

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อปลายปี พ.ศ.2552 มีการสำรวจความตระหนักของผู้บริโภคทั่วประเทศ ประมาณ 8,000 คน ในประเด็นบริการโทรคมนาคม มีข้อมูลที่น่าสนใจมากมาย แต่ขอหยิบเพียงบางส่วนมาเผยแพร่ ซึ่งเป็นเรื่องระดับการรับรู้สิทธิและการพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคไทย ในเรื่องระดับการรับรู้สิทธิด้านการใช้บริการโทรคมนาคม ผลการสำรวจพบว่า หนึ่งในสี่ของผู้บริโภคไม่รู้สิทธิผู้บริโภคเลยแม้แต่อย่างใด ส่วนอีกประมาณเกือบครึ่งหนึ่งของผู้บริโภครู้สิทธิค่อนข้างน้อยรวมแล้วคนไทยร้อยละเจ็ดสิบไม่ค่อยรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค ที่น่าสนใจคือ ช่องทางการรับรู้สิทธิ ซึ่งเรามักจะคิดว่า ช่องทางสำคัญคือ สื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ แต่ถูกเพียงส่วนเดียว เพราะผลการสำรวจพบว่าร้อยละเจ็ดสิบรับรู้ผ่านทางโทรทัศน์ ซึ่งไม่น่าประหลาดใจ เพราะวัน ๆ คนไทยไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ นั่งอยู่หน้าจอวันละหลายชั่วโมง แต่ช่องทางลำดับที่สองเป็นเรื่องที่ผิดพลาด ก็คือคนไทยร้อยละสามสิบรับรู้สิทธิจาก “คนรู้จัก” ส่วนหนังสือพิมพ์และวิทยุ ช่องทางละประมาณร้อยละสิบ ซึ่งน้อยกว่า “คนรู้จัก” สองสามเท่าตัว¹

เรารู้กันดีอยู่แล้วว่า ถ้าคิดจะซื้อสื่อทีวี หนังสือพิมพ์ หรือวิทยุ เราต้องมีเงินก้อนโตเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ แต่ถ้าเรากระจายความรู้กันในหมู่ผู้บริโภคจะเป็นช่องทางที่เปลืองเงินน้อยที่สุด และได้ผลพลอยได้ในการสร้างเครือข่ายไปในตัวอีกด้วย และจากข้อมูลทำให้ชวนคิดว่า ถ้าเราสื่อสารผ่านวิทยุชุมชนที่เป็น “คนรู้จัก” อาจมีน้ำหนักไม่น้อยเลยทีเดียว มาถึงส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่ง ก็คือเรื่องการร้องเรียนเราพบว่าผู้บริโภคบริการโทรคมนาคมส่วนใหญ่เคยพบปัญหา คือประมาณร้อยละหกสิบแต่ถามว่าคนส่วนใหญ่ที่เจอปัญหาร้องเรียนหรือไม่ เราคงเดากันได้ว่าจะมีส่วนน้อยเท่านั้นที่ร้องเรียน นี่ก็ถูกครึ่งเดียวเหมือนกัน เพราะไม่ใช่ส่วนน้อยที่ร้องเรียน แต่เป็น

¹ ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ ฐิติ... ไม่เสียสิทธิรวมเรื่องความรู้ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กรุงเทพฯ บริษัทพิมพ์ดี จำกัด มีนาคม 2554 (หน้า 11 – 12) สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กรุงเทพฯ บริษัทพิมพ์ดี จำกัด มีนาคม 2554 (หน้า 11 – 12)

“ส่วนน้อยมาก” ต่างหาก คือ มีเพียงร้อยละสองเท่านั้นที่ร้องเรียนที่น่าคิดต่อไปอีกก็คือ ใน “ส่วนน้อยมาก” นี้เมื่อเรื่องร้องเรียนไปแล้วร้อยละหกสิบได้รับการแก้ปัญหาส่วนที่เหลือร้อยละสี่สิบไม่พอใจกับการแก้ไขของบริษัท ซึ่งคงอยากรู้กันแล้วใช่ไหมว่าถ้าไม่พอใจการแก้ไขปัญหา “ส่วนน้อยมาก” เหล่านี้จะทำอะไรต่อก็ต้องบอกว่าน่าผิดหวังครับ เพราะในกลุ่มนี้ถ้าคนจากสิบคน จะไม่ทำอะไรต่อแล้ว เหลือเพียงคนเดียวจากสิบคนที่ยื่นหัตถ์ร้องเรียนต่อ สรุปง่าย ๆ ว่าถ้าคนไทยเจอปัญหาหนึ่งพันคน จะมีคนที่ยื่นหัตถ์ร้องเรียนจนถึงที่สุดไม่ถึงหนึ่งคน ถ้าใครอยู่ในกลุ่มนี้ต้องขอปรบมือให้เต็มทีครับ พอเรามาดูว่าคนกลุ่มใดร้องเรียนมาก เราพบข้อมูลที่น่าสนใจดังนี้ คนที่ร้องเรียนมากคือคนที่มีการศึกษาสูง และคนยังมีการศึกษาสูงยิ่งจะรู้สิทธิผู้บริโภคมากขึ้น ข้อมูลนี้แปลความแบบง่าย ๆ ได้ว่าคนที่ร้องเรียนมากคือคนที่รู้สิทธิมาก นี่ไม่ได้แปลว่าเราต้องไปทำให้คนไทยจบการศึกษากันสูง ๆ แต่แปลว่าเราควรทำให้ผู้บริโภคไทยรู้สิทธิของตนเอง และเขาจะพิทักษ์สิทธิตนเองยังบวกกับข้อมูลที่ว่าถ้าร้องเรียนแล้วจะได้รับการแก้ปัญหาน้อยลงในสิบเรื่อง แปลว่าเพียงการร้องเรียนผู้ให้บริการอย่างน้อยหนึ่งในสิบของปัญหาที่จะได้รับการแก้ไข การส่งเสริมการรู้สิทธิและการร้องเรียนจึงดีกว่าปล่อยให้คนไทยถูกเอาเปรียบ หรือต้องทนกับบริการที่เต็มไปด้วยปัญหาเรื่อยไป² ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม ก็มีปัญหาหลาย ๆ เรื่องซึ่งผู้บริโภคเห็นว่าการเอาเปรียบ ที่กล่าวต่อไปนี้

