

รายงานผลการดำเนินการของ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑

(ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

จัดทำโดย

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

คำนำ

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้บัญญัติให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้ดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ กสทช. กำหนด

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมตามคำสั่ง ที่ ๒๓/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ คำสั่ง ที่ ๖๓/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๕ และคำสั่ง ที่ ๑๐๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ โดยให้ขยายระยะเวลาออกไปอีก ๓ เดือน ซึ่งครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ต่อมาคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีคำสั่งที่ ๑๖/๒๕๕๘ แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และมีคำสั่ง ที่ ๑๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ ขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงเห็นสมควรให้ขยายระยะเวลาออกไปอีก ๑ ปี นับตั้งแต่วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และต่อมา กสทช. ได้มีมติในคราวการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๑ ให้ขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ที่ กสทช. มีมติแต่งตั้งออกไปอีก ๑ ปี หรือจนกว่า กสทช. ชุดปัจจุบันจะพ้นวาระการดำรงตำแหน่ง

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ได้ปฏิบัติภารกิจในการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบการให้บริการของผู้ให้บริการโทรคมนาคม ตามอำนาจหน้าที่โดยพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ให้ความเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ความเห็นและคำปรึกษา รวมถึง เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม รายงานผลการดำเนินการต่อ กสทช. และ กทค. ทราบทุกหกเดือน และปฏิบัติการอื่นใดตามที่ กสทช. และ กทค. มอบหมาย

รายงานผลการดำเนินการของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม
ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ถือเป็นรายงานผลการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
ที่ได้รับตามคำสั่งของ กสทช. โดยจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคใน
กิจการโทรคมนาคมต่อไป

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านกิจการโทรคมนาคม

พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สารบัญ

ที่มาคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม	๑
สถานการณ์การรับเรื่องร้องเรียน	๓
สรุปผลการดำเนินการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๕๘- ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๖
๑. การดำเนินงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๕๘- ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๖
๒. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม	๑๐
๒.๑ อำนาจหน้าที่ ข้อที่ ๑	๑๐
๒.๒ อำนาจหน้าที่ ข้อที่ ๒	๑๔
๒.๓ อำนาจหน้าที่ ข้อที่ ๓	๑๗
ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรค	๒๐
ภาคผนวก	
๑) คำสั่ง กสทช. ที่ ๒๓/๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม	
๒) คำสั่ง กสทช. ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม	
๓) คำสั่ง กสทช. ที่ ๑๔/๒๕๖๐ เรื่อง ขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม	
๔) มติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๑ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๑	
๕) รายงานการประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) (อยู่ในแผ่นซีดีรอม)	

สารบัญตาราง

๑. เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๓
๒. ลักษณะของกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียนนับตั้งแต่ ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๔
๓. ลักษณะการยุติเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๕
๔. การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๕๕	๖
๕. การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๕๖	๗
๖. การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๖๐	๘
๗. การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๙
๘. สรุปจำนวนการจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๙
๙. การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๕	๑๐
๑๐. การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๖	๑๑
๑๑. การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๐	๑๒
๑๒. การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)	๑๓
๑๓. สรุปการประชุมคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๖๑	๑๔

ที่มาคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๓๑ ได้บัญญัติว่าเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้ดำเนินการใด ๆ ในประการที่อาจจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ โดยให้ กสทช. แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ทั้งนี้ ตามที่ กสทช. กำหนด

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้มีคำสั่ง ที่ ๒๓/๒๕๕๔ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ต่อมา กสทช. ได้มีคำสั่ง ที่ ๑๐๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ให้ขยายระยะเวลาออกไปอีก ๓ เดือน ซึ่งครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ถัดจากนั้นคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีคำสั่ง ที่ ๑๖/๒๕๕๘ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| ๑. พันเอก เศรษฐพงษ์ มะลิสุวรรณ | ที่ปรึกษา |
| ๒. รองศาสตราจารย์ประเสริฐ ศิลพิพัฒน์ | ที่ปรึกษา |
| ๓. พลเอก สุกิจ ชมะสุนทร | ที่ปรึกษา |
| ๔. นางสาวสุภิญญา กลางณรงค์ | ที่ปรึกษา |
| ๕. นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา | ประธานอนุกรรมการ |
| ๖. นายธานีรัตน์ ศิริปะชะนะ | อนุกรรมการ |
| ๗. นายคณิต วัลยะเพ็ชร | อนุกรรมการ |
| ๘. รองศาสตราจารย์ศิริศักดิ์ ศุภมนตรี | อนุกรรมการ |
| ๙. นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ | อนุกรรมการ |
| ๑๐. พลโท ภัทร์ไพบูลย์ สังข์สุวรรณ | อนุกรรมการ |
| ๑๑. พันตำรวจเอก พงศิพงษ์ ประยูรศิริ | อนุกรรมการ |
| ๑๒. นางเดือนเด่น นิคมบริรักษ์ | อนุกรรมการ |
| ๑๓. นายจตุร เกิดบ้านชั้น | อนุกรรมการ |
| ๑๔. รองเลขาธิการ กสทช. | เลขานุการ |
| สายงานกิจการโทรคมนาคม | |
| ๑๕. ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียน
และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๖. ผู้อำนวยการส่วนพิจารณาเรื่องร้องเรียน | ผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

๑. พิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

๒. ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. ให้ความเห็นและคำปรึกษา รวมถึง เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

๔. รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมทราบทุกหกเดือน

๕. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมมอบหมาย

ให้คณะกรรมการมีวาระ ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้ง

หลังจากนั้นคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีคำสั่ง ที่ ๑๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ ขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงเห็นสมควรให้ขยายระยะเวลาออกไปอีก ๑ ปี นับตั้งแต่วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และต่อมา กสทช. ได้มีมติในคราวการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๑ อนุมัติให้ขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ที่ กสทช. มีมติแต่งตั้งออกไปอีก ๑ ปี หรือจนกว่า กสทช. ชุดปัจจุบันจะพ้นวาระการดำรงตำแหน่ง

สถานการณ์การรับเรื่องร้องเรียน

สถานการณ์การรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม หรือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการใช้บริการโทรคมนาคมของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ นับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มีเรื่อง ร้องเรียนจำนวน ๑๒,๖๙๖ เรื่อง รายละเอียดมีดังนี้

