฉพาะบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ ซึ่งเป็นค่าชี้วัดเดิมที่ปัจจุบันมีการใช้บังคับอยู่แล้ว การปรับปรุงแก้ไขกำหนดค่าเป้าหมายให้การแยกโครงข่ายในการให้บริการโดยกำหนดให้ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของความเร็วสูงสุดของให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายสายทองแดง และโครงข่ายร่วมระหว่างสายทองแดงและใยแก้วนำแสง และต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของความเร็วสูงสุดของให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายใยแก้วนำแสง และจำนวนข้อมูลความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP ที่เป็นไปตามเป้าหมายข้างต้น ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๕ ของข้อมูลที่วัดได้ทั้งหมดในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่นตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

๓.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการใหม่ที่เพิ่มเติมขึ้นมา

๓.๒.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)” เป็นการเพิ่มเติมค่าชี้วัดใหม่ ซึ่งจะใช้บังคับทั้งบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่และเคลื่อนที่ โดยกำหนดให้ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกินกว่าระยะเวลา ๖๐ วินาที มีจำนวนไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่ติดต่อศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ และต้องสามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยใช้การกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง

๓.๒.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)” เป็นการเพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการใหม่เฉพาะบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ เพื่อใช้ในการตรวจสอบการใช้งานวิดีโอทัศน์แบบสตรีมมิงบนโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้ในการทดสอบต้องมีระยะเวลาที่วิดีโอทัศน์ไม่เคลื่อนไหวไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 3G ร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 4G 5G (Non-standalone Mode) และ 5G

(Standalone Mode) ที่ไม่ใช่คลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิร์ตซ์ และร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 5G (Standalone Mode) ที่ใช้คลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิร์ตซ์

การจัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) สำนักงาน กสทช. ได้คำนึงถึงความพร้อมของผู้รับใบอนุญาตในด้านระบบการให้บริการของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ด้านการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคม และการจัดหาเครื่องมือวัดมาตรฐานสำหรับการทดสอบค่าชี้วัด เพื่อไม่ให้เกิดเป็นภาระต่อผู้รับใบอนุญาตจนเกินสมควร อันจะเป็นการสร้างภาระค่าใช้จ่ายบริการเพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้บริการ และไม่ทำให้ผู้ใช้บริการถูกรอนสิทธิที่ควรได้รับจากการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่ไม่เหมาะสม

๔. สรุปสาระสำคัญ

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) จัดทำขึ้นเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

๔.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการของบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่

๔.๑.๑ ยกเลิกและให้ใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการแทน จำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ ข้อ ๑.๑.๖ ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) และข้อ ๑.๓.๓ ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers) โดยมีรายละเอียดเปรียบเทียบค่าชี้วัดตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) ดังนี้

(๑) ข้อ ๑.๑.๖ ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์

(Response time for accessing customer-service call center)

รายการ	ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม	(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ข้อ	๑.๑.๖	๑.๑.๖
คำชี้วัดคุณภาพบริการ	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด
คำจำกัดความ	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอ นับจากเวลาที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐
แนวทางการวัดและการรายงานผล	ให้ วัด เป็น ราย เดือน รายงาน ส่ง สำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน
เป้าหมาย	ไม่เกิน ๖๐ วินาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่

รายการ	ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม	(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
		กำหนดเป็น ๖๐ วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที
หมายเหตุ	(ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) ได้ภายในชั้นเมนูที่สอง ต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาซึ่งเป็นชั้นเมนูแรก (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ	(ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ที่ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ

(๒) การปรับปรุงแก้ไขค่าเป้าหมายค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๑.๓.๓ ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)

รายการ	ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม	(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของ คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ชื่อ	๑.๓.๓	๑.๓.๓
ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)
คำจำกัดความ	สำหรับการใช้งาน FTP แต่ละครั้ง ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลคือ จำนวนบิตข้อมูลที่ถูกส่ง / (เวลาสิ้นสุดการใช้ FTP - เวลาเริ่มต้นการใช้ FTP)	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูล FTP แต่ละครั้ง คือ จำนวนบิตข้อมูลที่ถูกส่ง / (เวลาสิ้นสุดการใช้ FTP - เวลาเริ่มต้นการใช้ FTP)
แนวทางการวัดและการรายงานผล	ไม่ต้องวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้	ไม่ต้องวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้
เป้าหมาย	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ ๙๕ ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายสายทองแดง และโครงข่ายร่วมระหว่างสายทองแดงและใยแก้วนำแสง - ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายใยแก้วนำแสง (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ ๙๕ ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)
หมายเหตุ	(ก) ใช้เป็นค่าชี้วัดอ้างอิงในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเป็นรายกรณี หรือกรณีแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียน (ข) ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช.	(ก) ใช้เป็นค่าชี้วัดอ้างอิงในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเป็นรายกรณี หรือกรณีแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียน (ข) ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช.

