



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๓๙๖)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ทศ/พ

วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเปิดเผยความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๘ ของการประชุม กทค. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๐

เรียน รสทช. ก่อกิจฯ (เลขานุการ กทค.)

ตามที่ได้มีการประชุม กทค. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๐ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๔.๘ เรื่อง การพิจารณาข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการโทรคมนาคม ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ผมได้แสดงความคิดเห็นนอกเหนือจากมติที่ประชุม ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นเพิ่มเติมของผม เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๐ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๔.๘ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ฯ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กทค. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๐ ระเบียบวาระที่ ๕.๘

“ผมมีเหตุผลและความเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากมติที่ประชุมต่อประเด็นที่สำนักงาน กสทช. เสนอให้พิจารณา ดังนี้

๑. ประเด็นเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลผลการวัดผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต โดยหลักเรื่องความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล ควรเปิดเผยเป็นตัวเลข ซึ่งถือเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่ตรงไปตรงมาที่สุด แต่ในกรณีนี้ผู้ให้บริการโต้แย้งว่าการเผยแพร่ข้อมูลเป็นตัวเลข อาจทำให้ข้อมูลผลการวัดถูกนำมาเป็นเครื่องมือทางการตลาดในการบิดเบือนข้อมูลสำหรับการแข่งขันกันระหว่างผู้ประกอบการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเสนอทางเลือกมาให้ กทค. พิจารณา ๒ ทางเลือก โดยทางเลือกที่ผมพอยอมรับได้คือ “การแสดงผลการวัดแบบผ่าน/ไม่ผ่าน โดยมีการกำหนดระดับค่าคุณภาพการให้บริการที่วัดว่าผ่านอยู่ในเกณฑ์ระดับใด” เนื่องจากผมเห็นว่าการจัดระดับคุณภาพการให้บริการที่ผ่านเกณฑ์จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ให้บริการพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองให้ดียิ่งขึ้น และแข่งขันกันพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับการ “ติดดาว” ของธุรกิจโรงแรม

ส่วนประเด็นที่กรรมการบางท่านตั้งข้อสังเกตในที่ประชุมว่า ผู้ให้บริการอาจรายงานข้อมูลที่ไม่เป็นจริง หรือรายงานข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน เพื่อให้ผลการวัดคุณภาพมีค่าที่สูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงนั้น ผมเห็นว่าเป็นเรื่องที่สำนักงาน กสทช. ต้องพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ให้บริการรายงานมายังสำนักงาน กสทช. ให้ได้ต่อไป

๒. ประเด็นเรื่องระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ ผมเห็นว่าควรต้องกำหนดหลักเกณฑ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้รับใบอนุญาตทุกราย ไม่ใช่กำหนดเป็นทางเลือกให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกปฏิบัติได้ และผมยืนยันว่าระบบควรต้องเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกเมนูติดต่อพนักงานได้ตั้งแต่ในลำดับขั้นที่ ๒ และภายหลังจากที่เลือกเมนูนี้แล้วก็ต้องได้คุยภายใน ๖๐ วินาที

๓. ประเด็นเรื่องร้อยละของจำนวนสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน และประเด็นร้อยละของเวลารวมที่ทุกสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด ผมไม่ติดใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงหน่วยวัดจาก “สถานีฐาน” เป็น “Cell” เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของสถานีฐานและสภาพความเป็นจริงในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ให้บริการ แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงหน่วยวัดทำให้ความเข้มงวดของพารามิเตอร์ลดลง ผมจึงเห็นว่าสำนักงาน กสทช. ควรเสนอค่าพารามิเตอร์ใหม่ที่เหมาะสมมาให้ กทค. พิจารณาด้วย เพราะหากมาตรฐานของอุตสาหกรรมดีอยู่แล้ว การไปกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานของอุตสาหกรรมมากเกินไปประกาศฉบับนี้ก็จะไม่มีประโยชน์ ดังนั้นโดยหลักในเรื่องนี้ของผมคือค่าพารามิเตอร์ต้องเป็นค่าที่รับประกันได้ว่าต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานของอุตสาหกรรมที่สามารถทำได้ในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า ที่ผ่านมายังไม่เคยได้รับรายงานผลของคุณภาพการให้บริการทั้งสองพารามิเตอร์นี้ จึงยังไม่มีฐานข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอที่จะกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่สะท้อนถึงมาตรฐานของอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ ผมจึงเห็นว่า หลังจากนั้นไป ๑ - ๒ ปี เมื่อได้ข้อมูลมา ก็จำเป็นต้องมีการทบทวนเพื่อกำหนดค่าเป้าหมายใหม่ให้มีความเหมาะสมต่อไป”