



ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

ក្រសួងប្រៃសណីយ៍និងទូរគមនាគមន៍

លេខ :២៤..... ឃ.ន.សណ.ន.....

សេចក្តីណែនាំ
ស្តីពី

វិធានការបង្កើនប្រសិទ្ធភាពនិងពង្រឹងគុណភាពសេវាទូរគមនាគមន៍

ក្នុងគោលបំណងលើកកម្ពស់ផលប្រយោជន៍សាធារណៈ និងការធ្វើអាជីវកម្មប្រកបដោយសុចរិតភាពនិងការទទួលខុសត្រូវចំពោះសង្គម តាមរយៈការបង្កើនប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវាទូរគមនាគមន៍និងពង្រឹងគុណភាពសេវាទូរសព្ទចល័តក៏ដូចជាសេវាអ៊ីនធឺណិត ក្រសួងប្រៃសណីយ៍និងទូរគមនាគមន៍ (ក.ប.ទ) សូមជម្រាបជូនប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍និងសាធារណជនទាំងអស់ មេត្តាជ្រាបថា ក.ប.ទ បាននិងកំពុងខិតខំបញ្ចប់ការរៀបចំលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធការពង្រឹងគុណភាពសេវាទូរគមនាគមន៍ ការពិន័យអន្តរការណ៍ និងទណ្ឌកម្មផ្សេងៗ ចំពោះប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ដែលមិនគោរពច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍ លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធ និងគោលការណ៍នៃការផ្តល់សេវាប្រកបដោយគុណភាព។ ទន្ទឹមនឹងនេះ ក.ប.ទ បាននិងកំពុងវាស់ស្ទង់គុណភាពសេវាទូរគមនាគមន៍នៅតាមតំបន់នីមួយៗ ដើម្បីកំណត់ចំណុចខ្សោយ ឬបញ្ហានានាពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាពសេវា និងដាក់ចេញនូវវិធានការជាក់ស្តែង។ បន្ថែមលើនេះ ក.ប.ទ នឹងតម្រូវឱ្យប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍វិនិយោគលើហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធចាំបាច់។ ក.ប.ទ នឹងសហការជាមួយស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីសម្របសម្រួលឱ្យមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់។ ការងារទាំងអស់ខាងលើនេះ គឺជាសកម្មភាពអាទិភាពបំផុតនៃកម្មវិធីកំណែទម្រង់វិស័យទូរគមនាគមន៍របស់ក្រសួង។

ដើម្បីសម្រេចបាននូវផែនការសកម្មភាពនិងកម្មវិធីកំណែទម្រង់លើវិស័យទូរគមនាគមន៍នេះ ក.ប.ទ តម្រូវឱ្យមានការចូលរួមពីគ្រប់គ្នាពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ដូចជា៖

១. ប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍៖


- ត្រូវគោរពច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធឱ្យបានខ្ជាប់ខ្ជួន
- ត្រូវសិក្សានិងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពផែនការសាងសង់ស្ថានីយអង់តែន ឆ្លើយតបនឹងការប្រើប្រាស់ ចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់ និងទីតាំងភូមិសាស្ត្រ ដោយត្រូវផ្តល់ផែនការនេះមកនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា (ន.ទ.ក)
- ត្រូវស្នើសុំមក ន.ទ.ក មុនសាងសង់ស្ថានីយអង់តែន និងបណ្តាញទូរគមនាគមន៍ ស្របតាមមាត្រា១៤ និង ១៧ នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍
- ត្រូវសុំការអនុញ្ញាតនាំចូល-នាំចេញ ផ្គត់ផ្គង់និងចែកចាយ និងវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់យថាប្រភេទ នៃគ្រឿងបរិក្ខារទូរគមនាគមន៍ មក ន.ទ.ក ស្របតាមមាត្រា១៤ ១៥ និង ១៦ នៃច្បាប់ស្តីពីទូរគមនាគមន៍
- ត្រូវមានថាមពលអគ្គិសនីគ្រប់គ្រាន់ និងមានប្រភពអគ្គិសនីគ្រៀមបម្រុងតាមស្ថានីយអង់តែននីមួយៗ
- ជៀសវាងការប្រើប្រាស់និងការដំឡើងឧបករណ៍ទូរគមនាគមន៍ ដូចជា ឧបករណ៍កូន ឧបករណ៍ចាស់ ឬការដំឡើងផ្ទុយពីស្តង់ដារបច្ចេកទេស ជាដើម *A /*

