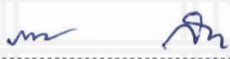


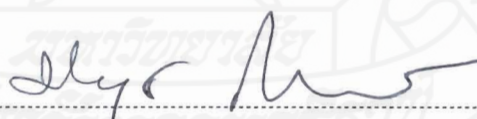
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการประกอบกิจการ
โทรคมนาคม : กรณีศึกษาสัญญาการให้บริการอินเทอร์เน็ต
ชื่อและนามสกุล ร้อยตำรวจเอกจักรพันธ์ ก้อนผูก
วิชาเอก กฎหมายธุรกิจ
สาขาวิชา นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ภาณินี กิจพ่อคำ
2. รองศาสตราจารย์ปิยะนุช ไปตะวนิช
3. อาจารย์ พันตำรวจเอกญาณพล ยังยืน

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์กอร์ปกุล วินิจนัยภาค)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ภาณินี กิจพ่อคำ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปิยะนุช ไปตะวนิช)


..... กรรมการ
(อาจารย์ พันตำรวจเอกญาณพล ยังยืน)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการประกอบกิจการโทรคมนาคม :

กรณีศึกษาสัญญาการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัย ร้อยตำรวจเอกจักรพันธ์ ก้อนผูก **รหัสนักศึกษา** 2524003718 **ปริญญา** นิติศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ภานิ กิจพ้อคำ (2) รองศาสตราจารย์ปิยะนุช โปตะวนิช

(3) อาจารย์ พันตำรวจเอกญาณพล ยังยืน **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันมีผู้บริโภคที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก โดยอินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก แต่ก็มีปัญหากรณีที่ผู้ให้บริการ ให้บริการความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับที่ผู้ให้บริการได้โฆษณาขึ้นจนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โทรคมนาคม วัตถุประสงค์ของการทำงานวิจัยฉบับนี้เพื่อศึกษา ความหมาย วิวัฒนาการ องค์ประกอบ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการอินเทอร์เน็ต กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตของประเทศไทย และของต่างประเทศ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจ (กสทช.) ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 ในการกำกับดูแลผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต การกำหนดสัญญา หรือเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ การกำหนดอัตราค่าบริการ และในการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544

งานวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยทางกฎหมายและเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิจัยทางเอกสารโดยศึกษาและวิเคราะห์ ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่ (กสทช.) ประกาศกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร รายงาน การวิจัย และวิธีการการให้บริการอินเทอร์เน็ตของต่างประเทศมาประกอบการศึกษาอีกส่วนหนึ่ง โดยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงโดยวิธีพรรณนาและวิเคราะห์

งานวิจัยเรื่องนี้ ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการกำกับ ดูแล ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต แนวทางในการการกำหนดสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้เป็นธรรมต่อผู้บริโภค แนวทางในการชดเชยค่าเสียหายที่ผู้ให้บริการ ให้บริการความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับมาตรฐานที่ได้โฆษณาขึ้นไว้ และแนวทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในส่วนของกรณีการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก

คำสำคัญ สัญญาการให้บริการอินเทอร์เน็ต

Thesis title: The Enforcement of the Consumer Protection Law in Telecommunication Business; Case Study: Internet Service Agreement
Researcher: Pol.Capt. Jakkraphan Konphook; **ID:** 2524003718;
Degree: Master of Laws; **Thesis advisors:** (1) Paninee Kitpoka, Associate Professor; (2) Piyanuch Potavanich, Associate Professor; (3) Pol.Col. Yanaphol Yungyuen;
Academic year: 2012

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 research 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 providers, 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.