ตาราง ๑ เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑
(ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ปี	ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (เรื่องที่ยุติแล้ว)					เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด
	ภายใน ๓๐ วัน	ภายใน ๓๑-๖๐ วัน	ภายใน ๖๑-๙๐ วัน	มากกว่า ๙๐ วัน	รวมเรื่องที่ยุติแล้ว		
พ.ศ. ๒๕๕๘	๑,๑๖๔	๗๗๔	๓๖๖	๕๙๖	๒,๙๐๐ (๙๙.๕๕%)	๑๓ (๐.๔๕%)	๒,๙๑๓ (๑๐๐%)
พ.ศ. ๒๕๕๙	๒,๗๐๒	๙๖๕	๒๘๕	๔๗๖	๔,๔๒๘ (๙๙.๔๒%)	๒๖ (๐.๕๘%)	๔,๔๕๔ (๑๐๐%)
พ.ศ. ๒๕๖๐	๒,๒๖๗	๔๕๙	๑๒๙	๒๕๗	๓,๑๑๒ (๙๗.๓๗%)	๘๔ (๒.๖๓%)	๓,๑๙๖ (๑๐๐%)
พ.ศ. ๒๕๖๑	๑,๓๗๐	๑๘๓	๕๘	๕๑	๑,๖๖๒ (๗๗.๙๒%)	๔๗๑ (๒๒.๐๘%)	๒,๑๓๓ (๑๐๐%)
รวม	๗,๕๐๓	๒,๓๘๑	๘๓๘	๑,๓๗๙	๑๒,๑๐๒ (๙๕.๓๒%)	๕๙๔ (๔.๖๘%)	๑๒,๖๙๖ (๑๐๐%)

(สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กันยายน ๒๕๖๑)

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) พบว่า ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒,๙๑๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับข้อยุติแล้วจำนวน ๒,๙๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕ และเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๕ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๔,๔๕๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับข้อยุติแล้วจำนวน ๔,๔๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๒ และเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘ ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓,๑๙๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับข้อยุติแล้วจำนวน ๓,๑๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๗ และเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ และปี พ.ศ. ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน ๒๕๖๑) มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๒,๑๓๓ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับข้อยุติแล้วจำนวน ๑,๖๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๒ และเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๘

ทั้งนี้ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๕๙๔ เรื่อง

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) พบว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๒,๖๙๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับข้อยุติแล้วจำนวน ๑๒,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๒ และเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๕๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๘

ลักษณะของกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียนนับตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง ๒ ลักษณะของกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียนนับตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑
(ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ลักษณะของกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด/ปี				
	พ.ศ. ๒๕๕๘	พ.ศ. ๒๕๕๙	พ.ศ. ๒๕๖๐	พ.ศ. ๒๕๖๑	รวม
มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ	๗๖๖	๒,๔๗๓	๑,๔๐๖	๘๓๓	๕,๔๗๘
การยกเลิกบริการ	๙๔๗	๗๔๒	๓๓๐	๑๘๒	๒,๒๐๑
บริการเสริม	๑๘๓	๒๗๓	๘๔๐	๕๑๓	๑,๘๐๙
การคิดค่าบริการผิดพลาด	๔๓๙	๓๘๕	๓๔๗	๓๒๙	๑,๕๐๐
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	๑๒๐	๙๒	๓๗	๕๔	๓๐๓
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	๕๑	๒๗	๒๖	๒๑	๑๒๕
สิทธิความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล	๘	๑๗	๓๔	๕๘	๑๑๗
คิดค่าบริการไม่เป็นไปตามอัตราขั้นสูง	๓๐	๓	๑	-	๓๔
การเข้าถึงบริการ	๑๐	๔	๑๔	๒	๓๐
ปัญหาเกี่ยวกับการเติมเงินเข้าสู่ระบบ	๒	๙	๑	-	๑๒
เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	๑๖๖	๓๐๓	๔๒	๑๕	๕๒๖
เรื่องเกี่ยวกับการตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	๑๙๑	๑๒๖	๑๑๘	๑๒๖	๕๖๑
รวม	๒,๙๑๓	๔,๔๕๔	๓,๑๙๖	๒,๑๓๓	๑๒,๖๙๖

(สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กันยายน ๒๕๖๑)

ลักษณะของกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) จากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๒,๖๙๖ เรื่อง พบว่าลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียน ๕ อันดับแรก มีดังนี้ อันดับที่ ๑ ด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการมีจำนวน ๕,๔๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๔ อันดับที่ ๒ ด้านการยกเลิกบริการมีจำนวน ๒,๒๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๗ อันดับที่ ๓ ด้านบริการเสริมมีจำนวน ๑,๘๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๕ อันดับที่ ๔ ด้านการคิดค่าบริการผิดพลาดมีจำนวน ๑,๕๐๐ เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๑ และอันดับที่ ๕ ด้านปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมีจำนวน ๓๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๙

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการยุติแล้วนับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๒,๑๐๒ เรื่อง จำแนกตามลักษณะการยุติเรื่องร้องเรียนแบ่งเป็น ๗ กลุ่ม มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง ๓ ลักษณะการยุติเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ลักษณะการยุติเรื่องร้องเรียน	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	ทั้งหมด
ผู้ร้องได้รับการแก้ไขปัญหามาจากบริษัท	๒,๕๘๐	๔,๐๖๐	๒,๘๑๙	๑,๕๒๗	๑๐,๙๘๖
ผู้ร้องขอยกเลิกการร้องเรียน	๑๔๙	๒๐๓	๘๗	๕๐	๔๘๙
ยุติในชั้นเลขาธิการ กสทช.	๗๐	๗๙	๑๒๙	๗๘	๓๕๖
ยุติในชั้นคณะกรรมการ กสทช.	๕๒	๕๑	๖๐	๒	๑๖๕
ยุติในกระบวนการไกล่เกลี่ย	๒๙	๙	๔	๕	๔๗
เอกสารไม่เพียงพอต่อการรับเป็นเรื่องร้องเรียน	๑๒	๑๙	๑๐	-	๔๑
ไม่สามารถรับเป็นเรื่องร้องเรียนได้	๘	๗	๓	-	๑๘
รวม	๒,๙๐๐	๔,๔๒๘	๓,๑๑๒	๑,๖๖๒	๑๒,๑๐๒

(สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กันยายน ๒๕๖๑)

สรุปได้ว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการยุติแล้วนับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๒,๑๐๒ เรื่อง โดยจำแนกตามลักษณะการยุติเรื่องร้องเรียนเป็น ๗ กลุ่ม คือ

๑. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหามาจากผู้ให้บริการ เป็นเรื่องให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขจนเรื่องร้องเรียนได้รับการยุติจำนวน ๑๐,๙๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๙

๒. ผู้ร้องเรียนขอยกเลิกการร้องเรียน เป็นเรื่อง que เมื่อสอบถามรายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ร้องไม่ประสงค์ร้องเรียนหรือต้องการเสนอแนะเป็นนโยบายจำนวน ๔๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๔

๓. ยุติในชั้นเลขาธิการ กสทช. เป็นเรื่องที่ได้รับการวินิจฉัยจากเลขาธิการ กสทช. จำนวน ๓๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔

๔. ยุติในชั้นคณะกรรมการ กสทช. เป็นเรื่องที่ได้รับการวินิจฉัยจากคณะกรรมการ กสทช. จำนวน ๑๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖

๕. ยุติในกระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและคู่กรณีมีข้อตกลงยุติเรื่องร้องเรียนร่วมกัน จำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙

๖. เอกสารไม่เพียงพอต่อการรับเป็นเรื่องร้องเรียน เป็นเรื่อง que เอกสารที่ได้รับมานั้น ไม่เพียงพอและติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติมแล้ว แต่ไม่ได้รับเอกสารเพิ่มเติม หรือไม่สามารถติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติมได้จำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๔

๗. ไม่สามารถรับเป็นเรื่องร้องเรียนได้ เป็นเรื่อง que อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. หรือเรื่อง que อยู่การพิจารณาในชั้นศาลจำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๔

สรุปผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม
ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

๑. การดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑
(ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

การดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม เป็นการจัดประชุมเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน การจัดทำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม และ กสทช.

๑.๑ การจัดประชุมคณะกรรมการฯ

๑.๑.๑ การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ปี ๒๕๕๘ มีจำนวน ๑๔ ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง ๔ การจัดประชุมคณะกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๕๘

ที่	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ	จำนวนกรรมการฯ ที่เข้าร่วมประชุม (คน)
๑	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ (๒๙ มกราคม ๒๕๕๘)	๙
๒	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘ (๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)	๙
๓	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ (๒๐ มีนาคม ๒๕๕๘)	๙
๔	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๘ (๑๐ เมษายน ๒๕๕๘)	๙
๕	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๘ (๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘)	๗
๖	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๘ (๘ มิถุนายน ๒๕๕๘)	๘
๗	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ (๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘)	๘
๘	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๕๘ (๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๘)	๘
๙	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๘ (๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๘)	๖
๑๐	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๘ (๒๑ กันยายน ๒๕๕๘)	๘
๑๑	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๘ (๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๘)	๗
๑๒	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๘ (๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘)	๗
๑๓	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๘ (๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘)	๖
๑๔	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๔/๒๕๕๘ (๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘)	๗

การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๘ จำนวน ๑๔ ครั้ง แบ่งเป็นการจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘ และครั้งที่ ๒/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ จำนวน ๒ ครั้ง เป็นการจัดประชุมของคณะอนุกรรมการฯ โดย กสทช. มีคำสั่ง ที่ ๑๐๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ให้ขยายระยะเวลาออกไปอีก ๓ เดือน โดยให้ครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และการจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘ - ๑๔/๒๕๕๘ จำนวน ๑๒ ครั้ง นับตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงธันวาคม ๒๕๕๘ เป็นการจัดประชุมของคณะอนุกรรมการฯ โดย กสทช. มีคำสั่ง ที่ ๑๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ มีวาระ ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่คำสั่งแต่งตั้ง

๑.๑.๒ การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๙ มีจำนวน ๑๓ ครั้ง รายละเอียดมีดังนี้

ตาราง ๕ การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๕๙

ที่	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ	จำนวนอนุกรรมการฯ ที่เข้าร่วมประชุม (คน)
๑	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ (๑๑ มกราคม ๒๕๕๙)	๘
๒	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๙ (๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙)	๘
๓	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ (๑๔ มีนาคม ๒๕๕๙)	๗
๔	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙ (๑๑ เมษายน ๒๕๕๙)	๗
๕	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ (๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙)	๖
๖	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ (๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๙)	๗
๗	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๙ (๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๙)	๖
๘	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๕๙ (๑๑ กรกฎาคม ๒๕๕๙)	๘
๙	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๙ (๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙)	๖
๑๐	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙ (๑๒ กันยายน ๒๕๕๙)	๘
๑๑	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ (๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙)	๗
๑๒	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๙ (๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙)	๘
๑๓	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙ (๖ ธันวาคม ๒๕๕๙)	๗

๑.๑.๓ การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๐ มีจำนวน ๑๓ ครั้ง รายละเอียดมีดังนี้

ตาราง ๖ การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๖๐

ที่	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ	จำนวนอนุกรรมการฯ ที่เข้าร่วมประชุม (คน)
๑	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ (๑๖ มกราคม ๒๕๖๐)	๗
๒	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ (๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐)	๘
๓	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ (๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐)	๕
๔	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ (๒๔ เมษายน ๒๕๖๐)	๕
๕	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๐ (๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐)	๖
๖	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๐ (๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐)	๗
๗	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๖๐ (๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๐)	๖
๘	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๖๐ (๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๐)	๕
๙	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐ (๑๔ กันยายน ๒๕๖๐)	๕
๑๐	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๐ (๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๐)	๖
๑๑	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐ (๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๐)	๖
๑๒	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๐ (๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐)	๖
๑๓	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๐ (๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๐)	๕

๑.๑.๔ การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)
มีจำนวน ๙ ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง ๗ การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ และจำนวนที่เข้าร่วมประชุม ปี ๒๕๖๑