๔.๑.๒ เพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการ จำนวน ๑ ข้อ ได้แก่ ข้อ ๑.๑.๖/๑ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)

รายการ	(ร่าง) ประกาศ กสทช. กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ชื่อ	๑.๑.๖/๑
ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)
คำจำกัดความ	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐
แนวทางการวัดและการรายงานผล	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน
เป้าหมาย	- ไม่เกินร้อยละ ๑๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที
หมายเหตุ	(ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ

๔.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการของบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

๔.๒.๑ ยกเลิกและให้ใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการแทน จำนวน ๑ ข้อ ได้แก่ ข้อ ๒.๑.๓ ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) โดยมีรายละเอียดเปรียบเทียบค่าชี้วัดตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) ดังนี้

(๑) ข้อ ๒.๑.๓ ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)

รายการ	ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม	(ร่าง) ประกาศ กสทช. กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ชื่อ	๒.๑.๓	๒.๑.๓
ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด
คำจำกัดความ	ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอ นับจากเวลาที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนดและจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐

รายการ	ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม	(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
แนวทางการวัดและการรายงานผล	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน
เป้าหมาย	ไม่เกิน ๖๐ วินาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที
หมายเหตุ	ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) ได้ภายในชั้นเมนูที่สอง ต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาซึ่งเป็นชั้นเมนูแรก	ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง

๔.๒.๒ เพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการ จำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ ข้อ ๒.๑.๓/๑ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call abandonment rate)

(๑) ข้อ ๒.๑.๓/๑ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)

รายการ	(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ข้อ	๒.๑.๓/๑
ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)
คำจำกัดความ	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐
แนวทางการวัดและการรายงานผล	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน
เป้าหมาย	ไม่เกินร้อยละ ๑๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที
หมายเหตุ	ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง

(๒) ข้อ ๒.๓.๖/๑ อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)

รายการ	(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ข้อ	๒.๓.๖/๑
ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)
คำจำกัดความ	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างระยะเวลาที่วิดีโอทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว และระยะเวลาทั้งหมดของวิดีโอทัศน์ (ผลรวมระหว่างระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหวและระยะเวลาของการแสดงวิดีโอทัศน์แบบสตรีมมิงปกติ) โดยคำนวณจาก (ผลรวมของระยะเวลาที่วิดีโอทัศน์ไม่

รายการ	(ร่าง) ประกาศ กสทช. กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
	เคลื่อนไหว / ระยะเวลาทั้งหมดของวิดีโอ (ผลรวมระหว่างระยะเวลาที่การแสดงผลวิดีโอแบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหวและระยะเวลาของการแสดงผลวิดีโอแบบสตรีมมิงปกติ) x ๑๐๐
แนวทางการวัดและการรายงานผล	ให้วัดและรายงานผลการวัดตามแนวทางการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่สำนักงาน กสทช. กำหนด
เป้าหมาย	- ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 3G - ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 4G 5G (Non-standalone Mode) และ 5G (Standalone Mode) ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิรตซ์ - ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 5G (Standalone Mode) ที่ใช้คลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิรตซ์
หมายเหตุ	-

๕. ประเด็นการรับฟังความคิดเห็น

๕.๑ เนื้อหาของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)

๕.๒ ภาคผนวก (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)

ดังนี้

- ข้อ ๑.๑.๖ และข้อ ๒.๑.๓ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ข้อ ๑.๑.๖/๑ และข้อ ๒.๑.๓/๑ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)
- ข้อ ๑.๓.๓ ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)
- ข้อ ๒.๓.๖/๑ อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงผลวิดีโอแบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)

๕.๓ ประเด็นอื่นๆ

ภาคผนวก ๑

(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)

(ร่าง)

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในสภาวะการณ์ปัจจุบัน และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๐) และ (๒๔) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๑.๑.๖ ข้อ ๑.๓.๓ และข้อ ๒.๑.๓ ของภาคผนวกท้ายประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และให้ใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ให้เพิ่มค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๑.๑.๖/๑ ข้อ ๒.๑.๓/๑ และข้อ ๒.๓.๖/๑ ของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ประกาศ ณ วันที่ XXXX พ.ศ. ๒๕๖๖

(ศาสตราจารย์คลินิกสโรณ บุญใบชัยพฤกษ์)
ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ภาคผนวก

๑. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ (บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล)

๑.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๑.๑.๖	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนดและจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที	(ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ
๑.๑.๖/๑	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่เกินร้อยละ ๑๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที	(ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ

๑.๓ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๑.๓.๓	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูล FTP แต่ละครั้ง คือ จำนวนบิตข้อมูลที่ถูกส่ง / (เวลาสิ้นสุดการใช้ FTP – เวลาเริ่มต้นการใช้ FTP)	ไม่ต้องวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้	<p>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายสายทองแดง และโครงข่ายร่วมระหว่างสายทองแดงและใยแก้วนำแสง</p> <p>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของความเร็วสูงสุดของการให้บริการตามข้อตกลงผูกพันระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ สำหรับโครงข่ายใยแก้วนำแสง</p> <p>(ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ ๙๕ ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)</p>	<p>(ก) ใช้เป็นค่าชี้วัดอ้างอิงในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ เป็นรายกรณี หรือกรณีแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>(ข) ไม่ต้องจัดส่งรายงานผลการวัด (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช.</p>

๒. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่

๒.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๒.๑.๓	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนดและจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที และระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที	ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง
๒.๑.๓/๑	อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก (จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด / จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) x ๑๐๐	ให้วัดเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. ทุกไตรมาส โดยแยกข้อมูลในแต่ละเดือน	- ไม่เกินร้อยละ ๑๐ โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น ๖๐ วินาที	ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ โดยการกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้ไม่เกินชั้นกดเมนูที่สอง

๒.๓ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล

ข้อ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	คำจำกัดความ	แนวทางการวัดและการรายงานผล	เป้าหมาย	หมายเหตุ
๒.๓.๖/๑	อัตราส่วนระยะเวลาที่การ แสดงวีดิทัศน์แบบสตรีมมิง ไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)	อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างระยะเวลาที่วีดิ ทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว และ ระยะเวลาทั้งหมดของวีดิทัศน์ (ผลรวมระหว่าง ระยะเวลาที่การแสดงวีดิทัศน์แบบสตรีมมิงไม่ เคลื่อนไหวและระยะเวลาของการแสดงวีดิ ทัศน์แบบสตรีมมิงปกติ) โดยคำนวณจาก (ผลรวมของระยะเวลาที่วีดิทัศน์ไม่เคลื่อนไหว / ระยะเวลาทั้งหมดของวีดิทัศน์ (ผลรวม ระหว่างระยะเวลาที่การแสดงวีดิทัศน์แบบ สตรีมมิงไม่เคลื่อนไหวและระยะเวลาของการ แสดงวีดิทัศน์แบบสตรีมมิงปกติ)) x ๑๐๐	ให้วัดและรายงานผลการวัดตาม แนวทางการวัดค่าชี้วัดคุณภาพ บริการที่สำนักงาน กสทช. กำหนด	- ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 3G - ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 4G 5G (Non-standalone Mode) และ 5G (Standalone Mode) ที่ไม่ ใช้คลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิรตซ์ - ไม่เกินร้อยละ ๕ สำหรับเทคโนโลยี 5G (Standalone Mode) ที่ใช้คลื่น ความถี่ย่าน ๒๖๐๐ เมกะเฮิรตซ์	-

ภาคผนวก ๒

แบบแสดงความเห็น

แบบแสดงความคิดเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ข้อมูลผู้แสดงความคิดเห็น

วัน/เดือน/ปี	
ชื่อ สกุล	
ชื่อหน่วยงาน	
ที่อยู่	
โทรศัพท์	
Email address	

(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

เนื้อหา (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง
ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป		
ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน		
ข้อ ๓ ให้ยกเลิกคำชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๑.๑.๖ ข้อ ๑.๓.๓ และข้อ ๒.๑.๓ ของภาคผนวกท้ายประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และให้ใช้คำชี้วัดคุณภาพบริการของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้แทน		
ข้อ ๔ ให้เพิ่มคำชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๑.๑.๖/๑ ข้อ ๒.๑.๓/๑ และข้อ ๒.๓.๖/๑ ของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ เป็นคำชี้วัดคุณภาพบริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม		

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

ภาคผนวกแนบท้าย (ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง
ข้อ ๑.๑.๖ และข้อ ๒.๑.๓ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด		
ข้อ ๑.๑.๖/๑ และข้อ ๒.๑.๓/๑ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)		
ข้อ ๑.๓.๓ ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)		
ข้อ ๒.๓.๖/๑ อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอแบบสตรีมมิ่งไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)		

ประเด็นอื่นๆ

ชื่อประเด็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ข้อมูลประกอบการพิจารณา/เอกสารอ้างอิง

ส่งความคิดเห็นได้ที่

๑. E-mail: standard@nbt.go.th

๒. นำส่งทางไปรษณีย์

เรียน เลขาธิการ กสทช. สำนักงาน กสทช.

เลขที่ ๘๗ พหลโยธิน ๘ (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