

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)			
ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป	บริษัทเห็นด้วยกับการใช้บังคับตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป	คุณวีณา แสงศิริภิญโญ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ เมื่อวันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)	เห็นควรยืนยันตาม (ร่าง) ประกาศฯ
	เห็นด้วย เพื่อให้มีเวลาในการเตรียมการในเรื่องต่างๆ	คุณปิยะดนัย ปามุทา บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็น ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗)	เห็นควรยืนยันตาม (ร่าง) ประกาศฯ
ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน	เห็นด้วย เพื่อลดความสับสน	คุณปิยะดนัย ปามุทา บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็น ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗)	เห็นควรยืนยันตาม (ร่าง) ประกาศฯ

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
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	-	-	-

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
ภาคผนวก แนบท้าย (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)			
<p>ข้อ ๑.๑.๖ และข้อ ๒.๑.๓ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>การยกเลิกค่าซีวัดเดิม “ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์” จะทำให้ไม่มีค่าซีวัดที่จะใช้วัดระยะเวลาการรอสายจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ซึ่งค่าซีวัดนี้มีความสำคัญกับผู้บริโภค เนื่องจากปัจจุบันการโทรเพื่อติดต่อศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องใช้เวลาในการรอสายนานกว่าจะได้สนทนากับเจ้าหน้าที่ หากยกเลิกค่าซีวัดเดิมไปแล้ว จะมีค่าซีวัดใหม่มาทดแทนหรือไม่</p>	<p>คุณสุจิตรา สมปาน สภาองค์กรของผู้บริโภค (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)</p>	<p>เห็นควรยืนยันตาม (ร่าง) ประกาศฯ โดยมีเหตุผลประกอบการพิจารณาดังนี้ ๑. ประกาศฯ ฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดค่าเป้าหมายของค่าซีวัด “ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์” ไว้ไม่เกิน ๖๐ วินาที โดยให้ทำการวัดเฉลี่ยเป็นรายเดือน จึงอาจทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับโทรศัพท์ภายใน ๖๐ วินาที น้อยกว่าจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับโทรศัพท์เกินกว่า ๖๐ วินาที โดยที่ค่าเฉลี่ยรายเดือนยังคงไม่เกิน ๖๐ วินาที</p>

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
			<p>๒. (ร่าง) ประกาศฯ ได้กำหนดเพิ่มเติม ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดฯ ให้ต้องมี ผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับโทรศัพท์ ภายใน ๖๐ วินาที มีจำนวนไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ที่กวดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงาน รับโทรศัพท์</p> <p>๓. ค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดฯ ใน (ร่าง) ประกาศฯ จึงครอบคลุมค่าเป้าหมายเดิม ในข้อ ๑. และได้เพิ่มเติมให้จำนวน ผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับโทรศัพท์ ภายใน ๖๐ วินาที ต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ที่กวดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงาน รับโทรศัพท์ด้วย</p>

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
	<p>๑. ค่าซีวัดเดิมกำหนดค่าเป้าหมาย ไม่นานกว่า ๖๐ วินาที ซึ่ง ผู้ใช้บริการทุกคนที่โทรเข้ามาควร สามารถได้สนทนากับเจ้าหน้าที่ ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายใน ๖๐ วินาที แต่ตามค่าซีวัดใหม่ที่ กำหนดให้สามารถสนทนากับ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ตอบรับ โทรศัพท์ภายใน ๖๐ วินาที เพียง แค่ ๕๐ เปอร์เซ็น และจากผล สืบสวนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อย ละ ๓๑ ใช้ระยะเวลาประมาณ ๑๐ – ๑๕ นาที ในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ตอบรับ โทรศัพท์</p> <p>๒. การวัดตามค่าเป้าหมายของค่า ซีวัดเดิมและค่าซีวัดใหม่จะทำการ วัดอย่างไร เป็นเพียงการรายงาน ของผู้รับใบอนุญาตที่ส่งผลมายัง สำนักงาน กสทช. หรือผู้ให้บริการ</p>	<p>คุณนฤมล เมฆบริสุทธิ์ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗) เอกสารอ้างอิง https://ffcthailand.org/news/callcentertelephone</p>	<p>เห็นควรยืนยันตาม (ร่าง) ประกาศฯ โดยมีเหตุผลประกอบการพิจารณาดังนี้</p> <p>๑. ประกาศฯ ฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดค่า เป้าหมายของค่าซีวัด “ระยะเวลาที่ต้อง รอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ ตอบรับโทรศัพท์” ไว้ไม่เกิน ๖๐ วินาที โดยให้ทำการวัดเฉลี่ยเป็นรายเดือน ดังนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคลในแต่ละ เดือน จึงอาจมีผู้ใช้บริการที่ได้รับการ ตอบรับโทรศัพท์ภายใน ๖๐ วินาที และ เกินกว่า ๖๐ วินาที อย่างไรก็ตาม เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะต้องไม่เกิน ๖๐ วินาที ส่วน (ร่าง) ประกาศฯ ได้กำหนด เพิ่มเติมค่าเป้าหมายของค่าซีวัดฯ ให้ต้องมีผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับโทรศัพท์ ภายใน ๖๐ วินาที มีจำนวนไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๕๐ ของจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ที่กหนดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงาน รับโทรศัพท์</p> <p>๒. การวัดค่าซีวัดฯ ได้กำหนดไว้ใน ประกาศฉบับปัจจุบันและไม่ได้มีการ</p>