“ระวังมือถือยุคใหม่ จ่ายค่าเน็ตไม่รู้ตัว”

แม้ว่าคนไทยส่วนใหญ่ยังใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อคุยกัน แต่ก็เริ่มใช้ส่งข้อมูลกันมากขึ้น เช่นการส่งข้อความสั้นไปมาหากัน (จนทำให้เพจเจอร์สูญพันธุ์ไป) หรือใช้โหลดภาพ โหลดเพลง นอกจากนี้โทรศัพท์มือถือยังใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ผ่านบริการที่เรียกว่า GPRS (คนละเรื่องกับ GPS ที่ไว้หาตำแหน่งและแสดงแผนที่เดินทาง) หลายคนใช้ GPRS ผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่อใช้เป็นตัวกลางรับบริการอินเทอร์เน็ตเชื่อมกับคอมพิวเตอร์ (แต่บางคนก็เอาซิมการ์ดใส่ในแอร์การ์ดแล้วเสียบเข้าคอมพิวเตอร์โดยตรงโดยไม่ต้องใช้โทรศัพท์มือถือทำให้สะดวก เพราะมีโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่เล่นอินเทอร์เน็ตที่ไหนก็ได้ที่มีสัญญาณไปถึง ยิ่งเดี๋ยวนี้โทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ ๆ พัฒนาจนเล่นอินเทอร์เน็ตได้เลยแม้หน้าจอโทรศัพท์มือถือจะเล็กหน่อย แต่ก็ยังพออ่านออกพิมพ์ได้ ไม่ต้องมีคอมพิวเตอร์ให้ยุ่งยาก ยิ่งสะดวกขึ้นไปอีกและรุ่นใหม่สุดจริง ๆ

² ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ ฐิติ... ไม่เสียสิทธิรวมเรื่องความรู้ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กรุงเทพฯ บริษัทพิมพ์ดี จำกัด มีนาคม 2554 (หน้า 12 – 13)

จะรองรับระบบมือถือยุคที่สามหรือ 3 G ซึ่งจะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เร็วกว่า GPRS เดิม ๆ ฟังก์ชันดีไปหมดแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจนได้ ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวเพราะเรื่องค่าบริการนั่นเองก็ต้องเล่าพื้นฐานก่อนว่าปกติราคา GPRS จะมีสองระบบคือคิดเป็นเวลา เช่น นาทีละหรือชั่วโมงละก็บาทและคิดเป็นจำนวนข้อมูลที่รับส่ง เช่น 12 สตางค์ ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) โปรโมชันที่มีส่วนใหญเป็นลูกผสมสองแบบ ก็คือเหมาจ่ายเท่านี้บาทจะใช้ได้นั้นชั่วโมง ถ้าเกินชั่วโมงที่กำหนดก็จะเริ่มคิด 12 สตางค์ ต่อ 1 KB ซึ่งที่ผ่านมาเจอปัญหาค่าบริการได้ทุกแบบ เช่นผู้บริโภคคนหนึ่งคิดว่าตัวเองใช้ GPRS ไม่มากเลยเลือกจ่ายแบบ 12 สตางค์ ต่อ 1 KB ผ่านไปเดือนเดียวถูกเรียกเก็บเงิน 16,000 บาท ดังนั้นก่อนซื้อเครื่องใหม่ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเครื่องที่เราซื้อเปิด GPRS ได้หรือไม่และตอนเลือกโปรโมชันก็ตรวจสอบค่าบริการ GPRS ด้วยเช่นกันไม่เช่นนั้นค่าเครื่องเป็นหมื่น อาจจะถูกกว่าค่าบริการที่โดนเรียกเก็บเดือนเดียวก็ได้³

“ สิ่งที่รบกวนผู้บริโภคในปัจจุบันไม่ใช่แค่ข้อความขยะแต่รวมถึงเนื้อหาขยะ ๆ เช่น การชักชวนให้ดาวน์โหลดคลิปหรือข้อความลามกอีกทั้ง SMS ยังเป็นช่องทางให้เงินไหลออกจากกระเป๋าง่ายดาย ” ผู้บริโภคก็ต้องระมัดระวังการใช้บริการ SMS เพราะเป็นช่องทางให้เงินไหลออกจากกระเป๋าได้อย่างง่ายดาย เช่น หากเราพิมพ์ข้อความยาวไปข้อความจะถูกตัดแบ่งแล้วส่งไปยังปลายทางเป็นหลายข้อความ ทำให้เสียเงินมากขึ้นเป็นสอง – สามเท่าโดยไม่รู้ตัว⁴

