

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

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

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป	บริษัทเห็นด้วยกับการใช้บังคับตั้งแต่วันแรกของไตรมาสถัดจากไตรมาสของวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป	คุณวีณา แสงสิริภิญโญ บริษัท ทูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ เมื่อวันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)
	เห็นด้วย เพื่อให้มีเวลาในการเตรียมการในเรื่องต่างๆ	คุณปิยะดนัย ปามูทา บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็น ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗)
ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว ในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน	เห็นด้วย เพื่อลดความสับสน	คุณปิยะดนัย ปามูทา บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็น ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗)
ข้อ ๓ ให้ยกเลิกค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๑.๑.๖ ข้อ ๑.๓.๓ และข้อ ๒.๑.๓ ของภาคผนวกท้ายประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และให้ใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้แทน	-	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ข้อ ๔ ให้เพิ่มค่าชี้วัดคุณภาพบริการข้อ ๑.๑.๖/๑ ข้อ ๒.๑.๓/๑ และข้อ ๒.๓.๖/๑ ของภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม</p>	-	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

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

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
<p>ข้อ ๑.๑.๖ และข้อ ๒.๑.๓ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>การยกเลิกค่าชื้อวัดเดิม “ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์” จะทำให้ไม่มีค่าชื้อวัดที่จะใช้วัดระยะเวลาการรอสายจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ซึ่งค่าชื้อวัดนี้มีความสำคัญกับผู้บริโภค เนื่องจากปัจจุบันการโทรเพื่อติดต่อศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ต้องใช้เวลาในการรอสายนานกว่าจะได้สนทนากับเจ้าหน้าที่ หากยกเลิกค่าชื้อวัดเดิมไปแล้ว จะมีค่าชื้อวัดใหม่มาทดแทนหรือไม่</p>	<p>คุณสุจิตรา สมปาน สภาองค์กรของผู้บริโภค (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)</p>
	<p>๑. ค่าชื้อวัดเดิมกำหนดค่าเป้าหมายไม่มากกว่า ๖๐ วินาที ซึ่งผู้ใช้บริการทุกคนที่โทรเข้ามาควรสามารถได้สนทนากับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายใน ๖๐ วินาที แต่ตามค่าชื้อวัดใหม่ที่กำหนดให้สามารถสนทนากับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายใน ๖๐ วินาที เพียงแค่ ๕๐ เปอร์เซ็นต์ และจากผลสำรวจของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ ๓๑ ใช้ระยะเวลาประมาณ ๑๐ – ๑๕ นาที ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์</p> <p>๒. การวัดตามค่าเป้าหมายของค่าชื้อวัดเดิมและค่าชื้อวัดใหม่จะทำการวัดอย่างไร เป็นเพียงการรายงานของผู้รับใบอนุญาตที่ส่งผลมายังสำนักงาน กสทช. หรือผู้ใช้บริการสามารถทำการตรวจติดตามและรายงานให้สำนักงาน กสทช. ทราบได้</p>	<p>คุณนฤมล เมฆบริสุทธิ์ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗) เอกสารอ้างอิง https://ffcthailand.org/news/callcenter-telephone</p>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

(ร่าง) ประกาศฯ	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
	<p>ปัจจุบันมีผู้รับใบอนุญาตบางรายได้เริ่มนำระบบตอบรับอัตโนมัติมาใช้งานเป็นบริการเสริมของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ลดภาระของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ได้ ดังนั้น เงื่อนไขในการบังคับใช้ค่าชี้วัดคุณภาพบริการเกี่ยวกับศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call Center) จะหมายรวมถึงการให้บริการในลักษณะนี้ด้วยหรือไม่ เพราะการให้บริการเสริมลักษณะนี้ สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการที่เรียกเข้ามายังศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงควรกำหนดเงื่อนไขหรือค่านิยามในการบังคับใช้ให้ชัดเจนว่าหมายรวมถึงการให้บริการเสริมในลักษณะนี้ด้วยหรือไม่</p>	<p>นายพนมพร สุวรรณปัญญา ที่ปรึกษาประจำ กสทช. รองศาสตราจารย์สมภพ ภูริวิกรัยพงศ์ (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)</p>
<p>ข้อ ๑.๑.๖/๑ และข้อ ๒.๑.๓/๑ อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ เมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนด (Call abandonment rate)</p>	-	-
<p>ข้อ ๑.๓.๓ ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)</p>	-	-
<p>ข้อ ๒.๓.๖/๑ อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอแบบสตรีมมิงไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)</p>	-	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป
ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒)
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗

ประเด็นอื่นๆ

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผู้แสดงความเห็น/หน่วยงาน
ขอเสนอให้สำนักงาน กสทช. ยกเลิกการส่งผลการวัดค่าชี้วัด คุณภาพบริการสำหรับเทคโนโลยี 3G โดยกำหนดเงื่อนไขหากผู้รับใบอนุญาตที่มีการขยายโครงข่ายที่ใช้เทคโนโลยีอื่นที่เหนือกว่าเทคโนโลยี 3G เป็นไปตามเงื่อนไขของ กสทช.แล้ว	คุณปิยะดนัย ปามุทา บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แบบแสดงความคิดเห็น ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗)
สอบถามระยะเวลาในการบังคับใช้ (ร่าง) ประกาศฉบับนี้ซึ่งอยู่ระหว่างการรับฟังความคิดเห็น และประกาศอีกฉบับที่เป็นประกาศสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการวัดและรูปแบบรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมค่าชี้วัดคุณภาพบริการเหล่านี้ในประกาศเข้าไปด้วย ทางสำนักงาน กสทช. คาดว่าจะมีการใช้บังคับเมื่อใด เพื่อที่ผู้รับใบอนุญาตจะได้มีการเตรียมความพร้อมหากประกาศมีผลใช้บังคับ	คุณวิณา แสงสิริภิญโญ บริษัท ทูรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (การประชุมรับฟังความคิดเห็นฯ วันที่ ๒ เม.ย. ๒๕๖๗)