บันทึกการประชุม

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ภาคกลาง วันอาทิตย์ที่ 5 สิงหาคม 2561 ณ โรงแรมริเวอร์วิว เพลส จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กิจกรรม ประชุมคณะทำงานกลไกภาคกลาง ครั้งที่ 4

ผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 22 คน ประกอบด้วย

1.	นางสาวชลดา	บุญเกษม	ผู้รับผิดชอบโครงการ
2.	นายสันติ	จียะพันธ์	ผู้ประสานงานโครงการ
3.	นางสาววนิดา	ด่านชัยสิทธิ์	เจ้าหน้าที่โครงการ
4.	นางสาวนันท์นภัส	ด่านชัยสิทธิ์	เจ้าหน้าที่โครงการ
5.	นางสาวกุสลิน	สมสะอาด	เจ้าหน้าที่การเงินโครงการ
6.	น.ส.วิยะดา	แดนตะเคียน	จ.พระนครศรีอยุธยา
7.	น.ส.จิตศิริ	ทรัพย์ศิริ	จ.อ่างทอง
8.	นายประชาญ	มีสี	จ.สิงห์บุรี
9.	นางเตือนใจ	สมานมิตร	จ.ลพบุรี
10.	นางจินตนา	กวาวปัญญา	จ.นนทบุรี
11.	นายพันรวี	ยอดมา	จ.ปทุมธานี
12.	นายพิศิษฐ	ยินดีวี	จ.กาญจนบุรี
13.	น.ส.พัชราภรณ์	ทรงสวัสดิ์ชัย	จ.นครปฐม
14.	นางสุวรรณา	สุวรรณเกสร	จ.สุพรรณบุรี
15.	นายวุฒิพงศ์	สุขนิพิฐพร	จ.สมุทรสงคราม
16.	นายนิพนธ์	คำแถม	จ.เพชรบุรี
17.	นางอาภรณ์	กลางประดิษฐ์	จ.ปราจีนบุรี
18.	นางสุกัญญา	สาแสง	จ.ฉะเชิงเทรา
19.	นายสุรชัย	ฉัตรภิญญาคุปต์	จ.ราชบุรี
20.	นางจันทนา	วิริยพัตร	จ.สุพรรณบุรี
21.	น.ส.พลอยไพลิน	อินชะนะ	จ.พระนครศรีอยุธยา
22.	นางยุพิน	ยินดีวี	จ.กาญจนบุรี

ชี้แจงวัตถุประสงค์การประชุม โดย นายสันติ จียะพันธ์ ผู้ประสานงานโครงการ

ทบทวนโครงการ และผลการดำเนินการ ในวันนี้จะเป็นการสรุปเบื้องต้นเพื่อเห็นภาพรวม และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และการระดมความคิดเห็นออกแบบกระบวนการสรุปบทเรียนการดำเนินงาน

เตรียมการจัดเวทีสรุปบทเรียนการดำเนินงานโครงการฯ ๑๐–๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๑

โครงการจะปิดในเดือนสิงหาคม เป้าหมายเพื่อสรุปให้เห็นผลงานที่เกิดขึ้น และตอบเป้าหมายโครงการอย่างไรบ้าง ถ้าถึงเป้า เรามีวิธีการอย่างไร และสิ่งที่ทำให้ไม่ถึงเป้าหมายมีปัจจัยเงื่อนไขอย่างไร สุดท้ายเราต้องมีข้อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของเครือข่ายในระยะต่อไปให้ดียิ่งขึ้น โดยเป้าหมายปีที่หนึ่ง แนวคิดเราต้องการให้เกิดกลไกการพัฒนาเชื่อมโยงเครือข่ายอย่างมีส่วนร่วม ในปีที่สองต้องเสนอให้เห็นบทเรียนการทำงานร่วมกันของเครือข่ายและมีปัญหา อุปสรรค อย่างไรบ้าง เพื่อพัฒนาการทำงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเริ่มจากเสนอกระบวนการขั้นตอนการพูดคุยเวทีการสรุปบทเรียน วันที่ 1 ทบทวนเป้าหมายโครงการและปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ และไม่สำเร็จ ปัญหาอุปสรรคที่พบ “ ถ้าจะทำให้ดีกว่าเดิมทำอย่างไร” วันที่ 2 มองเป้าหมายไปข้องหน้าเราคิดจะทำอย่างไร จะมีแนวทางอย่างไร มีกระบวนการขั้นตอนอย่างไร อาจจะเป็นแนวทางของเครือข่ายเองโดยไม่ยึดติดกับโครงการและหน่วยงานสนับสนุนเดิม ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของ กสทช. มาเข้าร่วมในการพูดคุยด้วย ในวันนั้นเราจะมีการนำเสนอเบื้องต้นในเรื่องเนื้อหาการสังเคราะห์ข้องร้องเรียนเชิงนโยบายจากเครือข่ายผู้บริโภค

