



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ (โทร. ๓๙๖)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/๕๐๒

วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๖ ของการประชุม กทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๙

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทช.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๙ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๖ เรื่อง ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ภายหลังจากรับฟังความเห็นสาธารณะ ผมได้แสดงความคิดเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทช. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๙ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๖ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๙ ระเบียบวาระที่ ๔.๖

“ผมมีความเห็นว่า โดยหลักการในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ไม่ใช่การกำหนดมาตรฐานเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถผ่านเกณฑ์ได้โดยง่าย ทั้งนี้ ในชั้นกถันกรอง ผมเคยได้ให้ความเห็นในการปรับปรุงแก้ไขร่างประกาศฯ ไว้หลายประเด็น ซึ่งมีหลายประเด็นที่ได้รับการแก้ไขตามแล้ว อย่างไรก็ตาม ยังคงมีบางประเด็นที่ผมมีความเห็นแตกต่างหรือมีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ประเด็นการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการรอสาย โดยหลักการแล้วควรมีระยะเวลาสั้นเพียงพอให้ผู้รับสายปลายทางสามารถรับสายได้ ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า ระยะเวลาการรอสายในปัจจุบันก่อนตัดเข้าสู่ระบบบริการรับฝากข้อความหรือรับฝากเลขหมายโทรกลับนั้น อยู่ที่ ๕ - ๓๐ วินาที โดยค่า Time Out ของระบบสูงสุดไม่เกิน ๓๐ วินาที ดังนั้นหากผู้ให้บริการกำหนดไว้ที่ ๕ วินาที ย่อมแน่นอนว่าผู้รับสายปลายทางส่วนใหญ่จะไม่สามารถรับสายได้ทัน ด้วยเหตุนี้ ผมจึงเห็นว่า มีความจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการรอสายเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ โดยแยกพิจารณาเป็น ๒ กรณี คือ ๑) กรณีที่ผู้รับสายปลายทางไม่ได้เปิดใช้บริการเสริมรับฝากข้อความหรือรับฝากเลขหมายโทรกลับ เห็นควรมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการรอสายไม่ต่ำกว่า ๑ นาที ก่อนที่จะมีการตัดสายเรียกเข้า ๒) กรณีที่ผู้รับสายปลายทางเปิดใช้บริการเสริมรับฝากข้อความหรือรับฝากเลขหมายโทรกลับ เห็นควรมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการรอสายก่อนตัดเข้าสู่บริการเสริม โดยคุ้มครองผู้ใช้บริการสูงสุดตามข้อจำกัดทางเทคนิค ๓๐ วินาที ไม่นับรวมการตัดเข้าสู่ข้อความ “คุณกำลังเข้าสู่บริการ...” เนื่องจากหากไม่มีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนหรือกำหนดระยะเวลาไว้สั้นเกินไป เมื่อผู้รับสายปลายทางไม่สามารถรับสายได้ทัน ผู้ที่โทรต้นทางก็จะเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเป็นภาระค่าใช้จ่ายจำนวนมากหากผู้รับสายปลายทางเดินทางไปต่างประเทศแล้วเปิดบริการโรมมิ่ง อย่างไรก็ตาม หากจะกำหนดระยะเวลาในการรอสายที่น้อยกว่านั้น ผมเห็นว่ก็ไม่ควรต่ำกว่า ๒๐ วินาที ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาที่น่าจะครอบคลุมการรอรับสายโดยทั่วไปของผู้โทรต้นทาง

นอกจากนี้ เรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการสมัครบริการเสริมซึ่งก่อให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายแก่ผู้รับสายปลายทางและผู้โทรต้นทาง ผมจึงเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรต้องหามาตรการกำกับดูแลอย่างเข้มงวด ไม่ให้ผู้ให้บริการเปิดบริการเสริมโดยอัตโนมัติ กล่าวคือ ต้องเป็นการเปิดใช้บริการเสริมโดยผู้ใช้บริการที่เป็นเจ้าของเลขหมายเท่านั้น

๒. ประเด็นที่ข้อกำหนดไม่ครอบคลุมเรื่องการวัดอัตราส่วนของกรณีสายหลุด (Drop Call Rate) ข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ (off-net) โดยมีการอ้างเหตุผลเรื่องข้อจำกัดในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาว่ามาจากโครงข่ายต้นทางหรือปลายทาง ผมมีความเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรต้องตรวจสอบดูก่อนว่า ปัจจุบันยังมีปัญหาการกีดกันการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอยู่หรือไม่ เช่นหากผลการตรวจวัดคุณภาพการให้บริการภายในโครงข่ายเดียวกัน (on-net) มีค่าสูงกว่าคุณภาพการให้บริการข้ามโครงข่ายโดยตลอด ก็สะท้อนว่ายังคงมีการกีดกันการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมอยู่ ซึ่งหากเป็นเช่นนั้น สำนักงาน กสทช. ก็ต้องหาวิธีการตรวจวัดและกำกับดูแล แต่หากพบว่าผลการตรวจวัดคุณภาพการให้บริการภายในโครงข่ายเดียวกันไม่แตกต่างจากคุณภาพการให้บริการข้ามโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญ ผมก็ยอมรับได้ที่จะไม่มีการกำหนดการวัดค่าอัตราส่วนของกรณีสายหลุดข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการไว้ในประกาศฯ เพราะอาจเป็นเรื่องเกินความจำเป็น

๓. ประเด็นการกำหนดช่วงเวลาการวัดอัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful Call Ratio) ภายในโครงข่ายเดียวกัน (on-net) และข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ (off-net) กับอัตราส่วนกรณีสายหลุด (Drop Call Rate) ไว้แตกต่างกันนั้น ผมเห็นว่าโดยหลักการแล้วควรกำหนดคุณภาพบริการในช่วงเวลาเดียวกันที่เป็นช่วงเวลาที่มีความหนาแน่นของการใช้งานสูงสุด”