

ลิขสิทธิ์ : สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ปี : 2564

ชื่อเรื่อง : ติดตามประเมินผลการดำเนินงานวิสาหกิจเพื่อสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เมือง : กรุงเทพฯ

ภาษา : ไทย

สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นักวิจัย : รองศาสตราจารย์ ดร. วีรชัย อโณทัยไพบูลย์

บทคัดย่อ :

ส่วนที่ 1 การติดตามและประเมินผลการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคสื่อวิทยุ - โทรทัศน์

สรุปการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช.ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี 2564

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช.ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี 2564 ผู้ประเมิน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ โดยการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดสัมภาษณ์กลุ่มย่อยในประเด็นหลัก 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การรู้เท่าทันสื่อ

การรู้เท่าทันสื่อ เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญสำหรับการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ กสทช.ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากเป็นประเด็นหลักที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม การที่ผู้บริโภคมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อจะทำให้ผู้บริโภคสามารถประเมิน วิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำไปสู่ การรู้เท่าทันที่จะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้บริโภคและคนรอบข้าง จากการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการรู้เท่าทันสื่อที่มีความเกี่ยวข้องกับความคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ผู้ประเมินสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ว่า การกำกับดูแลและควบคุมโฆษณาเกินจริง การหลอกลวงผู้บริโภค และบิดเบือนข้อเท็จจริง เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ผู้บริโภคต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีการตรวจสอบและควบคุมการโฆษณาบน สื่อต่าง ๆ ที่มีการโฆษณาเกินความจริง ทั้งทางด้านเนื้อหา เทคนิคการนำเสนอ การหลอกลวงผู้บริโภคโดยใช้ แรงจูงใจ โดยมุ่งเน้นเรื่องการตรวจสอบ คัดกรองเนื้อหาของสื่อก่อนที่จะมีการเผยแพร่ออกสู่สาธารณะ เพื่อเป็นการป้องกันภัยที่เกิดจากการไม่รู้เท่าทันสื่อของผู้บริโภค

ประเด็นที่ 2 การส่งเสริมศักยภาพของผู้บริโภคกลุ่มพิเศษ

การส่งเสริมศักยภาพของผู้บริโภคกลุ่มพิเศษ เป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจาก การรณรงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริโภคกลุ่มพิเศษมีความสามารถในการเข้าถึงสื่อ การรู้เท่าทัน หรือการได้รับสิทธิประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกับผู้บริโภคกลุ่มอื่นๆ ผู้ประเมินสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีการส่งเสริมให้มีการสร้างสื่อที่มีความเหมาะสมกับความสามารถในการเข้าถึงสื่อ

เนื่องจากผู้บริโภครุ่นพิเศษ จะมีทักษะการเข้าถึงสื่อในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น การใช้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายการจัดตั้งหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้บริโภคพิเศษโดยเฉพาะ เนื่องจากผู้บริโภครุ่นพิเศษ อาจจะขาด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของสิทธิ การเรียกร้องสิทธิ รวมถึง การขาดความรู้ในการเรียกร้องหากกรณีเกิดการ ถูกเอารัดเอาเปรียบและควรมีการจัดการพัฒนาผู้บริโภครุ่นพิเศษ เพื่อให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม พัฒนาการเรียนรู้ผ่านการจัดอบรม การศึกษาในโรงเรียน เพื่อให้ผู้พิการมีความรู้ความเข้าใจในด้านต่างๆ เช่น การใช้ชีวิตในสังคม การเรียนรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคของตนเอง การเรียนรู้เรื่องการรู้เท่าทันสื่อ การประกอบอาชีพ และการพัฒนาศักยภาพทุกด้านตามที่คุณพิการต้องการ

ประเด็นที่ 3 บทบาทการทำงานของสำนักงาน กสทช.

