



กทปส

## รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง  
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

ประจำงวดที่ 4

โครงการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภค  
ในกิจการโทรคมนาคมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด

(นางอาภรณ์ อะทาไส)

หัวหน้าโครงการ

ได้รับทุนอุดหนุนจาก

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์

สาธารณะ (สำนักงาน กสทช.)

## คำนำ

สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคร้อยเอ็ด ได้เห็นความสำคัญของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยเฉพาะ เยาวชน นักเรียน นักศึกษาในสถานศึกษาทั้ง 16 จังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถตระหนักรู้ในสิทธิของตนเองและสิทธิผู้บริโภคขั้นพื้นฐาน 10 ประการ ภายใต้องค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค 2) การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน และ 3) การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับนโยบาย โดยผ่านเทคนิคการเรียนรู้ภายใต้หลักสูตรการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Discussion Method) : ORID Method โดยวิธีการ 1 บัตรคน 1 บัตรความคิด ซึ่งเป็นหลักสูตรจากสถาบันพระปกเกล้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการ

ตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการเกือบ 1 ปี ที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งในเชิงพื้นที่และเชิงสังคมนั้น มีความความแตกต่างกัน เนื่องจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม รวมทั้งด้านสื่อภาษาต่างๆ ซึ่งการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของ กสทช. หรือ กทปส. นั้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนที่อยู่ในภาคอีสานตอนบน เช่น อุดร หนองคาย ชัยภูมิ ฯ จะรับรู้ถึงบทบาท หน้าที่ กสทช. มากกว่าประชาชนที่อยู่ในภาคอีสานตอนใต้ เช่น สุรินทร์ ศรีสะเกษ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี การสร้างแกนนำเครือข่ายผู้บริโภค ทั้ง 16 จังหวัด ได้พัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่โดยสามารถสะท้อนปัญหาที่ผู้บริโภคในแต่ละจังหวัดมากระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวม ซึ่งเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมสามารถพัฒนากลไกเครือข่ายภาคีหุ้นส่วนการมีส่วนดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคจากระดับจังหวัดสู่ระดับภูมิภาค จากการดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถเปิดพื้นที่แก่ผู้บริโภคและได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายทั้งในสถานศึกษา และ หน่วยงานภาครัฐได้เป็นอย่างดี

ท้ายนี้ สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด ขอกราบขอบพระคุณสำนักงาน กสทช. กทปส. ที่ให้ความอนุเคราะห์สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ดได้เป็นตัวแทนนำองค์ความรู้สู่ผู้บริโภคผ่านสื่อหมอลำกลอนและตลกพื้นบ้าน ในการนี้ สมาคมฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อเติมเต็มองค์ความรู้ให้ครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือครบหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ ต่อไป

สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด

กันยายน 2561

# สารบัญ

	หน้า
<b>คำนำ</b>	
<b>ส่วนที่ 1 สารสำคัญของโครงการ (Project Hilight)</b>	
1.1 วัตถุประสงค์	1
1.2 เป้าหมาย	2
1.3 ผลผลิตสำคัญ	3 - 4
1.4 แผนปฏิบัติการโครงการ	5 - 6
<b>ส่วนที่ 2 ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ</b>	
2.1 สถานภาพการดำเนินโครงการรายกิจกรรม	7 - 9
2.2 เนื้อหาหลักสูตร	10 - 15
2.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	16 - 39
2.4 สรุปปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ	39
2.5 แผนการดำเนินงานในระยะต่อไป	40
<b>ส่วนที่ 3 รายงานความก้าวหน้าทางการเงิน</b>	
3.1 รายงานสรุปการใช้จ่ายงบประมาณ	41
3.2 รายงานสรุปความก้าวหน้าทางการเงิน	41
<b>ภาคผนวก</b>	
สรุปภาพบรรยายกาศวันปิดโครงการ	
สรุปภาพการจัดประชุมผู้บริหารองค์กร/คณะทำงาน	
สรุปภาพเวทีสมัชชาผู้บริโภคนในกิจการโทรคมนาคม	
สรุปภาพการฝึกอบรมแกนนำคุ่มครองผู้บริโภคนในกิจการโทรคมนาคม	
สรุปภาพการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในกิจการโทรคมนาคม	
สรุปภาพการถอดบทเรียนในกิจการโทรคมนาคม	
สรุปภาพการเรียนรู้หลักสูตร ORID Metthod	
สรุปภาพสื่อประชาสัมพันธ์และบทกลอนลำที่เกี่ยวข้อง	

## ส่วนที่ 1

### สาระสำคัญของโครงการ (Project Hilight)

ชื่อโครงการ (ไทย) :	โครงการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคนในกิจการโทรคมนาคมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
ชื่อโครงการ (อังกฤษ) :			
สัญญาฉบับเลขที่ :	B4-2-02/58		
หน่วยงาน :	สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด		
ชื่อ – นามสกุล :	นางอาภรณ์ อะทาโส (หัวหน้าโครงการ)		
เบอร์ติดต่อ :	091-0659181	E-Mail:	awkong2008@hotmail.com
ระยะเวลาดำเนินการ :	7 กันยายน 2560 – 6 กันยายน 2561	1	ปี

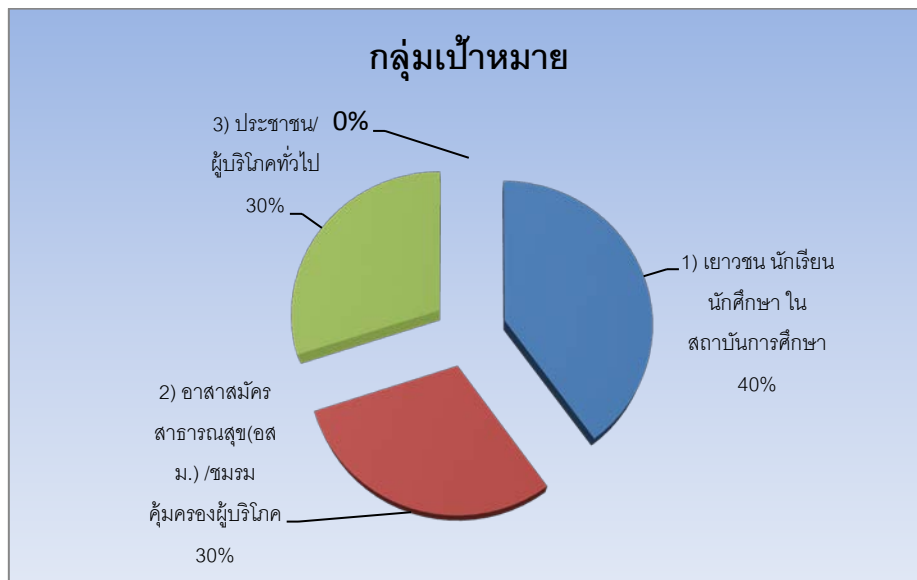
#### 1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น โดยผ่านการดำเนินงานใน 3 ด้านหลัก ๆ ประกอบด้วย 1) การให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค 2) การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน และ 3) การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับนโยบาย
- 1.2 เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- 1.3 พัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่
- 1.4 เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวม จากมุมมองของผู้บริโภค
- 1.5 เพื่อผลิตสื่อในการประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่ม และการมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

1.6 เพื่อขยายการพัฒนาไกลเครือข่ายภาคีหุ้นส่วนการมีส่วนร่วมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับภูมิภาค

## 1.2 เป้าหมาย

- เป้าหมาย ที่ 1 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคด้านต่าง ๆ และที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมทั้งในสถานศึกษา และในชุมชนรวมทั้งจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีคุณภาพ
- เป้าหมายที่ 2 การทำงานเชิงลึกทั้งผู้ประกอบการ/องค์กรกำกับดูแลและองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ในการทำความร่วมมือบันทึกข้อตกลงในการการทำงานคุ้มครองในกิจการโทรคมนาคมในชุมชนและในสถานศึกษา
- เป้าหมายที่ 3 ติดตาม เสนอแนะ นโยบายกฎหมายและมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- เป้าหมายที่ 4 ให้ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค



### 1.3 ผลผลิตสำคัญ

ลำดับ	ชื่อผลผลิต	หน่วยวัด	ตัวชี้วัด (เชิงคุณภาพ/เชิงปริมาณ)
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิด แกนนำวิทยากรกระบวนการในระดับจังหวัดที่ผ่านหลักสูตรการอบรม ORID Method อย่างน้อยจังหวัดละ 3 คน รวม 48คน ที่สามารถไปขยายต่อในระดับพื้นที่ได้</li> <li>- ผู้บริโภครวมทั้งในชุมชน และสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฯ และแกนนำชมรมฯ และมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม</li> <li>- จัดทำสื่อมัลติมีเดียไอ กลอน ล่ารณณรงค์ในกิจการโทรคมนาคมจำนวน 3 ชุด ได้แก่ กลอนล่า สายด่วน 1200 กลอนล่า ล่าล่อง บทบาทหน้าที่ กทปส.และ กลอนล่าเตี้ย กสทช.มาแล้ว เผยแพร่ใน Youtube</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความรู้ ความเข้าใจ ในสิทธิผู้บริโภคร้อยละ 70</li> <li>- มีแกนนำวิทยากรกระบวนการในระดับจังหวัดที่ผ่านหลักสูตรการอบรม ORID Method อย่างน้อยจังหวัดละ 3 คน รวม 48คน</li> <li>- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ บ้ายไวเนล แผ่นพับ Youtube</li> </ul>	<p>1. ผู้บริโภคในพื้นที่ดำเนินการมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องบริการสื่อสารโทรคมนาคมเพิ่มมากขึ้น</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริโภคฯ และแกนนำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขปัญหา</li> </ul>	<p>2. ผู้บริโภคมีความตื่นตัวใน</p>

	<p>สามารถรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างน้อย 100 กรณี</p> <p>- เกิดคณะกรรมการชมรมคุ่มครองผู้บริโภคนในโรงเรียนที่สามารถขยายความรู้ และสร้างความตระหนักรู้ ตระสึทึธิรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา กับ พี่น้องฯ น้องฯ ได้ ในสถานศึกษาผ่านกลุ่ม LINE</p>	<p>เบื้องต้นรวมทั้งให้คำปรึกษาอย่างน้อย 100 กรณี</p> <p>- เกิดชมรมคุ่มครองผู้บริโภคนกิจกรรมโทรคมนาคมในโรงเรียน จำนวน 32 แห่ง</p> <p>- เกิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่จำนวน 16 แห่ง</p>	<p>การใช้สิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.เพิ่มขึ้น</p> <p>3. เกิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่จำนวน 16 แห่งและ 32 แห่งในสถานศึกษาที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาได้ไม่น้อยกว่า 100 กรณี</p>
3	<p>- สร้างความร่วมมือกับผู้กำกับดูแล(กสทช.ภาค/กสทช.เขต)ในการขับเคลื่อนความร่วมมือ ในการเผยแพร่ความรู้ และการพัฒนาระบบบริการ ในกิจการโทรคมนาคม</p>	<p>- เกิดความร่วมมือกับผู้ประกอบการในระดับภาคทั้งภาครัฐและเอกชน</p>	<p>4. เกิดภาคีความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการพัฒนาระบบบริการในกิจการโทรคมนาคม</p>
4	<p>- เกิดแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคนในระดับจังหวัดเป็นกลไกในการทำงาน/ประสานงาน/ร่วมกับภาคีเครือข่ายต่างๆในระดับจังหวัด</p> <p>- แกนนำในระดับพื้นที่ เป็นกลไกในการให้คำปรึกษา แก้ไข ขยายความรู้ ในพื้นที่ของตนเองได้</p>	<p>- มีแกนนำคุ่มครองผู้บริโภคนในระดับจังหวัดละ 20 คน</p> <p>- มีแกนนำคณะกรรมการชมรมฯโรงเรียนละ 15 คน</p>	<p>5. เกิดแกนนำคุ่มครองสิทธิผู้บริโภคนในกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัดๆ ละ 20 คน รวม 320 คน และในสถานศึกษาๆละ 5 คน รวม 160 คน</p>