นอกจากตัวอย่างที่ยกมานี้ยังมีปัญหาและการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับในกิจการโทรคมนาคม ดังนี้⁵

1. กรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทชำระค่าบริการล่วงหน้า (Pre – paid)
2. กรณีค่าบริการผิดพลาด
3. กรณีปัญหาจากการขอรับบริการคงสิทธิเลขหมาย
4. ปัญหาที่ไม่สามารถย้ายโครงข่ายการให้บริการได้
5. ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากย้ายโครงข่ายสำเร็จแล้ว
6. กรณีปัญหาข้อพิพาทค่าบริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ

(International Roaming)

³ ประวิทย์ ลี้สถาพรวงศา รู้ไว้... ไม่เสียสิทธิรวมเรื่องควรรู้ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กรุงเทพฯ บริษัทพิมพ์ดี จำกัด มีนาคม 2554 (หน้า 12 – 13)

⁴ อ้างแล้วเรื่องเดียวกัน (หน้า 15 – 17)

⁵ รายงานประจำปี 2554 กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) (หน้า 47 – 49)

7. ปัญหาการจำกัดวงเงินค่าใช้จ่าย
8. ปริมาณการใช้ข้อมูล
9. ปัญหาสัญญาณที่เชื่อมต่อขัดข้อง

ปัจจุบันสังคมยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารอินเทอร์เน็ต

ได้แพร่กระจายเกิดเป็นเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารระหว่างกันไปเกือบทุกมุมโลก อินเทอร์เน็ตได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ทุกสถานที่และทุกเวลาโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะทางอีกต่อไป และยังเป็นเทคโนโลยี นวัตกรรม บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ผู้ให้บริการ หรือแม้แต่โทรศัพท์มือถือ ก็เคลื่อนที่รุ่นใหม่ ๆ ได้หลอมรวม (Convergence) เข้าด้วยกันและไม่อาจแยกออกจากกันได้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ได้เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียวแต่ใช้เป็นได้ทั้งคอมพิวเตอร์พกพาขนาดเล็กใช้ในการท่องอินเทอร์เน็ต รับ – ส่ง อีเมล ถ่ายรูป หรือแม้แต่ใช้ในการฟังเพลงหรือวิทยุ และเป็นได้ทั้งโทรศัพท์ซึ่งคุณภาพย่นตร์ได้ อินเทอร์เน็ตจึงได้เข้ามามีบทบาทที่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของระบบการติดต่อสื่อสารและการดำรงชีวิตประจำวันของประชากรทุกสังคมในโลกอย่างที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงบริการอินเทอร์เน็ตได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประกอบกับมีบริการที่หลากหลายรองรับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความแตกต่างกับในอดีตที่ผ่านมา กล่าวคือในอดีตบริการโทรคมนาคมรับ – ส่งข้อมูลได้โดยมีข้อจำกัดเฉพาะบริการประเภทเสียง (Voice) หรือข้อมูล (Data) และเทคโนโลยีรับ – ส่งที่ไม่ทันสมัยหรือไม่มีความก้าวหน้านัก ปัจจุบันบริการโทรคมนาคมได้ถูกพัฒนาให้สามารถรับ – ส่งข้อมูลได้พร้อมกันระหว่างเสียง ข้อมูล รูปภาพ หรือสื่อผสม (Multimedias) ในรูปแบบต่าง ๆ พร้อมด้วยเทคโนโลยีทางสายหรือสายที่มีความเร็วสูงมากยิ่งขึ้นทำให้ในส่วนของการประกอบกิจการโทรคมนาคมเริ่มมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความต้องการใช้บริการและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจการประกอบกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาให้บริการภายใต้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัยและคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใช้บริการให้สนใจมาใช้บริการของตนมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อเพิ่มการถือครองส่วนแบ่งทางการตลาดและสร้างผลประโยชน์ให้แก่บริษัทของตนให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบกิจการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตรายอื่นได้ดียิ่งขึ้นบริการอินเทอร์เน็ตเป็นบริการโทรคมนาคมลักษณะและประเภทหนึ่ง ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญยิ่งในระบบการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และถ้าหากใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใหม่ ๆ หรือแท็บเล็ต สามารถพกพาติดตัวเคลื่อนที่ไปที่ใดก็ได้ ทำให้สามารถลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ในการใช้บริการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้มีการพัฒนาคุณภาพของเครือข่ายและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพความเร็วสูงมากยิ่งขึ้นบริการ

อินเทอร์เน็ตจึงเป็นอีกหนึ่งบริการที่มีปริมาณความต้องการใช้บริการสูง รวมถึงตลาดการให้บริการ มีการแข่งขันอย่างรุนแรงอย่างมีนัยสำคัญ ดังจะเห็นได้จากการจัดทำรายการส่งเสริมการขายของผู้ให้บริการ การโฆษณาของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่แต่ละรายที่นำเสนอกลยุทธ์ทางด้านราคา และจัดทำกิจกรรมทางการตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นปัจจุบันมีผู้บริโภคที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีจำนวนมากจากกระแสของการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้กลายมาเป็นบริการที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้ใช้บริการมากขึ้นเป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง แต่ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นกิจการโทรคมนาคมประเภทหนึ่ง ก็มีปัญหาในการบริการโดยไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ ซึ่งปัจจุบันปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องติดตามมาเช่นเดียวกัน ทั้งที่ปรากฏข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่รับเรื่องที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือจากข้อมูลการนำเสนอปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านชุมชนออนไลน์ต่าง ๆ (Webbord) เช่น สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster)

จากบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม พ.ศ.2554 ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งได้ร้องเรียนเข้ามาจำนวนทั้งสิ้น 2,184 เรื่อง ดังนี้ คือ⁶

1. โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) จำนวน 1,640 เรื่อง ร้อยละ 75.09 เปอร์เซนต์
2. อินเทอร์เน็ต จำนวน 418 เรื่อง ร้อยละ 19.14 เปอร์เซนต์
3. โทรศัพท์พื้นฐาน จำนวน 86 เรื่อง ร้อยละ 3.94 เปอร์เซนต์
4. สถานีวิทยุคมนาคม จำนวน 17 เรื่อง ร้อยละ 0.78 เปอร์เซนต์
5. โทรศัพท์เคลื่อนที่ PCT จำนวน 4 เรื่อง ร้อยละ 0.18 เปอร์เซนต์
6. เรืองนอกอำนาจ จำนวน 4 เรื่อง ร้อยละ 0.18 เปอร์เซนต์
7. โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 2 เรื่อง ร้อยละ 0.09 เปอร์เซนต์
8. บริการอื่น ๆ จำนวน 13 เรื่อง ร้อยละ 0.6 เปอร์เซนต์

⁶ รายงานประจำปี 2554 กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) (หน้า 3)

และที่ผ่านมา กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งปรากฏว่าร้อยละ 90 เปอร์เซนต์เป็นการร้องเรียนเรื่องประสิทธิภาพและความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ใช้ไม่เป็นไป ตามที่ผู้ให้บริการโฆษณา และพบว่าผู้บริโภคมีความต้องการตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ตนใช้บริการอยู่ประมาณ 80,000 ครั้งต่อเดือนแต่ยังไม่เคยมีการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อชี้ให้เห็นว่า คุณภาพและความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการแต่ละรายเป็นอย่างไร ตรงตามที่ได้โฆษณาประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคหรือไม่

จากตัวอย่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง TOT สิ้นค้าและบริการ (ด้านอินเทอร์เน็ต)⁷

1. Hi – Speed Internet

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) ผ่านสายโทรศัพท์เส้นเดิม สามารถรับ – ส่งข้อมูลสูงสุดด้วยอัตราความเร็วการรับข้อมูล (Download) สูงสุดที่ 4 Mbps และ อัตราการส่งข้อมูล (Upload) สูงสุดที่ 512 Kbps เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบตลอดเวลา (Always On) สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ไม่จำกัด โดยระดับความเร็วในการรับ – ส่งข้อมูลจะขึ้นอยู่กับระยะทาง และคุณภาพของคู่สายนั้น ๆ โปรโมชัน 3 Mb 4 Mb 8 Mb 12 Mb เรามีเน็ตทุกความเร็วให้เลือก 8 Mbps / 512 Kbps (อัตราปกติ 3,500 บาท) แพ็กเกจ “ เน็ต Super Speed ” ลูกค้ายาใหม่ 1,000 บาท ลูกค้ายาเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา 1,000 บาท อยู่ในระยะสัญญา 1,000 บาท 12Mbps/512 Kbps (อัตราปกติ 4,000 บาท) แพ็กเกจ “เน็ต Super Speed ”ลูกค้ายาใหม่ 1,500 บาท ลูกค้ายาเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา 1,500 บาท อยู่ในระยะสัญญา 1,500 บาท

ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 265Kbps/128Kbps (อัตราปกติ 500บาท) “แพ็กเกจเน็ต Double Bonus” ลูกค้ายาใหม่ อัตราโปรโมชันอินเทอร์เน็ต 490 บาท , มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท ลูกค้ายาเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชันอินเทอร์เน็ต 490 บาท , มูลค่าใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชันอินเทอร์เน็ต 490 บาท มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท

⁷ TOT “ เน็ต Super Speed ”

ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 512Kbps/256Kbps อัตราปกติ 700 บาท)
 “แพ็คเกจเน็ต Double Bonus” ลูกค้าใหม่ อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490 บาท, มูลค่าการใช้
 โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490
 บาท , มูลค่าใช้ โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490
 บาท มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท

ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 1 Mbps/512 อัตราปกติ 1,000 บาท)
 “แพ็คเกจเน็ต Double Bonus” ลูกค้าใหม่ อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490 บาท , มูลค่าการใช้
 โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490
 บาท , มูลค่าใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490
 บาท มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 490 บาท

ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 2 Mbps/512 Kbps (อัตราปกติ 1,000
 บาท) “แพ็คเกจเน็ต Double Bonus ” ลูกค้าใหม่ อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 590 บาท , มูลค่า
 การใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 590 บาท ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต
 590 บาท , มูลค่าใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 590 บาท อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต
 590 บาท มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 590 บาท ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท)
 3 Mbps/512 Kbps อัตราปกติ (1,800 บาท) “แพ็คเกจเน็ต Double Bonus” ลูกค้าใหม่ อัตรา
 โปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 690 บาท , มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 690 บาท ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ใน
 ระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 690 บาท , มูลค่าใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 690 บาท อยู่ใน
 ระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 690 บาท มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 690 บาท

ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 4 Mbps/512 Kbps (อัตราปกติ 2,200
 บาท) “แพ็คเกจเน็ต Double Bonus ” ลูกค้าใหม่ อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 890 บาท , มูลค่า
 การใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 890 บาท ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต
 890 บาท , มูลค่าใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 890 บาท อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต
 890 บาท มูลค่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฟรี 890 บาท สิทธิพิเศษ เลือกรับเพียง 1 สิทธิ

ความเร็ว 256 Kb และ 512 Kb เฉพาะลูกค้าในพื้นที่ขายสายไม่สามารถให้บริการที่
 ระดับความเร็ว 1 Mb ได้เท่านั้น

TOT “ เน็ต Up Speed ”

ท่านสามารถใช้ TOT hi – speed internet “ Up speed ” ได้ถึงแม้ไม่มีเลขหมาย/
 คู่สายโทรศัพท์ สามารถใช้งานร่วมกับรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์พื้นฐานอื่น ๆ ระดับ
 ความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 265Kbps/128Kbps (อัตราปกติ 1,350 บาท) แพ็คเกจ

“เน็ต Up speed” ลูกค้าใหม่ อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490 บาท, ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490 บาท , อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 490 บาท

ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 3 Mbps/512 Kbps (อัตราปกติ 1,800 บาท) แพ็กเกจเน็ต “ Up speed ” ลูกค้าใหม่ อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 590 บาท , ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 590 บาท , อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 590 บาท

ระดับความเร็ว (อัตราอินเทอร์เน็ตปกติ/บาท) 4 Mbps/512 Kbps (อัตราปกติ 2,200 บาท) แพ็กเกจ “เน็ต Up speed ” ลูกค้าใหม่ อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 790 บาท , ลูกค้าเก่า ไม่อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 790 บาท , อยู่ในระยะสัญญา อัตราโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ต 790 บาท สิทธิพิเศษ เลือกรับเพียง 1 สิทธิ

วิธีใช้

- สามารถใช้โทรศัพท์ที่ไปพร้อมกับการท่องเที่ยวโลกอินเทอร์เน็ต
- เป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบตลอดเวลา (Always On) สามารถเล่นได้

ไม่จำกัด

- รองรับการใช้งานต่าง ๆ (Application) ที่ต้องการรับ – ส่งข้อมูลปริมาณและความเร็วสูง (Bandwidth) โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้าน Multimedia , VDO Conference

2. TOT Satellite

เป็นบริการสำหรับการติดต่อสื่อสารโดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมเป็นสื่อในการเชื่อมต่อให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ได้กว้างขวางทั่วประเทศ แม้ในพื้นที่ที่เครือข่ายการสื่อสารภาคพื้นดินไม่สามารถให้บริการได้ ทำให้การสร้างระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานบริการบรอดแบนด์และเสียงสามารถนำมารับ – ส่งข้อมูลขนาดใหญ่ การประชุมทางไกลด้วยภาพการสร้างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในอาคารสำนักงานหรืออาคารที่พักอาศัย ใช้งานการสื่อสารที่มีคุณภาพ

บริการต่าง ๆ ของ TOT Satellite

- บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Hi – speed Internet)
- บริการโทรศัพท์ประจำที่นอกข่ายสาย (Voice Applications)
- บริการเช่าช่องสัญญาณดาวเทียม (Bandwidth)
- บริการวงจรเช่า (Leased Line)
- บริการ Video Conference / VDO Broadcasting
- บริการเครือข่ายส่วนบุคคล (Internet & VPN Applications)

- อุปกรณ์ติดตั้งที่ ทีโอที จัดไว้ให้บริการมีงานควมเทียม และ USER TERMINAL (UT) อัตราค่าบริการ

Package	ความเร็วการรับส่ง ข้อมูล (Kbps)	ใช้งาน / เครื่อง	ค่าบริการรายเดือน (บาท)
Sat Home use 200	256/128	1	1,500
Sat Home use 500	512/256	1	2,200
Sat Home use 1 M	1024/512	1	2,600
Sat Corporate 200	256/128	1-5	2,500
Sat Corporate 500	512/256	1-8	3,300
Sat Corporate 1 M	1024/512	1-10	4,900
Sat Corporate Extra	2048/1024	1-13	7,700
Sat Corporate Extra Plus	2048/2048	1-13	8,900

3. TOT Wi Fi

TOT Hi – Speed Internet แบบไร้สาย ตามมาตรฐาน IEEE 802.11 b/g
(Wireless Lan) ด้วยความเร็วสูง 1 Mbps (จาก Client ถึง Access Point)

- บริการด้วยเทคโนโลยี Wi – Fi สามารถใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ Laptop หรือ PDA

- สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ทุกเวลาที่ต้องการ (Always on)