- ត្រូវរៀបចំ និងកែសម្រួលនិម្មាបនកម្មបណ្តាញ (Network Architecture) ដោយមានសេណារីយ៉ូ ត្រៀមបម្រុងធានាស្ថិរភាពខ្ពស់ក្នុងការផ្តល់សេវា
- ត្រូវពង្រឹងយន្តការថែទាំ តាមដាន ត្រួតពិនិត្យលើប្រតិបត្តិការរបស់ស្ថានីយផ្សាយសេវា (BTS/NodeB/eNodeB) និងបណ្តាញតភ្ជាប់ជាប្រចាំ ព្រមទាំងត្រូវពង្រីកសមត្ថភាពនៃស្ថានីយផ្សាយសេវា និងបណ្តាញតភ្ជាប់ ជៀសវាងការកាត់ផ្តាច់ ឬការកកស្ទះជាយថាហេតុ
- ត្រូវជួសជុលឱ្យបានទាន់ពេលវេលាលើការប៉ះពាល់ដល់ខ្សែកាប៊ីអុបទឹកក្រោមដី ដែលបណ្តាលមកពីការស្ថាបនា ឬការពង្រីកផ្លូវបន្ថែម
- ត្រូវផ្គត់ផ្គង់សេវាអ៊ីនធឺណិតស្របតាមស្តង់ដារបច្ចេកទេស (Sharing Factor) ទៅឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ដោយមិនត្រូវលើសចំណុះសមត្ថភាព (Capacity) ដែលខ្លួនមាន
- ត្រូវបញ្ជាក់ទំហំទិន្នន័យនិងតម្លៃឱ្យបានច្បាស់លាស់ក្នុងពេលផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម ឈរលើគោលការណ៍សុចរិតភាពនិងស្មោះត្រង់
- មិនត្រូវផ្គត់ផ្គង់សេវាអ៊ីនធឺណិតដែលមានល្បឿនទាបជាងកញ្ចប់សេវាអ៊ីនធឺណិតដែលខ្លួនបានផ្សព្វផ្សាយពាណិជ្ជកម្មនិងបានលក់ទៅឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ ។

២. ម្ចាស់បុរីនិងអគារខ្ពស់៖

- មិនត្រូវចុះកិច្ចសន្យាផ្តល់សិទ្ធិផ្តាច់មុខដល់ប្រតិបត្តិករ ដើម្បីផ្តល់សេវាទូរសព្ទនិងសេវាអ៊ីនធឺណិតក្នុងទីតាំងបុរី ឬអគារខ្ពស់ ផ្ទុយពីគោលការណ៍ប្រកួតប្រជែងដោយស្មោះត្រង់ ស្មើភាព និងស្របច្បាប់ឡើយ
- ត្រូវរៀបចំទីតាំងបម្រុងទុកសម្រាប់សាងសង់ស្ថានីយអង់តែនក្នុងបុរី ឬរៀបចំបង្គោលភ្លើងដែលមានលទ្ធភាពបំពាក់ឧបករណ៍ផ្តល់សេវាទូរគមនាគមន៍
- ត្រូវសហការជាមួយប្រតិបត្តិករ ដើម្បីបំពាក់ប្រព័ន្ធផ្តល់សេវាក្នុងអគារ (In-building Solutions)
- ត្រូវចាត់ទុកថា សេវាទូរគមនាគមន៍គឺជាសេវាចាំបាច់ ដូចគ្នានឹងសេវាអគ្គិសនីនិងទឹកដែរ។

៣. ប្រជាពលរដ្ឋ៖

- អង្គការសុខភាពពិភពលោក (WHO) បានបញ្ជាក់យ៉ាងច្បាស់ថា រលកហ្វូស៊ីយ៉ូមនិងស៊ីម៉ាតូមនិងឱ្យមានផលប៉ះពាល់ដល់សុខភាពរបស់អ្នករស់នៅជុំវិញទេ។ ការសាយភាយរលកហ្វូស៊ីយ៉ូមនិងស៊ីម៉ាតូមពីស្ថានីយអង់តែន មិនមែនជាការសាយភាយរលកវិទ្យុសកម្មទេ។ គ្រប់ប្រទេសលើពិភពលោកក៏បានសាងសង់និងប្រើប្រាស់ស្ថានីយអង់តែន ដើម្បីផ្តល់សេវាទូរគមនាគមន៍ ដូចប្រទេសកម្ពុជាដែរ។ ប្រសិនបើមិនមានស្ថានីយអង់តែន ក៏មិនអាចមានសេវាទូរសព្ទចល័តដែរ ហើយប្រសិនបើមានផលប៉ះពាល់ដល់សុខភាព ប្រទេសទាំងអស់នឹងពុំមានស្ថានីយអង់តែនដែរ
- មិនត្រូវរារាំងការសាងសង់ស្ថានីយអង់តែនលើទីតាំងរបស់កម្មសិទ្ធិករដទៃ ដោយយកហេតុផលសុខភាពនោះទេ។ ការរារាំងនេះជាអំពើល្មើសច្បាប់ ដែលមានក្នុងច្បាប់និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាធរមាន
- គួរប្រើប្រាស់ទូរសព្ទឆ្លាត (Smart phone) ដែលមានគុណភាព ស្តង់ដារបច្ចេកទេស និងម៉ាកសម្គាល់ច្បាស់លាស់ ដើម្បីតភ្ជាប់សេវាងាយស្រួល និងពុំប្រឈមហានិភ័យដល់សុខភាពនិងអាយុជីវិត
- គួរពិនិត្យចំណុះល្បឿនអ៊ីនធឺណិតរបស់ខ្លួនឱ្យបានទៀងទាត់ ដើម្បីប្រាកដថា ចំណុះល្បឿននោះដូចនឹងកញ្ចប់អ៊ីនធឺណិតដែលបានជាវពីប្រតិបត្តិករ 