ที่	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ	จำนวนอนุกรรมการฯ ที่เข้าร่วมประชุม (คน)
๑	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ (๑๑ มกราคม ๒๕๖๑)	๖
๒	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ (๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑)	๖
๓	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑ (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑)	๔
๔	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑ (๑๗ เมษายน ๒๕๖๑)	๕
๕	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๑ (๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑)	๕
๖	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๑ (๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๑)	๖
๗	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๖๑ (๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑)	๖
๘	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๖๑ (๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๑)	๕
๙	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๑ (๒๑ กันยายน ๒๕๖๑)	๖

สรุปจำนวนการจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ได้จัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ รวมทั้งสิ้น ๔๙ ครั้ง ดังนี้

ตาราง ๘ สรุปจำนวนการจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ (ปี ๒๕๕๘ -๒๕๖๑)

ที่	การจัดการประชุม	จำนวน (ครั้ง)
๑	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๘	๑๔
๒	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๙	๑๓
๓	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๐	๑๓
๔	การจัดการประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๑	๙
	รวม	๔๙

๒. อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

๒.๑ อำนาจหน้าที่ข้อที่ ๑

การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

๒.๑.๑ การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) เรื่องร้องเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น ๓๔๕ เรื่อง มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑.๑.๑ การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน

๑) การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๕๘ จำนวน ๑๒๔ เรื่อง ดังนี้

ตาราง ๙ การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการฯ ปี ๒๕๕๘

ที่	การจัดประชุมเพื่อพิจารณาและให้ความเห็น	จำนวน (เรื่อง)
๑	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘	๓
๒	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘	-
๓	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๘	๓
๔	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๘	๙
๕	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๘	๑๒
๖	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๘	๑๔
๗	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๘	๒๕
๘	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๕๘	๑๐
๙	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๘	๑๖
๑๐	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๘	๑๗
๑๑	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๘	๓
๑๒	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๘	๑๐
๑๓	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๘	-
๑๔	การจัดประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๔/๒๕๕๘	๒
	รวม	๑๒๔

คณะอนุกรรมการฯ จัดประชุมเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๕๘ จำนวน ๑๒ ครั้ง มีการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๒๔ เรื่อง ทั้งนี้ ในการจัดประชุม คณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘ เป็นการจัดประชุมเพื่อสรุปผลการปฏิบัติงาน และรายงานสถานะเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๕๔ - ๒๕๕๘ และรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกรรมวิธีข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๔ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘ และการจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๘ เป็นการจัดประชุมเพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคมร่วมกันระหว่างคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมกับผู้ประกอบการด้านกิจการโทรคมนาคม

๒) การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๕๙ จำนวน ๙๓ เรื่อง
ดังนี้

ตาราง ๑๐ การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๙

ที่	การจัดประชุมเพื่อพิจารณาและให้ความเห็น	จำนวน (เรื่อง)
๑	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙	๙
๒	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๙	๑๑
๓	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙	๑๐
๔	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙	๑
๕	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙	๑๐
๖	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙	๗
๗	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๙	-
๘	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๕๙	๑๐
๙	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๙	๙
๑๐	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙	๖
๑๑	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙	๘
๑๒	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๙	๗
๑๓	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๙	๕
	รวม	๙๓

คณะอนุกรรมการฯ จัดประชุมเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๕๙ จำนวน ๑๒ ครั้ง จำนวน ๙๓ เรื่อง ทั้งนี้ ในการจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๙ เป็นการประชุมร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อติดตามความคืบหน้าและแสวงหาแนวทางร่วมกันจัดการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน

๓) การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๐ จำนวน ๘๘ เรื่อง
ดังนี้

ตาราง ๑๑ การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๐

ที่	การจัดประชุม	จำนวนเรื่อง
๑	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐	๒
๒	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐	๑๐
๓	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๐	๓
๔	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐	๔
๕	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๐	๖
๖	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๐	๑๔
๗	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๖๐	๕
๘	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๖๐	๑๑
๙	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๐	๘
๑๐	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๐	(๙) เป็นเรื่องสืบเนื่อง
๑๑	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๐	๑๓
๑๒	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๐	๘
๑๓	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๐	๔
	รวม	๘๘

คณะอนุกรรมการฯ ได้พิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๕๙ จำนวน ๑๓ ครั้ง จำนวน ๘๘ เรื่อง ทั้งนี้ ในการจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๐ เป็นการพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องสืบเนื่องจำนวน ๙ เรื่อง

๔) การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) จำนวน ๔๐ เรื่อง ดังนี้

ตาราง ๑๒ การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนของคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๑

ที่	การจัดประชุม	จำนวนเรื่อง
๑	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑	๒
๒	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑	๑๐
๓	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑	๓
๔	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๖๑	๔
๕	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๑	๖
๖	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๑	๑๔
๗	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๗/๒๕๖๑	๕
๘	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๖๑	๑๑
๙	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๑	๘
	รวม	๔๐

คณะอนุกรรมการฯ จัดประชุมเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) จำนวน ๙ ครั้ง จำนวน ๔๐ เรื่อง

สรุปคณะอนุกรรมการฯ ได้จัดการประชุมเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) จำนวน ๔๖ ครั้ง มีเรื่องร้องเรียนที่พิจารณาและให้ความเห็นจำนวนทั้งสิ้น ๓๔๕ เรื่อง ดังนี้

ตาราง ๑๓ สรุปการประชุมคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน

ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ที่	การพิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียน ของคณะอนุกรรมการฯ	จำนวนเรื่อง
๑	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๘	๑๒๔
๒	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๕๙	๙๓
๓	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๐	๘๘
๔	การจัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ ปี ๒๕๖๑ (ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๑)	๔๐
	รวม	๓๔๕

สำหรับสถานะปัจจุบันเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นของคณะอนุกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีจำนวน ๓๔๕ เรื่อง
เป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถยุติได้จำนวน ๓๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๐ และเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ใน
ระหว่างดำเนินการหรือยังไม่ยุติจำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ แบ่งเป็น ๑) อยู่ระหว่างเสนอ
คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคมเป็นรายบุคคลจำนวน ๑ เรื่อง
๒) อยู่ระหว่างบรรจุเข้าที่ประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม
จำนวน ๔ เรื่อง ๔) รอบรรจุวาระเพื่อเสนอต่อที่ประชุม กสทช. จำนวน ๔ เรื่อง และ ๕) เสนอเป็นวาระ
สืบเนื่องต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมอีกครั้งหนึ่งจำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ อำนาจหน้าที่ ข้อที่ ๒