#### 1.4 แผนปฏิบัติการโครงการ

ลำดับ	กิจกรรมที่สำคัญ	ระยะเวลาการดำเนินงานกิจกรรม								น้ำหนัก (%)
		ประจำปี 2560				ประจำปี 2561				
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
1	ประชุมคณะทำงาน / คณะกรรมการบริหารองค์กร จำนวน 1 ครั้ง				✓	✓	✓	✓		
2	เวทีอบรมพัฒนาศักยภาพ ผู้ปฏิบัติงานในกิจการ ไตรคมนาคม 2 ครั้ง/ปี				✓			✓		
3	เวทีอบรมแกนนำเยาวชน คุ่มครองผู้บริโภคนในสถานศึกษา ในกิจการไตรคมนาคม จำนวน 16 ครั้ง					✓	✓			
4	เวทีอบรมพัฒนาศักยภาพแกนนำ เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนใน ระดับจังหวัด ในกิจการ ไตรคมนาคมจำนวน 16 ครั้ง					✓	✓			
5	จัดทำสื่อรณรงค์ในพื้นที่ สपोर्टวิทยุ, แผ่นพับ, บ้ายไวนิล					✓				
6	เวทีรณรงค์สื่อหมอลำและตลก พื้นบ้านในกิจการไตรคมนาคม (ในสถานศึกษา/ชุมชน) จำนวน 48 ครั้ง					✓	✓			
7	เวทีสมัชชาผู้บริโภคนในกิจการ					✓	✓			



	โทรคมนาคมจำนวน 1 ครั้ง									
8	รณรงค์ร่วมกับภาคี ต่างๆ 3 ครั้ง					✓	✓			
9	อบรมสังเคราะห์เรื่องร้องเรียน และนำเสนอประเด็นปัญหาเรื่อง ร้องเรียน จำนวน 2 ครั้ง					✓	✓			
10	เวทีความร่วมมือระหว่าง ภาครัฐ ผู้ประกอบการ/ องค์กรกำกับดูแล และองค์กรเครือข่ายผู้บริโภคใน ระดับภาคจำนวน 2 ครั้ง					✓	✓			
11	สนับสนุนศูนย์ประสานงานด้าน สิทธิ ผู้บริโภค ใน กิจ การ โทรคมนาคม 16 จังหวัด					✓	✓			
12	เวทีสรุปบทเรียน ถอดบทเรียน การดำเนินโครงการ							✓		
13	บริหารจัดการโครงการ				✓	✓	✓	✓		
<b>รวม</b>										100 %

## ส่วนที่ 2

### ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ

#### 1) สถานภาพการดำเนินโครงการรายกิจกรรม

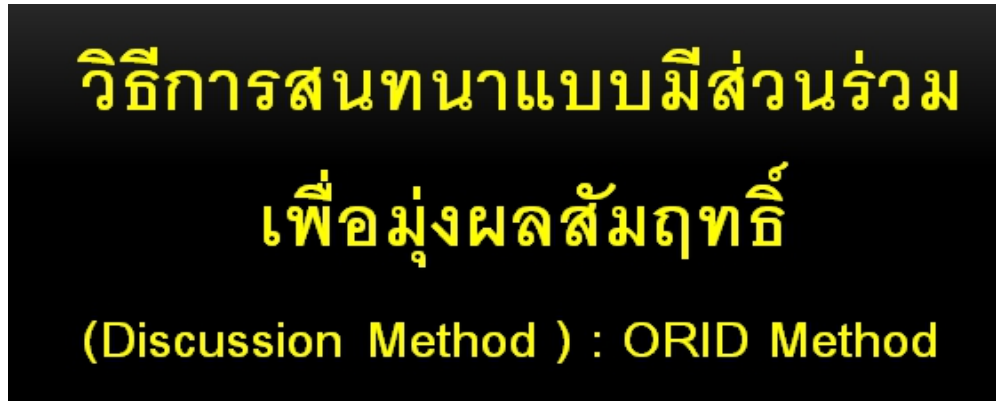
กิจกรรม	สถานะกิจกรรม/ ผลดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการ ณ วันลงนาม ในสัญญา		ความก้าวหน้า โปรดทำเครื่องหมาย (✓)			กรณีล่าช้าหรือ เร็วกว่าแผน	
	แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ล่าช้า	ตามแผน	เร็วกว่า แผน	เริ่มต้น	สิ้นสุด
1. ป ร ะ ชุ ม ค ณ ะ ท ำ ก ำ น / ค ณ ะ ก ร ร ม ก ำ ร บ ริ ห า ร อ ง ค ์ ก ร จ ำ น ว น 4 ค ร ั้ง	✓				✓		✓			✓
2.เวทื่อบรมพัฒนา ศ ี ก ษ ภา พ ผู้ปฏิบัติงานใน ก ิ จ ก ำ ร โ ท ร ค ม น าค ม 2 ค ร ั้ง	✓				✓		✓			✓
3.เวทื่อบรมแกนนำ เยาวชนคุ้มครอง ผู้บริโภคใน ส ถาน ศ ี ก ษ ำ ใน ก ิ จ ก ำ ร โ ท ร ค ม น าค ม จ ำ น ว น 16 ค ร ั้ง	✓				✓		✓			✓

4.เวทีอบรมพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดในกิจการโทรคมนาคม จำนวน 16 ครั้ง	✓				✓		✓			✓
5.จัดทำสื่อรณรงค์ในพื้นที่ สปอร์ตวิทยุ, แผ่นพับ, บ้ายไวนิล	✓			✓						✓
6.เวทีรณรงค์สื่อหมอลำและตลกพื้นบ้านในกิจการโทรคมนาคม (ในสถานศึกษา/ชุมชน) จำนวน 48 ครั้ง	✓				✓		✓			✓
7. เวทีสัมมนาผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม จำนวน 1 ครั้ง	✓				✓		✓			✓
8.รณรงค์ร่วมกับภาคีต่างๆ 3 ครั้ง	✓				✓		✓			✓
9.อบรมสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนและนำเสนอประเด็นปัญหาเรื่อง	✓				✓		✓			✓

ร้องเรียน จำนวน 2 ครั้ง									
10.เวที ความร่วมมือระหว่างภาค ภาครัฐ ผู้ประกอบการ/องค์กรกำกับดูแล และ องค์กร เครือข่ายผู้บริโภค ใน ระดับ ภาค จำนวน 2 ครั้ง	✓			✓		✓			✓
11.สนับสนุนศูนย์ประสานงานด้านสิทธิผู้บริโภค ใน กิจ การ โทรคมนาคม 16 จังหวัด	✓			✓		✓			✓
12.เวที สรุ ป บท เรี ย น ถ อ ด บทเรี ย นการดำเนิ น โครงการ	✓			✓		✓			✓
10.บริหารจัดการ โครงการ	✓			✓		✓			✓

## 2) เนื้อหาหลักสูตร

วิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์(Discussion Method )



สมาคมฯ มุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้แบบการมีส่วนร่วมภายใต้หลักสูตร Workshop Method และหลักสูตร ORID Method เทคนิคการมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี หรือ วิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Discussion Method ) โดยผ่านเทคนิคการแสดงความคิดเห็นผ่านบัตรคำ “หนึ่งบัตรคน / หนึ่งบัตรความคิด” ในประเด็นกิจการโทรคมนาคมและบทบาทหน้าที่ขององค์กรกำกับดูแล โดยคุณธรรมศธรรมฤทธิ์ ที่ปรึกษาโครงการฯ และทีมวิทยากรจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ซึ่งได้กำหนดประเด็นเนื้อหา 3 ส่วน คือ ได้แก่ 1) การค้นหาสภาพปัญหาของกิจการโทรคมนาคม 2) วงจรการให้บริการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม และ 3) การยกระดับการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม

### 2.1 วิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์(Discussion Method )

- O= Objective Level (ระดับวัตถุประสงค์)

เป็นการให้ข้อเท็จจริงและข้อมูล ตั้งคำถามที่ปลูกเร้าประสาทการรับรู้ มองเห็น ได้ยิน รู้สึก ลิ้มรส สัมผัส“ท่านได้เห็นอะไรจากเรื่องนี้บ้าง?”

- R = Reflective Level (ระดับไตร่ตรอง)

เป็นการสำรวจปฏิบัติการต่อข้อมูลในเบื้องต้นตั้งคำถามที่ปลูกเร้าหัวใจ อารมณ์ ความจำ การเชื่อมโยง“ท่านรู้สึกอย่างไรกับสิ่งที่ได้เห็น?”

- I = Interpretative Level (ระดับการตีความ)

“ท่านคิดว่าพวกเราจะมีความหวังดี ๆ ที่จะทำในชุมชนเราได้บ้าง ?”

- D = Decisional Level (ระดับตัดสินใจ)

“ในแนวทางเหล่านั้นเราจะมีวิธีการทำอย่างไร”

## 2.2 การจัดการองค์ความรู้



### 2.2.1 การให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภครวม

- บทบาทหน้าที่องค์กรกำกับดูแล
- Work Method/ORID Method
- การจัดการองค์ความรู้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ สื่อหมอลำกลอนและตลกพื้นบ้าน
- การจัดเวทีฝึกอบรม
- เทคนิคการค้นหาสภาพปัญหา/แนวทางการแก้ไข

### 2.2.2 การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน

- การค้นหาสภาพปัญหา
- การยกระดับการให้บริการ
- การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม
- สร้างกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
- ทักษะการเป็นผู้นำกระบวนการเรียนรู้ (Facilitator) ในกิจการโทรคมนาคม
- การจำลองสถานการณ์และเทคนิคในการยกระดับการให้บริการ

### 2.2.3 การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับนโยบาย

- การวิเคราะห์สถานการณ์ ของงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- ข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข
- การปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการ
- ถอดบทเรียน เวทีดำเนินโครงการ

## 2.3 กฎกติกาการมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี 10 ประการ ดังนี้

- 2.3.1 ทุกความคิดมีคุณค่า
- 2.3.2 ไม่ฆ่าความคิดใคร
- 2.3.3 ไม่มีความคิดใดผิดถูก
- 2.3.4 ยอมรับความคิดของกันและกัน
- 2.3.5 เขียนบัตรความคิดทุกคน
- 2.3.6 หนึ่งบัตรคน หนึ่งบัตรความคิด
- 2.3.7 เขียนตัวโต ๆ อ่านง่าย ๆ
- 2.3.8 ชัดเจน มีความหมาย
- 2.3.9 เขียนเป็นคำหรือวลีก็ได้
- 2.3.10 รักษากติกา/รักษาเวลา

## 2.4 เครื่องมือการเรียนรู้

### เครื่องมือ/เทคนิควิธีการดำเนินงาน

#### 1) Workshop Method

- 1 บัตรคน / 1 บัตรความคิด

#### 2) ORID Method

- เทคนิคการมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี
- วิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ (Discussion Method )

## 2.5 ตัวแบบการเรียนรู้/หนึ่งบัตรคน หนึ่งบัตรความคิด

### การค้นหาสภาพปัญหา

การค้นหาสภาพปัญหา					
ช่างง่าย ขกเลิกยาก	สารพิษ ตกค้าง	สายไฟรก รุงรัง	โฆษณาเกิน จริง	ขยะ อิเล็กทรอนิกส์	ปัญหา SMS กวนใจ
อุปกรณ์เสื่อม	แบบเติมเงิน เวลา หมด เงินไม่หมด	ขาดการดูแล บำรุงรักษา	ขายข้อมูลลูกค้า		คู่สายเต็ม
สัญญาณขาด หาย	ไม่มีระบบ ติดตาม ปัญหา		คิดค่าบริการ ผิดพลาด		คุณภาพสัญญาณ ต่ำ
โทรรบกวน	โดนตัด สัญญาณ		ขาด ประชาสัมพันธ์		แบตเตอรี่ เสื่อม
ช่างประกัน			อินเทอร์เน็ตหลุด บ่อย		ขาดกลไก ร้องเรียน
ไ้ห่วย	ขายสินค้า	โฆษณาชวนเชื่อ	โปรโมชั่นน้อย		คู่สายไม่ว่าง
ดวงชะตา	ไม่เป็นตาม แพ็คเกจ	หลอกลวง	อินเทอร์เน็ตช้า	ชุมชน/ลูกค้า ร้องเรียน	เติมเงินไม่เข้า

### การการจัดหมวดหมู่สภาพปัญหา

การจัดหมวดหมู่ปัญหา		
เสา/สาย	อินเทอร์เน็ต	SMS
รกรุงรัง	เน็ตช้า	ไ้ห่วย
นำกลัว	โปรไม่ตรง	นำราคาสูง
ไร้ระเบียบ	สัญญาณอ่อน	กินเงิน

