

ประกาศการรับข้อเสนอโครงการ
เพื่อการทดสอบคุณภาพบริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call Center)
ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

๑. ความเป็นมา

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) เกิดจากการรวมตัวขององค์กรผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นผู้แทนผู้บริโภค มีอำนาจในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในทุกด้าน รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายและเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ผู้บริโภคทราบ อีกทั้ง สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรผู้บริโภคในระดับจังหวัด

สภาองค์กรของผู้บริโภค มีกลไกการดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ผ่านคณะอนุกรรมการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ในประเด็นปัญหาด้านกิจการโทรคมนาคม โดยมีแผนการทดสอบคุณภาพบริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call Center) ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม โทรคมนาคม ร่วมกับองค์กรผู้บริโภค เพื่อร่วมกันติดตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๒. ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับข้อเสนอโครงการที่ขอรับการสนับสนุน

ด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นการทดสอบคุณภาพบริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Call Center) ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของ กสทช.

๓. ขนาดโครงการ ประเภทขององค์กรที่เสนอโครงการ และเงื่อนไขเฉพาะของโครงการ

ขนาดโครงการ	งบประมาณไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท
ประเภทขององค์กรที่เสนอโครงการได้	หน่วยงานประจำจังหวัด หรือ หน่วยงานเขตพื้นที่
เงื่อนไขเฉพาะ	- เป็นองค์กรที่มีจุดเน้นด้านการทดสอบและการเฝ้าระวังเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค - มีความสอดคล้องกับจุดเน้นการคุ้มครองผู้บริโภคในแผนการดำเนินงาน ตามข้อ ๒

๔. การจัดทำข้อเสนอโครงการ กำหนดเวลา รูปแบบ และวิธีการจัดส่งข้อเสนอโครงการ

ระยะเวลาดำเนินงานโครงการ เดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๖

๔.๑ หน่วยงานประจำจังหวัด หรือ หน่วยงานเขตพื้นที่ ที่ประสงค์จะขอรับการสนับสนุนให้จัดทำข้อเสนอโครงการ ตามแบบ เสนอโครงการ ที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้ โดยมีความสอดคล้องของขนาดโครงการ กับสาระสำคัญในโครงการ ตามเงื่อนไขข้อ ๓.

๔.๒ รูปแบบเอกสารข้อเสนอโครงการ สามารถจัดทำในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ใน ๒ รูปแบบ ต่อไปนี้

๔.๒.๑ จัดทำเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นามสกุล .pdf โดยมีลายมือชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนองค์กร ผู้บริโภคที่เสนอโครงการ และลายมือชื่อผู้รับผิดชอบโครงการครบถ้วน พร้อมทั้งแนบสำเนา เอกสารประกอบตามข้อ ๔.๓ ในรูปแบบไฟล์ .pdf ด้วย (จัดส่งพร้อมกัน ผ่านทางอีเมล ตามข้อ ๔.๔) หรือ

๔.๒.๒ จัดทำเป็นเอกสาร (กระดาษ) โดยมีลายมือชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนองค์กร ผู้บริโภคที่เสนอโครงการ และลายมือชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ ครบถ้วน โดยแนบสำเนาเอกสารประกอบตามข้อ ๔.๓ ด้วย (จัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ ตามข้อ ๔.๔)

๔.๓ เอกสารประกอบที่ต้องจัดส่งพร้อมกับข้อเสนอโครงการ

๔.๓.๑ กรณีเป็นสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภค มีเอกสารที่แนบ คือแบบฟอร์มข้อมูลสมาชิกและองค์กรผู้บริโภค ที่ส่งข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุน

๔.๔ วิธีการจัดส่งข้อเสนอโครงการ (และเอกสารประกอบตามข้อ ๔.๓) และระยะเวลาที่กำหนด

๔.๔.๑ ข้อเสนอโครงการในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์นามสกุล .pdf
ทางอีเมล policy@tcc.or.th ภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖

๔.๔.๒ ข้อเสนอโครงการในรูปแบบเอกสาร จัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยมีประทับตราไปรษณีย์ ภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖
ระบุชื่อผู้รับ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค (ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม)
เลขที่ ๑๑๐/๑ ซอยลาดพร้าว ๒๖ แขวง ๑-๒ ถนนลาดพร้าว
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๕. การประกาศรายชื่อโครงการที่ได้รับอนุมัติการสนับสนุน

สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค จะประกาศรายชื่อโครงการที่ได้รับอนุมัติการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์ของสภาองค์กรของผู้บริโภค www.tcc.or.th

หมายเหตุ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถสอบถามได้ที่
ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม สภาองค์กรของผู้บริโภค
โทรศัพท์ : ๐๘๑ ๑๓๔ ๙๒๒๔
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : policy@tcc.or.th