**การให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ในการ
คุ้มครองผู้บริโภค**

คณะอนุกรรมการฯ ได้จัดการประชุมร่วมกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ
มีความเห็นด้านการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

**๑. ระยะเวลาการเก็บข้อมูลรายละเอียดการใช้บริการ เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องในการเรียก
เก็บค่าบริการที่มีการร้องเรียน**

ประเด็นปัญหาคือเมื่อมีการโต้แย้งเรื่องความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการ
ผู้บริโภคจะขอให้ผู้ให้บริการแสดงหลักฐานรายละเอียดของการใช้บริการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการ
เรียกเก็บค่าบริการ ซึ่งตามกฎหมายโทรคมนาคมกำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ความถูกต้องของการ
เรียกเก็บค่าบริการ ที่ผ่านมาผู้ให้บริการฯ จะแจ้งว่าเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นนานมาแล้ว จึงไม่ได้เก็บหลักฐานไว้

มติที่ประชุม

๑) กรณีที่มีหนี้ค้างชำระ ผู้ให้บริการต้องพร้อมพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการจนกว่าจะหมดอายุความเป็นระยะเวลา ๒ ปี

๒) กรณีไม่มีหนี้ค่าบริการค้างชำระและผู้ให้บริการได้โต้แย้งการเรียกเก็บค่าบริการภายใน ๓ เดือน ผู้ให้บริการต้องเก็บข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการจนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ โดยไม่เกิน ๒ ปี

๓) หากผู้ให้บริการเห็นว่าการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการที่เป็นหนี้ค้างชำระเกินระยะเวลา ๓ เดือน เป็นภาระเกินสมควร ขอให้ผู้ให้บริการแสดงข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการ แยกเป็นผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า และผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการรายเดือน และแสดงจำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ชำระค่าบริการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

๒. การรวบรวมพยานหลักฐานและข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

การรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อเสนอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียน มักพบปัญหาพยานหลักฐานและข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีหนังสือแจ้งสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนและหลักฐานที่ต้องการให้ผู้ประกอบการทราบแล้ว เช่น ต้องการสัญญาใช้บริการ รายละเอียดการใช้บริการ CDR QOS เป็นต้น ผู้ให้บริการฯ มักชี้แจงเรื่องร้องเรียนเป็นเอกสาร แต่ไม่ให้รายละเอียดของปัญหาและไม่ได้แนบหลักฐานประกอบการพิจารณา

มติที่ประชุม

๑) ในอนาคต สำนักงาน กสทช. จะระบุเอกสารหลักฐานขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการควรต้องส่งให้ หากหลักฐานขั้นต่ำไม่สามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ สำนักงาน กสทช. อาจขอข้อมูลเพิ่มเติม

๒) ขอให้ผู้ให้บริการฯ มีกระบวนการส่งหลักฐานให้เร็วขึ้น เนื่องจากประกาศรับเรื่องร้องเรียนฉบับใหม่ที่มีกรอบระยะเวลาการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ ที่กระชับขึ้นกำลังจะมีผลบังคับใช้

๓. เรื่องคิดค่าโทรเป็นวินาที

ผู้แทนจากสำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม (นท.) ชี้แจงว่า กทค. ได้มีมติยืนยันให้ผู้รับอนุญาตคลื่นความถี่ ๑๘๐๐ MHz ๙๐๐ MHz และ ๒.๑ GHz คิดค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามจริงหรือคิดค่าบริการเป็นวินาที โดยได้มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการ

มติที่ประชุม

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมมีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องการคิดค่าบริการตามจริงหรือคิดค่าบริการเป็นวินาที และผู้รับใบอนุญาตทั้ง ๓ คลื่นความถี่ ต้องคิดค่าบริการตามจริงทั้งบริการเสียงและบริการข้อมูล

๔. การโฆษณา misleading/ mis-selling

ประเด็นเกี่ยวกับความเร็วที่ลดลงหลังจากใช้บริการอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมตามแพ็คเกจไปแล้ว หรือ FUP เป็นความเร็วที่ลดลงจนผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ การปรับลดความเร็วนี้จะสื่อสาร

อย่างไรให้ผู้บริโภคเข้าใจ และควรมีมาตรฐานที่เป็นหลักประกันว่า ความเร็วที่ปรับลดลงนั้น ไม่ควรต่ำกว่าเท่าไร

มติที่ประชุม

๑) ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือสอบถามผู้ให้บริการเกี่ยวกับแนวทางการปรับลดความเร็วอินเทอร์เน็ตเมื่อใช้บริการครบตามแพ็คเกจ (FUP) ว่าความเร็วควรเป็นเท่าไร นอกจาก ๖๔ และ ๑๒๘ Kpbs และหากจะมีแพ็คเกจที่ FUP สามารถใช้ความเร็วได้ ๓๘๔ หรือ ๒๕๖ Kpbs ควรมีราคาเท่าไร

๒) ให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาว่าจะปรับมาตรฐานความเร็ว (QOS) ของบริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเทคโนโลยี ๔ จี หรือไม่ และควรเป็นอย่างไร

๕. การถกคิค่าบริการ voice mail โดยไม่มีเจตนาฝากข้อความ

ปัญหาคือก่อนตัดเข้าสู่บริการฝากข้อความเสียง (voice mail) ควรมีระยะเวลาให้ผู้โทรได้ตัดสินใจว่าจะฝากข้อความหรือไม่ หรือควรเปลี่ยนแปลงวิธีการฝากข้อความโดยให้ผู้ที่ต้องการฝากข้อความกดเลขหมายที่กำหนดเพื่อแสดงเจตนาว่าต้องการจะฝากข้อความก่อน และการเปิดใช้บริการ voice mail ควรเป็นความสมัครใจของผู้ใช้บริการ

