

การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครอง
ผู้บริโภคในการประกอบกิจการโทรคมนาคม;
กรณีศึกษา : สัญญาการให้บริการอินเทอร์เน็ต
The Enforcement of the consumer
protection law in telecommunication
business; Case study : Internet
service agreement



ร้อยตำรวจเอก จักรพันธ์ ก้อนผูก
รอง สว.กก.สส.3 บก.สส.บช.น.

■ บทคัดย่อ

ในปัจจุบันมีผู้บริโภคที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก โดยอินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก แต่ก็มีปัญหากรณีที่ผู้ให้บริการ ให้บริการความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับที่ผู้ให้บริการได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคม วัตถุประสงค์ของการทำงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อศึกษา ความหมาย วิวัฒนาการ องค์ประกอบ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำกับ ดูแลกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการอินเทอร์เน็ต กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตของประเทศไทย และของต่างประเทศ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจ (กสทช.) ตามพระราชบัญญัติ องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 ในการกำกับ ดูแลผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต การกำหนดสัญญา หรือเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการการกำหนดอัตรา ค่าบริการ และในการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง ตามพระราชบัญญัติ การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544

งานวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยทางกฎหมาย และเป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิจัยทางเอกสารโดยศึกษาและวิเคราะห์ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายต่างประเทศ และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่ (กสทช.) ประกาศกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงการศึกษาศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร รายงาน การวิจัย และวิธีการให้บริการอินเทอร์เน็ตของต่างประเทศมาประกอบการศึกษาอีกส่วนหนึ่ง โดยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงโดยวิธีพรรณนาและวิเคราะห์

งานวิจัยเรื่องนี้ ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการกำกับ ดูแล ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต แนวทางในการการกำหนดสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้เป็นธรรมต่อผู้บริโภค แนวทางในการขจัดใช้ค่าเสียหายที่ผู้ให้บริการให้บริการความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับมาตรฐานที่ได้โฆษณาไว้ และแนวทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในส่วน

ของการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก

คำสำคัญ: สัญญาการให้บริการอินเทอร์เน็ต

■ Abstract

Today, there are a large number of internet users; as such, the internet is playing an increasingly influential role in our lives. However, some internet service providers do not provide the speeds they have promised based on the telecommunications quality service standards. This thesis aims to examine the definition, development, components, concepts, and theories relating to the regulations of telecommunication businesses and internet service provision, Thai and foreign laws relating to internet service provision, matters of law relating to powers of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) according to the Assignment of Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services Act B.E. 2553. The act oversees internet service providers in issuing unfair internet contract and conditions to users, calculating service fees and over-advertising claims according to the

Telecommunications Business Operation Act B.E.2544

This thesis is a legal, qualitative research whereby the author of this thesis has studied and analyzed the subject matter in accordance with the “Act on Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services B.E. 2553”, the “Telecommunications Business Operation Act B.E.2544”, “Consumer Protection Law”, foreign laws and regulations relating to the telecommunication business operation as prescribed and announced by “NBTC” relating to the telecommunication business operation criteria as prescribed. Moreover, the author analyzed data from various sources such as newspapers, theses, journal articles, and research reports, and studied the ways in which internet services have been provided in other countries. In so doing, the author described and qualitatively analyzed the data collected.

The research provides recommendations on amendment of laws relating to powers of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) in supervising the internet service provid-

ers, problems relating to provision of contracts or conditions of internet service provision which are unfair to consumers and indemnification of damages in the event that the internet service providers have failed to meet the speed standard as advertised, and guidelines for class action to the judicial process for litigation in lieu of many victims.

Key words: Internet Service Agreement;

■ วัตถุประสงค์ของบทความ

เพื่อทราบปัญหาในการบังคับใช้พระราชบัญญัติประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ในการกำกับดูแลผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ในการกำหนดสัญญา หรือเงื่อนไขในการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ การให้บริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพโทรคมนาคมของตนไว้ในสัญญา โดยได้เสนอแนะการกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นธรรมเสนอแนะในการแก้ไขคุณสมบัติของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เสนอแนะแนวทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice)

ในส่วนของการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก (Class Action)

■ บทสรุปงานวิจัย

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 เป็นกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดูแลการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม แต่ปรากฏว่ายังไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับการกำกับดูแลการให้บริการอินเทอร์เน็ตตามที่ผู้ให้บริการได้โฆษณายืนยันมาตรฐานการให้บริการไว้ และยังไม่มีความชัดเจนที่กำกับดูแลการให้บริการความเร็วของอินเทอร์เน็ตดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคได้รับการบริการความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ได้ตามที่ผู้ให้บริการยืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการคมนาคมของตนไว้ ซึ่งตรงกับสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) ที่ได้มีโครงการสำรวจคุณภาพความเร็วของอินเทอร์เน็ต (Speed test) คอยตรวจสอบคุณภาพความเร็วของอินเทอร์เน็ต ซึ่งปรากฏว่าความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับที่ผู้ให้บริการได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการคมนาคมของตนไว้ จากการศึกษาพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 พบว่าพระราชบัญญัติดังกล่าวได้บัญญัติหลักเกณฑ์การกำกับดูแลไว้แต่เฉพาะบริการโทรคมนาคม

ดังเช่น บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ไม่ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไว้ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในฐานะผู้กำกับดูแล หรือต่อผู้บริโภคในฐานะคู่สัญญา จึงทำให้เกิดปัญหาดังต่อไปนี้ ประการแรก การโฆษณากฎหมายกำกับดูแลเพียงแต่ให้คณะกรรมการมีอำนาจให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ตรงตามที่โฆษณาได้ (ตามพระราชบัญญัติประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 มาตรา 53 และมาตรา 64 ก็เป็นเพียงให้เลขาธิการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือแก้ไขปรับปรุง หรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้ ซึ่งจะเห็นว่าเป็นมาตรการการบังคับทางปกครอง ไม่มีบทกำหนดโทษและขาดรายละเอียดที่เป็นกฎเกณฑ์การให้ตรวจสอบและทดสอบคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการ ให้บริการความเร็วอินเทอร์เน็ตตรงตามที่ได้โฆษณายืนยันไว้หรือไม่ โดยเห็นว่าไม่มีประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทการให้บริการข้อมูล (Data) และการให้บริการพหุสื่อหรือสื่อผสม (Multimedia) โดยจัดให้มีการสำรวจและทดสอบคุณภาพ

ความเร็วอินเทอร์เน็ต และกำหนดค่ามาตรฐานความเร็ว โดยใช้เครื่องมือในการวัดที่มาตรฐานสากลที่ใช้กันส่วนใหญ่ในโลกสากล เมื่อมีการกำหนดเป็นกฎเกณฑ์แล้ว หากมีการโฆษณาเกินความเป็นจริงแล้ว หากพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการมีเจตนาในการทำให้ผู้บริโภคได้รับการบริการความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่ได้ตามที่ผู้ให้บริการยืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคมของตนไว้ก็สามารถที่จะดำเนินคดีทางกฎหมายอาญาได้ ประการที่สอง กระบวนการในการร้องเรียนเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนแล้วส่วนใหญ่จะเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 ซึ่งถ้าหากคู่กรณียุติข้อพิพาทได้ ให้ทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงข้อยุติข้อพิพาทได้ ให้สำนักงานสรุปข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น โดยเร็ว ทั้งนี้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานดังกล่าวจะต้องไม่ได้มาจากการไกล่เกลี่ยโดยตรง ซึ่งเมื่อเข้ากระบวนการในการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ตามมาตรา 45 ซึ่งบัญญัติว่า ผู้ใดได้รับความเดือดร้อน

เสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการ โทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ ทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องระบุข้อเท็จจริงที่แจ้งชัด และถ้ามีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าว ก็ให้ส่งไปพร้อมหนังสือนั้นด้วยในระหว่างการพิจารณาคำร้องเรียนของคณะกรรมการ ถ้าผู้ร้องเรียนร้องขอให้คณะกรรมการมีอำนาจพิจารณากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการใดเพื่อแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน จะเห็นว่ามีกรร้องเรียนกับ กสทช. ความเสียหายของผู้ใช้บริการเราไม่สามารถกำหนดให้ชดใช้ความเสียหายในเชิงทรัพย์สินได้เพราะไม่มีอำนาจในการสั่งการให้ชดใช้ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ไม่ได้บัญญัติให้อำนาจคณะกรรมการสั่งให้ชดใช้ความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการในเชิงทรัพย์สินได้ เมื่อเกิดความเสียหายผู้ใช้บริการต้องไปฟ้องต่อศาลแพ่งเอง ซึ่งก็ต้องใช้ระยะเวลาาน ประการที่สาม เมื่อเข้าสู่กระบวนการในการไกล่เกลี่ย, ร้องเรียน ซึ่งหากคู่กรณียุติข้อพิพาทได้ มีการตกลงประนีประนอมยอมความกันแล้ว และในส่วนผู้บริโภคที่ได้รับการบริการไม่ได้มาตรฐานตามที่ผู้ให้บริการได้โฆษณายืนยันไว้ ซึ่งมีอีกเป็นจำนวนมาก เพราะจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีจำนวนมาก ไม่ได้มาเข้าสู่กระบวนการเพราะเห็นว่าจำนวนเงินค่าเสียหายเป็นจำนวนน้อย

หากมาเข้าสู่กระบวนการแล้วไม่คุ้มกับการเสียเวลาและเสียเงิน ก็ไม่ได้รับความเป็นธรรม และทำให้ไม่ถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice) จากบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือน มกราคม – มิถุนายน 2552 ของสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ในขณะนั้น ซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งในสำนักงานกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ในขณะนั้น ผู้บริโภคได้ร้องเรียนเข้ามาจำนวนทั้งสิ้น 622 เรื่อง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่ไม่เป็นมาตรฐานที่ผู้ให้บริการได้ประชาสัมพันธ์ไว้ เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ตต่ำกว่าที่โฆษณา สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหา การโทรข้ามเครือข่ายทำได้ยาก การแก้ไขปัญหาล่าช้า และบริการหลังการขาย ซึ่งในปัจจุบันสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคใน

กิจการโทรคมนาคม (สบท.) ได้ยุบไปแล้ว และปัจจุบันได้มี กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มาทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนแทนสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ซึ่งเมื่อปี 2554 ที่ผ่านมาก็ยังมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม โดยเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ต ในปี 2554 มีการร้องเรียน จำนวน 418 เรื่อง คิดเป็น 19.14 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นลำดับที่ 2 ของเรื่องที่มีการร้องเรียนขึ้นมา และในเรื่องการให้บริการอินเทอร์เน็ตในปี 2554 มีรายละเอียดประเด็นเรื่องร้องเรียนประเภทบริการอินเทอร์เน็ต ดังนี้

ประเด็นการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี 2554
มาตรฐานการให้บริการ	184
คิดค่าบริการผิดพลาด	42
ยกเลิกบริการ	83
คุณภาพการให้บริการ	40
ข้อมูลไม่ครบถ้วน	2
เข้าถึงบริการ	2
อื่น ๆ	15
รวมทั้งสิ้น	418

ซึ่งจากข้อมูลตามตารางดังกล่าวผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาจากรายงานประจำปี 2554 ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จะเห็นว่าในการให้บริการอินเทอร์เน็ตยังเป็นประเด็นปัญหาที่ผู้บริโภคมาร้องเรียนอยู่

ปัจจุบัน มีผู้บริโภคที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยประมาณ 13.6 ล้านคน และที่ผ่านมาในสมัยที่สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค เกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งปรากฏว่าร้อยละ 90 เป็นการร้องเรียนประสิทธิภาพและความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ใช้ไม่เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการโฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพโทรคมนาคมของตนไว้ และพบว่าผู้บริโภคมมีความต้องการตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ตนใช้บริการอยู่ประมาณ 80,000 ครั้งต่อเดือน แต่ยังไม่เคยมีการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อชี้ให้เห็นว่าคุณภาพและความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการแต่ละรายเป็นอย่างไร ตรงตามที่ได้โฆษณาประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคหรือไม่¹

ในสมัยที่สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ซึ่งดูแลเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่มีการร้องเรียนในเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยเฉพาะบริการความเร็วอินเทอร์เน็ต จึงได้ร่วมมือกันกับ สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) ซึ่งเป็นองค์กรวิชาชีพด้านการเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต ได้จัดทำโครงการสำรวจและทดสอบคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต (Speed Test) ขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการถึงความเร็วของบริการอินเทอร์เน็ตตามการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริโภค และเพื่อให้ได้เป็นแนวทางในการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการและรู้เท่าทันต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยเป็นการทดสอบแบบมีส่วนร่วมจากการใช้งานจริงของผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคเข้าทดสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตผ่านระบบที่จัดไว้ (www.speedtest.or.th) ระบบจะจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดและทำการประมวลผลให้เห็นภาพรวมของคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการแต่ละราย ทำการวิเคราะห์และสรุปผลในเชิงสถิติ เพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาคุณภาพของบริการ โดยโครงการทดสอบคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต (Speed Test) นี้ทางสมาคม

¹ สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย ร่วมกับ , สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม .2522. รายงานผลการศึกษาวิจัยโครงการสำรวจและทดสอบ คุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต วันที่ 15 ธันวาคม 2552.หน้า 5

ผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากสมาคมผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไทย (สมาคม ISP ไทย) ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) และบรรดาเว็บไซต์ชั้นนำอีกมากมาย ที่ช่วยกันติดตั้งระบบตรวจวัดความเร็วอินเทอร์เน็ต (บางส่วน) ลงไปในเว็บไซต์ของตนโดยเปลี่ยนแทนที่ระบบตรวจวัดอินเทอร์เน็ตของเดิม ผู้บริโภคหลายท่านอาจจะยังไม่ทราบถึงประโยชน์ของการใช้เครื่องมือทดสอบความเร็ว (Speed Test) เครื่องมือนี้จะช่วยให้ผู้บริโภคทราบถึงความเร็วของบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่ว่ามีความเร็วตรงกับที่ผู้ให้บริการได้โฆษณา ยืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคมของตนไว้หรือไม่ เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการให้รู้เท่า

ทันผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพราะอาจมีผู้ให้บริการบางรายใช้โอกาสนี้แสวงหาประโยชน์จากผู้ใช้บริการที่ไม่รู้เท่าทันการใช้เครื่องมือทดสอบความเร็ว ก็เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องการได้รับความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับผู้ที่ให้บริการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคว่าได้รับบริการตรงตามความต้องการ จุดมุ่งหมายอีกอย่างหนึ่งของเครื่องมือทดสอบความเร็วก็เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ปัจจุบันนี้มีเว็บไซต์หลาย ๆ แห่งในประเทศได้เปิดให้ผู้บริโภคสามารถเข้ามาทดสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ที่ผู้ใช้บริการเชื่อมต่ออยู่ ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้²

เว็บไซต์ (ในประเทศ)	Link
ADSL Thailand .com	http://speedtest.adslthailand.com/
Kapook.com	http://speedtest.kapook.com/
Bcoms.net	http://speedtest.bcoms.net/
Maxnet.co.th	http://www.maxnet.co.th/test_speed.php
TrueInternet.co.th	http://www.trueinternet.co.th/testspeed.htm
Nectec.or.th	http://speedtest.nectec.or.th/
TOTisp.net	http://speed.totisp.net/
Pantip.com	http://speedtest.pantip.com/
MSN.in.th	http://speedtest.msn.n.th/

² สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย ร่วมกับ, สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม .2522. รายงานผลการศึกษาวัดวิจัยโครงการสำรวจและทดสอบ คุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต วันที่ 15 ธันวาคม 2552. หน้า 9

Khan.in.th	http://www.khan.in.th/speedtest/khan_speed.php
Tarad.com	http://speedtest.tarad.com/
Speedtest.or.th	http://speedtest.or.th/

สำหรับระบบทดสอบคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ speedtest.or.th นั้นเป็นระบบที่พัฒนาโดยสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) โดยการสนับสนุนของสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ในขณะนั้นซึ่งได้มีการนำเอาเครื่องมือทดสอบความเร็ว OOKLA ที่เป็นเครื่องมือมาตรฐานระดับสากลและเป็นที่ยอมรับของคนไทยมาใช้ในการทดสอบคุณภาพความเร็วผ่านเว็บไซต์ speedtest.or.th นั้นแตกต่างจากระบบอื่น ๆ ที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลการตรวจสอบความเร็วที่ผู้บริโภคมารายงาน ซึ่งถือเป็นฐานข้อมูลแรกของประเทศไทยที่ผู้บริโภคมาร่วมในการให้ข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้อาจนำไปวิเคราะห์ ประมวลผล และสรุปในเชิงสถิติ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบริการอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นกลไกหนึ่งในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริโภคโดยรวม ผู้ใช้บริการสามารถพิมพ์ผลการตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตผ่านหน้าจอเว็บเบราว์เซอร์ได้โดยเลือกคำสั่ง “พิมพ์ผลการทดสอบ” เก็บไว้เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการร้องเรียนในกรณีที่

ความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้

การตรวจสอบความเร็วผู้ใช้ควรปิดโปรแกรมอื่น ๆ ก่อนเริ่มการตรวจสอบเนื่องจากโปรแกรมอื่น ๆ อาจมีผลความเร็วอินเทอร์เน็ตที่กำลังตรวจสอบและควรมีการตรวจสอบซ้ำเป็นระยะ ๆ เพื่อประโยชน์ในเชิงสถิติ เมื่อผู้ใช้งานเข้ามายังเว็บไซต์หลักของโครงการ Speed Test คือ www.speedtest.or.th/ หรือเว็บไซต์ชั้นนำอื่นที่ร่วมโครงการระบบจะนำไปยังเครื่อง Server หลักเพื่อตรวจสอบค่า IP Address ว่ามาจากผู้ให้บริการรายใดหลังจากนั้นผู้ทดสอบจะต้องเลือกแจ้งขนาดความเร็วที่ตนใช้บริการและระบุแจ้งแหล่งพื้นที่ขณะทำการทดสอบว่าอยู่ที่พื้นที่ของจังหวัดใด ต่อจากนั้นระบบจะทำการทดสอบความเร็วจากเครื่องของผู้ทดสอบไปยัง Server ที่ตั้งอยู่ในระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการรายนั้น ๆ ซึ่งทางสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) ได้เข้าใช้บริการ Server แล้วนำไปวางในเครือข่ายของผู้ให้บริการ (ISP ชั้นนำแต่ละรายเกือบทุกแห่งโดยจะทดสอบทั้งดาวน์โหลด (Download) และ (Upload)

ตัวอย่าง เช่น ถ้าผู้ทดสอบใช้อินเทอร์เน็ตของ “ผู้ให้บริการ (ISP)” ราย A ระบบจะทำการวัดจากบ้าน/ที่ทำงานของผู้ทดสอบไปยัง Server ที่สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) เช้าและนำไปวางไว้ที่ ISP ราย A ซึ่งเป็นการวัดประสิทธิภาพเครือข่ายของ ISP ราย A อย่างแท้จริงโดยจะไม่เกี่ยวข้องกับ Server หลักแต่อย่างใด เพื่อความเที่ยงตรงแม่นยำ Server ต่าง ๆ ที่สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) เช้าและนำไปวางไว้ที่ ISP ต่าง ๆ นั้น จะไม่ใช้งานในด้านอื่น ๆ อย่างเด็ดขาดโดยจะทำเฉพาะการทดสอบความเร็วแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพื่อความถูกต้อง เที่ยงธรรม และเป็นธรรมเมื่อได้ค่าความเร็วทั้งดาวโหลดและอัปโหลดแล้วระบบจะทำการเก็บค่า IP Address, วัน, เวลา, ชื่อ ISP, ขนาดความเร็วที่แจ้ง, จังหวัดที่แจ้ง และความเร็วดาวน์โหลด และอัปโหลดลงในฐานข้อมูลของเครื่อง Server หลัก เพื่อนำมาใช้ประมวลผลทำสถิติในภาพรวมต่อไป หลังจากวันนั้นระบบจะให้เลือกทดสอบกับเครื่อง Server ของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบต่อไป

มีผู้บริโภคหลายท่านสงสัยว่าเหตุใดจึงต้องมาตรวจวัด Speed Test ในเว็บไซต์ที่สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) จัดทำขึ้น (www.speedtest.or.th/) เนื่องจากในปัจจุบันก็มีเว็บไซต์ หลายแห่งให้บริการลักษณะนี้อยู่แล้ว หากผู้ใช้ทดสอบหรือตรวจวัดความเร็วอินเทอร์เน็ตกับที่อื่นแล้วก็จะ

ทราบเพียงความเร็วเท่านั้นโดยเฉพาะเป็นความเร็วจากบ้านผู้ใช้งานไปยังเว็บไซต์ที่ให้ทดสอบไม่ใช่ไปยัง ISP ที่ผู้ใช้บริการอยู่และเป็นการทราบผลอยู่เพียงผู้เดียว แต่ไม่อาจส่งผลการทดสอบนั้นไปให้ผู้อื่นหรือองค์กรใดดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้ แต่หากใช้ระบบการตรวจวัดความเร็วอินเทอร์เน็ตของสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) (www.speedtest.or.th/) ซึ่งนอกจากจะใช้ระบบโปรแกรมที่ค่อนข้างจะเป็นมาตรฐานซึ่งคนไทยรู้จักคุ้นเคยกันดีคือ OOKLA แล้วระบบจะยังทำการบันทึก จัดเก็บข้อมูลผลการตรวจสอบนั้นลงในฐานข้อมูลเพื่อที่จะทำการวิเคราะห์และสรุปผลในเชิงสถิติเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปปรับปรุงแก้ไขหรือนำไปเป็นหลักฐานในการร้องเรียนในชั้นคณะกรรมการได้ หรือนำไปเป็นหลักฐานในการฟ้องแบบกลุ่ม (Class Actions) ได้

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Bruce Kushnick ประธานกลุ่ม Telettruth ซึ่งทำหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ผู้บริโภคได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่าความเร็วของอินเทอร์เน็ตส่งผลโดยกิจกรรมในสังคมโดยมีรายงานวิจัยหลายฉบับที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเร็วของอินเทอร์เน็ต ว่าอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วยิ่งสูงก็จะเป็นประโยชน์อย่างมากกับกลุ่มดูแลรักษาสุขภาพ (Health Care) ไปจนถึงกลุ่มการศึกษา (Education)

ผลการศึกษาเรื่อง “Opportunity New Jersey” โดย Deloitte & Touche รายงาน

ว่าบรอดแบนด์แบบไฟเบอร์ออฟติก (Fiber Optic) นั้น ส่งผลให้เกิดการจ้างงานและเกิดอาชีพใหม่ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ ทั้งเพิ่มคุณภาพของการเผยแพร่สื่อการเรียนการสอน คุณภาพการให้บริการดูแลรักษาสุขภาพ และลดต้นทุนในการเข้าถึงบริการดูแลรักษาสุขภาพด้วย³

นอกจากนี้ ยังพบรายงานหัวข้อ “Dataquest : Implementation of true broadband could bolster U.S.GDP by \$ 500 billion a year”⁴ การจัดเตรียมให้มีการใช้บรอดแบนด์อย่างแท้จริงจะช่วยเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ถึงปีละห้าแสนล้านเหรียญ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนั้นจะทำให้เกิดอาชีพใหม่ เทคโนโลยีแบบใหม่ อุปกรณ์แบบใหม่ และการพัฒนาซอฟต์แวร์รุ่นใหม่รวมถึงทำให้เกิดการลดการพึ่งพาการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำมัน จากการใช้การสื่อสารทางไกลโดยใช้โทรศัพท์ เคเบิล โทรทัศน์ วิทยุ เพิ่มขึ้น

ประเทศที่มีการพัฒนาและใช้งานเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเต็มตัวอย่างเช่น ประเทศเกาหลีใต้ และญี่ปุ่น นั้นพบว่า จำนวนวิศวกรและนักวิทยาศาสตร์ก็เพิ่มสูงตามไปด้วย ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงขับเคลื่อนด้านความก้าวหน้าทางการประดิษฐ์

เทคโนโลยี และอุปกรณ์ไฮเทคสูงตามไปด้วย จึงเห็นได้ว่าบรอดแบนด์หรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ สร้างอาชีพ เพิ่มคุณภาพชีวิตประชากร และยังลดต้นทุนการเข้าถึงระบบต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ประเทศไทยได้ประโยชน์จากการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหรือบรอดแบนด์ในด้านการศึกษาวิจัย และนำไปประยุกต์ใช้เพื่องานพัฒนาประเทศในแขนงต่าง ๆ อาทิเช่น การแพทย์ทางไกล (TeleMedicine) เป็นการนำเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ทางด้านการแพทย์เพื่อให้แพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญสามารถแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดประสบการณ์ให้กันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญน้อยและอยู่ห่างไกลกัน

การเรียนการสอนทางไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Distant Learning) ระหว่างสถาบันการศึกษาช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้กับอาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ห่างไกลโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

การประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย (Tele-Conferencing/Video Conferencing)

^{3,4} สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย ร่วมกับ , สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม .2522. รายงานผลการศึกษาวิจัยโครงการสำรวจและทดสอบ คุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต วันที่ 15 ธันวาคม 2552 .หน้า 19

สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งภาพ เสียง และข้อมูล ในเวลาเดียวกัน ช่วยให้ผู้ใช้ร่วมประชุมสามารถเข้าได้พร้อม ๆ กันจากต่างสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมาอยู่ที่เดียวกัน ซึ่งสามารถช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางอย่างมากโดยเฉพาะการประชุมที่ผู้ร่วมประชุมอยู่ต่างประเทศ รวมทั้งช่วยลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการเดินทาง

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่ปัจจุบันที่เป็น IPv4 ยังมีข้อจำกัดในการใช้งานหลายด้านซึ่งในอนาคตจะมีการปรับเปลี่ยนจาก IPv4 เป็น IPv6 การทดสอบเทคโนโลยี IPv6 การเตรียมความพร้อมของระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับการใช้งาน IPv6 โดยการทำงานวิจัยร่วมกับนักวิจัยต่างประเทศล้วนแต่อาศัยเครือข่ายบรอดแบนด์

บรอดแบนด์ นอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นสนามทดสอบให้กับนวัตกรรมและงานวิจัยใหม่ ๆ ช่วยก่อให้เกิดองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญเรื่องเทคโนโลยีเครือข่ายมากยิ่งขึ้นด้วย

บรอดแบนด์กระตุ้นเศรษฐกิจ⁵ จากการประชุมในหัวข้อเรื่อง “การกระตุ้นเศรษฐกิจ

ด้วยการวางรากฐานระบบไอซีทีของประเทศ” เมื่อเดือนมิถุนายน 2552 ที่ผ่านมา ซึ่งนอกจากจะมีผู้บริหารระดับสูงจาก 20 กระทรวง และ 5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอภิปรายและแสดงวิสัยทัศน์ต่อการลงทุนด้านไอซีทีของภาครัฐแล้ว ยังมีการนำเสนอข้อมูลจากการศึกษาของ นายไบรอัน เมฟฟอร์ด ประธานกรรมการบริหาร บริษัทคอนเน็คเต็ด เนชั่น อิงค์ องค์กรเอกชนที่ไม่แสวงผลกำไร ประเทศสหรัฐอเมริกา บอกเล่าถึงการนำเทคโนโลยีบรอดแบนด์ มาช่วยกระตุ้นจีดีพีเห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน และประสบความสำเร็จ กรณีศึกษาใน “มลรัฐไก่ออด” รัฐเคนตักกีสหรัฐอเมริกา เพื่อดูว่าเมื่อมีบรอดแบนด์เข้าถึงชุมชนแล้ว มีอะไรที่เปลี่ยนแปลงไปบ้าง นายไบรอัน อธิบายถึงโครงการคอนเน็คเต็ดก็๊ว เป็นความร่วมมือของรัฐวิสาหกิจ และเอกชนผู้ให้บริการในการสร้างเศรษฐกิจที่ดีกว่าแก่ชาวเคนตักก็๊ว เนื่องจากเป็นเมืองที่อยู่ห่างไกลจากความเจริญมากทั้งงานด้านสาธารณสุข การศึกษา จึงมีการทุ่มเทงบประมาณ 1 พันล้านเหรียญสหรัฐ คิดเป็นสัดส่วนเงินลงทุนด้านไอซีทีทั้งหมดถึง 14 % ในโครงการนี้เพื่อผลักดันและขยายบริการบรอดแบนด์ในเมืองช่วงปี พ.ศ.2548 – 2550 เพื่อเป้าหมาย คือ ขยายบรอดแบนด์เข้าถึงครัวเรือนครบทั้ง 100 % ทั้งบรอดแบนด์มีสาย และแบบไร้สาย

⁵ สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย ร่วมกับ , สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม .2522. รายงานผลการศึกษารวิจัยโครงการสำรวจและทดสอบ คุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต วันที่ 15 ธันวาคม 2552 .หน้า 20-21

(Wireless) เช่น ไวแม็กซ์ หรือ 3 G

นายไบรอันอธิบายว่า ขณะนี้ครัวเรือนต่าง ๆ ในรัฐเคนตักก็มีความสามารถเข้าถึงบรอดแบนด์ได้แล้วกว่า 97 % จากเดิมมีอยู่ 60 % เมื่อปี พ.ศ. 2548 หรือกว่า 546,000 หลังคาเรือน โดยคิดเป็นอัตราการเติบโตการใช้บรอดแบนด์กว่า 120 % โดยผลที่เกิดหลังจากผลักดันให้เกิดบรอดแบนด์ คือ เกิดการจ้างงาน 63,000 ตำแหน่ง เพราะเว็บไซต์ชื่อดัง อเมซอนดอทคอม เข้ามาลงทุน รวมถึงบริษัทบริการช่วยเหลือด้านไอทีรับงานมาสร้างรายได้กว่า 2.1 พันล้านเหรียญสหรัฐ ประหยัดงบประมาณด้านสาธารณสุขไป 22.6 ล้านเหรียญสหรัฐ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ไม่จำเป็นได้ถึง 92.1 ล้านเหรียญสหรัฐ และผลที่ตามมาอีก คือ ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 46.7 ตัน

นายไบรอันยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า จากตัวอย่างที่เคนตักก็พิสูจน์ได้ว่าทำบรอดแบนด์ให้เข้าถึงประชาชนควบคู่ไปกับการให้ความรู้สร้างความเข้าใจได้ แต่ในเมืองไทยยังขาดทั้งสองส่วนนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทำให้บริการบรอดแบนด์เข้าถึงครัวเรือน และการกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมโดยขณะนี้ คนยังไม่เข้าใจประโยชน์และคุณค่าของบรอดแบนด์ว่าช่วยให้เกิดอะไรบ้างทั้งที่บรอดแบนด์ตอบสนองบริการระหว่างภาครัฐและประชาชนได้ อาทิเช่น บริการงานทะเบียนราษฎร อิเล็กทรอนิกส์ การจ่ายภาษีออนไลน์ หรือระบบยืนยันตัวตน

แบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

นายเอิร์คมี อวยสินประเสริฐ กรรมการผู้จัดการ บริษัทอินเทล ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แสดงทรรศนะด้านการลงทุนในโครงข่ายบรอดแบนด์เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจว่า วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทำให้สหรัฐอเมริกา ต้องลงทุนเป็นเงินสูงที่สุดถึง 3 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ แสดงว่าทุกประเทศเห็นว่าการอัดฉีดลงทุนจะช่วยให้เศรษฐกิจกลับมาดี หากเมืองไทยมีแผนกระตุ้นเศรษฐกิจจะต้องทำในด้านใดบ้าง เพื่อให้เกิดการจ้างแรงงาน และการจับจ่ายจากตัวอย่างของเคนตักก็ จะเห็นว่าการลงทุนบรอดแบนด์สร้างประโยชน์ได้มาก แม้ว่าอาจจะตามหลักการลงทุนของประเทศเกาหลีใต้ หรือญี่ปุ่น

ในเกาหลีใต้ เด็กนักเรียนสามารถเรียนกวดวิชาผ่านบรอดแบนด์ที่บ้านได้ อย่างไรก็ตามจากการศึกษาในเคนตักก็ ผู้ปกครองบางส่วนยังไม่เห็นความจำเป็นที่จะให้บุตรหลานมีคอมพิวเตอร์ หรือเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทำให้ต้องเสียโอกาสทำอย่างไรจึงจะบอกได้ว่า “การไม่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกระทบต่อโอกาสทางการเรียนรู้ของเยาวชน เพราะขณะนี้โรงเรียนสามารถเชื่อมต่อถึงองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัย หรือเอาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กไปใช้ทำการแพทย์ทางไกล (TeleMedicine) ในพื้นที่ห่างไกลผ่านเครือข่ายไวแม็กซ์ เครือข่ายบรอดแบนด์ยังช่วยให้คนพิการ ที่ไม่สามารถเดินทางไปมา

มีโอกาสทำงานได้เหมือนคนปกติ และทำงานจากที่บ้านได้ คนที่ไม่สามารถทำงานได้ในเวลาปกติ อาจเลือกทำงานที่บ้านด้วยการเชื่อมต่อ broadband กับโน้ตบุ๊ก จึงทำงานทุกที่ ทุกเวลา ไม่จำกัดแค่เวลาทำงาน 8 ชั่วโมง ส่งผลให้ได้ประสิทธิภาพการทำงานและผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

เราจะเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านทางการแพทย์ และทางด้านการศึกษา เป็นต้น แต่ศักยภาพหรือคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต ก็ต้องสามารถรองรับ หรือให้บริการตามที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ แต่ในความเป็นจริงแล้วก็ยังมีปัญหาเรื่องบริการให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ตรงตามที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ ทำให้เกิดปัญหาอินเทอร์เน็ตล่ม อินเทอร์เน็ตช้า ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เป็นต้น

จากการศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการอินเทอร์เน็ต ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 เห็นว่าไม่สามารถบังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ตรงตามที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติของ

กฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมการกำกับดูแลการให้บริการอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับองค์กรในด้านคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 ยังไม่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่ไม่ตรงตามที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ เพราะยังเกิดปัญหาและยังมีการร้องเรียนในด้านการให้บริการ

เนื่องจากการคุ้มครองผู้บริโภคผู้ศึกษาเห็นว่ามีความสำคัญมากไม่สมควรที่จะเกิดให้มีการเอาัดเอาเปรียบผู้บริโภค ควรจะให้เกิดความเป็นธรรม เพราะผู้บริโภคนิยมจ่ายเงินค่าบริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ในสัญญา ควรให้มีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจด้านผู้บริโภคเพื่อเป็นการควบคุมดูแล ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน โดยจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจด้านผู้บริโภคแบบอย่างของประเทศสหรัฐอเมริกา

ตามมาตรา 70 ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ได้บัญญัติให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานคณะหนึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการคนหนึ่งและ

กรรมการอื่นอีกจำนวนสี่คน ซึ่งมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(1) เป็นผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านกิจการกระจายเสียง จำนวนหนึ่งคน และด้านกิจการโทรทัศน์ จำนวนหนึ่งคน

(2) เป็นผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านกิจการด้านโทรคมนาคม จำนวนหนึ่งคน

(3) เป็นผู้ที่มีผลงานและประสบการณ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนหนึ่งคน

(4) เป็นผู้ที่มีผลงานและประสบการณ์ด้านการส่งเสริมและสิทธิเสรีภาพของประชาชน จำนวนหนึ่งคน

ให้ประธานวุฒิสภาจัดให้มีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควร ได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการจำนวนสองเท่าของจำนวนกรรมการตามวรรคหนึ่ง เพื่อนำเสนอให้วุฒิสภาพิจารณาคัดเลือกต่อไป ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานวุฒิสภากำหนด

ให้ผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นกรรมการประชุมร่วมกันเพื่อคัดเลือกผู้สมควรเป็นประธานกรรมการ

ซึ่งตามมาตรา 72 ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ได้บัญญัติให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจ

หน้าที่ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. กสท.กทค. สำนักงาน กสทช.และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช.ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช.เปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช.หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

การประเมินตามวรรคหนึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย

คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

ซึ่งจากบทบัญญัติดังกล่าว เห็นว่าคณะกรรมการดังกล่าวเป็นคณะกรรมการที่ติดตามประเมินผล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานองค์กรในภาพรวมแบบกว้างไม่ได้เข้าถึงกระบวนการในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง ผู้ศึกษาเห็นควรให้มีการบัญญัติเพิ่มเติมกฎหมายให้มีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจด้านผู้บริโภค (Consumer Task

Force)⁶ เพื่อเป็นการควบคุมดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงาน กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรทัศนคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อเสริมศักยภาพในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้มาตรฐานและเป็นสากล และสิ่งที่สำคัญคือให้เป็นการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม

2. ปัญหาในการที่ไม่มีประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการข้อมูล (Data) การให้บริการพหุสื่อ หรือสื่อผสม (Multimedia)

จากการศึกษาในการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม ในด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต เห็นว่าคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ยังไม่มีประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการข้อมูล (Data) การให้บริการพหุสื่อ หรือสื่อผสม (Multimedia) แต่อย่างไร ซึ่งการให้บริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในประเภทบริการข้อมูล (Data) การให้บริการพหุสื่อ หรือ

สื่อผสม (Multimedia) ก็ทำให้เกิดปัญหาไม่มีหลักเกณฑ์ในการที่จะดำเนินการกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ ผู้ศึกษาเห็นว่าควร จะประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการข้อมูล (Data) การให้บริการพหุสื่อ หรือสื่อผสม (Multimedia) ออกมาแบบประกาศมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง ซึ่งออกมาควบคุมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามแบบอย่างของประกาศมาตรฐานคุณภาพบริการของประเทศสิงคโปร์⁷ และมาตรฐานของระบบวัดและเรียกเก็บค่าบริการ (Billing and metering system) ของประเทศฮ่องกง⁸

3. ปัญหาในการสนับสนุนเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

จะเห็นว่า มาตรา 4 พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ในเรื่อง กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการ

⁶ สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, เทียนสว่าง ธรรมวณิช. สิงหาคม 2554. รายงานการวิจัย การศึกษาการจัดรูปองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ที ดี อาร์ ไอ). หน้า 50

⁷ โสรัจ ศรีพุม. 2554. การให้บริการเสริมเพิ่มมูลค่าสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ ๗. หน้า 65 – 68

⁸ สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, และ ธราธร รัตนนฤมิตรศรี. มีนาคม 2556. รายงานการวิจัย การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ที ดี อาร์ ไอ). หน้า 15 – 16

กระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรม โทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งวัตถุประสงค์ของกองทุนในมาตรา 53 (4) ได้กำหนดไว้ว่า สนับสนุน และคุ้มครองผู้ บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จากการ ที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากรายงานประจำปี 2554 ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและ คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)ในเรื่องการ สนับสนุนเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการ กระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะในส่วน ของการสนับสนุน และคุ้มครองผู้บริโภคด้าน กิจการโทรคมนาคม จะเห็นว่าข้อมูลจาก รายงานประจำปี 2554 เงินที่ได้จากกองทุน ดังกล่าวได้รับการสนับสนุนให้เป็นค่าใช้จ่าย ในการจัดพิมพ์หนังสือให้ความรู้เรื่องสิทธิ ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม จำนวน 239,680 บาท (สองแสนสามหมื่นเก้าพัน หกร้อยแปดสิบบาท) และไม่มีการให้เงิน กองทุนสนับสนุนสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai webmaster) ซึ่งเป็นองค์กรกลางซึ่งมา ช่วยเหลือผู้บริโภคในการวัดความเร็ว อินเทอร์เน็ต (Speed test) แต่อย่างไร จะเห็นได้ว่าคณะกรรมการบริหารกองทุน ตามมาตรา 54 ควรจะมีบทบาทในด้านกา

คุ้มครองผู้บริโภคให้มากขึ้น ควรจะมีการ ดำเนินการอย่างเป็นทางการในรูปแบบในการ สนับสนุนเงินกองทุนดังกล่าวให้กับ กลุ่มงาน รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ให้ได้จำนวนเงินมากกว่านี้ และควร จะสนับสนุนเงินกองทุนให้กับสมาคมผู้ดูแล เว็บไทย (Thai webmaster) ในการทำ โครงการวัดความเร็วอินเทอร์เน็ต (Speed test) เพื่อจะได้เป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ ทราบข้อมูลในการให้บริการความเร็ว อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการตรงตามที่ได้ โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้ บริการโทรคมนาคมของตนหรือไม่ และเพื่อ ที่จะได้เป็นข้อมูลหรือหลักฐานในการร้อง เรียนหรือฟ้องร้องผู้ให้บริการที่ผิดสัญญา และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ กลุ่มงาน รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงานคณะ กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai webmaster) ควรจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการ ที่จะเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานต่อ คณะกรรมการที่รับเรื่องร้องเรียน หรือเป็นผู้ เชี่ยวชาญในชั้นศาล เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค ในขั้นตอนต่าง ๆ จนถึงกระบวนการยุติธรรม

4. ปัญหาคุณสมบัติของคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

จะเห็นว่า มาตรา 6 ได้กำหนดคุณสมบัติของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จำนวนสิบเอ็ดคน ประกอบด้วย ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ ด้านกิจการกระจายเสียง จำนวนหนึ่งคน และกิจการโทรทัศน์ จำนวนหนึ่งคน ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านกิจการโทรคมนาคม จำนวนสองคน ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านกฎหมาย ด้านเศรษฐศาสตร์ อันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ด้านละสองคน ผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หรือด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน อันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จำนวนหนึ่งคน และการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม จำนวนหนึ่งคน และผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านการศึกษา วัฒนธรรม หรือการพัฒนาสังคม อันเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการ

โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จำนวนหนึ่งคน เห็นว่า คุณสมบัติของคณะกรรมการสองในสาม ควรจะเป็นผู้ที่มีผลงานหรือความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ เพราะจะเห็นได้ว่าปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีความสำคัญและความจำเป็นในชีวิตมนุษย์ และเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการทำงานของมนุษย์เรา ซึ่งหากคุณสมบัติของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ไม่มีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ จะไม่สามารถเข้าใจระบบงานของกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จะทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างแน่นอน ซึ่งอาจทำให้การแก้ปัญหาการกระทำความผิดต่อผู้บริโภค หรือผู้บริโภคถูกผู้ให้บริการเอาเปรียบ จะไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

5. ปัญหาในกระบวนการร้องเรียนที่ไม่สามารถชดใช้ค่าเสียหายที่ให้บริการไม่ตรงตามมาตรฐานที่ได้โฆษณาไว้ และผู้บริโภคที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไม่ได้รับสิทธิอันชอบธรรม

จากการที่ได้ศึกษาเห็นว่าคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ยังไม่มีประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการข้อมูล (Data) และการให้บริการพหุสื่อ หรือ

สื่อผสม (Multimedia) ก็ยังไม่มีข้อมูลที่จะต้องคืนเงินหรือชดใช้ค่าเสียหายอย่างไร ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการในสัญญาจำนวน 6 Mbps ราคาเหมาจ่าย 600 บาท ต่อเดือน คิดเฉลี่ยในการขอใช้บริการวันละ 20 บาท แต่เมื่อมีประกาศมาตรฐานการให้บริการข้อมูล (Data) และการให้บริการพหุสื่อหรือสื่อผสม (Multimedia) โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำการให้บริการแบบประเทศสิงคโปร์ และมีระบบมาตรฐานของระบบวัดและเรียกเก็บค่าบริการ (billing and metering system) แบบอย่างของประเทศฮ่องกงหรือใช้โปรแกรม Speed Test วัดและตรวจสอบได้ว่าวันใดเวลาใด การให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ตรงตามที่ได้โฆษณายืนยันมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตัวอย่างเช่นวันที่ 5 การให้บริการอินเทอร์เน็ตในวันนั้นเหลือความเร็วแค่ 5 Mbps ซึ่งผู้ให้บริการคิดค่าบริการเหมาจ่าย 500 บาทต่อเดือน คิดเฉลี่ยในการขอใช้บริการวันละ 16.66 บาท ในวันนั้นผู้ให้บริการก็ต้องคิดเงินในราคา 5 Mbps ซึ่งในวันที่ได้ 5 Mbps ต้องคิดราคา 16.66 บาท จะคิดในราคา 6 Mbps ราคาค่าบริการวันละ 20 บาท กับผู้บริโภคไม่ได้ ต้องคืนเงินหรือชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้บริโภคตามที่วัดได้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค แต่ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตยังไม่มีกระบวนการดังกล่าว เมื่อเกิดปัญหาผู้ให้

บริการอินเทอร์เน็ตไม่ตรงตามที่ได้โฆษณายืนยันมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และมีการตรวจสอบโดยใช้โปรแกรม Speed Test ตรวจสอบและจับได้ว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ตรงตามที่ได้โฆษณายืนยันมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เมื่อผู้บริโภคเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงเข้าสู่กระบวนการร้องเรียนโดยลำดับแรกก็เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 หากคู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้ทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความหรือคู่กรณีไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้สำนักงาน สรพช้อเท็จจริงและพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะเห็นว่าผู้บริโภคก็ยังไม่ได้รับชดใช้ค่าเสียหายแต่อย่างไร มีแต่ผู้ให้บริการถูกลงโทษทางปกครองตามกฎหมาย โดยอาจให้ปฏิบัติการตามคำสั่งของคณะกรรมการ หรือถ้าไม่ปฏิบัติตามคำสั่งก็ถูกปรับซึ่งก็ไม่ได้มีการเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคแต่อย่างใด และผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่ไม่ได้มาร้องเรียน เนื่องจากเห็นว่าจำนวนค่าเสียหายเป็นจำนวนเงินน้อยซึ่งหากมาร้องเรียนแล้วคิดว่าไม่คุ้มกับการเสียเงิน และ

เสียเวลา จึงไม่อยากจะสนใจในสิทธิของตนเองจึงทำให้ไม่เกิดความเป็นธรรมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้ แต่ถ้าคิดค่าเสียหายเป็นคนค่าเสียหายจำนวนเงินน้อย แต่ถ้ามองคนที่ได้รับความเสียหายนั้นเป็นวงกว้างก็เป็นจำนวนเงินมากพอสมควร จะเห็นว่าถ้าหากมีกระบวนการตามข้อ 2 มาใช้บังคับกระบวนการในเรื่องการไกล่เกลี่ย หรือการเข้าสู่กระบวนการร้องเรียน ก็น่าจะลดปัญหาลงเหลือน้อยลง แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะหมดปัญหาไปทั้งหมด ก็อาจจะมีการร้องเรียนเกิดขึ้นมาอีก

6. ปัญหาในกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ยังไม่มีระบบที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าสู่กระบวนการศาลยุติธรรม หรือเรียกว่า “การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice) ”

6.1 จะเห็นว่ากระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคยังไม่มีระบบที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าสู่กระบวนการศาลยุติธรรมหรือ เรียกว่า “การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice)” โดยเห็นว่าควรนำระบบการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Actions)⁹ มาใช้ซึ่งการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Actions) หลักการสำคัญของการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ได้แก่ การดำเนินคดีที่มีผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก

โดยผู้เสียหายที่จะเป็นสมาชิกกลุ่มได้นั้นต้องได้รับความเสียหายจากการกระทำที่มีข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเดียวกัน (Common fact and Common law) และในการดำเนินคดีแบบกลุ่มนั้นจะต้องมีการพิจารณาตั้งตัวแทนของกลุ่มขึ้นทำหน้าที่เป็นโจทก์ในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของตนเองและสมาชิกกลุ่มทั้งหมด เมื่อพิจารณาในด้านเศรษฐกิจแล้ว การดำเนินคดีแบบกลุ่มเป็นวิธีการที่สามารถคุ้มครองผู้เสียหายเป็นจำนวนมากที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำเดียวกัน (แต่เมื่อจำแนกความเสียหายเป็นรายบุคคลแล้วความเสียหายที่ได้รับนั้นเป็นความเสียหายจำนวนเพียงเล็กน้อย) เช่น ในคดีเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนความเสียหายที่ผู้เสียหายแต่ละรายได้รับอาจไม่คุ้มค่ากับการนำคดีไปฟ้องคดีสามัญการให้ผู้เสียหายทั้งหมดมารวมตัวกันเพื่อฟ้องเป็นคดีแบบกลุ่ม โดยทนายความจะเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงในคดีเพื่อฟ้องคดีแบบกลุ่มเรียกวงค่าเสียหายต่อศาล จึงเป็นมาตรการที่สร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายเล็กน้อยได้เป็นอย่างดี และเป็นวิธีการที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ โดยทนายความฝ่ายโจทก์จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคดีรวมถึงทนายความจะเป็นผู้ครอบ

⁹ วรณชัย บุญบำรุง , เรวัต ชวัญทองยิ้ม. (2552).การดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมาก หน่วยที่ 9 กฎหมายแห่งลักษณะสัญญาและละเมิดและหลักกฎหมายเปรียบเทียบชั้นสูง .กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีทั้งหมด และมีเงินรางวัลทนายความเป็นสิ่งจูงใจในการดำเนินการ เพราะถือเป็นการลงทุนที่ได้รับค่าตอบแทนในจำนวนค่อนข้างสูง ก่อนการฟ้องคดีทนายความฝ่ายโจทก์จะทำบัญชีทะเบียนสมาชิกกลุ่มโดยรวบรวมข้อมูลและเป็นผู้ติดต่อกับผู้เสียหายเพื่อประกอบการพิจารณาว่าคดีนั้น มีสมาชิกกลุ่มมากน้อยเพียงใด และหากทำคดีนี้แล้วจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ และการจัดทำทะเบียนสมาชิกกลุ่มนั้นจะเป็นประโยชน์อย่างมากในชั้นการพิจารณาเรื่องค่าเสียหายและการยื่นคำร้องขอรับชำระหนี้เนื่องจากมีความชัดเจนว่าสมาชิกกลุ่มที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้ นั้นเป็นใครบ้างและจำนวนมากน้อยเพียงไร โดยในขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลของทนายความฝ่ายโจทก์นี้ จะมีการเสนอสมาชิกกลุ่มผู้ที่มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะเป็นโจทก์ในการดำเนินคดีแบบกลุ่มเพื่อให้ศาลพิจารณาพร้อมกันไปด้วย เนื่องจากการดำเนินคดีแบบกลุ่มทนายความนั้นสำคัญมาก คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ควรจะออกระเบียบเพื่อสนับสนุนการดำเนินคดีแบบกลุ่มเพื่อรองรับทนายความ โดยให้มีการขึ้นทะเบียนรายชื่อกทนายความและการแต่งตั้งทนายความที่จะดำเนินคดีแบบกลุ่มให้กับผู้บริโภค และจัดให้มีการอบรมทนายความให้เป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้านตามพระราชบัญญัติ การประกอบ

กิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ซึ่งจะคล้ายกับ ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 ซึ่งในข้อ 3 ได้กำหนดนิยามคำว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งอาจเป็นบุคคลภายนอกหรือพนักงานของสำนักงานที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน และสำนักงานได้แต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้ และนิยามคำว่า “ทะเบียนรายชื่อ” หมายความว่าทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการเฉพาะด้านซึ่งสำนักงานอาจแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบนี้ โดยคำนียามที่กล่าวมาตามระเบียบนี้ได้กำหนดให้มีผู้ไกล่เกลี่ยโดยให้มีการขึ้นทะเบียนรายชื่อและการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดยกำหนดให้สำนักงานจัดให้มีทะเบียนรายชื่อซึ่งมาจากบุคคลภายนอก หรือพนักงานของสำนักงาน ทั้งนี้ บุคคลตามทะเบียนรายชื่อต้องเป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน โดยผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำนักงานจัดหรือรับรอง

6.2 จะเห็นว่าอีกทางเลือกหนึ่งควรจะมีการดำเนินคดีแบบกลุ่มโดยพนักงาน

อัยการ สำหรับพนักงานอัยการมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติพนักงานอัยการ พ.ศ.2498 โดยในคดีแพ่งมีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาลในศาลทั้งปวง รวมทั้งมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการตามที่กฎหมายอื่นกำหนดนั้นมีเป็นจำนวนมาก แต่อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รักษาผลประโยชน์ของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยจะยกตัวอย่าง อำนาจหน้าที่ที่เป็นการดำเนินคดีแทนผู้เสียหาย ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่เพียงบางส่วนของพนักงานอัยการดังนี้

6.2.1 ฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือราคาแทนผู้เสียหาย ในกรณีที่ผู้เสียหายมีสิทธิจะเรียกร้องให้คืนทรัพย์สินหรือราคาที่เขาสูญเสียไป เนื่องจากการกระทำความผิดในคดีลักทรัพย์ รั้งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ โจรสลัด กรรโชก ฉ้อโกง ยักยอก หรือรับของโจร เมื่อพนักงานอัยการยื่นฟ้องคดีอาญาโดยจะขอรวมไปกับคดีอาญา หรือจะยื่นคำร้องในระยะเวลาใดระหว่างที่คดีอาญากำลังพิจารณาอยู่ในศาลชั้นต้นก็ได้

6.2.2 เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้ง เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนิน

คดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

ข้อขัดข้องเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีแทนผู้เสียหาย ที่ควรจะเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ แต่กฎหมายไม่สามารถกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการได้ เช่น กรณีการฟ้องคดีแบบกลุ่ม (Class Actions) ของไทย ซึ่งในชั้นการพิจารณากร่างกฎหมายฉบับดังกล่าว สำนักงานอัยการสูงสุดก็ได้มีข้อสังเกตว่า ในทางปฏิบัติในปัจจุบันนี้พนักงานอัยการก็ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นผู้ฟ้องคดีแทนผู้เสียหายในคดีผู้บริโภคอยู่แล้ว ดังนั้น ควรจะเพิ่มเติมหลักการในร่างกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีแบบกลุ่มโดยให้อำนาจแก่พนักงานอัยการในการฟ้องคดีแทนสมาชิกกลุ่มที่ได้รับความเสียหาย ซึ่งในขณะนั้นคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งได้พิจารณาแล้วไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มเติมหลักการที่สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้เสนอมา เนื่องจากพิจารณาแล้วเห็นว่า หลักการของการฟ้องคดีแบบกลุ่มนั้น เป็นหลักการที่ผู้เสียหายแต่ละคนมารวมตัวกันเพื่อฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ที่ทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งเป็นคนละหลักการกับการฟ้องคดีแทนโดยพนักงานอัยการ ซึ่งหากนำมากำหนดรวมกัน อาจจะเกิดความสับสนและความยุ่งยากในทางปฏิบัติได้ หรืออีกกรณีหนึ่งคือการเป็น

ผู้ฟ้องคดีแทนผู้บริโภคในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 ซึ่งในชั้นการพิจารณายกฟ้องกฎหมายดังกล่าวของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุดได้เสนอเพิ่มหลักการว่า นอกจากผู้บริโภคจะเป็นผู้เสนอคดีต่อศาลด้วยตนเอง หรือให้สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองเป็นผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคแล้วควรกำหนดให้พนักงานอัยการสามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้ด้วยเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่หลักการดังกล่าวไม่สามารถนำไปกำหนดไว้ในกฎหมายฉบับดังกล่าวได้ ทั้งที่เป็นหลักการที่ดีและสามารถคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า ในปัจจุบันพนักงานอัยการไม่สามารถที่จะริเริ่มฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้ได้รับความเสียหาย ส่วนคดีผู้บริโภคนั้นต้องรอให้คณะกรรมการคุ้มครองเป็นผู้แต่งตั้งเสียก่อน บทบาทของพนักงานอัยการในการคุ้มครองสังคมในส่วนนี้จึงยังมีไม่มาก เห็นว่าควรจะผลักดันให้พนักงานอัยการมีบทบาทหรือมีอำนาจในเรื่องนี้ เพราะจะเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งซึ่งผู้บริโภคสามารถพึ่งพาองค์กรของรัฐได้อีกทางหนึ่งและในส่วนนี้ผู้บริโภคก็จะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีเพราะเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินคดีแทน และตามความคิดเห็นก็ควรที่จะเพิ่มเติม พระราชบัญญัติ

องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มาตรา 4 ซึ่งบัญญัติเกี่ยวกับ “กองทุน” ซึ่งควรจะออกกฎหมายมาเพื่อรองรับและสนับสนุนในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Actions) โดยเห็นว่าควรมี “กองทุนคุ้มครองผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกิจการโทรคมนาคม” โดยจะเห็นว่าหากผู้ให้บริการ ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ได้ตามที่โฆษณายืนยันมาตรฐานของตนไว้ และเกิดความเสียหายเกิดขึ้น เช่น ในทางด้านทางการแพทย์ หรือในทางด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ควรมีการเยียวยาในเบื้องต้น เหมือนกับการเยียวยาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากรถ พ.ศ.2535 โดยได้นำสาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคจากรถ พ.ศ.2535 มาให้เห็นเป็นแบบอย่างในการจัดตั้งกองทุน

■ บรรณานุกรม

หนังสือ

ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ . มีนาคม 2554.
รู้ไว้...ไม่เสียสิทธิรวมเรื่องควรรู้ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กรุงเทพฯ ฯ สำนักพิมพ์ดี

รายงานประจำปี .2554. กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

เศรษฐพร คูศรีพิทักษ์ (2550) อุตสาหกรรมโทรคมนาคมกับเศรษฐกิจไทย Telecommunications Industry and Thai Economy กรุงเทพฯ ฯ :สำนักพิมพ์พีเพรส

ศักดิ์ดา ธนิตกุล (2551) แนวคิดหลักกฎหมายและคำพิพากษากฎหมายธุรกิจ กรุงเทพฯ ฯ สำนักพิมพ์นิติธรรม

วรรณชัย บุญบำรุง และ เรวดี ขวัญทองยิ้ม (2552) กฎหมายแพ่ง ลักษณะสัญญาและลักษณะละเมิด และหลักกฎหมายเปรียบเทียบชั้นสูง หน่วยที่ 9 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กรุงเทพฯ ฯ :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิทยานิพนธ์

โสรัจ ศรีพัฒน์ (2554) การให้บริการเสริมเพิ่มมูลค่าสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ ฯ

ธัญพร จันทน์เรืองเพ็ญ (2545) “การแปลสัญญาสัมปทานกิจการโทรคมนาคมกับการเปิดโทรคมนาคมของไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีสัญญาร่วมการทำงานโทรศัพท์

พื้นฐาน” วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ ฯ

พฤษส์ ไชยราช (2549) ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมการโฆษณาโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกิจการ โทรคมนาคม วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ ฯ

พิทยา วิทยาไพโรจน์ (2549) ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาไม่เป็นธรรม :ศึกษาคณิศ์ สัญญาประกันวินาศภัย วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ ฯ

สมพิธ สาข่านาญ (2540) ปัญหาทางกฎหมายในการพัฒนาการสื่อสารและโทรคมนาคม: ศึกษาคณิศ์ การให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ วิทยานิพนธ์ปริญญา นิติศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ ฯ

รายงานการวิจัย

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ เทียนสว่าง ธรรมวณิช. (สิงหาคม 2554). การศึกษา การจัดรูปองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคด้าน กิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ที ดี อาร์ ไอ). กรุงเทพฯ ฯ

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ , และ ธาราธร รัตน
นฤมิตร (มีนาคม 2546) การคุ้มครองผู้
บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
(ที ดี อาร์ ไอ).กรุงเทพฯ.

สิ่งพิมพ์รัฐบาล

บันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ประกอบร่าง พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่ม
เติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ
แพ่ง (ฉบับที่...) พ.ศ....(การดำเนินคดี
แบบกลุ่ม) (กันยายน 2553) สำนักงาน
คณะกรรมการกฤษฎีกา.กรุงเทพฯ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

TOT เน็ต Super Speed .(2555).โครงการ
จัดทำสารานุกรมโทรคมนาคมไทย
วิวัฒนาการหลักของระบบ โทรคมนาคม
[Online] available URL :// WWW.
thaitelecom.km.org/TTE/topic/at-
tach/Definition_of_Telecommunica-
tions/index_php, 6 เมษายน 2552

โครงการจัดทำสารานุกรมโทรคมนาคมไทย
วิวัฒนาการหลักของระบบโทรคมนาคม
(2555) การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
[Online]availableURL://WWW.thaitele-
com.km.org/TTE/topic/attach/Defini-
tion_of_Telecommunications/index_
php?name=Forums &p=296,2555. (10
พฤษภาคม 2552). Lernner in th / blog
/il6-37/414996,2555]. (10 พฤษภาคม
2552)



