



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนงาน กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา (โทร. ๑๒๕๑)

ที่ สทช ๑๐๐๓.๑๐/ ๒๕๖

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอสงวนความเห็นในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๗ ของการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑

เรียน ลสทช. ฐากรฯ

ตามที่ได้มีการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๑ และในการพิจารณาระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๗ เรื่อง ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ ผมได้ลงมติสงวนความเห็นแตกต่างจากที่ประชุมเสียงข้างมาก ผมจึงขอเปิดเผยความเห็นที่แตกต่างของผมเพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑ ในส่วนหมายเหตุของระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๗ ทั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามนัยมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา)

กสทช.

ความเห็น กสทช. ประวิทย์ฯ เพื่อบันทึกในรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑ ระเบียบวาระที่ ๕.๒.๑๗

“ผมเห็นชอบสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ ตามที่ สำนักงาน กสทช. เสนอ แต่ในส่วนของเนื้อหาของร่างประกาศฯ นั้น ผมยังขอ ยืนยันความเห็นประเด็นต่างๆ ตามที่เคยได้ให้ไว้ในการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐ ซึ่งเป็นการให้ ความเห็นต่อร่างประกาศฯ ก่อนนำไปรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ดังนี้

๑) สำนักงาน กสทช. เคยนำเสนอแนวคิดควมรวมประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อไม่ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนและลักลั่นในการ บังคับใช้ แต่เนื่องจากว่ามาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงเป็นปัญหาใหญ่ของ สังคมที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนผ่านจากระบบสัมปทานสู่ระบบใบอนุญาต ซึ่งมีทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ เยียวยาผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว และการย้ายค่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น จึงเป็นเหตุที่ต้องเร่ง บังคับใช้มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงก่อน แต่เมื่อสำนักงาน กสทช. กำลัง ปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ ผมจึงมีความเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการยกร่างและออกประกาศ เรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะควมรวมทั้งบริการประเภทเสียงและประเภท ข้อมูลไว้ด้วยกัน เนื่องจากเทคโนโลยีปัจจุบันอยู่ในยุค ๔G และในอนาคตอันใกล้ก็จะเข้าสู่ยุค ๕G หากยังคง ทอยแยกออกประกาศ ก็อาจไม่สามารถสนองตอบต่อปัญหาได้ เพราะเทคโนโลยีของบริการเสียงจะไป ซ้อนทับกิจการ LTE หรือกิจการอื่นๆ ทั้งหมด

๒) ในการรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพของบริการ โดยปกติผู้ให้บริการจะรายงาน ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานเสมอ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรวิเคราะห์แนวทางและกำหนด เป็นมาตรการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ให้บริการรายงาน และในกรณีที่พบว่าคุณภาพบริการ ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ก็ต้องมีมาตรการบังคับใช้กฎหมายโดยเคร่งครัดด้วย ส่วนในประเด็นเรื่องการรายงาน ผลการตรวจวัดคุณภาพของบริการ สำนักงาน กสทช. ควรปรับปรุงให้เป็นเกณฑ์เดียวกันทั้งบริการประเภท เสียงและบริการประเภทข้อมูล โดยกำหนดการวัดเป็นรายเดือน และส่งข้อมูลให้สำนักงาน กสทช. ทุก ๓ เดือน

๓) ในประเด็นค่าชี้วัดคุณภาพเรื่องอัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บ ค่าบริการ ร่างประกาศกำหนดว่า “ข้อร้องเรียนต้องเป็น Valid Complaint” เท่านั้น แต่ในความเป็นจริง ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีข้อร้องเรียนผ่านคอลล์เซ็นเตอร์ ดังนั้น หากไม่มีการนับยอดเรื่องร้องเรียนผ่านคอลล์เซ็นเตอร์ เป็น Valid Complaint ก็จะทำให้การรับรู้ปัญหาคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง และทำให้การประเมิน คุณภาพการให้บริการแตกต่างไปจากข้อเท็จจริงได้

๔) ในการกำหนดมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล สำนักงาน กสทช. ควรศึกษาค่าพารามิเตอร์ของประเทศต่างๆ ที่มีระดับเศรษฐกิจสถานะใกล้เคียงกับประเทศไทย เพื่อใช้ ประกอบการกำหนดค่าเป้าหมายด้วย เพราะหากกำหนดค่าเป้าหมายที่ต่ำเกินไป ในขณะที่การโฆษณาทำให้ ผู้บริโภคเข้าใจว่าจะได้ใช้บริการที่มีคุณภาพสูง ก็จะทำให้เกิดข้อร้องเรียนของผู้บริโภคตามมา ซึ่งเมื่อสำนักงาน กสทช. พิจารณาตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ต่ำ ก็จะทำให้ปัญหาของผู้บริโภคไม่มีทางออก

๕) ควรคงค่ามาตรฐานบริการที่เกี่ยวกับ SMS และ MMS ไว้ เพราะถึงแม้เป็นเทคโนโลยีเก่า แต่เมื่อยังมีผู้ใช้บริการอยู่ หากยกเลิกค่ามาตรฐานนี้ ย่อมเท่ากับว่าไม่มีการกำกับดูแลบริการที่ยังมีอยู่ในตลาด”