### การวิเคราะห์สภาพปัญหา

ORID Method			
ท่านได้เห็นอะไรจาก เหตุการณ์นี้บ้าง...?	ท่านรู้สึกอย่างไรกับ เหตุการณ์ที่ได้เห็น...?	ท่านคิดว่าพวกเราจะมี แนวทางดี ๆ ที่จะทำใน ชุมชนเราได้บ้าง...?	ในแนวทางเหล่านั้น.. เราจะมึวิธีการทำ อย่างไร...?
เห็นแก่ตัว/ มักง่าย	หวาดกลัว/ อันตราย	ประชาสัมพันธ์/ พูดหน้าแล้ว	ร้องเรียน 1200
ประโยชน์ ส่วนตน	ไม่ดี/แย่ง เอาเปรียบ	รับฟังความ คิดเห็น	ให้ความรู้/ ฝึกอบรม
มลพิษ/ดิน/ น้ำ/อากาศ	เสียใจ/ เศร้า/อาย	จัดตั้งชมรม/ รู้เท่าทัน	รณรงค์/ บอกต่อ





### การสร้างสัญญาใจ



### 2.6 รูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ

รูปแบบการจัดกิจกรรมแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม โดยคุณธรรต ธรรมฤทธิ์ รองประธานนักศึกษาหลักสูตรการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน รุ่นที่ 19 จากสถาบันพระปกเกล้า ในฐานะที่ปรึกษาโครงการฯ ทำหน้าที่วิทยากรกระบวนการเรียนรู้ (Facilitator) โดยในแต่ละกลุ่มนั้นจะมีพี่เลี้ยงประจำกลุ่มคอยให้คำแนะนำและกระตุ้นความคิดแต่ละคนออกมาอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ๆ ภายใต้งานนี้ ดังนี้

- 1) ปัญหาอินเทอร์เน็ต
- 2) ปัญหา SMS
- 3) ปัญหาสายเสาส่งสัญญาณและสายโทรคมนาคม
- 4) ปัญหาแบตเตอรี่เสื่อม/ปัญหาสิ่งแฉดล้อม

5) โจทย์ปัญหาอื่น ๆ เช่น ปัญหาการปิดเศษสต่างค์ ปัญหาเด็กติดเกมส์ ปัญหาการคิดค่าบริการ ผิดพลาด ปัญหาการขาดความรู้เกี่ยวกับ การใช้โทรศัพท์ การร้องเรียน การคุ้มครองสิทธิ ปัญหาประชาชน นักเรียน นักศึกษา แกนนำผู้บริโภค ไม่รู้จัก กสทช. และ ไม่เข้าใจ คำว่า “ กิจการโทรคมนาคม” คือ อะไร เป็นส่วนใหญ่ และ ปัญหาช่องทางกรร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหา ไม่รู้จะไปร้องเรียนที่ไหน อย่างไร เป็นต้น

เมื่อทุกคนได้แสดงความคิดเห็นผ่านกระบวนการ 1 บัตรคน 1 บัตรความคิดเสร็จสิ้นในทั้ง 3 ตัวแบบ ได้แก่ 1) ตัวแบบ ORID Method 2) ตัวแบบการยกระดับการให้บริการ และ 3) ตัวแบบสัญญาใจ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำเสนอผลงานของแต่ละกลุ่มหรือแสดงผลงานกลุ่มของตัวเองให้เพื่อนในโรงเรียน และคณะผู้บริหารในโรงเรียนได้รับทราบปัญหาแต่ละกลุ่มพร้อมทั้งแนวทางแก้ไข ตามแนวทางหลักสูตร ORID Method ซึ่งหลักสูตรและเทคนิคดังกล่าวสามารถปรับใช้ในกิจกรรมของโรงเรียน และพื้นที่ของตน ตัวเองได้

### 3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

โครงการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งได้ดำเนินการ 16 จังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

#### กิจกรรมที่ 1 รายงานสรุปการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารองค์กร/คณะทำงาน

การจัดประชุมประชุมคณะทำงาน คณะกรรมการบริหารองค์กร เพื่อหาแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกันรวมทั้งการแก้ไขปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะได้ทันที่ จึงได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารองค์กร/คณะทำงาน จำนวน 4 ครั้ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ครั้งที่ 1** เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560 ณ ห้องประชุมเฟื่องฟ้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีผู้เข้าร่วม จำนวน 22 คน โดยที่ประชุมได้รับทราบ ผลการอนุมัติโครงการที่ขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กองทุน กทปส.) ภายใต้โครงการ พัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ทราบรายละเอียดกิจกรรม ค่าใช้จ่ายตัวชี้วัดโครงการ

**ครั้งที่ 2** เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2560 ณ ห้องประชุมแก้วมุกดา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 24 คน โดยที่ประชุมได้รับทราบเพื่อเป็นการรายงานความก้าวหน้าของกิจกรรมให้คณะกรรมการได้รับทราบและแผนงานงานการดำเนินงานในงวดที่ 3 ต่ไปพร้อมทั้งคณะกรรมการได้รับทราบปัญหาอุปสรรคในการลงพื้นที่ปฏิบัติงาน พร้อมกับ เชิญคณะกรรมการได้ลงพื้นที่ในการจัดอบรมและเวทีรณรงค์ด้วย การลงพื้นที่จัดอบรมแกนนำเยาวชนตามเป้าหมายตามโครงการ จำนวน 8 ครั้ง/8 จังหวัด

**ครั้งที่ 3** เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2561 สถานที่ ณ ห้องประชุมลีลาวดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 30 คน โดยที่ประชุมได้รับทราบการดำเนินงานโครงการในรอบ 6 เดือน ผ่านมาให้คณะกรรมการได้รับทราบและแผนงานงานการดำเนินงานในงวดที่ 3 และงวดที่ 4 ต่ไปพร้อมทั้งคณะกรรมการได้รับทราบปัญหาอุปสรรคในการลงพื้นที่ปฏิบัติงานพร้อมกับเชิญคณะกรรมการได้ลงพื้นที่ในการจัดอบรมและเวทีรณรงค์ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมายและแผนกิจกรรมโครงการที่กำหนดไว้

**ครั้งที่ 4** เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561 ณ ห้องประชุมเฟื่องฟ้า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 26 คน โดยที่ประชุมได้รับทราบการดำเนินงานโครงการในรอบ 11 เดือน ที่ผ่านมา

ให้คณะกรรมการได้รับทราบ ผลการดำเนินงาน พร้อมทั้ง ปัญหาอุปสรรค และ สิ่งที่ประสบผลสำเร็จกับ การทำงาน และเป็นบทเรียนดีกับ คณะทำงาน และแผนการดำเนินงานในงวดที่ 4 หรืองวดสุดท้ายโครงการ และคณะกรรมการได้ร่วมวางแผนกิจกรรมในงวดที่ 4 ที่ ทาง กองทุน กทปส. และ รองเลขาธิการ กสทช. จะลงมาเยี่ยม และติดตามงานโครงการฯ รวมทั้งแผนงานการทำงานต่อเนื่องให้ครบ 100% ของพื้นที่

## **กิจกรรมที่ 2 เวทีอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในกิจการโทรคมนาคม**

เมื่อวันที่ 14 - 16 ธันวาคม 2560 สถานที่ ห้องประชุม เมืองทอง โรงแรมสาเกตุนคร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม จำนวน 65 คน จาก 16 จังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้มี บทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การ ให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค 2) การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน 3) การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็น ปัญหาในระดับนโยบายโดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบการมีส่วนร่วมภายใต้หลักสูตร Workshop Method/1 บัตรคน / 1 บัตรความคิด และหลักสูตร ORID Method เทคนิคการมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี หรือ วิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Discussion Method ) โดยคุณธรรศ ธรรมฤทธิ์ ที่ปรึกษาโครงการฯ พร้อมด้วยทีมวิทยากรจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ซึ่งได้กำหนดประเด็นเนื้อหา 3 ส่วน คือ ได้แก่ 1) การค้นหาสภาพปัญหาของกิจการโทรคมนาคม 2) วงจรการให้บริการให้บริการในกิจการ โทรคมนาคม และ 3) การยกระดับการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม

### **1) การให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค**

- บทบาทหน้าที่องค์กรกำกับดูแล
- Work Method/ORID Method
- การจัดการองค์ความรู้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ สื่อหมอลำกลอนและตลกพื้นบ้าน
- การจัดเวทีฝึกอบรม
- เทคนิคการค้นหาสภาพปัญหา/แนวทางการแก้ไข

### **2) การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน**

- การค้นหาสภาพปัญหา
- การยกระดับการให้บริการ
- การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม
- สร้างกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

### 3) การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับนโยบาย

- การวิเคราะห์สถานการณ์ ของงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- ข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข
- การปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการ
- ถอดบทเรียน เวิร์ดดำเนินการ

### กิจกรรมที่ 3 รายงานสรุปเวทีอบรมแกนนำเยาวชนคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษาในกิจการโทรคมนาคม

#### 1) จังหวัดอุบลราชธานี

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 9 พ.ย. 60 ณ โรงเรียนบัวงามวิทยา อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 และมัธยมศึกษาปีที่ 5

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 10 พ.ย. 60 ณ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 2

#### 2) จังหวัดอำนาจเจริญ

ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 15 พ.ย. 60 ณ โรงเรียนนายมวิททยาкар ต.นายม อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 16 พ.ย. 60 ณ โรงเรียนหนองไฮ ต.หนองข่า อ.ปทุมราชวงศา จ.อำนาจเจริญ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

#### 3) จังหวัดมุกดาหาร

ครั้งที่ 5 เมื่อวันที่ 20 พ.ย. 60 ณ โรงเรียนคำสร้อยพิทยาสรรค์ อำเภอนิคมคำสร้อยจังหวัดมุกดาหาร กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และมีเครือข่ายผู้บริโภคร่วมสังเกตการณ์

ครั้งที่ 6 เมื่อวันที่ 22 พ.ย. 60 ณ โรงเรียนหนองแวงวิทยาคม อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย

#### 4) จังหวัดหนองบัวลำภู

ครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 30 พ.ย. 60 ณ โรงเรียนนาวังศึกษาวิซ อ.นาวัง จ.หนองบัวลำภู กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 และมัธยมศึกษาปีที่ 5 รวมทั้งอาจารย์ฝ่ายสุขอนามัยเข้าร่วมสังเกตการณ์

ครั้งที่ 8 เมื่อวันที่ 1 ธ.ค. 60 ณ โรงเรียนคำแสนพิทยาสรรค์ อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย คณะครู/อาจารย์ เข้าร่วมสังเกตการณ์

#### 5) จังหวัดอุดรธานี

ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 8 ธ.ค. 60 ณ โรงเรียนโนนสูงวิทยาคม ต.โนนสูง น้ำคำ อ.เมือง จ.อุดรธานี  
กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 รวมทั้งคณะครู/อาจารย์

ครั้งที่ 10 เมื่อวันที่ 9 ธ.ค. 60 ณ โรงเรียนคำกั้ง ต.จัน อ.เมือง จ.อุดรธานี กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่  
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

#### 6) จังหวัดกาฬสินธุ์

ครั้งที่ 11 เมื่อวันที่ 12 ธ.ค. 60 ณ โรงเรียนกมลาไสย อ.กมลาไสย จ.กาฬสินธุ์ กลุ่มเป้าหมาย  
จำนวน 41 คน ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ โรงเรียนร่องคำ อ.ร่องคำ จ.กาฬสินธุ์ 20 คน  
มัธยมศึกษาปีที่ 2 มัธยมศึกษาปีที่ 5 พร้อมทั้งคณะครู/ อาจารย์ เข้าร่วมสังเกตการณ์

#### 7) จังหวัดชัยภูมิ

ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561 ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีไฮเทคชัยภูมิ อ.เกษตรสมบูรณ์  
จ.ชัยภูมิ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักศึกษาชั้น ปวช.ปีที่ 1-2 จำนวน 40 คน พร้อมทั้งคณะอาจารย์/  
คณะทำงานเครือข่ายผู้บริโภครัฐบาลจังหวัดชัยภูมิ

ครั้งที่ 13 เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2561 ณ โรงเรียนหนองไผ่วิทยานุสรณ์ อ.เมือง จ.ชัยภูมิ  
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 41 คน ได้แก่ นักเรียนชั้น ม.5-ม.6 พร้อมด้วยคณะอาจารย์/เครือข่ายผู้บริโภคร

#### 8) จังหวัดมหาสารคาม

ครั้งที่ 14 เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2561 ณ โรงเรียนประชาพัฒนา อ.วาปีปทุม จ.มหาสารคาม  
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย พร้อมด้วยคณะอาจารย์เข้าร่วม  
สังเกตการณ์

ครั้งที่ 15 เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2561 ณ โรงเรียนเขวาสีอุบล อ.โกสุมพิสัย จ.มหาสารคาม  
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน ได้แก่ นักเรียนชั้น ม.4 พร้อมด้วยคณะครูอาจารย์เข้าร่วมสังเกตการณ์

#### 9) จังหวัดหนองคาย

ครั้งที่ 16 เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนเวียงคำวิทยาคาร อ.เมือง จ.หนองคาย  
ผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 40 คน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย  
พร้อมทั้งเครือข่ายผู้บริโภค และคณะครู / อาจารย์ เข้าร่วมสังเกตการณ์

#### 10) จังหวัดสุรินทร์

ครั้งที่ 17 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนวีรวัฒน์โยธิน ร่วมกับ วิทยาลัยสารพัดช่าง จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 65 คน ได้แก่ นักเรียนจากโรงเรียนวีรวัฒน์โยธิน จำนวน 38 คน และนักศึกษาจากวิทยาลัยสารพัดช่างสุรินทร์ จำนวน 27 คน

#### 11) จังหวัดสกลนคร

ครั้งที่ 18 เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนพังโคนวิทยาคม อ.พังโคน จ.สกลนคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 38 คน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พร้อมทั้งคณะครู /อาจารย์ / เครือข่ายผู้บริหารโรคจังหวัดสกลนคร ร่วมสังเกตการณ์

ครั้งที่ 19 เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีสว่างแดนดิน อ.สว่างแดนดิน จ.สกลนคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 152 คน ได้แก่ ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นปวช. ปีที่ 1

#### 12) จังหวัดนครพนม

ครั้งที่ 20 เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนเรณูนครวิทยาคม อ.เรณูนคร จ.นครพนม กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 44 คน ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คณะครู /อาจารย์ /เครือข่ายผู้บริหารโรคเข้าร่วมสังเกตการณ์

ครั้งที่ 21 เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนบ้านสุขเกษม ต.โพธิ์ตาก อ.เมือง จ.นครพนม กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 46 คน ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 คณะครู /อาจารย์ /เครือข่ายผู้บริหารโรค ร่วมสังเกตการณ์

#### 13) จังหวัดบุรีรัมย์

ครั้งที่ 22 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนสามัคคีมีชัยวิทยา อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 62 คน ได้แก่ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและ คณะครู /อาจารย์ /เครือข่ายผู้บริหารโรคจังหวัดบุรีรัมย์

ครั้งที่ 23 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนบ้านหนองม่วง อ.ลำปลายมาศ จ.บุรีรัมย์ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 68 คน ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและปลาย คณะครู /อาจารย์ / เครือข่ายผู้บริหารโรคเครือข่ายผู้บริหารโรคจังหวัดบุรีรัมย์

#### 14) จังหวัดบึงกาฬ

ครั้งที่ 24 เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนศรีวิไลวิทยาคม อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 47 คน ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คณะครู /อาจารย์ และ เครือข่ายผู้บริหารโรค

ครั้งที่ 25 เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนบ้านดอนหญ้านาง อ.พรเจริญ จ.บึงกาฬ  
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 53 คน ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 และระดับชั้นมัธยมศึกษา  
ตอนต้น คณะครู /อาจารย์ และเครือข่ายผู้บริหารโรคจังหวัด

#### 15) จังหวัดศรีสะเกษ

ครั้งที่ 26 เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนปรีอใหญ่วิทยาลัดังค์ จังหวัดศรีสะเกษ  
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน

ครั้งที่ 27 เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2561 ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจรักไทย อ.ขุขันธ์  
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 61 คน ได้แก่ ระดับชั้น ปสว.1-2

#### 16) จังหวัดยโสธร

ครั้งที่ 28 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนกุดชุมวิทยาคม อ.กุดชุม จ.ยโสธร  
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน ได้แก่ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คณะครู /อาจารย์ และเครือข่าย  
ผู้บริหารโรค

ครั้งที่ 29 เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2561 ณ วิทยาลัยเทคนิคยโสธร อ.เมือง จ.ยโสธร กลุ่มเป้าหมาย  
จำนวน 37 คน ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นปวส.1คณะอาจารย์และเครือข่ายผู้บริหารโรคจังหวัด

### กิจกรรมที่ 4 รายงานสรุปเวทีอบรมพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับจังหวัด

#### 1) จังหวัดอุบลราชธานี

เวทีที่ 1 วันที่ 11 พ.ย. 60 ณ ห้องประชุม รพสต.บ้านธาตุน้อย ตำบลธาตุน้อย อ.เขื่องใน  
จ.อุบลราชธานี โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เครือข่ายแกนนำคุ้มครองผู้บริโภค/แกนนำ อสม./ผู้นำชุมชน  
จำนวน 41 คน

#### 2) จังหวัดอำนาจเจริญ

เวทีที่ 2 วันที่ 17 พ.ย. 60 ณ ที่ทำการสมาคมพลเมืองอาสาพัฒนาท้องถิ่นอำนาจเจริญปทุมราช  
วงศา อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีผู้เข้าร่วม จำนวน 41 คน

#### 3) จังหวัดมุกดาหาร

เวทีที่ 3 วันที่ 21 พ.ย. 60 ณ ห้องประชุมเทศบาลนิคมคำสร้อย โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อสม.  
ผู้นำชุมชน เครือข่ายผู้บริหารโรค จำนวน 33 คน



#### 4) จังหวัดหนองบัวลำภู

วันที่ 4 วันที่ 29 พ.ย. 60 ณ ห้องประชุมสำนักงานสาธารณสุขอำเภอากลาง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ แกนนำเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ผู้นำชุมชน อสม. เครือข่ายผู้บริโภค ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน และ เครือข่ายผู้ติดเชื้อ เอชไอวี เอดส์ จำนวน 39 คน

#### 5) จังหวัดอุดรธานี

วันที่ 5 วันที่ 7 ธ.ค. 60 ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลโนนสูง-น้ำคำ ต.โนนสูง อ.เมือง จ.อุดรธานี โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ แกนนำเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค อสม. กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่าย ประชาชนชาวบ้าน เครือข่ายสวัสดิการชุมชน เครือข่ายบ้านพักใจ จำนวน 41 คน

#### 6) จังหวัดกาฬสินธุ์

วันที่ 6 วันที่ 14 ธ.ค. 60 ณ โรงเรียนดงน้อยสงเคราะห์ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เครือข่ายผู้บริโภค ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. เครือข่ายสตรี เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายเยาวชน นักเรียน จำนวน 120 คน

#### 7) จังหวัดชัยภูมิ

วันที่ 7 วันที่ 27 มกราคม 2561 ณ อาคารโรงยิมเทศบาลเมืองชัยภูมิ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ แกนนำเครือข่ายผู้บริโภค ประชาสัมพันธ์จังหวัด พานิชย์จังหวัด เครือข่ายสื่อวิทยุ สคบ.จังหวัด อาสาสมัคร ตำรวจ ผู้นำชุมชน จำนวน 40 คน

#### 8) จังหวัดมหาสารคาม

วันที่ 8 วันที่ 30 มกราคม 2561 ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อ.โกสุมพิสัย จ.มหาสารคาม โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ แกนนำคณะกรรมการพัฒนาสตรีตำบลแพ่ง จำนวน 45 คน

#### 9) จังหวัดหนองคาย

วันที่ 9 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 17 พฤษภาคม 2561 ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลเวียงคุก อ.เมือง จ.หนองคาย โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้นำชุมชน/กลุ่มสตรี/อสม./เครือข่ายผู้บริโภค/เครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จำนวน 57 คน

#### 10) จังหวัดสุรินทร์

วันที่ 10 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 24 พฤษภาคม 2561 ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เครือข่าย อสม./เครือข่ายผู้สูงอายุ/เครือข่าย อพม./เครือข่ายแม่เลี้ยงเดี่ยว/เครือข่ายผู้บริโภค จำนวน 35 คน

### 11) จังหวัดสกลนคร

เวทีที่ 11 วันที่ 29 พฤษภาคม 2561 ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดงม่วงไข่ อ.พังโคน จ.สกลนคร โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เครือข่าย อสม./เครือข่ายผู้สูงอายุ/ เครือข่าย ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพฯ/หน่วยรับเรื่องร้องเรียน 50 (5) จำนวน 57 คน

### 12) จังหวัดนครพนม

เวทีที่ 12 วันอาทิตย์ที่ 3 มิถุนายน 2561 ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลธาตุพนม อ.ธาตุพนม จ.นครพนม โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้นำชุมชน/กลุ่มสตรี/อสม./เครือข่ายผู้บริโภคร/เครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จำนวน 57 คน

### 13) จังหวัดบุรีรัมย์

เวทีที่ 13 เมื่อวันเสาร์ที่ 9 มิถุนายน 2561 ณ ห้องประชุมสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) จังหวัดบุรีรัมย์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้นำชุมชน/กลุ่มสตรี/อสม./เครือข่ายผู้บริโภคร เครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จำนวน 38 คน

### 14) จังหวัดบึงกาฬ

เวทีที่ 14 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 14 มิถุนายน 2561 ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลดอนหญ้านาง อ.พรเจริญ จ.บึงกาฬ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้นำชุมชน/กลุ่มสตรี/อสม./เครือข่ายผู้บริโภครจำนวน 49 คน

### 15) จังหวัดศรีสะเกษ

เวทีที่ 15 เมื่อวันอาทิตย์ที่ 17 มิถุนายน 2561 ณ ห้องประชุมศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลห้วยเหนือ อ.ขุขันธ์ จ.ศรีสะเกษ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อสม. /เครือข่ายสตรี/เครือข่ายผู้บริโภคร/เครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนตำบลปรีอใหญ่ จำนวน 37 คน

### 16) จังหวัดยโสธร

เวทีที่ 16 เมื่อวันเสาร์ที่ 23 มิถุนายน 2561 ณ ห้องประชุมโรงเรียนเทศบาล 2 สามัคคีพัฒนา ยโสธร อ.เมือง จ.ยโสธร โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เครือข่ายผู้สูงอายุ อสม. แกนนำเครือข่ายผู้บริโภคร จำนวน 36 คน

### สรุปเวทีภาพรวมจากการจัดกิจกรรมภายใต้เนื้อหาหลักสูตร ORID Method

ผลที่ได้จากการอบรมผู้ปฏิบัติงาน แกนนำเครือข่าย ในสถานศึกษาและชุมชนนั้น ก่อให้เกิด แกนนำคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา โดยแกนนำเยาวชนสามารถรับรู้สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคการรู้เท่าทันสื่อเทคโนโลยีสามารถขยายต่อได้ พร้อมทั้งรู้จักเทคนิควิธีการสนทนาแบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Discussion Method) : ORID Method ซึ่งการสนทนาแบบมีส่วนร่วมอย่างพหุภาคี หรือ วิธีการสนทนา

แบบมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ORID Method) ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็นผ่านเทคนิค 1 บัตรคน 1 บัตรความคิด ดังนี้

หลักสูตรที่สื่อความหมายเข้าใจง่ายเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การมีส่วนร่วมกลุ่มเป้าหมาย แก้ปัญหาเป็นแนวทางสู่การวิเคราะห์แก้ไข เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น อธิระ กล้านำเสนอนโยบาย วิทยากรกระบวนการ (Facilitator) สามารถสื่อสารให้ความรู้ เป็นกระบวนการมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ปัญหาพร้อมกัน เข้าถึงได้ข้อมูลเชิงลึก เป็นจริงในพื้นที่ เห็นภาพสถานการณ์ชุมชน เกิดการแลกเปลี่ยนสถานการณ์ปัญหา การทำงาน เปิดโอกาสและสร้างโอกาส กลุ่มเป้าหมายนำไปสู่การเกิดกติกา ในชุมชน/โรงเรียน และ เกิดสร้างบทบาทการเข้าร่วมผู้เข้ากิจกรรม เกิดสัมพันธภาพในเวทีแลกเปลี่ยน บูรณาการความคิดเห็น เกิดผลลัพธ์ที่ยกระดับความสำคัญผู้เข้าร่วม กิจกรรม เกิดแนวทางการทำงานระดับพื้นที่ การมีส่วนร่วม ร่วมคิด ไม่มีผิดถูก เปิดโอกาส แสดงความคิดเห็น อธิระ สัมผัส ความจริงที่เกิดจากประสบการณ์จริง ความคิดเห็นมีการจดบันทึก เกิดความภาคภูมิใจที่มีคนร่วมรับรู้ รับฟัง เกิดการยอมรับ มีพลังกล้าแสดงออก เป็นการแชร์ข้อมูล เข้าถึงการลำดับ การ กระบวนการ ขั้นตอนการค้นหาปัญหา สู่การแก้ไข เป็นการนำเสนอความรู้ รูปแบบใหม่ เกิดการตื่นรู้ ตลอด สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่นได้ สร้างทีมวิทยากรกระบวนการทุกจังหวัด ชุมชน /โรงเรียน บรรลุเป็นหลักสูตรการเรียนการสอนในสถานศึกษา สร้างสโลแกนประโยคโดนใจ ฟังแล้วเข้าใจง่าย ประยุกต์ใช้กับงานอื่นๆ

ดังนั้น เนื้อหาสาระของ ORID Method นับว่าเป็นเรื่องใหม่ กระบวนการใหม่ที่ชุมชน โรงเรียน ยังไม่คุ้นเคย ซึ่งจะต้องสร้างความเข้าใจแต่ละขั้นตอน อย่างไรก็ดี เมื่อผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจเทคนิค และกระบวนการแล้วทุกคนล้วนต่างแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วม และนำเสนอผลงานของแต่ละกลุ่มประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ดังนี้

- 1) เป็นเรื่องราวใหม่ๆ หลักสูตรใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครได้เรียนรู้ จึงเป็นที่สนใจผู้เข้าอบรม
- 2) สร้างวิทยากรกระบวนการ (Facilitator) สามารถนำไปดำเนินการในพื้นที่ของตนเอง
- 3) ผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้นทุกคนมีส่วนร่วมในการเขียนบัตรคำ แสดงความคิดเห็น
- 4) ผู้เข้าอบรมมีความสนุกสนานในการเรียนรู้เนื่องจากเรือโทรคมนาคมเพราะเป็นใกล้ตัว
- 5) ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักสูตรนี้ไปใช้อบรมในประเด็นอื่น ในชุมชน ในพื้นที่ ของตนเองได้
- 6) ผู้เข้ารับการอบรม ได้รู้จักบทบาทหน้าที่ของ กสทช. และ กทปส. เพราะเป็นประเด็นงานใหม่ที่ไม่มีองค์กรใดทำในพื้นที่

- 7) มีแกนนำผู้บริโภครวม 16 จังหวัด อย่างน้อยจังหวัด ละ 3 คน ที่จะไปขยายผลการดำเนินงานได้ในพื้นที่ และประสานงานความร่วมมือกับเครือข่ายภาคีในพื้นที่ได้ รวมทั้ง มีศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน ทั้ง 16 จังหวัด ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน แก้ไขปัญหา ให้คำปรึกษาได้
- 8) เกิดกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในภาคอีสาน
- 9) เป็นการเปิดตัวโครงการฯ เปิดตัวองค์กรในภาคอีสานในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- 10) มีการทำงานร่วมกับแกนนำผู้บริโภคระดับจังหวัดทั้ง 16 จังหวัด เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง มีความรู้ในการเป็นผู้นำผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยใช้หลักสูตร ORID Method
- 11) สร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและการสื่อสารให้ความรู้ ในสถานศึกษาโดยผ่านช่องทาง Line /สายด่วน กสทช.1200 รวมทั้งการแก้ปัญหาในระดับเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาเอง และการระบบส่งต่อในระดับจังหวัด สุดท้าย ที่สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด
- 12) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความมีความสนใจและสนุกสนานกับการแสดงความคิดเห็นโดยผ่านเทคนิค 1 บัตรคน 1 บัตรความคิด
- 13) ผู้เข้าร่วมอบรมมีส่วนร่วมในการคิด การเขียน การแสดงออก ความสามัคคีในกลุ่ม รู้จักเพื่อนต่างวัย ต่างชั้นเรียนหรือต่างระดับชั้นก็สามารถร่วมกิจกรรมกันได้ด้วยดี
- 14) ยังไม่เคยมีองค์กรใดที่เข้ามาทำกิจกรรมให้ความรู้ในหลักสูตร ORID Method ในประเด็นในกิจการโทรคมนาคม
- 15) เกิดความร่วมมือกับสถานศึกษา และ เครือข่ายในระดับพื้นที่ในการขับเคลื่อนงานต่อไป
- 16) เกิดชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา จำนวน 14 แห่ง ใน 8 จังหวัด โดยมีองค์กรผู้บริโภคในระดับจังหวัดเป็นพี่เลี้ยงในการประสานงาน ติดตามงานในระดับพื้นที่
- 17) สถานศึกษา สนใจที่อยากให้มีกิจกรรมแบบนี้มาดำเนินการต่อ เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และมีความรู้ให้เท่าทันสื่อ และในกิจกรรมการเรียนรู้ด้วย เพราะเป็นเรื่องใหม่ และใกล้ตัว สำหรับสถานศึกษา อยากให้มีกิจกรรมกระตุ้นให้ความรู้อย่างต่อเนื่องต่อไป
- 18) เป็นเรื่องราวใหม่ๆ หลักสูตรใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครได้เรียนรู้ จึงเป็นที่ต้องการของผู้เข้าอบรมสนใจ และตั้งใจเรียนรู้

## กิจกรรมที่ 5 การจัดทำสื่อรณรงค์ในพื้นที่

สมาคมฯ ได้จัดทำสื่อรณรงค์ในพื้นที่ ประกอบด้วย มิวสิควีดีโอ กลอนหมอลำ, แผ่นพับ, ป้ายไวเนล ดังนี้

- 1) จัดทำป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ (ป้ายไวเนลชาตั่ง) จำนวน 4 แบบ พร้อมทั้งส่งมอบแก่หน่วยงาน/เครือข่ายในพื้นที่แต่ละ 16 จังหวัด จำนวน 68 ชุด
- 2) จัดทำแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ/แนะนำกองทุน กทปส. จำนวน 20,000 แผ่น
- 3) ได้ดำเนินการจัดทำวีดีโอมิวสิค กลอนลำรณรงค์ในกิจการโทรคมนาคม จำนวน 3 ชุด ได้แก่

3.1 กลอนลำ สายด่วน 1200

3.2 กลอนลำ ล้ำสอง บทบาทหน้าที่ กทปส.

3.3 กลอนลำเตี้ย กสทช.มาแล้ว

ทั้งนี้ ชุดสื่อประชาสัมพันธ์สมาคมฯ ได้จัดทำและเผยแพร่ใน Youtube เพจของสมาคม ผู้บริโภคร้อยเอ็ด และเว็บไซต์กองทุน กทปส. พร้อมทั้งการส่งผลงานเข้าประกวดเพื่อคัดเลือกผลงานในหนังสือจดหมายเหตุ จังหวัดร้อยเอ็ด

ป้ายไวเนลสำหรับประชาสัมพันธ์เครือข่ายผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่





สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด รณรงค์ให้  
ความรู้ด้านกิจการโทรคมนาคมในกิจ...  
ดู 91 ครั้ง

1 0 แชร์ ดาวน์โหล... เพิ่มลงใน

Chotika Tuanchaiyap... [ติดตาม](#)  
สมาชิก 12 คน

- รายการถัดไป เล่นอัตโนมัติ
- สมาคมผู้บริโภค ร้อยเอ็ด | กลอนลำ สัทธวีตรทอง ... GM STUDIO ดู 344 ครั้ง
  - สมาคมผู้บริโภค ...



สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด จัดกิจกรรม  
รณรงค์ให้ความรู้ด้านกิจการโทรคมนาคม...  
ดู 18 ครั้ง

0 0 แชร์ ดาวน์โหล... เพิ่มลงใน

Chotika Tuanchaiyap... [ติดตาม](#)  
สมาชิก 12 คน

- รายการถัดไป เล่นอัตโนมัติ
- อาชีพะอุบลฯ ร่วม รณรงค์สื่อหมอสำ และดลกพื้นบ้าน วิเคเบิลทีวีอุบล ชาว... ดู 42 ครั้ง
  - สมาคมผู้บริโภค ...



### สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด | กลอนลำ เตี้ย กสทช มาแล้ว | ไพบุญย์ เสียงทอง

กลอนลำเตี้ย กสทช มาแล้ว คำร้อง/ทำนอง ไพบุญย์ เสียงทอง แดนซ์เซอร์ พีบี เอนเตอร์เทนเมนต์ ดนตรี อ.เต็ม ร็อคเส้นภาพ/ตัดต่อ GM STUDIO กอล์ฟมนตรี กสทช. คือ สำนักงา...

[youtube.com](https://youtube.com)



### สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด | กลอนลำ ล่อง บทบาทหน้าที่ กทปส | ไพบุญย์ เสียงทอง

รู้จักกับ กองทุน กทปส. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการ เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง การวิจัยและพัฒนา การพัฒนาบุคลากร การคุ้มครอง...

[youtube.com](https://youtube.com)



สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด จัดกิจกรรม  
รณรงค์ให้ความรู้ด้านกิจการโทรคมนาคม...  
ดู 26 ครั้ง

0 0 แชร์ ดาวน์โหล... เพิ่มลงใน

Chotika Tuanchaiyap... [ติดตาม](#)  
สมาชิก 12 คน

- รายการถัดไป เล่นอัตโนมัติ
- อาชีพะอุบลฯ ร่วม รณรงค์สื่อหมอสำ และดลกพื้นบ้าน วิเคเบิลทีวีอุบล ชาว... ดู 42 ครั้ง
  - มทบ 27 ร้อยเอ็ด ...



### สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด | กลอนลำ สายด่วน 1200 ไพบุญย์ เสียงทอง

[youtube.com](https://youtube.com)

## กิจกรรมที่ 6 เวทีรณรงค์สื่อหมอลำและตลกพื้นบ้านในกิจการโทรคมนาคม (สถานศึกษา/ชุมชน)



สื่อหมอลำ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่เข้าถึงผู้บริโภคภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้เป็นอย่างดี เป็นการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ หมอลำจึงเป็นวัฒนธรรมอีสานทำให้เข้าใจง่าย สนุกสนาน เพลิดเพลิน ซึ่งเวทีรณรงค์สื่อหมอลำและตลกพื้นบ้านในกิจการโทรคมนาคม (ในสถานศึกษา/ชุมชน) จำนวน 48 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมในแต่ละครั้งประมาณ 300 – 1000 คน เป็นการแสดงการเรียนรู้ผ่านสื่อหมอลำและตลกพื้นบ้านโดยคณะวิทยุเสียงทอง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรคมนาคม อาทิ การรู้เท่าทันสื่อ สิทธิของผู้บริโภค กระบวนการร้องเรียน สายด่วน กสทช. การยกเลิก SMS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ให้มีศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาเครือข่ายภาคีหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมคิดและพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับพื้นที่ และการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างความตระหนัก และความรู้พื้นฐานแก่ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคฯ ให้เข้าใจในสิทธิและหน้าที่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

### 1) รูปแบบเนื้อหาความรู้ในกิจกรรมการแสดงบนเวที

- 1.1 ความรู้เกี่ยวกับ กิจการโทรคมนาคม/สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- 1.2 สายด่วน 1200 คือใคร (ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน)
- 1.3 บทบาทหน้าที่องค์กรกำกับดูแลภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกิจการโทรคมนาคม
- 1.4 องค์กรที่ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด อำเภอ และในสถานศึกษา
- 1.5 สร้างความตระหนัก และภูมิคุ้มกันให้กับประชาชนทั่วไป
- 1.6 ปัญหาสถานการณ์ในพื้นที่/แนะนำองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่

## 2) พื้นที่การแสดงผ่านสื่อหมอลำและตลกพื้นบ้าน

### 2.1 จังหวัดอุบลราชธานี

เวทีที่ 1 วันที่ 9 พ.ย. 60 ณ หอประชุมโรงเรียนบัวงามวิทยา

เวทีที่ 2 วันที่ 10 พ.ย. 60 ณ ห้องประชุมศรีวนาลัย วิทยาลัยอาชีวศึกษา

เวทีที่ 3 วันที่ 11 พ.ย. 60 ณ ตลาดชุมชนตำบลธาตุน้อย

### 2.2 จังหวัดอำนาจเจริญ

เวทีที่ 4 วันที่ 15 พ.ย. 60 ณ หอประชุมโรงเรียนนายมวิทยาการ

เวทีที่ 5 วันที่ 16 พ.ย. 60 ณ หอประชุมโรงเรียนหนองไฮ

เวทีที่ 6 วันที่ 16 พ.ย. 60 ณ ตลาดนัดชุมชนเทศบาล

### 2.3 จังหวัดมุกดาหาร

เวทีที่ 7 วันที่ 20 พ.ย. 60 ณ ห้องประชุมโรงเรียนคำสร้อยพิทยาสรรค์

เวทีที่ 8 วันที่ 21 พ.ย. 60 ณ เวทีกลางตลาดเทศบาลนิคมคำสร้อย

เวทีที่ 9 วันที่ 22 พ.ย. 60 ณ หอประชุมโรงเรียนหนองแวงวิทยาคม อำเภอหนองสูง

### 2.4 จังหวัดหนองบัวลำภู

เวทีที่ 10 วันที่ 29 พ.ย. 60 ณ ตลาดสดตำบลบ้านด่าน

เวทีที่ 11 วันที่ 30 พ.ย. 60 ณ หอประชุมโรงเรียนนาวังศึกษาวิซ

เวทีที่ 12 วันที่ 1 ธ.ค. 60 ณ หอประชุมโรงเรียนคำแสนพิทยาสรรค์

### 2.5 จังหวัดอุดรธานี

เวทีที่ 13 วันที่ 7 ธ.ค. 60 ณ หอประชุมเทศบาลตำบลโนนสูงน้ำคำ

เวทีที่ 14 วันที่ 8 ธ.ค. 60 ณ หอประชุมโรงเรียนโนนสูงวิทยาคม

เวทีที่ 15 วันที่ 9 ธ.ค. 60 ณ สนามโรงเรียนคำกลิ้ง ต.จัน อ.เมืองจ.อุดรธานี

### 2.6 จังหวัดกาฬสินธุ์

เวทีที่ 16 วันที่ 12 ธ.ค. 60 ณ โรงเรียนกมลาไสย

เวทีที่ 17 วันที่ 13 ธ.ค. 60 ณ ห้องประชุมโรงเรียนร่องคำ

เวทีที่ 18 วันที่ 14 ธ.ค. 60 ณ สนามกลางแจ้งโรงเรียนดงน้อยสงเคราะห์

### 2.7 จังหวัดชัยภูมิ

เวทีที่ 19 วันที่ 25 มกราคม 2561 ณ หอประชุมวิทยาลัยเทคโนโลยีไฮเทคชัยภูมิ

เวทีที่ 20 วันที่ 26 มกราคม 2561 ณ หอประชุมหนองไผ่วิทยานุสรณ์

เวทีที่ 21 วันที่ 27 มกราคม 2561 สถานที่ โรงเรียนเทศบาลเมืองชัยภูมิ



## 2.8 จังหวัดมหาสารคาม

เวทีที่ 22 วันที่ 29 มกราคม 2561 ณ หอประชุมโรงเรียนประชาพัฒนา อ.วาปีปทุม

เวทีที่ 23 วันที่ 30 มกราคม 2561 ณ ตลาดนัดคลองถมตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย

เวทีที่ 24 วันที่ 31 มกราคม 2561 ณ หอประชุมโรงเรียนเขวาสีภิบาล อ.โกสุมพิสัย

## 2.9 จังหวัดหนองคาย

เวทีที่ 25 วันที่ 17 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนเวียงคำวิทยาคาร ตำบลเวียงคุก อ.เมือง

เวทีที่ 26 วันที่ 18 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนบ้านปะโค อ.เมือง

เวทีที่ 27 วันที่ 18 พฤษภาคม 2561 ณ ตลาดเทศบาลตำบลปะโค อ.เมือง

## 2.10 จังหวัดสุรินทร์

เวทีที่ 28 วันที่ 24 พฤษภาคม 2561 ณ วิทยาลัยสารพัดช่างจังหวัดสุรินทร์

เวทีที่ 29 วันที่ 25 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนวีรวัฒน์โยธิน

เวทีที่ 30 วันที่ 26 พฤษภาคม 2561 ณ เวทีกลางองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

## 2.11 จังหวัดมสกลนคร

เวทีที่ 31 วันที่ 29 พฤษภาคม 2561 ณ ศาลาหน้าพระหลักเมือง ต.ม่วงไข่ อ.หนองคาย

เวทีที่ 32 วันที่ 30 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนพังโคนวิทยาคม

เวทีที่ 33 วันที่ 31 พฤษภาคม 2561 ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีสว่างแดนดิน

## 2.12 จังหวัดนครพนม

เวทีที่ 34 วันที่ 2 มิถุนายน 2561 ณ ถนนคนเดินหน้าพระธาตุพนม

เวทีที่ 35 วันที่ 4 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนเรณูนครวิทยาคม

เวทีที่ 36 วันที่ 5 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนบ้านสุขเกษม

## 2.13 จังหวัดบุรีรัมย์

เวทีที่ 37 วันที่ 7 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนสามัคคีมีชัยวิทยา

เวทีที่ 38 วันที่ 8 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนบ้านหนองม่วง

เวทีที่ 39 วันที่ 8 มิถุนายน 2561 ณ ตลาดคลองถมหนองแปบ

## 2.14 จังหวัดบึงกาฬ

เวทีที่ 40 วันที่ 12 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนศรีวิไลวิทยา

เวทีที่ 41 วันที่ 12 มิถุนายน 2561 ณ ตลาดคลองถม

เวทีที่ 42 วันที่ 13 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนบ้านดอนหญ้านาง

## 2.15 จังหวัดศรีสะเกษ

เวทีที่ 43 วันที่ 18 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนปรีชใหญ่วิทยาลักษณ์

เวทีที่ 44 วันที่ 18 มิถุนายน 2561 ณ ตลาดนัดคลองถมยูเทิร์น ศรีสะเกษ

เวทีที่ 45 วันที่ 19 มิถุนายน 2561 ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจรักไทย ชุขันธ์

## 2.16 จังหวัดยโสธร

เวทีที่ 46 วันที่ 20 มิถุนายน 2561 ณ ตลาดถนนคนเดินเทศบาลเมืองยโสธร

เวทีที่ 47 วันที่ 21 มิถุนายน 2561 ณ โรงเรียนกุดชุมพิฬวิทยาการ

เวทีที่ 48 วันที่ 21 มิถุนายน 2561 ณ วิทยาลัยเทคนิคจังหวัดยโสธร

## กิจกรรมที่ 7 รายงานเวทีสมาชิกผู้บริโภคนักการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2561 สถานที่ ณ ห้องประชุมเมืองทอง โรงแรมสาเกตุนคร อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม 91 คน จากพื้นที่เป้าหมาย 16 ภาคีสาน และภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ที่เข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ อาทิ กสทช. ภาค 2 /หอการค้าจังหวัดร้อยเอ็ด/สคบ./สสจ./เครือข่ายสื่อ /เครือข่ายผู้บริโภค ฯลฯ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อจัดประชุมองค์กรเครือข่ายผู้บริโภค หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม 2) เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ข้อคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง และนำไปสู่งานเชิงนโยบาย สาธารณะ เปิดกิจกรรมโดย นายแพทย์ สสจ.ร้อยเอ็ด เกษัชกรประวุฒิ ละครราช โดยมีทีมวิทยากร คุณเพ็ญพร ทองนาค กสทช.ภาค 2 ที่มาให้ความรู้ ให้คำตอบ จากปัญหาต่างๆให้กับภาคีเครือข่าย รวมทั้งภาคีเครือข่ายผู้บริโภค 16 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## กิจกรรมที่ 8 รายงานการรณรงค์และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายต่างๆ

ครั้งที่ 1 เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดหนองบัวลำภู ดำเนินการในกิจกรรม วันเอดส์โลก ร่วมรณรงค์ในการจัดบู๊ทนิทรรศการให้ความรู้

ครั้งที่ 2 รณรงค์ในเทศกาลกาชาดปีใหม่ที่จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างวันที่ 29 ธันวาคม 2560 - วันที่ 4 มกราคม 2561 โดยจัดบู๊ทนิทรรศการให้ความรู้ และแจกกระเป๋าผ้า เสื้อ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จักการยกเลิกข้อหม่อมความ \*137 ช่องทางการร้องเรียน 1200 หรือแช็คไปรษณีย์ \*165 รู้จัก กสทช./กทปส. โดยใช้สื่อ กระเป๋า เสื้อ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์และร่วมตอบคำถามกับแกนนำเยาวชน

ครั้งที่ 3 ผนวกร่วมกับ สคบ.จังหวัดหนองบัวลำภู ในงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561

ครั้งที่ 4 ผนวกร่วมกับ สคบ.และหน่วยงานที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด ในงานวันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ในวันที่ 8 พฤษภาคม 2561 สถานที่ ณ ห้างโรบินสันร้อยเอ็ด อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด

### กิจกรรมที่ 9 สรุปรายงานการอบรมสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนและนำเสนอประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน

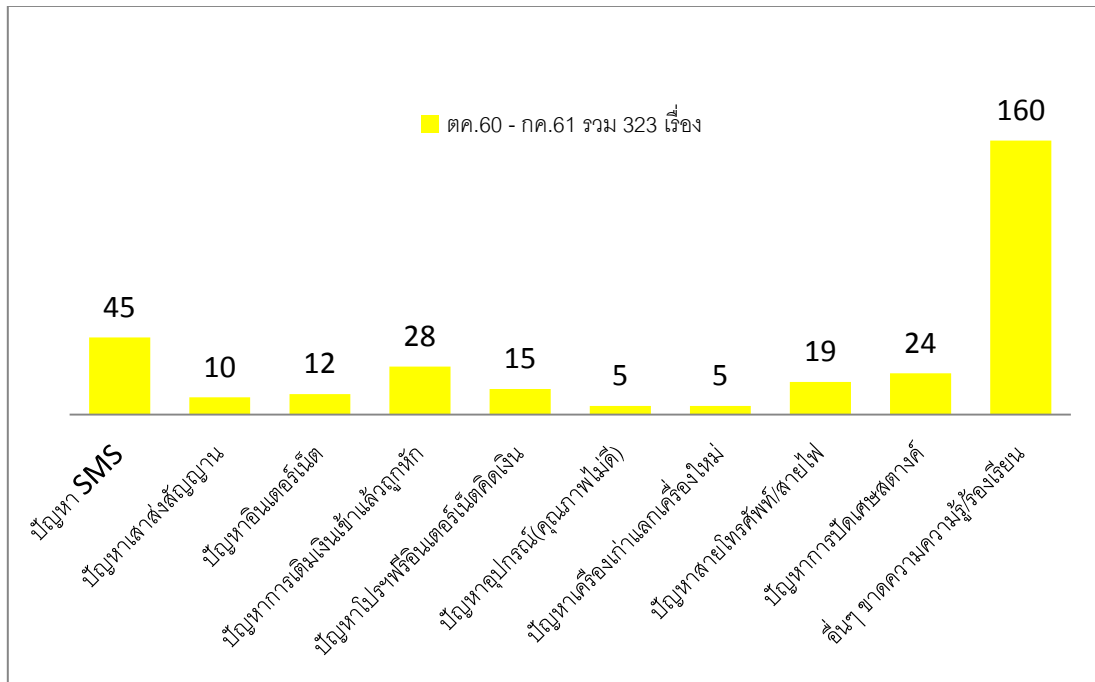
ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 18-19 มีนาคม 2561 สถานที่ ณ ห้องประชุมเมืองทอง โรงแรมสาเกตุนคร อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด โดยมีกลุ่มเป้าหมายแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคจาก 16 จังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ร่วมเข้ารับการอบรม จำนวน 50 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้วิธีการบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน และเข้าใจประเด็นปัญหาในกิจการโทรคมนาคม การรับรู้ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการแก้ไขปัญหา การไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดข้อพิพาท พร้อมทั้งสามารถบันทึกสรุปเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม โดยผู้เข้าร่วมอบรมได้ยกตัวอย่างประเด็นปัญหาขึ้นมาเรียนรู้ และรวบรวมปัญหาจากการใช้โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต เสาส่งสัญญาณ สายไฟ สายโทรศัพท์ ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 14-15 มีนาคม 2561 สถานที่ ณ ห้องประชุมเมืองทอง โรงแรมสาเกตุนคร อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด โดยมีกลุ่มเป้าหมายแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคจาก 16 จังหวัด ในภาคอีสานที่ร่วมเข้ารับการอบรม จำนวน 48 คน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้วิธีการบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน และเข้าใจประเด็นปัญหาในกิจการโทรคมนาคม 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการแก้ไขปัญหา การไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดข้อพิพาท 3) เพื่อสรุปเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมและนำเสนอประเด็นเรื่องร้องเรียนมาขับเคลื่อนเป็นนโยบายเนื้อหาประกอบด้วย 1) สรุปเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมทั้ง 16 จังหวัด 2) นำประเด็นเรื่องร้องเรียนมาขับเคลื่อนเป็นนโยบาย และ 3) เพื่อเป็นฐานข้อมูลการร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมและเข้าใจในงานคุ้มครองผู้บริโภค

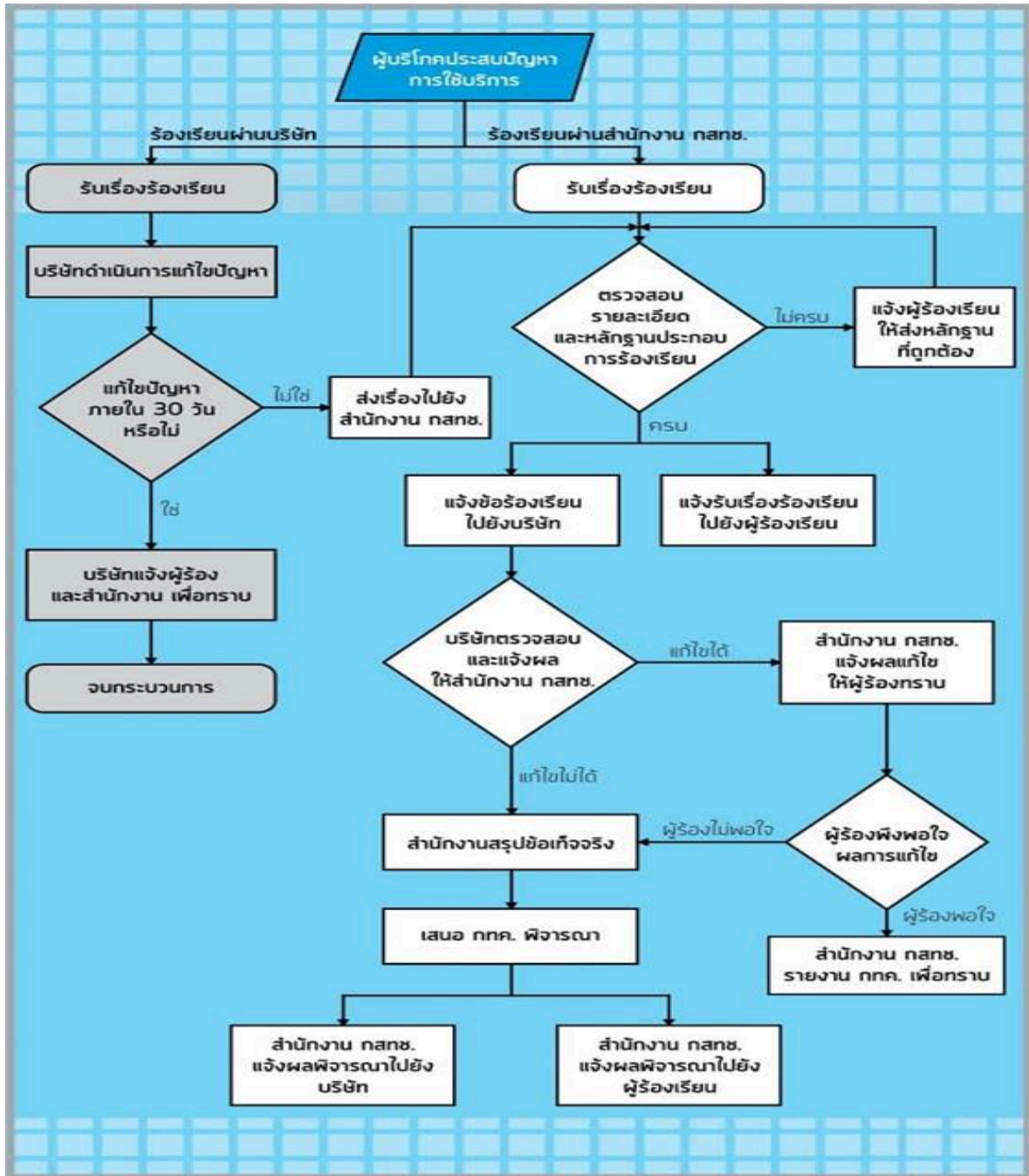
ดังนั้น ในเรื่องการอบรมสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนและนำเสนอประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียนทำให้แกนนำเครือข่ายผู้บริโภคทั้ง 16 จังหวัดได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเกี่ยวกับปัญหาการร้องเรียนของแต่ละจังหวัด ที่มีการอบรมหลักสูตร ORID ทั้งในสถานศึกษา 2 แห่ง ชุมชน 1 แห่ง และได้เรียนรู้ช่องทางการร้องเรียนโดยวิธีการจำลองสถานการณ์เกี่ยวกับปัญหา การให้บริการและกระบวนการ

หรือวิธีการยกระดับการให้บริการ หรือ “การยกระดับวงจรการให้บริการ” สามารถรวบรวมปัญหาการร้องเรียนแต่ละจังหวัด ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ คือ ปัญหาบดเศขวินาทีเป็นนาที การคิดค่าบริการผิดพลาด SMS กวนใจ การขาดความรู้ในกิจการโทรคมนาคม ขาดช่องทางการร้องเรียน ไม่ตรงตามโปรโมชั่น สายไฟสายโทรศัพท์ มีเงินแต่โทรออกไม่ได้ มีเบอร์แปลกๆ โทรมาคุณคือผู้โชคดี เป็นต้น

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน

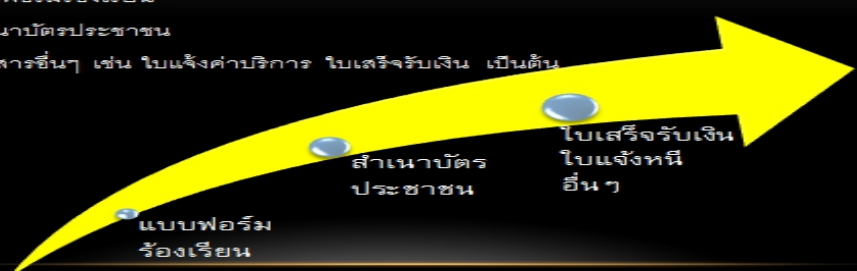


## ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

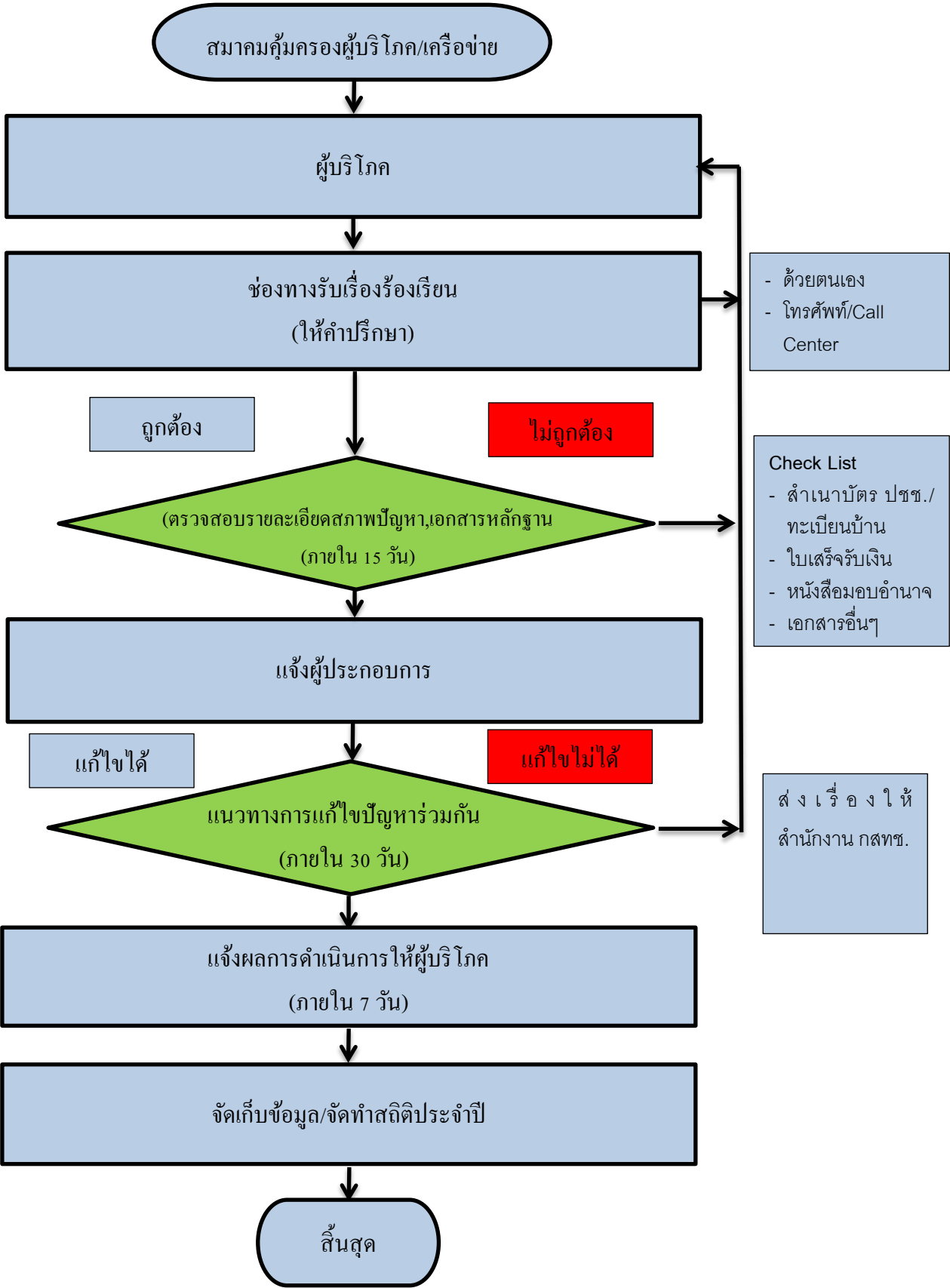


## เอกสารหลักฐาน

- แบบฟอร์มร้องเรียน
- สำเนาบัตรประชาชน
- เอกสารอื่นๆ เช่น ใบแจ้งค่าบริการ ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น



ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน  
(Work flow)



## กิจกรรมที่ 10 เวทีความร่วมมือระหว่าง ภาครัฐ ผู้ประกอบการ/ องค์กรกำกับดูแล และองค์กร เครือข่ายผู้บริโภคนในระดับภาค

**ครั้งที่ 1** เมื่อวันศุกร์ที่ 27 เม.ย 2561 สถานที่ ณ ห้องประชุมเมืองบัว โรงแรมสาเกตุนคร อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน 53 คน จากภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค 16 จังหวัด และภาคีเครือข่ายรัฐ/เอกชน โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย 1) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคีเครือข่ายในระดับจังหวัด และ 2) การทำงานร่วมกัน และบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เกี่ยวกับการทำงานคุ้มครองในกิจการโทรคมนาคมในชุมชน และในสถานศึกษา

**ครั้งที่ 2** เมื่อวันศุกร์ที่ 15 มิ.ย 2561 สถานที่ ณ ห้องประชุมเมืองทอง โรงแรมสาเกตุนคร อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ดผู้เข้าร่วมจำนวน 56 คน จากภาคีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค 16 จังหวัด และภาคีเครือข่ายรัฐ/เอกชน โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย 1) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคีเครือข่ายในระดับจังหวัด และ 2) การทำงานร่วมกัน และบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เกี่ยวกับการทำงานคุ้มครองในกิจการโทรคมนาคมในชุมชน และในสถานศึกษา

ดังนั้น เวทีความร่วมมือระหว่าง ภาครัฐ ผู้ประกอบการ/ องค์กรกำกับดูแล และองค์กรเครือข่ายผู้บริโภคนในระดับภาค ย่อมก่อให้เกิดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด เช่น เครือข่ายสื่อวิทยุ สิ่งพิมพ์ เครือข่ายชุมชน เครือข่ายสถานศึกษา สำนักงานจังหวัด กสทช. อปท./เทศบาล สถานศึกษาทั้งประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ปวช.ปวส.ในการให้ความร่วมมือ และในแต่ ละโรงเรียน มี กลุ่ม อย.น้อยที่จะไปประสานงานเชื่อมโยงต่อไป รวมทั้งความร่วมมือและข้อตกลงร่วมกัน กับสถานศึกษา และชุมชนในการขับเคลื่อนต่อไปและมีพื้นที่ที่จะขยายการทำงานคือ ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ชมรมผู้บริโภคระดับอำเภอ จังหวัด ทำงานร่วมกัน และร่วมมือกันต่อไป

## กิจกรรมที่ 11 สนับสนุนศูนย์ประสานงานด้านสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม 16 จังหวัด

สนับสนุนงบประมาณให้กับเครือข่ายผู้บริโภคนในระดับจังหวัด เพื่อนำไปบริหารจัดการในการประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน จังหวัดละ 10,000 บาท และการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในพื้นที่ทั้ง 16 จังหวัด และประสานงาน ติดตามกิจกรรมชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ได้แก่

1. ศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนจังหวัดอุบลราชธานี
2. สมาคมพลเมืองอาสาพัฒนาท้องถิ่นอำนาจเจริญปทุมราชวงศา
3. เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดมุกดาหาร

- 4.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดหนองบัวลำภู
- 5.เครือข่ายผู้บริโภคบ้านพักใจจังหวัดอุดรธานี
- 6.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดกาฬสินธุ์
- 7.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดมหาสารคาม
- 8.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดชัยภูมิ
- 9.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดหนองคาย
- 10.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดสุรินทร์
- 11.เครือข่ายผู้บริโภคสกลนคร
- 12.เครือข่ายผู้บริโภคนครพนม
- 13.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดบุรีรัมย์
- 14.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดบึงกาฬ
- 15.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดศรีสะเกษ
- 16.เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดยโสธร

## กิจกรรมที่ 12 กิจกรรมสรุปบทเรียน ถอดบทเรียนการดำเนินโครงการ



เมื่อวันที่ 19-20 สิงหาคม 2561 สถานที่ ห้องประชุมเมืองทอง และห้องประชุมแกรนด์คอนเวนชั่น โรงแรมสาเกตนคร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย เครือข่ายผู้บริโภคทั้ง 16 จังหวัด เครือข่ายนักเรียนเยาวชน เครือข่ายสื่อ และผู้กำกับดูแล กสทช./กทปส.เครือข่ายนักวิชาการ จำนวน 96 คน โดยได้รับความอนุเคราะห์จากนายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ กสทช. สายงาน



ยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร พร้อมด้วยผู้บริหาร กสทช. ภาค 2 และ กสทช.เขต ทั้ง 4 เขต และคณะเจ้าหน้าที่ สำนักงาน กสทช./กองทุน กทปส. และผู้เข้าร่วมประชุมถอดบทเรียนด้วยกัน พร้อมกับสื่อทีวี สื่อท้องถิ่น สื่อสิ่งพิมพ์ ได้รับทราบผลการดำเนินงานโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจาก กทปส./กสทช.มาดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 16 จังหวัด พร้อมรับฟังปัญหาอุปสรรคในการทำงาน พร้อมทั้งนำเสนอแผนการทำงานต่อไปหรือขยายพื้นที่การทำงานให้ครบ 100% ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ดังนั้น จากการสรุปบทเรียน ผู้เข้าร่วมอบรมได้มีความตระหนักรู้ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการ ทราบช่องทางการร้องเรียน การสร้างการมีส่วนร่วม ทราบการเอาเปรียบผู้บริโภค (ผู้ประกอบการ) ทราบวิธีการยกเลิก SMS หลักสูตร Orid Methods สามารถไปปรับใช้ในกิจกรรมของหน่วยงานอื่นๆ ทำให้เข้าใจกระบวนการทำงาน เข้าใจสิทธิผู้บริโภคขั้นพื้นฐาน รู้ช่องทางการร้องเรียน รู้วิธีการแก้ปัญหา รู้จักบทบาทหน้าที่ของ กสทช./กทปส. และได้เรียนรู้หลักสูตร Orid method สามารถไปปรับใช้ในกิจกรรมของหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบกับการได้รับความรู้จากสื่อหมอลำและตลกพื้นบ้านรณรงค์ในเชิงรุก สามารถประชาสัมพันธ์ต่อได้ เกิดแกนนำระดับเครือข่ายและนำไปบอกต่อหรือขยายการให้ความรู้ในกิจกรรมอื่นของเครือข่ายในแต่ละจังหวัดได้และเกิดกระบวนการเรียนรู้ และการเกิดเครือข่ายในโรงเรียนหรือสถานศึกษาทั้ง 16 จังหวัด

กิจกรรม ที่ 13 รองเลขาธิการ กสทช. สายงานยุทธศาสตร์ ผู้บริหาร สำนักงาน กสทช.ภาค 2 และ กสทช.เขต 21,22,23,24 พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ กทปส. และ ลงเยี่ยมโครงการและสำนักงานสมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด



เมื่อวันที่ 19-20 สิงหาคม 2561 นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ กสทช. สายงาน ยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร เป็นประธานเปิดโครงการ โดยมีผู้บริหาร สำนักงาน กสทช.ภาค 2 และ กสทช.เขต 21,22,23 และเขต 24 พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ กทปส. ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมสำนักงานสมาคม ผู้บริโภคร้อยเอ็ดโดยปรึกษาได้นำเสนอผลงานการดำเนินงานที่ผ่านมา และขั้นตอนกระบวนการการรับ เรื่องร้องเรียน การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ พร้อมกันนี้สมาคม ได้ร่วมหารือ เพื่อรับข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะต่างๆ รวมถึงแนวทางการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการเพื่อที่จะเชื่อมโยงกับเครือข่ายจังหวัดทั้ง 16 จังหวัด ต่อไป

#### 4) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

สรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการการจัดเวทีรณรงค์ 48 เวที ในพื้นที่ 16 จังหวัด ดังนี้

##### 4.1 มิติเชิงพื้นที่

- 4.1.1 การประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจประชาชนในพื้นที่อาจยังไม่เพียงพอซึ่งส่วนใหญ่คิดว่าการนั้นแสดงนั้นเพียงแค่เปิดแผ่นซีดีเท่านั้น
- 4.1.2 สภาพภูมิอากาศ ฝนตก แดดร้อน หนาว ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการแสดงและการเดินทางของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

##### 4.2 มิติเชิงสังคม

- 4.2.1 จะเห็นได้ว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแต่ละพื้นที่อีสานเหนือ กลาง ใต้ มีความแตกต่างกัน เช่น กสทช. กทปส. ภารกิจสำคัญขององค์กรกำกับดูแล ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการใช้สื่อภาษา เช่น ภาษาผู้ไทย ย้อ ลาวพวน เขมร ไช่ ส่วย เป็นต้น
- 4.2.2 กระบวนเรียนเรียนรู้เด็กและเยาวชนจะมีความคิดสร้างสรรค์ รวดเร็ว และมีความกล้าแสดงออก

##### 4.3 ด้านการบริหารจัดการ

ค่าใช้จ่ายมีการปรับตัวที่สูงขึ้น เช่น ค่าน้ำมันสำหรับเดินทาง ค่าอาหาร ค่าที่พัก เป็นต้น

อย่างไรก็ดี จากปัญหาอุปสรรคตามที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด และทีมงานสามารถป้องกันและแก้ไข จึงไม่กระทบต่อการดำเนินงาน สามารถฝ่าฟันอุปสรรคและขับเคลื่อนโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด

## 5) แผนการดำเนินงานในระยะต่อไป



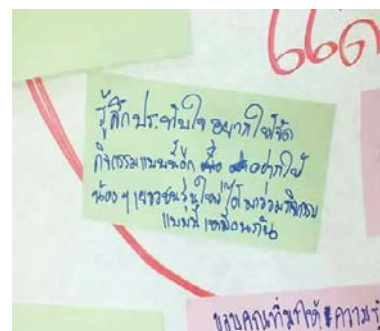
ปัจจุบันสมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ดได้ดำเนินโครงการฯ ได้เสร็จสิ้นลงตามเป้าประสงค์และเจตนารมณ์ของกองทุนฯ กทปส. ทุกประการ นั่นก็คือ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 16 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ ชัยภูมิ นครพนม บัณฑิตบุรี มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุดรธานี และจังหวัดบึงกาฬ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายตามเงื่อนไขในข้อเสนอโครงการได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายไว้ 1,000 คน แต่ผลลัพธ์ที่สมาคมฯ ดำเนินการนั้น พบว่า มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดกว่า 9000 คน ซึ่งเป็นผลลัพธ์และผลผลิตที่น่าภาคภูมิใจ คำนึงค่ากึ่งเบี่ยงเบนและวัตถุประสงค์ของกองทุน



ทั้งนี้ สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ดมีความคาดหวังที่จะเติมเต็มกิจกรรมและองค์ความรู้แก่เด็ก เยาวชน รวมถึงผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่เหลืออีก 4 จังหวัด ให้ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ นครราชสีมา ขอนแก่น เลย และจังหวัดร้อยเอ็ด

## ผลงานการนำองค์ความรู้ไปขยายต่อในสถานศึกษา

1) เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2561 นายณัฐวัฒน์ จินาวอน แกนนําเยาวชนจากโรงเรียนคำสร้อยพิทยาสรรค์ อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ได้นำองค์ความรู้การสนทนาแบบมีส่วนร่วมแบบพหุภาคี (ORID Method) จากที่ได้รับการฝึกอบรมมาถ่ายทอดและขยายต่อในโรงเรียนซึ่งได้สามารถทำหน้าที่วิทยากรกระบวนการ (Facilitator) ภายใต้หัวข้อ **“สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม”** โครงการพัฒนาศักยภาพสมาชิกสภาเด็กและเยาวชนตำบลกกแดง



2) เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2561 แกนนําเยาวชนจากวิทยาลัยสารพัดช่างจังหวัดสุรินทร์ ได้นำความรู้สรุปบทเรียนหลักสูตร ORID Method ในกิจการโทรคมนาคม ไปขยายผลและไปต่อยอดในกิจกรรมของวิทยาลัย



### ส่วนที่ 3

#### รายงานความก้าวหน้าทางการเงิน

##### 3.1 รายงานสรุปการใช้จ่ายงบประมาณ

รายละเอียดค่าใช้จ่ายในโครงการ								
หมวดค่าใช้จ่าย	งบประมาณ	Q1	Q2	Q3	Q4	รวม	คงเหลือ	ร้อยละของการเบิกจ่าย
1. ค่าตอบแทนบุคลากร	706,800		211,000	354,000	180,569	745,569	-38,679	105.48
2. ค่าใช้สอย	2,907,600		1,177,784	1,537,435	246,000	2,961,219	-53,619	101.84
3. ค่าวัสดุ	105,000		91,000			91,000	14,000	86.66
4. ค่าใช้จ่ายครุภัณฑ์								
5. ค่าบริหารจัดการ	181,720		45,831	53,000	18,936	117,767	63,952	101.84
6. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ								

##### 3.2 รายงานสรุปความก้าวหน้าทางการเงิน

จำนวนเงินที่ได้รับและจำนวนเงินคงเหลือ						
ประจำงวด	มูลค่าตามสัญญา	วัน/เดือน/ปีที่ได้รับ	งบประมาณที่ได้รับจริง	ค่าธรรมเนียม (หัก)	ค่าใช้จ่าย	คงเหลือ
งวดที่ 1	3,901,120	16/10/2560	1,157,612.64	12,723.36	รวมในงวด2	
งวดที่ 2	3,901,120	28/2/2561	1,157,612.64	12,723.36	1,525,615.36	815,056.64
งวดที่ 3	3,901,120	02/08/2561	1,157,612.64	12,723.36	1,944,435.36	40,957.28
งวดที่ 4	3,901,120		390,112.00		445,505.00	ปิดโครงการ
สรุปรวม	3,901,120		3,472,837.92	38,170.08	3,915,555.72	(14,435.72)

ภาคผนวก

## สรุปภาพรวมกิจกรรม

### เวทีสมัชชาผู้บริโภคนักวิชาการไตรมาสแรก



บรรยากาศการเรียนรู้อันสนุกสนาน ORID Method





สื่อหมอลำ การแสดงตลกพื้นบ้าน และการมีส่วนร่วมกิจกรรม



# สื่อประชาสัมพันธ์และบทกลอนลำที่เกี่ยวข้อง



สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด | กลอนลำล่อง มทมาทหน้าที กปส | โบนัส เสียงทอง

การดู 327 ครั้ง

👍 8 🗨️ 0 ➡️ แชร์ 📺 ...



สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด | กลอนลำเตี้ย กสทช มาแล้ว | โบนัส เสียงทอง

การดู 501 ครั้ง

👍 20 🗨️ 0 ➡️ แชร์ 📺 ...



ลำเตี้ย กสทช.1200



สมาคมผู้บริโภคร้อยเอ็ด | กลอนลำ สายด่วน 1200 โบนัส เสียงทอง

การดู 177 ครั้ง

👍 5 🗨️ 0 ➡️ แชร์ 📺 ...

แกนนำคุ่มครองผู้บริโภคนิกการโทรคมนาคม



## อ้างอิง

เว็บไซต์กองทุน กทปส. [www.btfp.go.th](http://www.btfp.go.th)

ข่าวประชาสัมพันธ์ <https://aec-tv-online2.com/?p=75048>

กลอนเต้น กสทช. มาแล้ว <https://www.youtube.com/watch?v=2gD107W8AaY>

กลอนลำล่องบทหน้าที่กทปส. <https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=3LAOBzC2JpM>

กลอนลำสายด่วน 1200 <https://www.youtube.com/watch?v=bMQCGVWe5zI>

กิจกรรมรณรงค์ <https://www.youtube.com/watch?v=1p6zlijmLAE>

กิจกรรมรณรงค์ <https://www.youtube.com/watch?v=FFcEMm2TGKI>