



เอกสาร
ยื่นฟ้องคดี
กษ 1003.10.701.256

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๖)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ๗๐๑

วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๒.๒ ของการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐

เรียน ลสทช. สุภากร

ตามที่ได้มีการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๐ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๒.๒ เรื่อง (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ ผมได้แสดงความคิดเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผมเพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๕.๒.๒ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐ ระเบียบวาระที่ ๕.๒.๒

“ผมมีความเห็นเพิ่มเติมต่อประเด็นที่สำนักงาน กสทช. เสนอให้พิจารณา นอกเหนือจากมติที่ประชุม ดังนี้

๑. สำนักงาน กสทช. เคยนำเสนอแนวคิดควบรวมประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อไม่ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนและลักลั่นในการบังคับใช้ แต่ที่มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงเป็นปัญหาใหญ่ของสังคมที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนผ่านจากระบบสัมปทานสู่ระบบใบอนุญาต ซึ่งมีทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว และการย้ายค่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นจึงเป็นเหตุที่ต้องเร่งบังคับใช้มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงก่อน แต่ในเมื่อขณะนี้สำนักงาน กสทช. กำลังปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ ผมจึงมีความเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรเร่งดำเนินการยกร่างและออกประกาศเรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะควบรวมทั้งบริการประเภทเสียงและประเภทข้อมูลไว้ด้วยกัน เนื่องจากเทคโนโลยีปัจจุบันอยู่ในยุค ๔จี และในอนาคตก็จะเข้าสู่ยุค ๕จี ดังนั้นหากยังคงทยอยแยกการออกประกาศ ก็อาจไม่สามารถสนองตอบต่อปัญหาได้ เพราะเทคโนโลยีของบริการเสียงจะไปซ้อนทับกิจการ LTE หรือกิจการอื่นๆ ทั้งหมด

๒. ในการรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพของบริการ โดยปกติผู้ให้บริการจะรายงานว่าคุณภาพบริการเป็นไปตามมาตรฐานเสมอ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรวิเคราะห์แนวทางและกำหนดเป็นมาตรการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้ให้บริการรายงาน และในกรณีที่พบว่าคุณภาพบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ก็ให้มีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้คุณภาพบริการเป็นไปตามประกาศ

๓. ในประเด็นเรื่องการรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพของบริการ สำนักงาน กสทช. ควรปรับปรุงให้เป็นเกณฑ์เดียวกันทั้งบริการประเภทเสียงและบริการประเภทข้อมูล โดยกำหนดการวัดเป็นรายเดือน และส่งข้อมูลให้สำนักงาน กสทช. ทุก ๓ เดือน

๔. ในประเด็นค่าชี้วัดคุณภาพเรื่องอัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ ร่างประกาศกำหนดว่า “ข้อร้องเรียนต้องเป็น Valid Complaint” เท่านั้น แต่ในความเป็นจริงผู้บริโภคส่วนใหญ่มีกร้องเรียนผ่านคอลล์เซ็นเตอร์ ดังนั้นหากไม่มีการนับยอดร้องเรียนผ่านคอลล์เซ็นเตอร์เป็น Valid Complaint ก็จะทำให้การรับรู้ปัญหาคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง และทำให้การประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างจากข้อเท็จจริงไปได้ จึงอยากให้สำนักงาน กสทช. ปรับปรุงในส่วนนี้

๕. ในการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล สำนักงาน กสทช. ควรศึกษาค่าพารามิเตอร์ของประเทศต่างๆ ที่มีระดับเศรษฐกิจสถานะใกล้เคียงกับประเทศไทยมาประกอบการกำหนดค่าเป้าหมายด้วย เพราะหากกำหนดค่าเป้าหมายที่ต่ำเกินไป ในขณะที่การโฆษณาทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าจะได้ใช้บริการที่มีคุณภาพสูง ก็จะทำให้เกิดข้อร้องเรียนของผู้บริโภคตามมา ซึ่งเมื่อสำนักงาน กสทช. พิจารณาตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว ก็จะทำให้ปัญหาของผู้บริโภคไม่มีทางออก

๖. ผมเห็นควรให้ยังคงมีการกำหนดค่ามาตรฐานบริการที่เกี่ยวกับ SMS และ MMS ต่อไป เพราะถึงแม้จะเป็นเทคโนโลยีเก่า แต่ยังคงมีผู้ใช้บริการอยู่ ซึ่งถ้ายกเลิกค่ามาตรฐานนี้ ก็เท่ากับไม่มีการกำกับดูแลกิจการที่ยังมีบริการอยู่ในตลาดของอุตสาหกรรม”