

ข้อเสนอแนะทางทางการจัดให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ  
ของผู้ประกอบการกิจกรรมกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

แนวทางการจัดให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์		
<p><b>หลักข้อที่ ๑. การเข้าถึง</b> ควรเข้าถึงสำหรับผู้บริโภคที่จะร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา</p>	<p><b>คุณสมบัติของการเข้าถึง</b> -สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรับเรื่องร้องเรียน หรือการจ่ายค่าชดเชยได้ สะดวก และรวดเร็ว -วิธีการร้องเรียน หรือการจ่ายค่าชดเชยได้ มีความยืดหยุ่นเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนพิการ -อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระบบการร้องเรียน หรือการจ่ายค่าชดเชยด้วยภาษาเข้าใจง่ายและเป็นภาษาที่ผู้บริโภคใช้เป็นหลัก -ข้อมูลมีรูปแบบที่มีความเหมาะสมที่สุดสำหรับผู้บริโภค ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเสียง หรือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือข้อมูลบนเว็บไซต์ -ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับการร้องเรียนหรือขอรับค่าชดเชย หรือมีในอัตราที่น้อยที่สุด</p>	<p><b>ผลของการเข้าถึง</b> -ผู้บริโภคทราบถึงวิธีการร้องเรียนทราบต่อผู้ประกอบการ -ผู้ประกอบการได้ทราบถึงสิ่งผิดปกติของสินค้าหรือบริการ และสามารถระบุถึงปัญหาได้</p>
<p><b>หลักข้อที่ ๒. ความเป็นอิสระ</b> การบริหาร การตรวจสอบและการตัดสินใจ เกี่ยวกับ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องเป็นอิสระ</p>	<p><b>คุณสมบัติของความเป็นอิสระ</b> -การตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่น ๆ หรือผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย -หลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเป็นกลาง</p>	<p><b>ผลของความเป็นอิสระ</b> -มีการแก้ไขตรงตามประเด็นการร้องเรียน -ผู้บริโภคจะมีความเชื่อมั่นและสนับสนุนกิจการ</p>
<p><b>หลักข้อที่ ๓. ความเป็นธรรม</b> การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการจ่ายค่าชดเชยต้องมีความยุติธรรมสำหรับทุกฝ่าย</p>	<p><b>คุณสมบัติของความเป็นธรรม</b> -หลักเกณฑ์และภาษาที่ใช้ตัดสินใจมีความชัดเจน และระบุด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย -เกณฑ์การตัดสินใจมีจุดมุ่งหมายชัดเจนและเป็นกลาง -ทุกฝ่ายมีโอกาสที่จะชี้แจงข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ -การตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือการจ่ายค่าชดเชยจะอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้รับ</p>	<p><b>ผลของความเป็นธรรม</b> -ระดับของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการจ่ายค่าชดเชยมีความเหมาะสมและเป็นไปตามการร้องเรียน -ผู้บริโภคจะมีความเชื่อมั่นและสนับสนุนกิจการ -ผู้ประกอบการที่ดำเนินการตามแนวทางจะมีความมุ่งมั่นในการบริหารงาน</p>

แนวทางการจัดให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการจดทะเบียนและกิจการโทรทัศน์		
<p><b>หลักข้อที่ ๔. ความรับผิดชอบ</b></p> <p>ผู้ประกอบการควรรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือการจ่ายค่าชดเชยเป็นระยะ ในเรื่องดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริโภคได้รับผลของการแก้ไขหรือการชดเชยอย่างเหมาะสมเพียงพอ</li> <li>- การปรับปรุงบริการใหม่ประสิทธิภาพมากขึ้น จากการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในภาพรวม</li> </ul>	<p><b>คุณสมบัติของความรับผิดชอบ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีนโยบายอย่างเป็นทางการในการรายงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือการดำเนินงานจ่ายค่าชดเชยต่อสาธารณะ</li> <li>- รายงานผลการดำเนินการเป็นระยะ</li> <li>- มีข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงบริการในอนาคต ที่เกิดจากการตัดสินใจที่ดำเนินการอยู่</li> <li>- มีการหารือกับกลุ่มผู้บริโภค หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นต่างๆ</li> </ul>	<p><b>ผลของควมรับผิดชอบ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรที่เกี่ยวข้อง, ผู้บริโภค, พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่มีความเชื่อมั่นในองค์กร</li> </ul>
<p><b>หลักข้อที่ ๕. การสื่อสาร</b></p> <p>ผู้ประกอบการควรดำเนินการแจ้งตอบให้ผู้บริโภคว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว พร้อมทั้งแจ้งแผนการดำเนินการ วิธีการที่จะตรวจสอบโดยเร็วที่สุด</p>	<p><b>คุณสมบัติของการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสารด้วยภาษาที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อน</li> <li>- รายงานความคืบหน้าให้กับองค์กรที่ได้รับผลกระทบและร้องเรียนเป็นประจำ</li> </ul>	<p><b>ผลของการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริโภคและองค์กรที่ได้รับผลกระทบมีความตระหนักในสถานการณ์ของพวกเขา</li> <li>- มีความเชื่อมั่นในระบบเพิ่มขึ้น</li> </ul>
<p><b>หลักข้อที่ ๖. ประสิทธิภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ประกอบการควรติดตามเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบให้แน่ชัดและดำเนินการโดยเร็วที่สุด</li> <li>- มีการทบทวนกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเหมาะสมกับผู้บริโภค</li> </ul>	<p><b>คุณสมบัติของประสิทธิภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกฎระเบียบเกี่ยวกับวิธีการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน</li> <li>- กำหนดกรอบระยะเวลาการรับ พิจารณา และแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม</li> <li>- รายงานสภาพการดำเนินการจริงที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกฎระเบียบหรือกรอบระยะเวลา</li> </ul>	<p><b>ผลของประสิทธิภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ให้ความมั่นใจว่าการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความคุ้มค่ากับการลงทุน</li> <li>- แก้ไขและชดเชยให้กับผู้บริโภคในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li>- องค์กรที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการจ่ายค่าชดเชยต่อบริการที่ได้รับบริการร้องเรียน</li> </ul>
<p><b>หลักข้อที่ ๗. ประสิทธิภาพ</b></p> <p>กลไกการรับเรื่องร้องเรียนมีเงื่อนไขการรับรองผลที่ตรวจสอบอย่างอิสระถึงการดำเนินการและความมีประสิทธิภาพที่</p>	<p><b>คุณสมบัติของความมีประสิทธิภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเงื่อนไขการชี้วัดผลการดำเนินการที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา</li> <li>- มีการติดตามตรวจสอบที่เป็นกลาง</li> <li>- ปรึกษากับผู้บริโภค องค์กร และหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เพื่อให้แน่ใจว่าการตัดสินใจมีความยุติธรรม</li> <li>- เงื่อนไขการรับรองผลมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพการณ์</li> </ul>	<p><b>ผลของประสิทธิภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในโครงการ</li> <li>- ผู้บริโภคได้รับการชดเชยและเยียวยาที่เป็นธรรม</li> <li>- องค์กรได้รับผลกระทบมีข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าขององค์กร</li> <li>- มีการพัฒนาระบบตลาดที่ยุติธรรมและแข่งขันอย่างเป็นธรรม</li> <li>- การแก้ไขและการชดเชยประสบความสำเร็จ</li> </ul>

หมายเหตุ - พัฒนาจากเอกสารของโครงการพัฒนารูปแบบกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและเยียวยาผู้บริโภคในอาเซียน ในคณะกรรมการการอาเซียนด้านคุ้มครองผู้บริโภค (ASEAN Committee on Consumer Protection: ACCP)