บทบาทการทำงานของ กสทช. เป็นประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความสนใจในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เนื่อง ผู้บริโภคยังมีความต้องการในการเสนอแนะข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของ กสทช. เพื่อที่กลุ่มผู้บริโภคจะได้รับสิทธิตามความชอบธรรม ซึ่งการละเมิดสิทธิบางส่วนอาจเกิดจากการไม่เคารพกฎหมายของคนบางกลุ่ม ซึ่งจากการจัด ประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนี้ที่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคนั้น ผู้ประเมินพบว่า สำนักงาน กสทช. ควรที่จะมีการตรวจสอบเนื้อหาของสื่ออย่างเข้มงวด ก่อนที่จะมีการเผยแพร่ ออกสู่สาธารณะ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาคู่ต้นเหตุก่อนที่จะเกิดปัญหาหากการถูกเอาเปรียบของผู้บริโภค ควรเพิ่ม ช่องทางที่หลากหลายเพื่อรองรับการรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มผู้บริโภคที่มีความสามารถในการเข้าถึงช่องทางการ ร้องเรียนที่มีความแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ยังพบว่า ยังมีผู้บริโภคอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่รู้จักรับบทบาทหน้าที่การทำงานของ กสทช. จึง ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.มากขึ้น และสำนักงาน กสทช. ควรมีการกระจายอำนาจการดูแลผู้บริโภคลงไปในระดับท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินการ สามารถจัดการได้ง่ายและ รวดเร็วขึ้น

ประเด็นที่ 4 แผนการดำเนินงานในอนาคตของสำนักงาน กสทช.

ผู้บริโภคมีความสนใจในกระบวนการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. เนื่องจากว่าผู้บริโภคมองว่าจะเป็นช่องทางที่ทำให้เกิดความเป็นธรรม ความเท่าเทียม ดังนั้น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงเรื่องการดำเนินงานในอนาคตของผู้บริโภคจึงมีหลากหลายประเด็นที่จะช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้บริโภคสามารถดำเนินไปในทางที่ดีขึ้น

สำนักงาน กสทช. ควรมีการทำงานร่วมกับเครือข่ายอื่นๆ เช่น ผู้นำชุมชน เครือข่ายภาคประชาชน สภาเด็ก เพื่อเป็นการขยายเครือข่ายในการเฝ้าระวัง และเป็นการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนของผู้บริโภคให้สามารถทำได้ ง่ายขึ้น รวดเร็วและทันต่อการแก้ไขปัญหาการฉ้อโกงมากขึ้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเวลา และนอกจากการ แก้ไขปัญหาทันเวลาแล้ว การกำหนดบทลงโทษก็ควรที่จะกำหนดให้ชัดเจนมากขึ้น มีบทลงโทษที่มีความเหมาะสมกับความผิดในแต่ละระดับ มีบทลงโทษที่ชัดและการลงโทษที่มีความเท่าเทียม

กันในทุกกลุ่มผู้กระทำผิด และบทลงโทษควรที่จะมากเพียงพอที่จะทำให้ผู้ที่ทำผิดนั้นมีความกลัวและไม่กล้าที่กระทำผิดซ้ำอีก

ส่วนที่ 2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านการพัฒนา Application

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี 2564 ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ โดยการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสัมภาษณ์ และการจัดสัมภาษณ์กลุ่มย่อย พบว่า

- แอปพลิเคชันมีการพัฒนาให้กับผู้ใช้งานตั้งแต่ปี 2558 จากข้อมูลสถิติมีการพัฒนา แอปพลิเคชันไม่ได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ พิจารณาจากการรีวิวการใช้งานแอปพลิเคชันส่วนใหญ่ ยังพบว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นตั้งแต่ 2-3 ปีที่ผ่านมา และไม่มี ผู้ดูแลระบบหรือผู้พัฒนาเข้ามาปรับปรุง หรือแก้ไขใดๆ รวมถึงมองว่าแอปพลิเคชัน ไม่มี ความต่อเนื่องและใช้งานยาก รวมไปถึงสีสันทันของแอปพลิเคชันที่ไม่ดึงดูด จึงทำให้ผู้ใช้งานส่วนมากไม่พึงพอใจ