Keywords: Internet Service Agreement

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ภาณี กิจพ้อคำ ที่ได้กรุณาสละเวลารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับผู้เขียน ซึ่งท่านได้มีเมตตาให้คำปรึกษาแนะนำ ให้แนวความคิดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากตลอดจนให้แนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ และให้ความช่วยเหลือในการประสานงานด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งได้เสียสละเวลาตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสิ้นเรียบร้อยด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และได้ให้ความเมตตากรุณาแก่ผู้เขียนเป็นอย่างยิ่ง

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ กอรั๊ปกุล วินิจนัยภาค ที่ได้กรุณาให้เกียรติรับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ในส่วนของท่านรองศาสตราจารย์ปิยะนุช โปตะวนิช และท่านอาจารย์พันตำรวจเอก ญาณพล ชัยยืน ซึ่งได้กรุณาให้เกียรติรับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เขียนเป็นอย่างยิ่งเช่นกัน

นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้เขียนตลอดมาคือ ความรักจาก บิดา และมารดา พี่น้องซึ่งให้การสนับสนุนการศึกษาของผู้เขียนมาโดยตลอดตั้งแต่เล็กจนกระทั่งโตมีอนาคตในหน้าที่การงาน รวมทั้งกำลังใจจากเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นที่คอยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์จนผู้เขียนประสบความสำเร็จและขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิอีกหลายท่าน และอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ไม่อาจกล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมด

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้พอจะมีคุณค่าทางวิชาการอยู่บ้าง ผู้เขียนขอขอบกตเวทิตาแก่ บิดาและมารดา ครูอาจารย์และบุคคลสำคัญผู้มีพระคุณที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และที่ไม่อาจจะลืมได้คือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อันเป็นสถาบันการศึกษาที่รักยิ่งของผู้เขียน

สุดท้ายนี้หากวิทยานิพนธ์ มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องประการใด ผู้เขียนจะขอน้อมรับผิดไว้แต่เพียงผู้เดียว

จักรพันธ์ ก้อนผูก

ตุลาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	14
ขอบเขตของการศึกษา	15
วิธีการดำเนินการศึกษา	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	16
นิยามศัพท์เฉพาะ	16
บทที่ 2 ความหมาย วิวัฒนาการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประกอบกิจการ	
โทรคมนาคมและกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ต	18
ความหมายของโทรคมนาคม	19
ความหมายของอินเทอร์เน็ต	21
วิวัฒนาการหลักของระบบโทรคมนาคม	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม	23
แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ	25
แนวคิดเกี่ยวกับการโฆษณา	28
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมการโฆษณาการให้บริการอินเทอร์เน็ต	31
แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภค	34
หลักการเกี่ยวกับการทำสัญญา	35
องค์ประกอบโทรคมนาคม	41
วัตถุประสงค์ของการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ของประเทศไทย และต่างประเทศ.....	47
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550.....	47
กฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตของประเทศไทย.....	48
กฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตของต่างประเทศ.....	77
กฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมาก โดยเอกชนธรรมดา: การดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class action).....	108
บทที่ 4 วิเคราะห์ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต.....	150
ปัญหาเกี่ยวกับองค์การในการกำกับดูแลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม.....	163
ปัญหาในการยืนยันมาตรฐานและคุณภาพให้บริการโทรคมนาคมประเภท การให้บริการข้อมูล (Data) และพหุสื่อ หรือสื่อผสม (Multimedia).....	171
ปัญหาในกระบวนการร้องเรียนที่ไม่สามารถชดเชยค่าเสียหายที่ให้บริการไม่ตรง ตามมาตรฐานที่ได้โฆษณายืนยันไว้ และผู้บริโภคที่ไม่ได้เข้ากระบวนการไม่ได้ รับสิทธิอันชอบธรรม.....	177
ปัญหาในกระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ.2544 ยังไม่มีระบบที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าสู่กระบวนการศาลยุติธรรม หรือ เรียกว่า “การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice)”.....	179
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	198
บทสรุป.....	198
ข้อเสนอแนะ.....	206
บรรณานุกรม.....	220
ภาคผนวก.....	223
ก ร ่าง พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่...) พ.ศ....	224
ประวัติผู้วิจัย.....	244

ณ

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	ตารางมาตรฐานคุณภาพบริการของสิงคโปร์.....	173
--------------	--	-----



ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แสดงตาราง รายการสมัครฟรี !! เตรียมพร้อมรับความแรง !! สุดขีด..... 11