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
	สามารถทำการตรวจติดตามและรายงานให้สำนักงาน กสทช. ทราบได้		แก้ไขใน (ร่าง) ประกาศฯ ฉบับนี้ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามแนวทางการวัดและการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่สำนักงาน กสทช. กำหนด และให้ส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการเป็นรายไตรมาสให้สำนักงาน กสทช. ทราบภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นไตรมาส โดยสำนักงาน กสทช. ต้องสามารถตรวจสอบหลักฐานที่มาของข้อมูลดังกล่าวได้เมื่อมีการร้องขอ
	ปัจจุบันมีผู้รับใบอนุญาตบางรายได้เริ่มนำระบบตอบรับอัตโนมัติมาใช้งานเป็นบริการเสริมของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ลดภาระของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ได้ ดังนั้น เจื่อนไซในการบังคับใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการเกี่ยวกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call Center) จะหมายรวมถึงการให้บริการในลักษณะนี้	นายพนมพร สุวรรณปัญญา ที่ปรึกษาประจำ กสทช. รองศาสตราจารย์สมภพ ภูริวิริยพงศ์ (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)	เห็นควรยืนยันตาม (ร่าง) ประกาศฯ เนื่องจากปัจจุบันค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ จะครอบคลุมเฉพาะกรณีที่มีการเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์เท่านั้น อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. จะนำความเห็น/ข้อเสนอแนะนี้ ไปพิจารณาเพื่อกำหนดค่าชี้วัดเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงระบบ เทคโนโลยี

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
	ด้วยหรือไม่ เพราะการให้บริการเสริมลักษณะนี้ สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการที่เรียกเข้ามายังศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงควรกำหนดเงื่อนไข หรือค่านิยมในการบังคับใช้ให้ชัดเจนว่าหมายรวมถึงการให้บริการเสริมในลักษณะนี้ด้วยหรือไม่		และมาตรฐานของการตอบรับอัตโนมัติต่อไป
ข้อ ๑.๑.๖/๑ และข้อ ๒.๑.๓/๑ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกิน ระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)	-	-	-
ข้อ ๑.๓.๓ ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)	-	-	-
ข้อ ๒.๓.๖/๑ อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงผลทัศน์แบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)	-	-	-

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

ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(รวมทั้งความคิดเห็นที่ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๗)

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการของ กสทช.
ประเด็นอื่นๆ		
ขอเสนอให้สำนักงาน กสทช. ยกเลิกการส่งผลการวัดค่าชี้วัด คุณภาพบริการสำหรับเทคโนโลยี 3G โดยกำหนดเงื่อนไขหากผู้รับใบอนุญาตที่มีการขยายโครงข่ายที่ใช้เทคโนโลยีอื่นที่เหนือกว่าเทคโนโลยี 3G เป็นไปตามเงื่อนไขของ กสทช.แล้ว	คุณปิยะดนัย ปามุทา บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็น ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗)	ความเห็นนี้อยู่นอกขอบข่ายของ (ร่าง) ประกาศฯ อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. จะนำความเห็นดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการวัดและการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ต่อไป โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
สอบถามระยะเวลาในการบังคับใช้ (ร่าง) ประกาศฉบับนี้ ซึ่งอยู่ระหว่างการรับฟังความคิดเห็นและประกาศอีกฉบับที่เป็นประกาศสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการวัดและรูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการเหล่านี้ในประกาศเข้าไปด้วย ทางสำนักงาน กสทช. คาดว่าจะมีการใช้บังคับเมื่อใด เพื่อที่ผู้รับใบอนุญาตจะได้มีการเตรียมความพร้อมหากประกาศมีผลใช้บังคับ	คุณวิภา แสงศิริภิญโญ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)	๑. (ร่าง) ประกาศฯ กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันที่ได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดทำรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่กำหนดให้จัดทำเป็นรายไตรมาส ๒. สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขปรับปรุงประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการวัดและการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ให้สอดคล้องกับ (ร่าง) ประกาศฯ และจะกำหนดให้มีผลบังคับใช้พร้อมกัน ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. จะดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