- ผู้ปฏิบัติงานในส่วนหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้พัฒนา ขาดความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายในแต่ละแอปพลิเคชัน



- ข้อจำกัดของระเบียบการจัดซื้อ จัดจ้าง คือ การพัฒนาแอปพลิเคชันให้สมบูรณ์ที่สุดก่อน การใช้งานซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจล่าช้าเกินไป มีผลให้การทดลองใช้งานระหว่าง กระบวนการเพื่อแก้ไขและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงระบบราชการและระบบ งบประมาณเองก็ไม่เอื้ออำนวยต่อ Digitalization ซึ่งในการพัฒนาในระยะ 2, 3, 4 ต้องมี การแสดงให้เห็นความสำเร็จ โดยปัจจุบันมีเพียงงบประมาณ Maintenance ที่ 10% ทำให้ แอปพลิเคชันไม่ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการดำเนินงาน ทั้งจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) การสัมภาษณ์กลุ่มย่อย (Interview Group) รวมถึงการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ผลการดำเนินงานข้อเท็จจริง : พบว่า

1. ข้อมูลสถิติของแอปพลิเคชัน

Application	ข้อมูลเชิงสถิติ
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2562 เวอร์ชันปัจจุบัน : - หมวด : เครื่องมืออำนวยความสะดวก การจัดลำดับและความเห็น : 1 Age Rating : 4+ Size : 20.8 MB สถานะ : สามารถใช้งานได้ ทั้งระบบ iOS และระบบ Android</p>
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2560 เวอร์ชันปัจจุบัน : 1.2.9 (พัฒนาล่าสุด เมื่อ พฤศจิกายน 2563) หมวดหมู่ : เครื่องมืออำนวยความสะดวก การจัดลำดับและความเห็น : 1.7 Age Rating : 4+ Size : 20.9 MB สถานะ : สามารถใช้ได้กับระบบ iOS ส่วนระบบ Android สามารถดาวน์โหลดได้ แต่ไม่สามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้</p>
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2561 เวอร์ชันปัจจุบัน : 2.6.13 (พัฒนาล่าสุด เมื่อ พฤษภาคม 2562) หมวดหมู่ : เครื่องมืออำนวยความสะดวก การจัดลำดับและความเห็น : 1.3 Age Rating : 4+ Size : 46.3 MB</p>

Application	ข้อมูลเชิงสถิติ
	<p>สถานะ : ไม่สามารถใช้งานได้ ทั้งระบบ iOS และระบบ Android</p>
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2563 เวอร์ชันปัจจุบัน : 4.15 (พัฒนาล่าสุด เมื่อ กุมภาพันธ์ 2563) หมวดหมู่ : เครื่องมืออำนวยความสะดวก การจัดลำดับและความเห็น : 1.3 Age Rating : 4+ Size : 27.2 MB สถานะ : สามารถใช้งานได้ในระบบ iOS แต่ไม่สามารถใช้ได้ทั่วไป สำหรับตัวแทนที่ได้รับแต่งตั้ง ส่วนระบบ Android ไม่สามารถใช้งานได้</p>
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2558 เวอร์ชันปัจจุบัน : 2.0 (พัฒนาล่าสุด เมื่อ ธันวาคม 2563) หมวด : เครื่องมืออำนวยความสะดวก การจัดลำดับและความเห็น : 2.0 Age Rating : 4+ Size : 185.1 MB สถานะ : สามารถใช้งานได้ ทั้งระบบ iOS และระบบ Android</p>
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2561 เวอร์ชันปัจจุบัน : 5.1 (พัฒนาล่าสุด เมื่อ ธันวาคม 2564) หมวด : เครื่องมืออำนวยความสะดวก การจัดลำดับและความเห็น : 2.4 Age Rating : 4+ Size : 60.6 MB</p>

