

สรุปผลการประชุมหารือ เรื่อง การทบทวนค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ค่าเป้าหมาย
และการตรวจสอบวิธีการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ครั้งที่ 2/2566
วันจันทร์ที่ 22 พฤษภาคม 2566 เวลา 13.30 – 16.30 น.
ณ ห้องประชุมสายลม 5021 (อาคารหอประชุมชั้น 2) สำนักงาน กสทช.

ประเด็นการหารือที่ 1. การทบทวนค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภททั่วไป “ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)”

สำนักงาน กสทช. เสนอให้มีการปรับปรุงโดยยกเลิกค่าชี้วัดคุณภาพการให้บริการเดิมที่ใช้บังคับในปัจจุบันในค่าชี้วัด “ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์” และให้มีการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการใหม่ ดังนี้

ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	เป้าหมาย	หมายเหตุ
อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น 60 วินาที นับแต่วันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น 40 วินาที ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 โดยกำหนดให้ระยะเวลาที่กำหนดเป็น 20 วินาที ภายใน 2 ปี นับแต่วันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ	ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) ได้ภายในไม่เกินชั้นเมนูที่สอง <u>สาม</u> ต่อจากขั้นตอนการเลือกภาษาซึ่งเป็นชั้นเมนูแรก
อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call abandonment rate)	ไม่เกินร้อยละ 20	(ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ

ผลการหารือ

ที่ประชุมเห็นชอบให้มีการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการใหม่ “อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call abandonment rate)” โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คำจำกัดความ	เป้าหมาย	หมายเหตุ
อัตราส่วนเป็นร้อยละระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (นับเฉพาะจำนวนผู้ใช้บริการที่กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) และจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่เรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ของศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ โดยคำนวณจาก จำนวน	ไม่เกินร้อยละ 20 โดยให้วัดเฉลี่ยเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. เป็นรายไตรมาส	ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) ได้ไม่เกินชั้นเมนูที่ <u>สาม</u> (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ ประจำที่ บริการโทรคมนาคม

Chfmd.

ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของคุณย์ตอบรับโทรศัพท์/จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดที่เรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ของคุณย์ตอบรับโทรศัพท์ x 100		ประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ
--	--	--------------------------------------

ในส่วนของค่าชี้วัด “อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของคุณย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด” ซึ่งสำนักงาน กสทช. เสนอให้กำหนดเป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการใหม่ด้วย ซึ่งจากการหารือในที่ประชุมเห็นว่า อาจเป็นการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการที่เข้มงวดเกินไป หากมีการใช้บังคับจะส่งผล ต่อต้นทุนในการให้บริการเนื่องจากอาจจะต้องมีการจัดหาเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่ เพิ่มขึ้นเพื่อสามารถดำเนินการสอดคล้องกับค่าเป้าหมายที่จะกำหนด ซึ่งการดำเนินการ ดังกล่าวอาจจะมีผลกระทบต่อค่าบริการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และอาจจะขัด กับแนวทางในการดำเนินการในปัจจุบันของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่ผู้รับใบอนุญาต พยายามผลักดันให้ผู้ใช้บริการมีการใช้งานในระบบตอบรับอัตโนมัติ (Self-service Interactive Voice Response (IVR)) รวมถึงช่องทางออนไลน์อื่นๆ ซึ่งจะเป็นการลด ต้นทุนในการให้บริการ ประกอบกับมีการเพิ่มค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “Call abandonment rate” เพิ่มเติมเข้ามาใหม่ ซึ่งผู้รับใบอนุญาตต้องมีการเตรียมตัวและ ดำเนินการในระบบเพื่อให้สามารถดำเนินการวัดให้สอดคล้องตามวิธีการวัดและค่า เป้าหมายที่จะกำหนด จากการหารือที่ประชุมจึงเห็นชอบที่จะยังไม่กำหนดค่าชี้วัด “อัตราส่วนจำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบรับจากพนักงานรับโทรศัพท์ของคุณย์ตอบรับโทรศัพท์ภายในระยะเวลาที่กำหนด” และให้คงค่าชี้วัด “ระยะเวลาที่ต้องรอใน การขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center) ที่ใช้บังคับในปัจจุบันไว้เช่นเดิม แต่ให้มีการ ปรับเปลี่ยนให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับ พนักงานรับโทรศัพท์) ได้ไม่เกินชั้นเมนูที่สาม (เดิมไม่เกินชั้นเมนูที่ 2) เนื่องจากผู้รับ ใบอนุญาตบางรายมีการให้บริการทั้งในบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม ประจำที่ และบริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ด้วย ดังนั้นในชั้น เมนูที่ 2 จึงต้องเลือกประเภทบริการก่อน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คำจำกัดความ	เป้าหมาย	หมายเหตุ
ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องรอนับจากตอนที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์ (นับจากตอนกดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) จนกระทั่งสามารถเริ่มต้นการสื่อสารกับพนักงานรับโทรศัพท์ได้	ไม่น้อยกว่า 60 วินาที โดยให้วัดเฉลี่ยเป็นรายเดือน รายงานส่งสำนักงาน กสทช. เป็นรายไตรมาส	ก) ให้สามารถเรียกไปยังพนักงานรับโทรศัพท์ (กดหมายเลขเพื่อเลือกคุยกับพนักงานรับโทรศัพท์) ได้ <u>ไม่เกินชั้นเมนูที่สาม</u> (ข) ครอบคลุมบริการโทรศัพท์ ประจำที่ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลและบริการโทรศัพท์สาธารณะ



