

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (1)

กิตติกรรมประกาศ..... (10)

สารบัญตาราง..... (16)

บทที่

1. บทนำ 1

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... 5

3. ขอบเขตและวิธีการศึกษาวิจัย 5

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย 6

2. แนวคิดพื้นฐานของการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม 7

2.1 พัฒนาการของแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค 7

2.1.1 แนวความคิดพื้นฐานของนิติกรรมสัญญา 7

1) หลักปัจเจกชนนิยม 7

2) หลักเสรีนิยม 8

2.1.2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค 9

1) ความหมายของผู้บริโภค 10

2) การคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักสากล 12

3) การคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักกฎหมายไทย 16

2.2 พัฒนาการของการให้บริการโทรคมนาคม	21
2.2.1 ความหมายและประเภทของการให้บริการโทรคมนาคม	21
2.2.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม	24
2.2.3 พัฒนาการและแนวโน้มของบริการที่จะเกิดในอนาคต	26
2.3 พัฒนาการของการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	28
3. ลักษณะของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม	34
3.1 ลักษณะของสัญญา	34
3.2 คู่สัญญาของบริการโทรคมนาคม	37
3.2.1 ความหมายของบริการโทรคมนาคม	37
1) ลักษณะและประเภทของบริการ	37
2) บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับบริการโทรคมนาคม	37
3) บริการที่เรียกเก็บค่าบริการเป็นการล่วงหน้า	37
3.2.2 ผู้ใช้บริการ	41
1) บุคคลผู้เป็นคู่สัญญา	41
2) บุคคลผู้ไม่ใช่คู่สัญญา	42
3.2.3 ผู้ให้บริการ	43
1) ผู้ให้บริการโทรคมนาคม	43
2) ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคม	45
3.2.4 สิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาบริการโทรคมนาคม	45
4. ปัญหาและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเชิงป้องกันการถูกละเมิดสิทธิของต่างประเทศ	54
4.1 องค์การกำกับดูแล	54
4.2 มาตรการถ่วงดุลย์อำนาจทางเศรษฐกิจ	58
4.2.1 การเปิดเผยข้อมูล	59
4.2.2 ความเป็นธรรมของสัญญาการใช้บริการ	62

4.2.3	สิทธิการคงเลขหมาย	64
4.2.4	ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	67
4.3	มาตรการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ	69
4.3.1	การใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง	69
4.3.2	การใช้บริการอินเทอร์เน็ต.....	75
4.4	มาตรการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล	78
4.4.1	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.....	78
4.4.2	การทำการตลาดโดยใช้ช่องทางการให้บริการโทรคมนาคม	81
4.5	มาตรการคุ้มครองเนื้อหาของบริการและป้องกันการล่อลวง	89
4.5.1	การให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ	89
4.5.2	การใช้บริการโทรคมนาคมเป็นช่องทางในการล่อลวงหรือฉ้อโกง	91
5.	ปัญหาและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเชิงป้องกันการถูกละเมิดสิทธิของประเทศไทย	95
5.1	องค์กรกำกับดูแล	95
5.1.1	องค์กรที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปในประเทศ	95
5.1.2	องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการโทรคมนาคม	96
5.1.3	วิเคราะห์อำนาจหน้าที่ขององค์กรกำกับดูแล	97
5.2	มาตรการถ่วงดุลย์อำนาจทางเศรษฐกิจ	100
5.2.1	การเปิดเผยข้อมูล.....	100
5.2.2	ความเป็นธรรมของสัญญาการให้บริการ	105
5.2.3	สิทธิการคงเลขหมาย	112
5.2.4	ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	118
5.3	มาตรการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ	123
5.3.1	การใช้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง	123
5.3.2	การใช้บริการอินเทอร์เน็ต.....	126
5.3.3	หลักการป้องกันและเยียวยาความเสียหาย.....	127
5.4	มาตรการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล	130

5.4.1	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.....	130
5.4.2	การทำการตลาดโดยใช้ช่องทางการให้บริการโทรคมนาคม.....	136
5.5	มาตรการคุ้มครองเนื้อหาของบริการและป้องกันการล่อลวง	141
5.5.1	การให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ	141
5.5.2	การให้บริการโทรคมนาคมเป็นช่องทางในการล่อลวงหรือฉ้อโกง	143
6	บทวิเคราะห์มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเชิงป้องกันการถูกละเมิดสิทธิของประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ	148
6.1	องค์กรกำกับดูแล.....	148
6.2	มาตรการถ่วงดุลย์อำนาจทางเศรษฐกิจ	149
6.2.1	การเปิดเผยข้อมูล.....	149
6.2.2	ความเป็นธรรมของสัญญาการให้บริการ	149
6.2.3	สิทธิการคงเลขหมาย	151
6.2.4	ความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	152
6.3	มาตรการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ	153
6.3.1	การให้บริการโทรคมนาคมประเภทเสียง	153
6.3.2	การให้บริการอินเทอร์เน็ต	155
6.4	มาตรการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล	157
6.4.1	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.....	157
6.4.2	การทำการตลาดโดยใช้ช่องทางการให้บริการโทรคมนาคม	159
6.5	มาตรการคุ้มครองเนื้อหาของบริการและป้องกันการล่อลวง	163
6.5.1	การให้บริการที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ	163
6.5.2	การให้บริการโทรคมนาคมเป็นช่องทางในการล่อลวงหรือฉ้อโกง	164
7.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	170
7.1	ข้อจำกัดของกฎหมายกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน	172
7.2	บทบาทขององค์กรกำกับดูแล	173
7.3	การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในการกำกับดูแลการให้บริการ	176

7.4 การกำกับดูแลกันเองของผู้ประกอบธุรกิจ	177
บรรณานุกรม	179