Application	ข้อมูลเชิงสถิติ
	สถานะ : สามารถใช้งานได้ ทั้งระบบ iOS และระบบ Android
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช.</p> <p>พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2562</p> <p>เวอร์ชันปัจจุบัน : -</p> <p>หมวด : เครื่องมือทางธุรกิจ</p> <p>การจัดลำดับและความเห็น : -</p> <p>Age Rating : 4+</p> <p>Size : 7.9 MB</p> <p>สถานะ : สามารถใช้งานได้ในระบบ iOS ส่วนระบบ Android ไม่สามารถใช้งานได้</p>
	<p>จัดทำโดย : สำนักงาน กสทช.</p> <p>พัฒนาขึ้นเมื่อปี : 2561</p> <p>เวอร์ชันปัจจุบัน : 1.1.2 (พัฒนาล่าสุด เมื่อ ธันวาคม 2562)</p> <p>หมวด : ข่าว</p> <p>Ratings & Reviews : 4.7</p> <p>Age Rating : 4+</p> <p>Size : 7.9 MB</p> <p>สถานะ : ไม่สามารถใช้งานได้ ทั้งระบบ iOS และระบบ Android</p>

2. ข้อมูลจากประสบการณ์ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน

- 2.1 ไม่สามารถ Download ได้
- 2.2 แอปพลิเคชันหลุดบ่อย
- 2.3 การลงทะเบียนมีความยุ่งยากซับซ้อน
- 2.4 มีความกังวลกับการลงทะเบียนโดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่มากเกินไป
- 2.5 มีการพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ที่ตอบโจทย์และใช้ได้ง่ายมากกว่า

Copyright : Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission
Year : 2021
Title : Monitoring and Evaluation the important NBTC policies in consumer protection field
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Associate Professor Dr. Weerachai Anotaipaiboon
Abstract :

Part 1 : Monitoring and evaluation on consumer protection of radio and television consumers

The report of monitoring and evaluation of NBTC work performance on consumer protection in the year 2021.

The assessor collected primary data from the public hearing of stake holder and conduct specific focus groups on 4 different issues.

Issue 1 : The media literacy

Media literacy is considered as one of vital points to be monitored and evaluated as it could have strong impact to consumers both directly and indirectly. Should consumers have knowledge and media literacy, they can analyze, assess and synthesize information perceived for their own goods. From the public hearings, the critical points lay mostly in regulating of those hypes, consumers' fraud and deceitful fact. The consumers wish to have NBTC office taking charge in monitoring and controlling of advertisements' content, presentation techniques, consumer fraud on medias. The main focus should be on checking and screening of content prior to being released to the public as to protect those consumers who may still be not literate on medias.

Issue 2 : The promotion of special category consumers' potentials.

The promotion of special categories consumers' potentials is considered very significant nowadays as to encourage for these special category consumers to access medias, achieve media literacy and equal share of benefits to other consumers. The assessor concluded that NBTC should encourage for building of appropriate medias and access to media services. The special category consumers may have different levels of skills to access

the use of medias. As a result, NBTC should consider offering free access to the internet use and organizing particular bodies to take care of consumer protection as they may not have sufficient knowledge to protect their own rights. Moreover, there should be special training for special category consumers to sharpen their social skills, share knowledge on consumer rights protection and media literacy, along with development of potentials as what partially -impaired individuals may need.

Issue 3 : Job roles of NBTC

Roles of NBTC is in the discussion among consumers as the consumers wish to propose opinions about NBTC's roles. The consumers wish to have fair rights, even though some of the people may break laws and cause rights violation. From the public hearings on this issue, the assessor found that NBTC should strictly monitor the content prior to being released to the public. In doing so, the problem could be tackled at the starting point and the exploitation of consumers will be minimized. Also, more channels of receiving complaints must be established for different consumer groups who may have different access and abilities to ask for help.

Many of consumers do not know about NBTC's roles. Hence, there should be promotion of NBTC's roles and responsibilities. Also, NBTC should allow for more decentralization of power and allow local authorities to manage appropriately and effectively.

Issue 4 : The future working plans of NBTC

Consumers pay attention towards work process of NBTC as the consumers see as windows of opportunities for fairness and equality. As a result of that, the discussion on working for consumers in the future contains many viewpoints leading to better life quality of the consumers.

NBTC should work together with other networks such as local leaders, non-government networks, children councils, to be the network of vigilance to observe any violations and channels to get complaints. Working together as mentioned could bring about fast and effective solutions to the consumers. Also, the penalty should be clear and suitable for each of the crimes committed. The precise and fair penalty to those violating law will prevent any repetition of law violation.

Part 2 : Applying digital technology to increase the effectiveness of consumer protection via development of application.

Follow up and evaluate of NBTC work performance on consumer protection of the year 2021. The accessor collected primary data from the public hearings of stake holders, interviews and focus group interviews. The results show as follows.

- From the application development statistics, the application has been established since 2015, but not being updated consistently. By reviewing data from the application, it shows that the opinions displayed were from the past 2-3 years. The system operator or developer is not present The application itself is neither user friendly nor smooth. Also, the user interface is not attractive. As a result of that, most of users are not satisfied with the application.




- The staff and developers responsible for the application are not understanding of the applications’ objectives.




- Limitations of the procurement rules is that it requires development applications to their perfect states before being in official use, which may cause too much of delay. Also, bureaucratic systems and budget use are not compatible with digitalization. During phase 2,3,4 requires the plans to exhibit some success. Nowadays, only maintenance budget is only at 10% causing the interrupted development of applications.

Based on the analysis of factual data from stake holders via questionnaire, interview groups and public hearings and the work result operations, these followings are shown.

1. Statistics data of applications

Application	Statistics data
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2019 Current version :- Category : Facilitating tools Ratings and reviews : 1 Age rating :4+ Size :20.8 MB Status : Available on iOS and Android</p>
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2017 Current version :1.2.9 (latest updated on November, 2020) Category : Facilitating tools Ratings and reviews : 1 Age rating :4+ Size :20.9 MB Status : Available on iOS , Android is only downloadable but not functionable.</p>

Application	Statistics data
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2018 Current version :2.6.13 (Latest updated on May 2019) Category : Facilitating tools Ratings and reviews : 1.3</p> <p>Age rating :4+ Size :46.3 MB Status : Unavailable</p>
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2020 Current version :4.15 (Latest updated on February 2020) Category : Facilitating tools Ratings and reviews : 1.3 Age rating :4+ Size :27.2 MB Status : Available on iOS. Only for appointed dealers ,not for public use. Not available on Android</p>
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2015 Current version :2.0 (Latest update on December 2020) Category : Facilitating tools Ratings and reviews : 2.0 Age rating :4+ Size :185.1 MB Status : Available on iOS and Android</p>

Application	Statistics data
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2018 Current version :5.1 (Latest update on December 2021) Category : Facilitating tools Ratings and reviews : 2.4 Age rating :4+ Size :60.6 MB Status : Available on iOS and Android</p>
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2019 Current version : - Category : Business tools Ratings and reviews : - Age rating :4+ Size :7.9 MB Status : Available on iOS only</p>
	<p>Created by : NBTC Developed since : 2018 Current version :1.1.2 (Latest update on December 2019) Category : News Ratings and reviews : 4.7 Age rating :4+ Size :7.9 MB Status : Unavailable on iOS and Android</p>

2. Data from user experience.

- 1.1 Unable to download applications
- 1.2 Loss of connection of applications
- 1.3 Complicated process on registration
- 1.4 Concern on too much of personal data collected on registration process
- 1.5 Other newer applications available for better use