มติที่ประชุม

ขอให้ผู้ให้บริการฯ นำไปพิจารณาว่า voice mail ควรเป็นบริการที่ต้องสมัครและผู้ให้บริการฯ ต้องเก็บหลักฐานการสมัครไว้ด้วย เนื่องจากการเปิดบริการ voice mail จะมีผลทำให้ผู้บริโภคที่เปิดใช้บริการโรมมิ่งและอยู่ต่างประเทศ เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และระยะเวลาารอสายของบริการ voice mail ไม่ควรแตกต่างหรือลดน้อยลงกว่าบริการตามปกติ และผู้ให้บริการฯ ทุกราย ควรมีวิธีการยกเลิกบริการ voice mail แบบไม่เสียค่าบริการ

๖. การโทรหาคอลเซ็นเตอร์ต้องเสียค่าบริการ

มีข้อเสนอว่าการโทรหาคอลเซ็นเตอร์ควรเป็นบริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือหากคิดค่าบริการก็ต้องคิดตามอัตราค่าบริการในแพ็คเกจ นอกจากนี้กรณีที่โทรไปเลขหมายพิเศษ ๓ หลัก หรือ ๔ หลัก ควรคิดค่าบริการรวมอยู่ในรายการส่งเสริมการขายด้วย

ความเห็นและข้อสังเกตคณะอนุกรรมการฯ

ตามประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนฯ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีเลขหมายร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และควรแจ้งเลขหมายร้องเรียนไว้ในใบแจ้งหนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบด้วย ในข้อเท็จจริงยังมีการร้องเรียนว่าการคิดค่าบริการในการโทรไปคอลเซ็นเตอร์ไม่รวมอยู่ในรายการส่งเสริมการขาย

๗. ค่าบริการโทรข้ามแดนอัตโนมัติ

ความเห็นและข้อสังเกตคณะอนุกรรมการฯ

๑) หากมีการสมัครโรมมิ่ง ผู้ให้บริการฯ ต้องแจ้งเรื่อง Call forward กับผู้ใช้งานทำให้ต้องเสียค่าบริการเพิ่มขึ้น ๒ ต่อ

๒) ผู้บริโภคสามารถเลือกโรมมิ่งเฉพาะบริการเสียงหรือข้อมูลได้หรือไม่

๘. การเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายใหม่ทดแทนรายการส่งเสริมการขายเดิมที่ไม่มีจำหน่ายแล้ว

ความเห็นและข้อสังเกตคณะกรรมการฯ

ผู้ประกอบการทุกรายควรมีข้อกำหนดในสัญญาการให้บริการว่า เมื่อรายการส่งเสริมการขายสิ้นสุด หากผู้ใช้บริการไม่เลือกรายการส่งเสริมการขายที่ต้องการ ผู้ประกอบการต้องเปลี่ยนเป็นรายการส่งเสริมการขายที่เป็นอัตราพื้นฐานให้กับผู้ใช้บริการ โดยต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายเป็นอัตราค่าบริการใหม่ด้วยระบบข้อความสั้นและเสียงอัตโนมัติ โดยควรแจ้งเตือนล่วงหน้าอย่างน้อย ๑๕ วันก่อนสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย ทั้งก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขาย และการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายให้กับผู้ใช้บริการนั้น ผู้ประกอบการไม่สามารถทำได้ในกรณีที่รายการส่งเสริมการขายเดิมยังมีจำหน่ายในท้องตลาด โดยผู้ใช้บริการยังมีสิทธิในการใช้บริการรายการส่งเสริมการขายเดิมนั้นอยู่ แม้ว่าจะสิ้นสุดระยะเวลาการใช้บริการรายการส่งเสริมการขายเดิมของผู้ใช้บริการไปแล้ว ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะสิ้นสิทธิในการใช้รายการส่งเสริมการขายเดิมต่อเมื่อไม่มีการจำหน่ายรายการส่งเสริมการขายเดิมในท้องตลาดแล้วเท่านั้น

๒.๓ อำนวยการหน้าที่ ข้อที่ ๓

การให้ความเห็นและคำปรึกษา รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

๑. การจำกัดวงเงินใช้บริการ (credit limit)

การจำกัดวงเงินใช้บริการควรครอบคลุมถึงบริการต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย เช่น mobile payment international roaming etc. ควรมีมาตรฐานที่ชัดเจนว่า การจำกัดวงเงินใช้บริการควรมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง เพื่อให้ผู้ประกอบการทุกรายมีแนวปฏิบัติเหมือนกัน การจำกัดวงเงินใช้บริการนั้นควรเป็นการจำกัดวงเงินค่าบริการในแต่ละเดือนหรือเป็นการจำกัดวงเงินรวม ในเรื่องนี้ ผู้ประกอบการแต่ละรายมีการกำหนดเงื่อนไขที่แตกต่างกัน การจำกัดวงเงินจะเกี่ยวข้องกับการระงับการใช้บริการด้วย เช่น การจำกัดวงเงินไว้ ๑,๐๐๐ บาท เดือนแรกใช้ไปแล้ว ๙๐๐ บาท เดือนที่ ๒ ใช้บริการอีก ๑๐๐ บาท เมื่อมีค่าบริการถึงยอด ๑,๐๐๐ บาท จะถูกตัดสัญญาณทั้งที่ยังค้างชำระไม่ถึง ๒ รอบการใช้บริการ จึงเห็นว่า ควรเป็นการจำกัดวงเงินต่อเดือน อย่างไรก็ตาม แม้จะจำกัดวงเงินค่าบริการต่อเดือน แต่ก็ต้องมีการจำกัดวงเงินค่าบริการรวมของทุกบริการด้วย เพื่อป้องกันปัญหาค่าบริการสูงโดยไม่รู้ตัว และต้องพิจารณาว่าการจำกัดวงเงินจะครอบคลุมบริการใดบ้าง เช่น mobile payment เพราะในโลกธุรกิจไม่มีบริการใดที่ไม่มีการจำกัดวงเงิน กล่าวคือผู้ประกอบการต้องแจ้งเงื่อนไขการจำกัดวงเงินใช้บริการให้ผู้บริโภคทราบ เช่น ไม่รวมค่าบริการตามแพ็คเกจที่สมัครไว้ ต้องมีการแจ้งเตือนให้ผู้บริโภคทราบเมื่อใกล้ถึงวงเงินใช้บริการที่จำกัดไว้ รวมทั้งขั้นตอนการขอขยายวงเงินเมื่อมีค่าใช้จ่ายเต็มตามจำนวนที่จำกัดไว้ ควรกำหนดเป็นแนวทางให้ชัดเจนว่าเป็นอย่างไร