- อุปกรณ์ส่งสัญญาณ Access Point สามารถส่งสัญญาณได้ไกล 50 – 100 เมตร

จากตัวอุปกรณ์

- มั่นใจเรื่องความปลอดภัยเนื่องจากรองรับระบบ VPN

อัตราค่าบริการ

- ราคา 60 บาท สามารถใช้งานได้ 60 นาที โดยมีอายุการใช้งาน 30 วัน

- ราคา 100 บาท สามารถใช้งานได้ 120 นาที โดยมีอายุการใช้งาน 60 วัน

- ราคา 150 บาท สามารถใช้งานได้ 300 นาที โดยมีอายุการใช้งาน 60 วัน

- ราคา 600 บาท สามารถใช้งานได้ 400 ชั่วโมง โดยมีอายุการใช้งาน 30 วัน

4. TOT HotSpot

เป็นบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง สามารถใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ Laptop หรือ PDA ให้บริการในรูปแบบ Prepaid Card (Scratched Card) และซื้อ Account แบบ Online ผ่านบัตรเครดิต ซึ่งสามารถนำไปใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการในเครือข่ายของทีโอที ที่มีสัญลักษณ์ TOT HotSpot ทุกแห่งทั่วประเทศ

อัตราค่าบริการ

- บัตรราคา 200 บาท สามารถใช้งานได้ 1 ชั่วโมง และมีระยะเวลา 30 วัน หลังจาก Log in ครั้งแรก

- บัตรราคา 450 บาท สามารถใช้งานได้ 3 ชั่วโมง และมีระยะเวลา 90 วัน หลังจาก Log in ครั้งแรก

- บัตรราคา 450 บาท สามารถใช้งานได้ไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง และมีระยะเวลา 1 วัน

- บัตรราคา 1,200 บาท สามารถใช้งานได้ไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง และมีระยะเวลา 3 วัน

- บัตรราคา 1,800 บาท สามารถใช้งานได้ไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง และมีระยะเวลา 5 วัน

การขอใช้บริการ

จำหน่ายบัตร ณ สถานที่ที่มีสัญลักษณ์ TOT HotSpot ทุกแห่งทั่วประเทศ อาทิ ท่าอากาศยานในประเทศและระหว่างประเทศ, อิมแพค เอ็กซิบิชั่น เมืองทองธานี, โรงแรมชั้นนำ, โรงพยาบาล เป็นต้น

รายละเอียดเพิ่มเติม

- บริการด้วยเทคโนโลยี Wi – Fi สามารถใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ Laptop หรือ PDA

- สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ทุกเวลาที่ต้องการ (Always On)

- อุปกรณ์ส่งสัญญาณ Access Point สามารถส่งสัญญาณได้ไกล 50 – 100 เมตร

จากตัวอุปกรณ์

- มั่นใจเรื่องความปลอดภัยเนื่องจากรองรับระบบ VPN ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

<http://www.tothotspot.com>

5. TOT Online

บริการอินเทอร์เน็ตฟรีแก่ลูกค้าที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์ประจำตัวของ ทีโอที ทั่วประเทศ เชื่อมต่อได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง

อัตราค่าบริการ

ไม่ต้องเสียค่าชั่วโมงการใช้งาน จะมีค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าโทรศัพท์ในการ Access ครั้งละ 3 บาท แต่สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ต

คิดฟรี !! Net ทรู 7 Mbps 599 บาท/เดือน ฟรีเบอร์บ้านทรูมูลค่า 3,584.50 บาท

รับฟรี ! Router Wifi 4 Port

Download Speed	Upload Speed	ค่าบริการ (บาท/เดือน)
7 Mbps	512 Kbps	599
9 Mbps	1 Mbps	899
12 Mbps		1,399
16 Mbps		2,299

ภาพที่ 1.1 แสดงตาราง รายการสมัครฟรี !! เตรียมพร้อมรับความแรง !! สุดขีด

จากการศึกษาพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 พบว่า ยังไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับการกำกับดูแลการให้บริการตามที่โฆษณาไว้ (ตามที่ผู้ศึกษายกตัวอย่าง มาข้างต้น) รวมถึงยังขาดความชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหายอันเนื่องมาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริการดังกล่าว สาเหตุเนื่องมาจากไม่ได้ กำหนดให้มีการทดสอบคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวจะกำกับดูแล เฉพาะช่องทางของการให้บริการโทรคมนาคมแต่ไม่ได้ครอบคลุมถึงคุณภาพความเร็วของ อินเทอร์เน็ต และยังไม่มีการกำหนดมากำกับดูแลการให้บริการความเร็วของอินเทอร์เน็ตดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคได้รับการบริการความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่ได้ตามที่ผู้ให้บริการยืนยันมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ ซึ่งตรงกับที่สมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) ที่ได้มีโครงการสำรวจคุณภาพความเร็วของอินเทอร์เน็ต (Speed Test) ตรวจสอบคุณภาพความเร็ว ของอินเทอร์เน็ต ซึ่งปรากฏว่าความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับที่โฆษณายืนยันไว้

เมื่อผู้ศึกษาได้ศึกษาบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 พบว่าพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวได้บัญญัติหลักเกณฑ์การกำกับดูแลไว้แต่เฉพาะบริการ โทรคมนาคม ดังเช่น บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ไม่ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตไว้ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการกิจการ

กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในฐานะผู้กำกับดูแลหรือต่อผู้บริโภคในฐานะคู่สัญญา จึงทำให้เกิดปัญหาดังต่อไปนี้