- ត្រូវបញ្ឈប់ការដំឡើងនិងការប្រើប្រាស់គ្រឿងសម្ភារៈបរិក្ខារវិទ្យុគមនាគមន៍ទទួល-ផ្សាយបន្ត និងគ្រឿងសម្ភារៈបរិក្ខារពង្រីកសេវាទូរសព្ទចល័តដោយខុសច្បាប់
- ក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់សេវាទូរគមនាគមន៍ ត្រូវសហការរាយការណ៍ពីបាតុភាពនានាពាក់ព័ន្ធនឹងគុណភាពសេវា មានជាអាទិ៍ ភាពមិនគ្រប់គ្រាន់នៃវិសាលភាពគ្របដណ្តប់ ភាពយឺតយ៉ាវនៃល្បឿនអ៊ីនធឺណិត ឬភាពអាក់អន្លនៃការហៅចេញនិងការទទួលទូរសព្ទ នៅតាមទីតាំងនានា ទៅកាន់ភ្នាក់ងារបម្រើសេវាអតិថិជនរបស់បណ្តាប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍ តាមរយៈលេខទូរសព្ទដូចមានក្នុងបញ្ជីជូនភ្ជាប់ជាមួយ។ សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម អ្នកប្រើប្រាស់សេវាទូរគមនាគមន៍អាចទាក់ទងមកនិយ័តករទូរគមនាគមន៍កម្ពុជា តាមរយៈលេខ ១២៧២ នៅរៀងរាល់ម៉ោងធ្វើការដោយឥតគិតថ្លៃ។

អាស្រ័យហេតុនេះ សូមប្រតិបត្តិករទូរគមនាគមន៍និងសាធារណជនទាំងអស់មេត្តាជ្រាបជាព័ត៌មាន និងចូលរួមសហការអនុវត្តប្រកបដោយស្មារតីទទួលខុសត្រូវ។ *✍ ✍*

ថ្ងៃពុធ ២ កក្កដា ២០២១ ឆ្នាំជូត ទោស័ក ព.ស.២៥៦៤
 រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ០២ ខែ ២១ ឆ្នាំ ២០២១






Instruction
On
Measures to Improve Efficiency and Telecoms Quality of Service


For the purpose of promoting public interest and business integrity and social responsibility, by improving the provision of telecoms services and strengthening the quality of mobile and internet services, the Ministry of Post and Telecommunications (MPTC) would like to inform all telecoms operators and the general public that MPTC has been working to finalize the draft regulations and principles relevant to the improvement of telecoms quality of service (QoS), the implementation of fines and penalties on any telecoms operators who fail to comply with the Law on Telecommunications, and the provision of quality services. MPTC has been measuring telecoms QoS in various locations in order to determine weak spots or other issues affecting QoS, so that appropriate actions can be put in place. In addition, MPTC will require telecoms operators to invest in necessary infrastructure. MPTC will also cooperate with relevant ministries and institutions to effectively facilitate matters in the telecoms sector. The above-mentioned tasks represent the most prioritized activities of the MPTC's reform programs for the telecoms sector.

In order to achieve the reform actions and programs for the telecoms sector, MPTC requires participation from all relevant stakeholders as follows:

1. Telecoms Operators:

- Strictly comply with the Law on Telecommunications and relevant regulations;
- Study and update plans to construct base transceiver stations in proportion of usage demand, number of subscribers, and coverage area sizes, and submit the plans to Telecommunication Regulator of Cambodia (TRC);
- Seek approval from TRC prior to constructing base transceiver stations and telecoms networks pursuant to Articles 14 and 17 of the Law on Telecommunications;
- Must seek import, export, supply, and distribution permits and Type Approval certificates for telecoms equipment from TRC, pursuant to Articles 14, 15 and 16 of the Law on Telecommunications;
- Ensure sufficient and stable electricity supply, and prepare electricity reserves at all base transceiver stations; 

- Should accurately check the internet bandwidth to ensure that the bandwidth is the same as the internet package bought from operators; and
- Stop the installation and use of illegal radio-communications repeaters and cellular mobile boosters.
- Telecoms service users must also cooperate and report QoS issues such as poor coverage, slow internet speed, and poor outgoing and incoming calls in various locations, to the telecoms operators' customer service agents at the numbers in the attached list. For further information, users may contact TRC at toll-free 1272 during working hours.

In this regard, telecoms operators and the public shall be informed and cooperate with a sense of responsibility. 

Phnom Penh, ~~30~~ March 2021