- ทีมจังหวัด เตรียมข้อมูลบทเรียนการดำเนินงานในพื้นที่ (การขยายเครือข่าย / การับเรื่องร้องเรียน)
- ทีมจังหวัดเตรียม ผลที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการฯปีที่ 1

ทบทวนแผนงานและกิจกรรมการดำเนินงานโครงการฯ

1. ทบทวนเป้าหมาย วัตถุประสงค์การดำเนินงานโครงการ
2. สนับสนุนกลไก เครือข่าย
3. สนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียน
4. สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาความเข็มแข็งของผู้บริโภคในระดับพื้นที่
    - กลไกคณะทำงาน
    - พัฒนาศักยภาพเครือข่าย (60 คน / 3คน/จังหวัด)
    - พัฒนาศักยภาพ เครือข่าย
    - ลงพื้นที่ 16 จังหวัด
    - สรุปบทเรียนการดำเนินงาน
5. เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้บริโภค
    - สร้างเครือข่ายจังหวัดละ 80 คน
6. รณรงค์เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และข้อเสนอต่อการถอดบทเรียน

- อยากให้เพิ่มข้อคำถาม ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งมีทั้งปัจจัยทั้งบวกและลบ ทางลบแก้อย่างไรก็แก้ไม่ได้
- การไปเปิดเวทีการให้ความสำคัญเรื่องร้องเรียน โดยกระบวนการเราให้ข้อมูล บางครั้งพื้นที่ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน บางทีประชาชนก็ไม่สนใจเรื่องข้อมูลข่าวสาร บางเรื่องที่ไม่กระทบสิทธ์เค้ารุนแรงเค้าก็จะไม่สนใจ (จากการทำงานมองว่าเป็นเรื่องวิธีคิด มันจะดูง่ายก็ง่ายมันจะยากก็ยาก งานโทรคมนาคมมันไม่ใช่เรื่องที่กระทบเป็นรูปธรรมเลย มันเหมือนวิญญาณที่มองไม่เห็นตัวตน จะทำอย่างไรให้เค้ามองว่าเรื่องเล็กๆให้ เป็นเรื่องที่สำคัญ)
- การจัดการปัญหาที่เป็นปัญหาถ้าเราไม่สามารถแก้ปัญหาของเราเองได้หรือเราไม่รักษาสิทธิ์ของเราเองก่อน เราก็ไม่สามารถที่จะไปคุ้มครองสิทธิ์ใครได้ ถ้าเราใช้ประสบการณ์ตัวเองไปขายให้คนอื่นฟังเป็นเรื่องราวที่ดี ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภครู้สิทธิ์ของตัวเอง ครั้งต่อไปควรมีการเล่ากรณีที่เราประสบความสำเร็จให้กับ กสทช.ฟัง สะท้อนการแก้ปัญหาของ กสทช.
- ประเด็นวิธีการสร้างเครือข่าย ต่อกับเครือข่ายใหม่ ต่อกับเครือข่ายเก่า (งานนี้เป็นการสร้างเครือข่ายใหม่โดยการรวมเครือข่ายอื่นที่มากกว่าเดิม แทรกไปในเครือข่าย คนที่ไม่เข้าใจและไม่เคยรับรู้เรื่องนี้มาเลย ก็ต้องใช้เวลาในการอธิบาย ซึ่งตรงนี้เป็นเรื่องการมองเป้าหมายในการทำงานว่าเราจะสร้างเครือข่ายอย่างไร
- ให้แต่ละพื้นที่ได้มีการทบทวนการทำงานของจังหวัดมาก่อนตามประเด็นที่ให้เตรียมการเรื่องข้อค้นพบ
- ปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จของโครงการ
- ข้อเสนอเชิงนโยบายอยากให้แต่ละจังหวัดได้เตรียมของตัวเองมาเพิ่มเติม
- อยากฝากประเด็นเรื่องการสร้างความเข้าใจการจัดเวทีในการตั้งเสาสัญญาณ กับท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลการทำงานเมื่อมีเรื่องร้องเรียน ให้อบรมท้องถิ่นทั่วประเทศ และประชาสัมพันธ์เรื่องเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม 16 จังหวัด

การรายงานผลการดำเนินงานมีประเด็นในการแลกเปลี่ยนที่สำคัญด้วยกัน 2 ประเด็น คือ การขยายผลการเรียนรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมการสร้างเครือข่ายของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด และการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

จังหวัดสิงห์บุรี บทเรียนจากการดำเนินการเรื่องเสา จุดอ่อนของระเบียบที่คิดว่าน่าจะเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย เช่น กำหนดให้ประชาคม 10 คนขึ้นไปก็ประสานงานเฉพาะญาติของตัวเอง ก็ทำถูกต้องตามระเบียบซึ่ง อบต.ก็ไม่รู้รายละเอียด การทำงานในชุมชนโดยชุมชนก็มีความเสี่ยงในพื้นที่เพราะว่าเสาได้ตั้งเสาไปแล้วถ้ารู้ก่อนก็จะไม่มีปัญหาแต่ชาวบ้านไม่รู้เลย เช่น จัดเวทีประชาคมไม่น้อยกว่า 10 คน การทำงานในชุมชนโดยคนในชุมชนก็จะมีความเสี่ยงในการทำงานเพราะมีเรื่องผลประโยชน์ ซึ่ง อบต. ก็ไม่มีความรู้เรื่องนี้ ชาวบ้านได้มีการมาร้องเรียนที่ศูนย์ฯภาคประชาชนและศูนย์ก็ไปพาชาวบ้านไปร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม และจังหวัดก็ได้ลงมาดำเนินการให้มีการจัดเวทีประชาคมใหม่โดยมีปลัดจังหวัดลงมาดำเนินการ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาในการเข้าร่วมเวทีประชาคมในหมู่บ้าน บทบาททีมงานคือการตั้ง

คำถามในเวทีประชาคมเพื่อเป็นการทำความเข้าใจร่วมกันกับคนในชุมชนโดยถามข้อมูลทั้ง 2 ฝ่ายทั้งฝั่งบริษัทและฝั่งชาวบ้าน ว่าวันนี้เป็นเวทีอะไร และถามที่ประชุมว่าการขึ้นเสาได้ทำตามกติกา/ประกาศหรือไม่ เช่น ได้มีการแจกเอกสารหรือไม่ มีการติดป้ายหรือไม่ มีการจัดเวทีประชาคมหรือเปล่า และก็ตามทวนที่ชาวบ้านว่าบริษัทได้ดำเนินการตามนี้หรือไม่ พอเราให้ข้อมูลแล้ว ก็มีการให้ข้อมูลเพิ่มว่าควรจะมีการดำเนินการเรื่องอะไรบ้าง และต้องทำอย่างไร มีผู้ใหญ่อยู่คนหนึ่งเป็นคนประสานเค้าก็รู้สึกผิดเมื่อทราบรายละเอียดของระเบียบ ทีมประสานงานก็ได้ข้อเสนอในเวทีว่าขอให้เวทีนี้เป็นเวทีทำความเข้าใจซึ่งก็เป็นไปในแนวทางเดียวกับปลัดจังหวัด และให้มีการจัดเวทีอีกครั้ง

จังหวัดนนทบุรี กรณีพื้นที่จังหวัดนนทบุรีได้มีการประสานงานมาจากมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค และทีมงานก็ได้มีการประสานงานกับเครือข่ายในพื้นที่เพื่อหาข้อมูลข้อเท็จจริงว่าในพื้นที่จะมีการจัดเวทีแต่ชาวบ้านซึ่งเป็นแกนนำชุมชนและชาวบ้านบอกว่าเรื่องอะไรไม่รู้เรื่องเลย เลยมีการนัดคุยกับแกนนำชมรมผู้ใหญ่บ้านก่อนวันจัดเวที และไปประสานกับ อบต. มีการเซ็นต์อนุมัติไปแล้วซึ่งปลัดก็ไม่ทราบข้อมูล ในเวทีเรานำข้อมูลงานวิจัยเรื่องผลกระทบโดยมีนักวิชาการเข้าร่วมด้วย และผู้ที่ได้รับผลกระทบจริงมาร่วมด้วย มีการเตรียมข้อมูลกับพื้นที่และในเวทีจริงก็ให้ชาวบ้านถามข้อมูลกับบริษัท เช่น เรื่องผลกระทบเป็นอย่างไรข้อดีข้อเสียเป็นอย่างไร บริษัทก็จะให้ข้อมูลด้านดีพอถามเรื่องผลกระทบก็จะยกกรณีอื่นๆที่มีการใช้งานที่เกี่ยวกับคลื่น และในเวทีก็จะมีผู้ที่ได้รับผลกระทบมาร่วมให้ข้อมูลด้วย สุดท้ายเวทีประชาคมก็มีมติไม่ตั้งเสาสัญญาณ บทเรียนที่สำคัญเราต้องมีการเตรียมการเรื่องข้อมูลกับผู้นำในพื้นที่ให้เข้าใจข้อมูลก่อน การทำความเข้าใจกับแกนนำชาวบ้านในพื้นที่ สิ่งที่ทำให้ทำงานยากคือ การติดป้ายข้อมูลเรื่องผลกระทบ แต่ บริษัทก็มีป้ายให้ข้อมูลว่าไม่เสี่ยงซึ่งชาวบ้านก็งงว่าจะเชื่อข้อมูลไหนดี

จังหวัดลพบุรี การสร้างเครือข่ายใช้การประสานงานกับเครือข่ายอาสาสมัครในประเด็นต่างๆที่ทำงานเชิงลึกในชุมชน เช่น อสม. อพม. เครือข่ายกรมคุ้มครองสิทธิ์ ซึ่งมีฐานทำงานแต่ละอำเภออยู่แล้ว และมีการทำงานมาอย่างต่อเนื่อง การสร้างเครือข่ายขึ้นอยู่กับศักยภาพและอุดมการณ์ในการทำงานเชิงรุกและการสานต่อ การจะให้แกนนำทำงานเชิงรุกก็จะยากเพราะทำงานแบบกล้าๆกลัวเสี่ยงในการทำงาน เราได้ใจเครือข่าย สิ่งที่เห็นการทำงานต่อไปจะนำทีม ผอ.ที่เกษียญแล้วมาเพิ่มเติมความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อการทำงานระยะต่อไปเพื่อต่อการดำเนินงานไปข้างหน้าเพื่อประสานงานเข้าให้ความรู้กับนักเรียนในโรงเรียน สิ่งที่สำคัญในการประสานงากับ อปท. ซึ่งไม่รู้เรื่องประเด็นนี้ ซึ่งขอเสนอให้มีการชี้แจงข้อมูลไปที่ อปท.ทุกแห่งในกระบวนการขอจัดตั้งเสาสัญญาณเพื่อการทำความเข้าใจเพิ่ม การจัดการเรื่องร้องเรียน การจัดการกรณีตั้งเสาสัญญาณแล้ว พื้นที่ตำบลวังจั่น คนที่อยู่ในหมู่บ้านมาแจ้งที่ผู้ใหญ่บ้านผู้ใหญ่บ้านก็งงว่ามาตั้งได้อย่างไรยังไม่มีการจัดเวทีเลย ทีมศูนย์ก็เลยโทรประสานงานกับบริษัทเรื่องการตั้งเสาประมาณ 1 อาทิตย์ ประเด็นคือลูกชายเจ้าของพื้นที่ตั้งเสาติดยาบ้า และผู้ใหญ่ก็บอกกับเจ้าของที่ว่าไม่รู้เรื่องและผู้ใหญ่บ้านก็โยนความผิดมาให้คนที่รู้ข้อมูลกระบวนการตั้งเสาว่าใครเป็นคนมาร้องทำให้เกิดการข่มขู่กันในชุมชน ทีมศูนย์ก็แนะนำให้ผู้ร้องว่าควรจะให้ข้อมูลกับคนในชุมชนอย่างไรบ้างเพื่อให้เค้าเข้าใจว่าการตั้งเสาเป็นอย่างไร ต้องมีกระบวนการอย่างไรบ้าง หลังจากนั้นชาวบ้านประมาณ 30 กว่าคนให้ผู้ใหญ่บ้านทำเวทีประชาคมใหม่และประสานกับบริษัทแต่บริษัทไม่มาร่วมเวทีด้วยเลยชาวบ้านเลยให้ผู้ใหญ่บ้านลงบันทึกว่าชาวบ้านไม่อนุญาตให้ตั้งเสา ปัจจุบันเสาสัญญาณที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นาและมีการทรุดตัวซึ่งเสี่ยงกับอันตรายกับคนในชุมชนก็ปรากฏว่าหาคนที่รับผิดชอบไม่ได้บริษัทก็ไม่ยอมมารื้อถอนออก ในการทำงานก็เป็นห่วงทีมงานในพื้นที่จะทำอย่างไรให้เกิดความปลอดภัยกับคนทำงาน กรณีการตั้งเสาทำให้เกิดความขัดแย้งในชุมชน ใน

ฐานะการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค คนทำงานในพื้นที่ควรจะโยนเรื่องร้องเรียนมาที่จังหวัด และก็แนะนำให้ชาวบ้านก็ไปร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมลงไปดำเนินการจัดการอย่างเช่น กรณีจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งจะมีการให้จัดเวทีใหม่และให้ข้อมูลชุมชนเพิ่มเติมเพื่อการตัดสินใจ

จังหวัดกาญจนบุรี ใช้ฐานเครือข่ายเดิม การทำความเข้าใจก็ได้มีการจัดเวทีร่วมกับเครือข่ายที่มีอยู่ที่เราได้มีโอกาสเข้าไปเป็นวิทยากรและเราก็เพิ่มเติมความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคม ที่จังหวัดกาญจนบุรีไม่มีเรื่องร้องเรียนเพราะการตั้งเสาอยู่ไกลพื้นที่ชุมชน แต่จะมีเรื่องของการคิดค่าบริการเกิน และได้มีการพูดคุยทำความเข้าใจกับเครือข่ายว่าการทำงานต้องมีความเข้มแข็ง ให้เข้าใจบทบาทการทำงานให้ชัดเจน ก่อนจึงจะสามารถดำเนินการต่อได้ด้วยตัวเองได้

จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้กับองค์กรต่างๆที่ได้มีโอกาสเข้าไปร่วมเวทีหรือร่วมกิจกรรมเป็นการให้ความรู้การตั้งเสา การร้องเรียน ส่วนใหญ่การร้องเรียนโดยตรงไม่มีแต่จะเป็นการพูดคุยซักถามในเวที เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเร่องเอสเอ็มเอส และได้มีการแนะนำเบื้องต้น *137 , ศูนย์บริการ , 1200 การขยายเครือข่าย จะใช้วิธีการขยายผ่านศูนย์การเรียนรู้ กศน. ให้สามารถขยายเครือข่ายได้ทั้งจังหวัด

จังหวัดปทุมธานี การขยายเครือข่ายโดยแกนนำที่มาอบรมมีการลงพื้นที่ไปร่วมกับงานหลักประกันสุขภาพ โดยใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ร่วมกับศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ พอเราลงพื้นที่เราจะขอความร่วมมือกับ รพสต. และขอความร่วมมือเข้าร่วมเครือข่ายในการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร เรื่องร้องเรียนมี 4 เรื่อง เช่น เรื่องข้อความกวนใจ ศูนย์ก็โทรประสานงานกับเครือข่ายว่าให้ยกเลิกข้อความกวนใจก็สามารถยกเลิกได้ เรื่องเสาสัญญาณเป็นเสาที่ขึ้นก่อนไม่มีการทำประชาคมแต่แกนนำไม่เผชิญหน้ากับบริษัทโดยตรงแต่ใช้การประสานงานกับ อปท. ที่ดูแลแต่ละพื้นที่ถ้าพื้นที่ยอมรับก็ไม่มีปัญหา

จังหวัดสุพรรณบุรี การสร้างเครือข่ายโดยการประชุมร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆที่ได้เข้าไปร่วมเป็นวิทยากร เช่น อสม. อสค. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 5 ศูนย์ ก็ไปประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลโดยการนำเอกสารไปแจกในที่ประชุม และประชาสัมพันธ์เบอร์ผู้ประสานงาน และมีการโทรมาปรึกษาหารือ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการคิดค่าบริการเกิน มีด้วยกัน 5 เรื่อง ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องค่าใช้จ่ายที่ไม่รู้ว่ามีค่าใช้จ่ายอะไรเพิ่มมา เราก็จะประสานงานให้ก็ผู้มาร้องเรียนและสามารถดำเนินการได้ประสบความสำเร็จ ตอนแรกผู้สูงอายุก็ไม่กล้าร้องเรียน ผู้ประสานงานเองก็โดนกับตัวและก็เล่าประสบการณ์จริงของเราให้ฟังและก็ให้ข้อคิดในการให้คำปรึกษา บางทีผู้ร่วมกิจกรรมยังไม่ค่อยเข้าใจเหมือนว่าไม่เป็นไรถือว่าเสียค่าโง่ บางครั้งบริษัทมีโปรโมชั่น เช่น โปรโมชั่น 299 โทรฟรีทุกเครือข่ายแต่พอใช้จริงปรากฏว่าโทรได้แค่ 5 เบอร์โทร และการทำสัญญาก็ตัวเล็กมากไม่สามารถอ่านทำความเข้าใจได้อย่างชัดเจน

จังหวัดนครปฐม การหาเครือข่ายจะหาจากเครือข่ายต่างๆ เช่น อสม. และมีการจัดเวทีร่วมกับเวทีไทยยั่งยืนและให้ความรู้เพิ่มเติมโดยการให้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนผู้ใหญ่บ้านมาร้องเรียนการตั้งเสาที่ไม่มีกระบวนการในการตั้งเสาอะไรเลยแต่เป็นการตั้งเสาก่อนกฎหมายออกมา และประสานงานกับ ปลัด อบต.แต่ก็ยังไม่การเคลื่อนไหวอะไรจากบริษัท เรื่องร้องเรียนประมาณ 4 เรื่อง

จังหวัดเพชรบุรี การขยายเครือข่ายมีการจัดเวทีร่วมกับภาคีเครือข่าย เช่น ไทยยั่งยืน ยุติธรรมจังหวัด ก็มีการให้ข้อมูลโดยการจัดทำเอกสารไปให้ทำความเข้าใจในเวที และมีการจัดรายการวิทยุกับ สวท.เพื่อสื่อสารให้คนในจังหวัดได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร รายชื่อมีจิตอาสาเข้าร่วมเป็นเครือข่ายที่จะขับเคลื่อนงานร่วมกันประมาณ60 กว่าคน เรื่องร้องเรียนมี 5 เรื่อง

จังหวัดราชบุรี มีการจัดเวที 3 เวที และมีการจัดทำแผ่นพับเพื่อทำความเข้าใจ เวทีที่ 1 เป็นเครือข่ายผู้สูงอายุมาเรียนรู้ศูนย์ไกล่เกลี่ยและมีเวลาให้ทีมงานให้ความรู้ประมาณ 1 ชั่วโมง เวทีที่ 2 เป็นเวทีคนรักในหลวงโดยการให้ความรู้ 2 อำเภอ ผู้เข้าร่วมประมาณ 300 คน เวทีที่ 3 เวทีสิ่งแวดล้อมของจังหวัดให้ความรู้เรื่องเสริมจากการไปเป็นวิทยากร เวทีที่ 4 เครือข่ายกกต. ประมาณ 50 คน มีพื้นที่ 2 อำเภอมีเวลาให้ความรู้ประมาณครึ่งชั่วโมง การจัดการเรื่องร้องเรียน เราจะใช้วิธีไกล่เกลี่ยและให้ความรู้เพื่อจัดการปัญหา

จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ความรู้กับเครือข่ายครูบัญชีในเวทีไทยยั่งยืน เครือข่ายยุติธรรมชุมชน มีการรับลงทะเบียนเครือข่ายหน้างานที่จัดเวทีให้ความรู้ และการทำงานเรื่องนี้เป็นเรื่องใหม่กับพื้นที่มีการเรียกร้องมาว่าถ้ามีการจัดเวทีสร้างการรับรู้โดยเฉพาะจะทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น ถ้าในอนาคตก็จะขอการเปิดเวทีโดยเฉพาะไม่ใช่ไปอาศัยกับเวทีอื่นๆ การบันทึกข้อร้องเรียนยังไม่ได้บันทึกแต่จะเป็นการให้คำปรึกษาในการจัดการปัญหา และแนะนะว่าถ้าไม่สามารถจัดการด้วยตัวเองได้ให้กลับมาประสานงานกับศูนย์ได้อีกครั้ง

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การดำเนินงานในการจัดเวทีควรให้มีการจัดเวทีเพื่อสร้างความเข้าใจโดยเฉพาะเพราะการไปผูกติดกับเวทีอื่นๆจะไม่สามารถให้ความรู้ได้ชัดเจน และการขยายเครือข่ายในอนาคตจะมองว่าจะมุ่งเน้นพื้นที่ที่สามารถประสานงานกับแกนนำได้ เรื่องร้องเรียนมี 2 เรื่อง

จังหวัดอ่างทอง มีการอิงกับเครือข่ายต่างๆ ที่เราทำงานด้วย เช่น เครือข่ายอาสาสมัครแรงงานจังหวัด เครือข่ายปปช. เครือข่ายคุมประพฤติสถานพินิจ เครือข่าย อสม. เครือข่ายสิ่งแวดล้อม เรื่องร้องเรียนมี 4 เรื่อง

จังหวัดสิงห์บุรี เรื่องร้องเรียนมี 3 เรื่อง เช่น สัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่เป็นไปตามข้อตกลง มีการประสานงานเพื่อแก้ไขแต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยทางทีโอทีให้คำตอบว่าเป็นปัญหาตอนช่วงเวลาที่มีคนใช้สัญญาณแยะ และมีจุดเชื่อมต่อสายสัญญาณหลายจุด การเก็บค่าบริการเกินจริง และการตั้งเสาสัญญาณ เครือข่ายเรามีเครือข่ายผู้บริโภคเดิมอยู่โดยการทำความเข้าใจและการแจกเอกสาร มีกิจกรรมการรณรงค์ 2 ครั้ง งานวีชนคนบางระจัน และงานช่วงสงกรานต์ เครือข่ายที่ทำงานร่วมกันมาอย่างต่อเนื่องมี 43 คน

จังหวัดนนทบุรี หลังจากการอบรมก็ได้มีการลงไปร่วมเวทีการตั้งเสาสัญญาณ ได้รับการประสานงานจากปลัดอำเภอบางใหญ่มาขอข้อมูลเรื่องเสาสัญญาณเราก็ให้ข้อมูลในส่วนที่เรามี และอีกส่วนปลัดอำเภอก็หาข้อมูลเองด้วย กลุ่มเป้าหมาย แกนนำชาวบ้าน ครู ทหาร ทีมประสานงานลงไปก็ไม่ได้บอกว่าไปในนามศูนย์ และปลัดอำเภอก็จัดกระบวนการตามเวทีประชาคมและได้มีการเชิญนักวิชาการเข้าร่วมด้วย แต่ในเวทีผู้เข้าร่วมมีไม่มากนัก ในส่วนบริษัทก็จะให้ข้อมูลทางด้านของบริษัท และเราก็ให้ข้อมูลอีกด้านหนึ่ง แต่เวทียังไม่คุยกันต่อเพราะเวทีในวันนั้นผู้เข้าร่วมประชุมไม่พร้อม หลังจากอบรมแกนนำจังหวัดละ 10 คน อบจ.นนทบุรีได้เชิญทีมงานไปให้ความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคทั้ง 7

ด้าน และมีการทำแบบประเมินที่ได้จากการอบรม และมีการให้ความรู้และมีการปรึกษาปัญหาที่พบเจอ และมีการแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ เวทีสมาคมอสม.จังหวัดนนทบุรี เครือข่ายวิทยุชุมชน เรื่องร้องเรียนมี 8 เรื่อง มีเสาสัญญาณ 1 เรื่อง เก็บเงินเกิน 7 เรื่อง

จังหวัดปราจีนบุรี การดำเนินงานจะเป็นการเชื่อมกับเครือข่ายเดิม เช่น เครือข่ายคุมประพฤติ เครือข่ายคุ้มครองสิทธิ์ มีการจัดตั้งแกนนำไม้ครบทั้ง 7 อำเภอ มีการประชาสัมพันธ์ในเวทีจังหวัดเคลื่อนที่ การรับเรื่องร้องเรียนยังไม่มี

นัดหมายการจัดทำรายงานของแต่ละจังหวัด

การทำข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละจังหวัดภายในวันที่ 11 สิงหาคม 2561 ประกอบด้วย

1. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ทำอะไรไปบ้าง กับใคร จำนวนเท่าไหร่
2. เรื่องร้องเรียน

กำหนดการประชุมคณะทำงานกลไกภาคกลาง ครั้งที่ ๔

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง

วันอาทิตย์ที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๑

ณ ห้องประชุม โรงแรมริเวอร์วิว เพลส จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๘.๓๐ – ๙.๐๐ น. ลงทะเบียน

๙.๐๐ - ๙.๑๕ น. ชี้แจงวัตถุประสงค์การประชุม โดย คุณชลดา บุญเกษม
ผู้รับผิดชอบโครงการฯ

๙.๑๕ – ๙.๓๐ น. ทบทวนแผนงานและกิจกรรมการดำเนินงานโครงการฯ โดย คุณสันติ จียะพันธ์
ผู้ประสานงานโครงการฯ

๙.๓๐ – ๑๐.๓๐ น. ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ๑๖ จังหวัด โดย คุณสันติ จียะพันธ์

- การขยายผลการเรียนรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด
- การจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

๑๐.๓๐ – ๑๐.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง

๑๐.๔๕ – ๑๒.๐๐ น. การบริหารจัดการโครงการ และการบริหารจัดการงบประมาณระดับพื้นที่
โดย คุณชลดา บุญเกษม

๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

๑๓.๐๐ – ๑๔.๓๐ น. เตรียมการจัดเวทีสรุปบทเรียนการดำเนินงานโครงการฯ ๑๐–๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๑

๑๔.๓๐ – ๑๔.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง

๑๔.๔๕ – ๑๕.๐๐ น. สรุปผลการประชุม โดย คุณชลดา บุญเกษม

ใบลงทะเบียน

การประชุมคณะทำงานกลไกภาคกลาง ครั้งที่ ๔

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง

วันอาทิตย์ที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๑

ณ ห้องประชุม โรงแรมริเวอร์วิว เพลส จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ใบลงทะเบียน

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง

กิจกรรม 2.2 การประชุมคณะทำงานกลไกภาคกลาง ครั้งที่ 4

วันอาทิตย์ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ณ โรงแรมริเวอร์วิวเพลส จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่	จังหวัด	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์	E-mail / ID Line	ลายเซ็น
7	กาญจนบุรี	นายพิศิษฐ ยินดีวี	92/4 หมู่ที่ 1 ต.ปิล๊อก อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี	081-9815273	YINDEEVEE@YAHOO.COM	
8	นครปฐม	น.ส. พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย	47/1 หมู่ที่ 9 ต.บ้านยาง อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม 73000	081 923 7635		
9	สุพรรณบุรี	นางสุวรรณา สุวรรณเกษร	65 หมู่ที่ 3 ต.จรเข้ใหญ่ อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี	089-7689088		
10	สมุทรสงคราม	นายวุฒิพงษ์ สุขนิพิฐพร	142 หมู่ที่ 8 ต.คอนขมิ้น อ.ท่ามะกา จ.กาญจนบุรี	084-3947266	tawantoknews@hotmail.com	
11	เพชรบุรี	นายนิพนธ์ คำแถม	359 หมู่ที่ 4 ต.ท่าคอย อ.ท่ายาง จ.เพชรบุรี	0860224309		
-	เพชรบุรี	นายดิเรก ศิริฤกษ์	39 หมู่ที่ 4 ต.เขาย้อย อ.เขาย้อย จ.เพชรบุรี 76140	086 178 1927		-
12	ปราจีนบุรี	นางอาภรณ์ กลางประดิษฐ์	139 ถ.เทศบาลดำริ ต.หน้าเมือง อ.เมืองปราจีนบุรี จ.ปราจีนบุรี 25000	081 944 9083		

ใบลงทะเบียน

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง

กิจกรรม 2.2 การประชุมคณะทำงานกลไกภาคกลาง ครั้งที่ 4

วันอาทิตย์ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ณ โรงแรมริเวอร์วิวเพลส จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่	จังหวัด	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์	E-mail / ID Line	ลายเซ็น
13	ฉะเชิงเทรา	นางสุกัญญา สาแสง	59/386 หมู่ที่ 3 ต.ลาดขวาง อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา 24140	062 330 0810		
14	ราชบุรี	นายสุรชัย ฉัตรภิญญาคุปต์	116 หมู่ที่ 3 ต.บ้านม้อง อ.โพธาราม จ.ราชบุรี 24140	081-651 8046	S. Khupt.	
15	สุพรรณ-	นางศิริขวัญ ศิริยพิทักษ์	54 ม 6 ต. ดอนสี่ใบ อ.มหาลาภา จ. สุพรรณบุรี	081 9380691	CHAN0691@hotmail.com	
16	อยุธยา	นางสาวพรอไพลิน อินธนา	194/14 ม.4 ต.ปากกุ้ง อ. พระนครศรีอยุธยา จ. อยุธยา 13000	062-4896003		พรอไพลิน
เป็นตัว	ย้า กาญจนบุรี	นายพิสิษฐ์ อินศรี	92/4 ม.1 ต.ปิล็อก อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี	081-9815273	YINDEEVEE @ YAHOO.COM	
17	กาญบุรี	ยุพิน ยินดีย์	98/4 หมู่ 10 ซ.4/4 ต.ปากแพรก อ.เมือง จ.กาญจนบุรี	0817011136	-	ยุพิน ยินดีย์
18	สิงห์บุรี	นายพยนต์ สอนมิตร	227 ต.บางแขม อ.โคกสำโรง จ.สิงห์บุรี	084-0992509	tcilopburi@gmail.com	

ใบลงทะเบียน

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง

กิจกรรม 2.2 การประชุมคณะทำงานกลไกภาคกลาง ครั้งที่ 4

วันอาทิตย์ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ณ โรงแรมริเวอร์วิวเพลส จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่	จังหวัด	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์	E-mail / ID Line	ลายเซ็น
19	ผู้ประสานงานโครงการ	นายสันติ จียะพันธ์	60/6 หมู่ที่ 3 ต.ท่าวาสุกรี อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา	081 919 2062	santijeeyapan@gmail.com	สันติ จียะพันธ์
20	ผู้รับผิดชอบโครงการ	นางสาวชลดา บุญเกษม	5/10 ถ.รจนะ ต.หอรัตนไชย อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา	081 851 2003	chonlada2003@hotmail.com	
21	เจ้าหน้าที่โครงการ	นางสาววนิดา ด่านชัยสิทธิ์	20/3 หมู่ที่ 3 ต.ภาชี อ.ภาชี จ.พระนครศรีอยุธยา	081 759 5483	panay-0122@hotmail.com	
22	ผู้สรุปรายงาน	น.ส. นันท์นภัส ด่านชัยสิทธิ์	20/3 หมู่ที่ 3 ต.ภาชี อ.ภาชี จ.พระนครศรีอยุธยา	094 950 4736	nannapas_d@hotmail.com	
23	เจ้าหน้าที่บัญชี	นางสาวกุศลิน สมสอาด	64 หมู่ที่ 7 ต.ไผ่ลิง อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา	089 085 7756	kitsana-tae@hotmail.com	
24	จนท.สคพ.	นางสาวนรมนกรณ์ ชัยพรโหม	29 ต.ท่าช้าง อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ	0891638229	nannaporajunhom@gmail.com	