

บันทึกการอบรม

พัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ประกอบการด้านกิจการโทรคมนาคม

ภาคกลาง โซนกลาง ๕ จังหวัด

วันเสาร์ที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๑

ณ โรงแรมริเวอร์วิว จ.พระนครศรีอยุธยา

กล่าวต้อนรับ ชี้แจงวัตถุประสงค์การประชุม

คุณชลดา บุญเกษม ผู้รับผิดชอบโครงการ ฯ กล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมอบรมและชี้แจงวัตถุประสงค์การอบรม ซึ่งการอบรมพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ประกอบการด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง โซนกลาง ๕ จังหวัด ในครั้งนี้ ประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดชัยนาท จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้นจำนวน ๖๐ ท่าน จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้มีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจคุ้มครองและกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวมจากมุมมองผู้บริโภค เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่ และเพื่อรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ซึ่งคาดหวังว่าหลังจากฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วม รู้ถึงสิทธิของผู้บริโภค และนำความรู้ความสามารถ หรือประสบการณ์ดีๆ ที่ได้จากการฝึกอบรมไปให้เกิดประโยชน์ต่อไป

คุณชลดา บุญเกษม กล่าวเปิดการอบรม และกล่าวขอบคุณสมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา (องค์กรสาธารณประโยชน์) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อสาธารณะ และได้จัดอบรมขึ้นในครั้งนี้ รวมถึงกล่าวขอบคุณผู้เข้ารับการอบรม ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และวิทยากรทุกท่านที่เสียสละเวลามาทำการอบรม ในวันนี้ โดยคาดหวังว่า ผู้เข้ารับการอบรมจะได้นำความรู้ความสามารถ หรือประสบการณ์ดีๆ ที่ได้จากการฝึกอบรมไปให้ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ต่อครอบครัว ที่สำคัญต่อส่วนรวม และประเทศต่อไป

เดิมข้อมูลด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านโทรคมนาคม กสทช. ¹



นางสาวมนสิชา เหมิกจันทิก นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับสูง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ภาค ๑ นำเสนอบทบาท ภารกิจ และหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ กับการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวคือ กสทช. คือ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และ

กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่ กำกับการประกอบกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สำหรับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. มีภารกิจที่สำคัญคือ การบริหารคลื่นความถี่ โดยการจัดทำแผนแม่บทการวิเคราะห์คลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทด้านกิจการโทรคมนาคม ขณะที่ภารกิจสนับสนุนประกอบด้วย การจัดทำมีการบริการอย่างทั่วถึงโดยผลักดันให้เกิดการบริการพื้นฐานด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ การคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดมาตรการให้ผู้บริโภคสามารถเลือกบริการด้านการสื่อสารได้หลากหลาย มีคุณภาพตามมาตรฐานในราคาที่เป็นธรรม คุ้มครองเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบ รวมทั้งมีการวิจัยและพัฒนา ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา นโยบายด้านการสื่อสาร โดยผ่านกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ส่วนของอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการรับผิดชอบงานด้านธุรการของ กสทช. จัดทำงบประมาณและรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่ รับและพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ รวมทั้งการประกอบกิจกรรมกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ประกอบด้วย ๑)สิทธิด้านสัญญา ๒)สิทธิด้านการยกเลิกสัญญา สามารถยกเลิกสัญญาได้เลยและมีสิทธิเก็บข้อมูลของเราได้ ๓ เดือน สิทธิด้านค่าบริการและค่าธรรมเนียม สิทธิความเป็นส่วนตัว จะเก็บข้อมูลได้ไม่เกิน ๓ เดือน สิทธิการระงับบริการชั่วคราว เช่น ระงับได้ในกรณีที่เราจะเดินทางไปต่างประเทศ ๑ เดือน ซึ่งตรงนี้จะไม่มีค่าใช้จ่าย สิทธิการคงสิทธิเลขหมาย สิทธิการร้องเรียน สามารถร้องเรียนได้ ๒ ที่คือ ผู้ให้บริการ และสำนักงาน กสทช.