1. การโฆษณากฎหมายกำกับดูแลเพียงแต่ให้คณะกรรมการมีอำนาจให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ตรงตามที่โฆษณาได้ (ตามพระราชบัญญัติประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มาตรา 53 และมาตรา 64 ก็เป็นเพียงให้เลขธิการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตระงับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือแก้ไขปรับปรุง หรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้ ซึ่งจะเห็นว่าเป็นมาตรการการบังคับทางปกครอง ไม่มีบทกำหนดโทษ และขาดรายละเอียดที่เป็นกฎเกณฑ์การให้ตรวจสอบและทดสอบคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการ ให้บริการความเร็วอินเทอร์เน็ตตรงตามที่ได้โฆษณายืนยันไว้หรือไม่

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 มาตรา 51 บัญญัติว่า สัญญาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้บริการโทรคมนาคม และเงื่อนไขใด ๆ เกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้รับใบอนุญาตจะกำหนดขึ้น รวมทั้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือเงื่อนไขดังกล่าว จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อน

สัญญาและเงื่อนไขที่คณะกรรมการจะให้ความเห็นชอบได้น้อยจะต้อง

(1) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม

(2) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต

(3) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทและขอบเขตค่าใช้จ่ายในการให้บริการอย่างอย่างครบถ้วน เป็นธรรมและจะต้องมีข้อกำหนดรับรองการไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากที่กำหนดไว้

(4) ไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการจำกัดการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(5) ไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ให้บริการหรือไม่เป็นธรรมแก่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับความเห็นชอบในสัญญาหรือเงื่อนไขใด ๆ แล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตมีสิทธินำสัญญาหรือเงื่อนไขนั้นไปใช้กับผู้ให้บริการได้

เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกประกาศกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของสัญญาและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมได้ และจะกำหนดยกเว้นให้สัญญาหรือเงื่อนไขในเรื่องใดไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก็ได้

ในกรณีที่มีกฎหมายใดกำหนดหลักเกณฑ์การทำสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไว้เป็นประการใด ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามกฎหมายดังกล่าวด้วย

ผู้ศึกษาเห็นว่าไม่มีประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทการให้บริการข้อมูล (Data) และการให้บริการพหุสื่อหรือสื่อผสม (Multimedia) โดยจัดให้มีการสำรวจและทดสอบคุณภาพความเร็วอินเทอร์เน็ต และกำหนดค่ามาตรฐานความเร็ว โดยใช้เครื่องมือในการวัดที่มาตรฐานสากลที่ใช้กันส่วนใหญ่ในโลกสากล เมื่อมีการกำหนดเป็นกฎเกณฑ์แล้วหากมีการโฆษณาเกินความเป็นจริงแล้วหากพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการมีเจตนาในการบริการที่ให้ผู้บริโภคได้รับการบริการความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่ได้ตามที่ผู้ให้บริการยืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ก็สามารถที่จะดำเนินคดีทางกฎหมายอาญาได้

2. กระบวนการในการร้องเรียนเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนแล้วส่วนใหญ่จะเข้ากระบวนการไต่ถามไต่สวนระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไต่ถามไต่สวนข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.2555 ซึ่งถ้าหากคู่กรณียุติข้อพิพาทได้ ให้ทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทได้ ให้สำนักงานสรุปข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น โดยเร็ว ทั้งนี้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานดังกล่าวจะต้องไม่ได้มาจากการไต่ถามไต่สวนโดยตรง ซึ่งเมื่อเข้ากระบวนการในการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544

ตามมาตรา 45 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่งต้องระบุข้อเท็จจริงที่แจ้งชัด และถ้ามีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าวก็ให้ส่งไปพร้อมหนังสือนั้นด้วย

ในระหว่างการศึกษาพิจารณาการร้องเรียนของคณะกรรมการ ถ้าผู้ร้องเรียนร้องขอให้คณะกรรมการมีอำนาจพิจารณากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการใดเพื่อแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน

ผู้ศึกษาเห็นว่ามีการร้องเรียนกับ กสทช.ความเสียหายของผู้ใช้บริการเราไม่สามารถกำหนดให้ชดเชยความเสียหายในเชิงทรัพย์สินได้เพราะไม่มีอำนาจในการสั่งให้ชดเชย

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ไม่ได้บัญญัติให้อำนาจคณะกรรมการสั่งให้ชดเชยความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการในเชิงทรัพย์สินได้ เมื่อเกิดความเสียหาย ผู้ใช้บริการต้องไปฟ้องต่อศาลแพ่งเอง ซึ่งก็ต้องใช้ระยะเวลานาน

3. เมื่อเข้าสู่กระบวนการในการไกล่เกลี่ย , ร้องเรียน ซึ่งหากคู่กรณียุติข้อพิพาทได้ มีการตกลงประนีประนอมยอมความกันแล้ว และในส่วนผู้บริโภคที่ได้รับบริการไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณาไว้ ซึ่งมีอีกเป็นจำนวนมาก ที่ไม่ได้มาเข้าสู่กระบวนการเพราะเห็นว่าจำนวนเงินค่าเสียหายเป็นจำนวนน้อย หากมาเข้าสู่กระบวนการแล้วไม่คุ้มกับการเสียเวลาและเสียเงิน ก็ไม่ได้รับความเป็นธรรม และทำให้ไม่ถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice)

