

## Call Center ดีเด่น การเยียวยาผู้บริโภคแบบคู่ขนานของ สคบ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีภารกิจหลักในการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้บริโภคผ่านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เพื่อนำไปสู่การเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคโดยเร็วที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคบางประการต้องการการเยียวยาที่รวดเร็วกว่านั้น โดยเฉพาะการที่ผู้บริโภคสามารถได้รับการเยียวยาโดยตรงจากผู้ประกอบการ ซึ่งปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมีศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค Call Center อยู่แล้ว ดังนั้น สคบ. จึงจัดโครงการ “การคัดเลือกศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น” ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาศูนย์ข้อมูลผู้บริโภคของตนเองในการรองรับกระบวนการเยียวยาความเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณให้แก่ผู้ประกอบการที่ผ่านการคัดเลือก จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ผู้ประกอบการเกิดความตื่นตัวและมุ่งมั่นพัฒนาบริการของตนให้ครบวงจร สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ก่อนการเข้าสู่ระบบร้องเรียนของ สคบ.

โครงการฯ ดังกล่าวนี้ออกให้เกิดขึ้นพร้อมกันทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ประชาชนได้รับประโยชน์จากการเยียวยาความเสียหายที่ทันเวลาที่จากภาคเอกชน และหากภาคเอกชนไม่สามารถเยียวยาความเสียหายให้ได้ตามความต้องการ ผู้บริโภคก็ยังไม่เสียสิทธิที่จะร้องเรียนเข้ามายัง สคบ. อีกครั้ง 2) ภาคเอกชนได้รับประโยชน์จากโอกาสในการจบกระบวนการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคด้วยตนเอง ป้องกันเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ สคบ. ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีหลายขั้นตอน เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาค่อนข้างมาก อีกทั้งยังไม่เสียประวัติการถูกร้องเรียนที่ สคบ. ด้วย หากสามารถยุติเรื่องราวได้ด้วยตนเอง 3) ภาครัฐ โดย สคบ. จะมีผู้แบ่งเบาภาระงานเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคให้น้อยลง เรื่องพิพาทกรณีความเสียหายมูลค่าเล็กน้อยจะถูกขจัดออกไป

โดยหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น สคบ. ร่วมกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (ISO) ทำการศึกษาปัญหาและกำหนดหลักเกณฑ์ออกเป็น 5 หมวด ได้แก่ 1.กลยุทธ์และนโยบายการจัดการ 2.การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3.โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการบริการ 4.การบวนการให้บริการ และ 5.การวัดผล การวิเคราะห์ การทบทวน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกแล้ว ผู้ประกอบการยังสามารถนำไปพัฒนาศูนย์รับเรื่องของตนเองได้ด้วยตามแนวคิดเชิงกระบวนการ (Process Approach) ซึ่งได้แก่ การวางแผน การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการแก้ไข โดยมุ่งเน้นที่การแก้ไขปัญหาและการเยียวยาความเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวได้มีการประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นจากบริษัทผู้ประกอบการที่มีการให้บริการผู้บริโภค อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเครดิต อินเทอร์เน็ต สถานพยาบาลเอกชน ประกันภัย ฯลฯ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2557 ที่ผ่านมา โดยมีนายอำพล วงศ์ศิริ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประธานในการสัมมนาประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น ณ ห้องบุหงา 3 โรงแรมโกลเด้นทิวลิป ซอฟเวอร์ริ่ง ถนนพระราม 9 กรุงเทพฯ ซึ่งผลสรุปจากการประชาสัมพันธ์จะเป็นอย่างไร ผู้ประกอบการสามารถสมัครเข้าร่วมโครงการฯ ได้เมื่อไหร่ อีกไม่นาน สคบ. จะประกาศอย่างเป็นทางการให้ทราบโดยทั่วกัน

และนี่จะเป็นอีกหนึ่งก้าวสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอาเซียน ที่ตอบสนองการทำงานในกรอบความร่วมมืออาเซียนด้านการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค หรือ Redress Mechanism อันเป็น 1 ใน 3 การทำงานหลักของการคุ้มครองผู้บริโภคอาเซียนด้วย อีกทั้งยังเป็นไปตามแนวทางของสหประชาชาติที่กำหนดให้ภาครัฐสร้างหรือจัดสรรให้มีเครื่องมือในการเยียวยาผู้บริโภคร่วมกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยต้องเป็นกระบวนการที่รวดเร็ว ยุติธรรม ค่าใช้จ่ายต่ำ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อตอบสนองผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยได้

.....