ด้านบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคม จะดำเนินการส่งเสริมสิทธิ และกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค การรับและประมวลเรื่องร้องเรียน ประสานงานเชิงรุกเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานการเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสาธารณะ ร่วมส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง รวมทั้งจัดกิจกรรมโครงการ นิทรรศการ การอบรมในพื้นที่ความรับผิดชอบ (ภาคกลาง) ในด้านภาพรวมการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ครอบคลุมพื้นที่ของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไร้สาย ๙๗% การพัฒนาโครงข่ายทางสาย (fiber optic) ครอบคลุมเพิ่มขึ้นรวมกว่า ๖ แสนกิโลเมตร โดยมีอัตราการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ต่อ

¹ นางสาวมนสิชา เหมิกจันทิก , ภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช.ภาค 1 (Power point slides) ประกอบการบรรยายการอบรมพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง เขตกลาง 5 จังหวัดวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ.2561 โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง ณ โรงแรมริเวอร์วิว จ.พระนครศรีอยุธยา

จำนวนครัวเรือนเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ ๓๔ มีการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด ๑๘๐ ล้านเลขหมาย มีผู้ใช้อยู่จริงประมาณ ๑๒๑.๔๔ ล้านเลขหมาย ปัจจุบันมีการเชื่อมต่อข้อมูล ๒.๕ กิกะไบต์ต่อคนต่อเดือน และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น ๗ กิกะไบต์ต่อคนต่อเดือนในปี พ.ศ. ๒๕๖๔

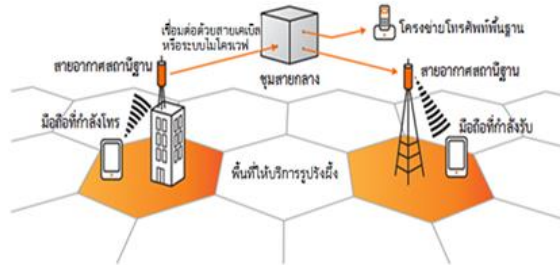


นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอการพัฒนากิจการโทรคมนาคม โครงข่ายโทรศัพท์มือถือ สถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือ การแผ่คลื่นสัญญาณโทรศัพท์มือถือ มาตรฐานโครงสร้างเสาส่งสัญญาณมือถือ มาตรฐานการส่งคลื่นสัญญาณ มาตรฐานความปลอดภัย และการตรวจวัดความแรงของคลื่นวิทยุจากเสาส่งสัญญาณมือถือ

การพัฒนากิจการโทรคมนาคม ในส่วนของการบูรณาการมีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับภาคประชาชนมากที่สุด เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานให้เกิดประโยชน์มากขึ้นในชีวิตประจำวันและเป็นเรื่องที่สังคมกำลังสนใจ และตลาดแรงงานก็จะลดลง



โครงข่ายโทรศัพท์มือถือ



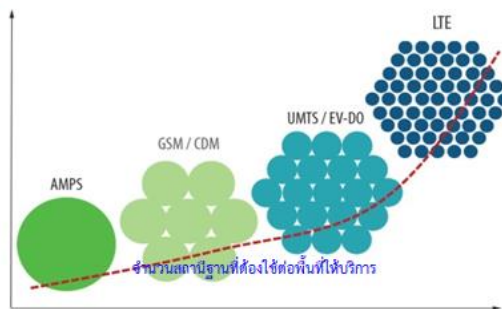
สถานีฐานระบบโทรคมนาคมมือถือ

สถานีฐาน	ระยะครอบคลุม	กำลังส่ง
MACRO CELL	1-30 กิโลเมตร	<= 100
MICRO CELL	200-2000 เมตร	<= 10
PICO CELL	4-200 เมตร	<= 0.25
FEMTO CELL	10 เมตร	<= 0.1

พื้นที่ครอบคลุมของสถานีฐานแต่ละเทคโนโลยี

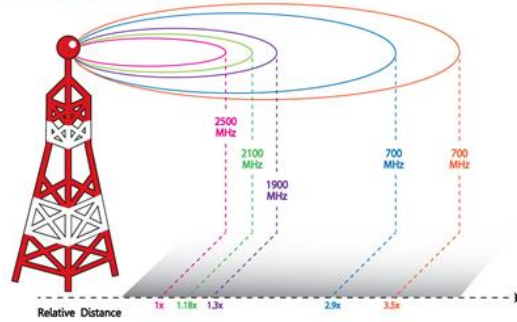


สถานีฐานระบบโทรคมนาคมมือถือ





การแผ่คลื่นสัญญาณโทรศัพท์มือถือ



สถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือคืออะไร? ประกอบด้วยอะไรบ้าง?

คือ... ที่ตั้งอุปกรณ์สำหรับรับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือ

ประกอบด้วย...

- เครื่องส่งวิทยุ
- เครื่องรับวิทยุ
- สายเคเบิลนำสัญญาณ
- สายอากาศ
- โครงสร้างที่รองรับการติดตั้งสายอากาศ

จากข้อกังวลของผู้เข้าร่วมเรื่องฟ้าผ่า สิ่งที่จะช่วยได้เรื่องฟ้าผ่า คือ สายล่อฟ้า และสายล่อฟ้าที่อยู่กับเสาโทรศัพท์ จะมีความกังวลเรื่องความเสียหายถ้ามีการติดตั้งที่ได้มาตรฐานจะปลอดภัยและถูกต้อง



สถานีฐาน

สถานีฐาน

Roof Top Pipe และ Mono Pole

สิ่งปลูกสร้าง (ตึก)

Self-Support Tower

หอคอยโครงสร้างเหล็ก

เสาคอนกรีต

Guyed Mast Tower

เสาไฟถนน

ยานพาหนะ

มีชื่อเรียกกันทั่วไปว่า "เสาส่งสัญญาณมือถือ"



มาตรฐานโครงสร้างเสาส่งสัญญาณมือถือ



สิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมให้ความสนใจเป็นพิเศษคือ คลื่นวิทยุกับความปลอดภัยและผลกระทบต่อสุขภาพ โดย กสทช. ได้ชี้แจงว่า สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการตรวจวัดความแรงของคลื่นวิทยุจากเสาส่งสัญญาณมือถือ โดยจากการตรวจวัดในพื้นที่ภาคกลาง ๒๒ จังหวัด จำนวน ๒๓๒ สถานี พบว่า ค่าความแรงของคลื่นวิทยุที่วัดได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยในทุกย่านสถานี คือไม่เกิน ๔๕ วัตต์ต่อตารางเมตร สำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง และไม่เกิน ๙ วัตต์ต่อตารางเมตร สำหรับพื้นที่สาธารณะทั่วไป (วัดตามเกณฑ์มาตรฐานการส่งคลื่นสัญญาณของ ICNIRP : International Commission for Non Ionizing Radiation Protection) อีกทั้งมาตรฐานโครงสร้างเสาส่งสัญญาณมือถือสามารถต้านแรงลมได้ ๑๒๐-๑๓๐ กิโลเมตรต่อชั่วโมง ซึ่งผ่านการรับรองจากวิศวกรและเป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย



หน่วยงานระหว่างประเทศเพื่อการวิจัยมะเร็ง

(International Agency for Research on Cancer - IARC)

กลุ่ม 1	สิ่งที่มีศักยภาพในการก่อให้เกิดมะเร็งในมนุษย์
กลุ่ม 2A	สิ่งที่เป็นไปได้ที่จะก่อมะเร็งในมนุษย์
กลุ่ม 2B	สิ่งที้อาจจะก่อมะเร็งในมนุษย์
กลุ่ม 3	ยังจำแนกไม่ได้ว่าเป็นสารก่อมะเร็งในมนุษย์
กลุ่ม 4	มีความเป็นไปได้ว่าไม่ก่อให้เกิดมะเร็งในมนุษย์