๒. การกำหนดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามระยะเวลาการใช้งานที่เป็นจริงโดยคิดเป็นวินาที

ตามที่สภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.) ได้มีมติเมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘ โดยเห็นชอบรายงานผลการศึกษา เรื่อง การกำหนดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามระยะเวลาการใช้งานที่เป็นจริงโดยคิดเป็นวินาที หลังจากนั้นผู้ประกอบการจึงได้จัดทำรายการส่งเสริมการขายแบบคิดค่าบริการเป็นวินาทีขึ้นจำนวนหนึ่ง แต่มีจำนวนน้อย และมีอัตราค่าบริการที่แพงขึ้น แม้ว่าสำนักงาน กสทช. ได้จัดแถลงว่าค่าโทรศัพท์บนคลื่นความถี่ ๙๐๐ และ ๑๘๐๐ MHz ที่จัดประมูลไปนั้น จะต้องคิดตามจริงเป็นวินาที จึงขอให้เร่งรัดการคิดค่าโทรเป็นวินาทีทั้งระบบโดยเร็ว ส่วนในด้านการปิดเศษค่าโทรนั้น จึงกล่าวได้ว่าการคิดค่าโทรตามจริงเป็นวินาทีหรือการห้ามปิดเศษค่าโทรนั้น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างแท้จริง นั่นคือการไม่ต้องจ่ายในส่วนที่ไม่ได้ใช้บริการ ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่เป็นธรรมของผู้บริโภค ในการประชุมคณะกรรมการฯ ผู้แทนจากสำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม (นท.) ชี้แจงว่า กทค. ได้มีมติยืนยันให้ผู้รับอนุญาตคลื่นความถี่ ๑๘๐๐ MHz ๙๐๐ MHz และ ๒.๑ GHz คิดค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามจริงหรือคิดค่าบริการเป็นวินาที โดยได้มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการในวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙ คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าควรมีการปรับหน่วยนับในการคิดค่าบริการโทรศัพท์ให้เหมาะสม อีกทั้ง สภาปฏิรูปแห่งชาติและสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ได้ผลักดันเรื่องนี้ จึงควรปรับหน่วยนับในการคิดค่าบริการโทรศัพท์ให้เป็นมาตรฐานของประเทศ โดยคิดค่าบริการตามจริง ซึ่งจะใช้ทั้งกับบริการเสียงและบริการข้อมูล จึงควรเสนอต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้รับใบอนุญาตทั้ง ๓ คลื่นความถี่ ต้องคิดค่าบริการตามจริงทั้งบริการเสียงและบริการข้อมูล

๓. การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าและไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ

กรณีที่ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายให้ผู้บริโภคโดยอัตโนมัตินั้น รายการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนให้ผู้บริโภค ควรมีสหิทธิประโยชน์ที่ดีขึ้น มิใช่เปลี่ยนแล้วทำให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิประโยชน์ลดลง ผู้ประกอบการทุกรายควรมีแพ็คเกจพื้นฐานที่คิดค่าบริการตามที่ผู้บริโภคใช้งานจริง หากรายการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภคสิ้นสุดลงและผู้ให้บริการมิได้เลือกรายการส่งเสริมการขายใหม่ หากผู้ประกอบการยังมีรายการส่งเสริมการขายในลักษณะเดียวกันกับที่ผู้บริโภคเคยใช้ ก็ควรเลือกรายการส่งเสริมการขายนั้นให้ผู้บริโภคใช้งาน กรณีที่ไม่มีรายการส่งเสริมการขายในลักษณะเดิม ผู้ประกอบการต้องให้ผู้บริโภคใช้รายการส่งเสริมการขายพื้นฐาน ดังนั้น จึงควรกำหนดอัตราขั้นสูงและเงื่อนไขสัญญาที่ต้องเขียนชัดเจน แต่ไม่ได้ไปกำหนดระยะเวลาของรายการส่งเสริมการขาย การกำหนดอัตราขั้นสูงของค่าบริการในกิจการโทรคมนาคมนั้น เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่จะประกาศกำหนดตามลักษณะและประเภทของกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น กสทช. ควรเร่งกำหนดอัตราขั้นสูงให้ครอบคลุมบริการประเภทต่าง ๆ เพิ่มเติมจากบริการ ๒G ส่วนเรื่องระยะเวลาของรายการส่งเสริมการขายเห็นว่า ผู้ประกอบการต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลาของรายการส่งเสริมการขายแต่ละแพ็คเกจให้ผู้บริโภคทราบโดยชัดเจน รวมทั้ง เงื่อนไขที่เป็นสาระสำคัญอื่น ๆ เช่น เมื่อหมดรายการส่งเสริมการขายแล้ว ผู้บริโภคจะต้องจ่ายค่าบริการในอัตราเท่าใด

เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และควรแจ้งเตือนเมื่อใกล้ครบกำหนดระยะเวลา ส่งเสริมการขาย หรืออาจกำหนดเงื่อนไขว่า หากผู้ประกอบการมีได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงระยะเวลาสิ้นสุด รายการส่งเสริมการขาย ผู้ประกอบการจะไม่มีสิทธิเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายให้ผู้บริโภคโดยไม่ได้รับความยินยอม ส่วนผู้บริโภคหากไม่ชอบรายการส่งเสริมการขายที่เครือข่ายเดิมมี ก็สามารถย้ายไปใช้เครือข่ายที่ผู้บริโภคมีความต้องการได้

ในการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายควรดำเนินการดังนี้ ๑) กำหนดเป็นกติกาว่าผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าก่อนรายการส่งเสริมการขายจะสิ้นสุดประมาณ ๑-๒ เดือน ๒) ผู้ให้บริการต้องแสดงรายการส่งเสริมการขายทั้งหมดบนเว็บไซต์ โดยให้สะดวกในการค้นหา ๓) ผู้ให้บริการเสนอรายการส่งเสริมการขายใหม่ให้กับผู้ให้บริการ ๔) ผู้ใช้บริการเลือกรายการส่งเสริมการขายที่ต้องการตามที่แจ้งในเว็บไซต์ หรือตามที่ผู้ให้บริการแนะนำ และ ๕) กรณีที่ผู้ให้บริการไม่เลือกรายการส่งเสริมการขายผู้ให้บริการจะถูกกำหนดให้ใช้รายการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมต่อไป โดยหากผู้ให้บริการได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้แล้วจะสามารถเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายของผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้ การแจ้งการสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย และการเสนอรายการส่งเสริมการขายใหม่นั้น สำนักงาน กสทช. ควรเป็นผู้กำหนดแนวทาง วิธีการที่ชัดเจนให้ผู้ให้บริการทราบ

๔. การโฆษณาเกี่ยวกับ speed internet ไม่ได้ความเร็วเฉลี่ยที่สามารถใช้งานได้ตามที่โฆษณาไว้

เสนอให้มีบังคับเป็นการทั่วไปเพื่อให้ผู้ประกอบการทุกรายให้บริการอินเทอร์เน็ตให้ได้มาตรฐานตามที่ได้โฆษณาไว้ โดยเฉพาะการโฆษณาและสัญญาที่ระบุว่า ใช้งานต่อเนื่องไม่จำกัดตามความเร็วสูงสุดไม่เกินกำหนด (Fair usage policy) และบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค เพื่อให้เป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๑๓ ทั้งนี้ ในประกาศมาตรฐานการให้บริการข้อมูล ผู้ประกอบการจะต้องให้บริการไม่ต่ำกว่า ๓๔๕ กิโลบิตต่อวินาที แม้ว่าจะปรับลดความเร็วจาก Fair usage policy ลงมา ก็ต้องให้บริการตามมาตรฐาน ๓G คือ ไม่ต่ำกว่า ๓๔๕ กิโลบิตต่อวินาที ตามที่ประกาศกำหนดและควรแก้ไขข้อความในเงื่อนไขรายการส่งเสริมการขายจาก “ความเร็วสูงสุดไม่เกิน...” เป็น “ความเร็วสูงสุดไม่ต่ำกว่า ...” เป็นต้น

๕. การจัดการกับบริการที่ไม่เหมาะสม

ผู้ให้บริการจะต้องมีมาตรการตรวจสอบหรือกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในบริการต่างๆ ของบริษัท Content partner ที่เข้าร่วมให้ด้านบริการเสริม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจของระบบการสมัครใช้บริการและการคิดค่าบริการว่ามีความถูกต้อง เนื่องจาก ISP จะให้สิทธิ Content Provider ในการเขียนโปรแกรมและทราบเลขหมายของผู้ที่เข้าเว็บไซต์ได้ มีการกำหนดให้สมัครบริการเสริมเหล่านี้ จะต้องมีการยืนยันการสมัคร โดยที่ผู้ใช้บริการต้องกรอกข้อมูลรหัสยืนยันตัวบุคคล หรือกรอกรหัสเพื่อยืนยันการทำธุรกรรมเช่นเดียวกันกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ก็จะสามารถป้องกันปัญหาการถูกคิดเงินโดยไม่ได้สมัครใช้บริการในลักษณะนี้ได้

กรณีปัญหาถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมที่ผู้ใช้บริการไม่มีเจตนาสมัครใช้บริการ ควรปรับปรุงระบบการยืนยันการสมัครใช้บริการที่มีความรัดกุม เช่น การติดตั้ง Captcha : Completely Automated Public Turing Computer and Human Apart เพื่อป้องกันการแทรกแซงจาก BOT ที่จะถูกโปรแกรมสั่งการให้สมัครใช้บริการโดยอัตโนมัติ

๖. การกำหนดเงื่อนไขของเบอร์สวย เบอร์มงคล เบอร์สวยเสริมชีวิต รุ่งเรือง และมั่งคั่ง

การกำหนดเงื่อนไขรายการส่งเสริมการขาย สำหรับเลขหมายพิเศษ เช่น เบอร์สวย เบอร์มงคล เบอร์สวยเสริมชีวิต รุ่งเรือง และมั่งคั่ง จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน เช่น สัญญา การให้บริการที่กำหนดให้เลขหมายพิเศษเหล่านี้ ต้องใช้โปรโมชั่นเฉพาะและต้องใช้บริการนาน ๑๒ เดือน นั้น กสทช. มีมติว่า สัญญาประเภทนี้เป็นสัญญาโทรคมนาคมที่จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน จึงจะมีผลใช้บังคับตามกฎหมาย ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิกำหนดเงื่อนไขการให้บริการรายการส่งเสริมการขายก่อนได้รับความเห็นชอบ

กสทช. ควรพิจารณามาตรการนำเลขหมายพิเศษไปกำหนดเงื่อนไขที่ให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดราคาเลขหมายพิเศษที่สูงขึ้น ซึ่งแตกต่างจากเลขหมายทั่วไป จึงควรกำหนดแนวทางให้มีความชัดเจน และสามารถนำรายได้ที่เกิดจากเลขหมายพิเศษเหล่านั้น เป็นรายได้ส่งให้กระทรวงการคลังได้อีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรค

ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมมีดังนี้

๑. อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมควรมีบุคลากรที่เป็นสหวิชาชีพ เพื่อมีความหลากหลาย ความเชี่ยวชาญต่อประเด็นต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน อันจะทำให้ข้อพิจารณา มีความรอบด้าน

๒. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมไม่ได้รับข้อเท็จจริงจากผู้ให้บริการครบถ้วนหรือรอบด้าน ทำให้การวินิจฉัยข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน ควรประสานกับผู้ให้บริการเพื่อให้ความร่วมมือในการตอบประเด็นข้อร้องเรียนให้ตรงตามข้อร้องเรียน และมีหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน ซึ่งจะทำให้เรื่องร้องเรียนได้รับการพิจารณาด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการดำเนินการตามกระบวนการเรื่องร้องเรียนมีหลายขั้นตอน

๓. ควรนำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขเป็นรายกรณีนำไปพัฒนาเป็นมาตรการ แนวทาง หรือประกาศ ที่เป็นการแก้ไขปัญหาแบบยั่งยืน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโทรคมนาคมทุกราย