

รายงานวิจัยเรื่อง
การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
(การวิจัยในโครงการ “แนวทางการปฏิรูประบบโทรคมนาคมของประเทศไทย”)

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	i
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ii
Executive Summary	iv
1. แนวคิดพื้นฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค	1
1.1 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค	1
1.2 มาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยทั่วไป	3
1.3 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	3
2. การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมของต่างประเทศ	5
2.1 ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมในต่างประเทศ	5
2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	6
2.3 แนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม	7
2.3.1 การกำกับดูแลคุณภาพบริการ (Quality of Service หรือ QoS)	8
2.3.2 การใช้แนวทางปฏิบัติของอุตสาหกรรม (Industry Code of Practice)	10
2.3.3 มาตรฐานของระบบวัดและเรียกเก็บค่าบริการ (billing and metering system)	11
2.3.4 การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขข้อพิพาท (dispute resolution)	12
3. การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมของไทย	14
3.1 การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย	14
3.2 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมไทย	15
4. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	19
4.1 มาตรการทั่วไปเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค	19
4.2 มาตรการเฉพาะในการกำกับดูแลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค	21
เอกสารอ้างอิง	23
ภาคผนวกที่ 1 แนวทางการปฏิบัติของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของออสเตรเลีย (Industry Code of Practices)	42
ภาคผนวกที่ 2 ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ FCC รับพิจารณา	45