

ลิขสิทธิ์ : สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ

ปี : 2563

ชื่อเรื่อง : จ้างที่ปรึกษาติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปี 2562

เมือง : กรุงเทพฯ

ภาษา : ไทย

สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วศินี หนูนภักดิ์

บทคัดย่อ :

โครงการจ้างที่ปรึกษาติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี 2562 เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยการดำเนินงานในครั้งนี้ครอบคลุมหัวข้อการปฏิบัติงานใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน 2) การกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการ 3) การเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค และ 4) การสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลและรูปแบบการประเมินชีพปี เป็นกรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงาน สำหรับการเก็บข้อมูลใช้ทั้งการเก็บข้อมูลจาก (ร่าง) รายงานผลการดำเนินงานประจำปี และการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการประชุมเฉพาะกลุ่ม การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามกับประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ผลการติดตามและประเมินผลพบว่า การดำเนินงานของ กสทช. สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานทั้งการรับเรื่องร้องเรียน การยุติเรื่องร้องเรียนการกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการ การเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการสร้างการรับรู้และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะสำคัญเพื่อการดำเนินงานที่ดีขึ้น กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งเรื่องของการรับรู้สิทธิ ความง่ายในการเข้าถึงและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวกติดตามได้ง่าย และเป็นไปอย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ : การติดตามและประเมินผล, กสทช., การคุ้มครองผู้บริโภค, การรับเรื่องร้องเรียน

Copyright : Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission
Year : 2020
Title : NBTC Consumer Performance Audit
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Assistant Professor Dr. Wasinee Noonpakdee
Abstract :

This project aims to monitor, audit, and evaluate the performance and administration of NBTC, Office of NBTC and Secretary-General of the NBTC in the area of consumer protection performance (2019) according to Act on Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services B.E. 2553, and the additional amendment. In this work, there are 4 main topics of performance to be considered, (i) the complaining operation, (ii) the regulating of service price structure, (iii) consumer protection efficiency enhancement, and (iv) increasing customer awareness and participation. The concept of Good Governance and CIPP Model were employed. For data collection, it was collected from the draft of NBTC annual report, focus group, public hearing, and survey from around Thailand. The result of this work showed that NBTC's operations were able to achieve operational objectives, handling of complaints, regulated the service price structure, provided more options for customer complaining channels, and increasing customer awareness. However, enhancing public communication on the work of consumers protection and providing for accessibility and convenient complaining process are keys to help advance and support for NBTC efficiency work.

Keywords : Performance Audit, NBTC, Consumer Protection, Complaining Operation