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความหมาย วิวัฒนาการ องค์ประกอบ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการอินเทอร์เน็ต

2.2 เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตของประเทศไทย และของต่างประเทศ

2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจ กสทช.ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 ในการกำกับดูแลผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ปัญหาการกำหนดสัญญา หรือเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ปัญหาการกำหนดอัตราค่าบริการ และปัญหาในการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544

2.4 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 รวมถึงการแนวทางการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายจำนวนมากโดยเอกชนธรรมดา : การดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action)

3. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ต และการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง โดยศึกษาและวิเคราะห์ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 รวมถึงศึกษา ประการ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตามที่ กสทช.ประกาศบังคับใช้ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประเภทของการให้บริการอินเทอร์เน็ตหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ การกำหนดสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ การกำหนดอัตราค่าบริการ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตของต่างประเทศมาประกอบการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบอีกส่วนหนึ่ง

4. วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าวิจัยเอกสาร (Document Research) โดยศึกษาและวิเคราะห์ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่ กสทช.ประกาศกำหนดเป็นหลักเกณฑ์นอกจากนี้ยังรวมถึงการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร รายงานการวิจัย และกฎหมายโทรคมนาคมหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บริการอินเทอร์เน็ตของต่างประเทศมาประกอบการศึกษาอีกส่วนหนึ่ง โดยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงโดยวิธีพรรณนา (Descriptive Method) และวิเคราะห์ (Analytical Method) นำเสนอเป็นรายบทเรียงตามลำดับเพื่อให้เกิดความเข้าใจพร้อมทั้งสรุปและเสนอแนะแนวทางแก้ไขตามประเด็นการศึกษาในตอนต้น

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความหมาย วิวัฒนาการ องค์ประกอบ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการอินเทอร์เน็ต

5.2 ทำให้ทราบกฎหมายเกี่ยวข้องกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ของประเทศไทย และของต่างประเทศ

5.3 ทำให้ทราบปัญหากฎหมายเกี่ยวกับอำนาจของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการกำกับดูแลผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ปัญหาการกำหนดสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ให้บริการ ปัญหาการกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ปัญหาในการโฆษณาที่เกินความเป็นจริง

5.4 เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการชดเชยค่าเสียหายที่ได้เก็บค่าบริการที่ไม่ตรงกับมาตรฐานที่โฆษณาขึ้นไว้

5.5 เสนอแนวทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice) ในส่วนของการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายเป็นจำนวนมาก (Class Action)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL (หรือ Broadband หรือ High – Speed Internet) หมายถึง การให้บริการเชื่อมต่อรับส่งข้อมูล ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูง ซึ่งถ้าอ้างอิงถึงระดับความเร็วในสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (The International Telecommunication Union Standardization Sector หรือ ITU-T) กำหนดไว้ว่าเป็นความเร็วที่อยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2 Mbit/s ในขณะที่คณะกรรมการกิจการสื่อสารแห่งชาติ ของประเทศสหรัฐอเมริกา (Federal Communications Commission หรือ FCC) กำหนดความเร็วของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไว้ที่ 768 Kbit/s (0.8 Mbit/s) ส่วนองค์การความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Co-Operation and Development) กำหนดไว้ว่า บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คือการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเริ่มต้นที่ 256 Kbit/s อย่างน้อยที่สุด ในหนึ่งช่องทางรับหรือช่องส่ง

6.2 Speed Test คือ www.speedtest.or.th หรือ เว็บไซต์ชั้นนำอื่น ๆ ที่ร่วมโครงการระบบจะนำไปยังเครื่อง Server หลักเพื่อตรวจสอบค่า IP Address ว่ามาจากผู้ให้บริการรายใด หลังจากนั้นผู้ทดสอบจะต้องเลือกแจ้งขนาดความเร็วที่ตนใช้บริการ และระบุแจ้งแหล่งพื้นที่ขณะ

ทำการทดสอบว่าอยู่ที่ไหนของจังหวัดใด ต่อจากนั้นระบบจะทำการทดสอบความเร็วจากเครื่องของผู้ทดสอบไปยัง Server ที่ตั้งอยู่ในระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการรายนั้น ๆ ซึ่งทางสมาคมผู้ดูแลเว็บไทย (Thai Webmaster) ได้เช่าบริการ Server แล้วนำไปวางไว้ใน เครือข่ายของผู้ให้บริการ (ISP) ขึ้นนำแต่ละรายเกือบทุกแห่ง โดยจะทดสอบทั้งดาวน์โหลด (Download) และ อัปโหลด (Upload) เมื่อได้ค่าความเร็วทั้งดาวน์โหลดและอัปโหลดแล้ว ระบบจะทำการเก็บค่า IP Address วัน, เวลา, ชื่อ ISP ขนาดความเร็วที่แจ้ง , จังหวัดที่แจ้ง และความเร็วดาวน์โหลดและอัปโหลด ลงในฐานข้อมูลของเครื่อง Server หลัก เพื่อนำมาประมวลผลทำสถิติในภาพรวมต่อไป หลังจากนั้นระบบจะให้เลือกทดสอบกับเครื่อง Server ของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบต่อไป