ประเด็นการหารือที่ 2. การทบทวนค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล “ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)” ของโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่สำนักงาน กสทช. เสนอให้มีการปรับปรุงค่าเป้าหมายโดยกำหนดค่าเป้าหมายใหม่ ดังนี้

ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	เป้าหมาย
ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70- 95 ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ 95 ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)

ผลการหารือ

ที่ประชุมเห็นชอบให้กำหนดค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดคุณภาพบริการ “ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)” ของโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ออกเป็น 2 ค่าเป้าหมาย ดังนี้

การให้บริการผ่านโครงข่ายสายทองแดง (Copper Wire Network)

จากการหารือในที่ประชุมการให้บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายสายทองแดง (Copper Wire Network) เป็นการให้บริการโดยเทคโนโลยีเดิมซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระหว่างเปลี่ยนเป็นการให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network) ด้วยคุณลักษณะของโครงข่ายย่อมมีปัจจัยที่อาจส่งผลทำให้ความเร็วเฉลี่ยมีค่าต่ำกว่าที่ผู้รับใบอนุญาตได้ทำสัญญาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ เช่น จำนวนของผู้ใช้บริการหากมีการใช้งานหนาแน่นจะต้องมีการแบ่งปัน bandwidth และชุมสาย ในพื้นที่นั้นๆ การสูญเสียภายในสายสัญญาณ (Copper Loss) ระยะห่างระหว่างชุมสายของผู้ให้บริการ และที่พักอาศัย หรือประสิทธิภาพของสายทองแดงเมื่อผ่านการใช้งานไปในระยะเวลาหนึ่ง อาจจะทำให้ประสิทธิภาพลดลงจากความชื้นภายในสายเอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลทำให้ความเร็วเฉลี่ยอาจมีค่าต่ำกว่าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ ที่ประชุมจึงเห็นชอบที่จะกำหนดค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ 95 ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น) ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายเดิมที่ใช้บังคับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมอยู่แล้ว

การให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network)

จากการหารือในที่ประชุมการให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network) อาจจะมีปัจจัยที่ส่งผลทำให้ความเร็วเฉลี่ยมีค่าต่ำกว่าที่ผู้รับใบอนุญาตได้ทำสัญญาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบซึ่งอาจเกิดจากการสูญเสียภายในสายสัญญาณ (Loss) จากการติดตั้งที่ไม่ดีพอ แต่จากการหารือที่ประชุมมีความเห็นร่วมกันว่าค่าเป้าหมายของการให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงควรจะสูงกว่าบริการผ่านโครงข่ายสายทองแดง เนื่องจากการให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงเป็นเทคโนโลยีที่มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า จากการหารือสำหรับการให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสงที่ประชุมเห็นชอบที่จะกำหนดค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้

ผู้ใช้บริการทราบ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ 95 ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)

สรุปรายละเอียดในการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นชอบของที่ประชุม ดังนี้

ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	เป้าหมาย	การแก้ไข
ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (Average speed of FTP transfers)	การให้บริการผ่านโครงข่ายสายทองแดง (Copper Wire Network) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ 95 ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)	คงเดิม
	การให้บริการผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70- 80 ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ (ให้พิจารณาช่วงเวลาจากเกณฑ์ร้อยละ 95 ของช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น)	ปรับปรุงค่าเป้าหมายเป็นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของความเร็วการให้บริการที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

ทั้งนี้ สำหรับการปรับปรุงค่าชี้วัดคุณภาพบริการนี้ มอบหมายให้ผู้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง นำส่งความเห็นและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของสำนักงาน กสทช. ภายในวันศุกร์ที่ 26 พ.ค. 2566 ก่อนเสนอที่ประชุม คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องต่อไป

ประเด็นการหารือที่ 3. การทบทวนค่าชี้วัดคุณภาพบริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลเกี่ยวกับบริการสตรีมมิ่ง (Streaming Service)

- สำนักงาน กสทช. เสนอให้มีการเพิ่มค่าชี้วัดบริการ “อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอแบบสตรีมมิ่งไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)” เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการใหม่ และกำหนดค่าเป้าหมายในการวัด ดังนี้

ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ	เป้าหมาย
อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอแบบสตรีมมิ่งไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)	- ไม่เกินร้อยละ 15 สำหรับเทคโนโลยี 3G - ไม่เกินร้อยละ 10 สำหรับเทคโนโลยี 4G 5G (Non-standalone Mode) และ 5G (Standalone Mode) ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2600 MHz - ไม่เกินร้อยละ 5 สำหรับเทคโนโลยี 5G (Standalone Mode) ที่ใช้คลื่นความถี่ย่าน 2600 MHz

ผลการหารือ

จากการหารือที่ประชุมเห็นชอบที่จะเพิ่มค่าชี้วัดบริการ “อัตราส่วนระยะเวลาที่การแสดงวิดีโอแบบสตรีมมิ่งไม่เคลื่อนไหว (Video freezing time proportion)” เป็นค่าชี้วัดคุณภาพบริการใหม่ ในส่วนของการกำหนดค่าเป้าหมายสำนักงาน กสทช. จะกำหนดค่าเป้าหมายของค่าชี้วัดนี้ตามค่าที่สำนักงานฯ เสนอต่อคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และมอบหมายให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการวัดและเก็บข้อมูลผลการวัดเป็น

Chinnat.

ระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน (นับจากวันที่ 23 พ.ค. 2566) ก่อนนำส่งผลการวัดดังกล่าว
ให้สำนักงาน กสทช. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดค่าเป้าหมาย

Chfmd..