ด้านการวิจัยผลกระทบต่อสุขภาพในต่างประเทศ มีข้อค้นพบว่า สนามแม่เหล็กไฟฟ้าความถี่วิทยุ เป็นสิ่งที้อาจก่อมะเร็งกลุ่ม ๒B โดยหน่วยงานระหว่างประเทศเพื่อการวิจัยมะเร็ง (International Agency for Research on Cancer) IARC ให้นำหนักที่การศึกษาใน ๑๓ ประเทศ (Interphone study) ซึ่งเน้นที่ตัวโทรศัพท์มือถือ อ้างอิงงานวิจัยของคุณลัดดา ธรรมการิณย์ นพ.พิบูล อิสสระพันธุ์ สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ว่าเป็นสิ่งที้อาจก่อมะเร็งกลุ่ม ๒B เฉพาะมะเร็งสมอง (Glioma) และเนื้องอกของประสาทหู (Acoustic tumor) เท่านั้น ส่วนผลกระทบต่อสุขภาพทีเป็นไปได้จากการใช้โทรศัพท์มือถือในระยะยาว ยังเป็นเรื่องของการวิจัยทีกำลังดำเนินอยู่ ขณะที่

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้ศึกษาผลกระทบต่อสุขภาพจากสถานีโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยจากการศึกษาที่ผ่านมา ๑๕ ปี ไม่พบหลักฐานที่น่าเชื่อว่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานฯ เพิ่มความเสี่ยงของโรคมะเร็ง ไม่ทำให้อุณหภูมิของร่างกายเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์ และการศึกษาในมนุษย์และสัตว์ที่สัมผัสสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานประมาณ ๑,๐๐๐ ครั้ง พบว่า ไม่มีหลักฐานที่สอดคล้องกับการนอนไม่หลับ อาการไม่เฉพาะเจาะจง (NSHS) หรือการทำงานของหัวใจและหลอดเลือด อีกทั้งการศึกษาในสัตว์ ยังไม่เพิ่มระดับความเสี่ยงของการเกิดโรคมะเร็ง กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อพิจารณาระดับการสัมผัสที่ต่ำมาก และผลการวิจัยที่เก็บรวบรวมได้ถึงปัจจุบัน *ไม่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ยืนยันว่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานฯ และเครือข่ายไร้สาย ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอันไม่พึงประสงค์*

เรียนรู้บทเรียน ประสบการณ์

คุณชลดา บุษเกษม ผู้รับผิดชอบโครงการ สมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เข้าร่วมการอบรมฯ ถึงบทเรียนและประสบการณ์ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- ความเสี่ยงและผลกระทบต่อสุขภาพของสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณ เช่น อาการปวดหัว นอนไม่หลับ ความจำและสมาธิสั้นในเด็ก สุขภาพของผู้สูงอายุ ความเสี่ยงในการเกิดโรคมะเร็ง เป็นต้น ซึ่งมีข้อเสนอว่าการติดตั้งเสาส่งสัญญาณจะต้องอยู่ห่างจากพื้นที่ชุมชน โรงเรียน โรงพยาบาล ในรัศมีไม่น้อยกว่า ๔๐๐ เมตร และไม่ควรถังเสาบนหลังคาอาคาร
- ความไม่เป็นธรรมและการถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการสัญญาณมือถือในด้านการบริการ และค่าใช้จ่ายรายเดือน เช่น สัญญาณที่ไม่ชัดเจน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ลดลง การระงับการโทรอัตโนมัติ ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้บริโภคได้รับทราบ การปิดเศษค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค เป็นต้น
- สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมี ๗ ข้อ คือ สิทธิด้านสัญญา สิทธิด้านการยกเลิกสัญญา สิทธิด้านค่าบริการและค่าธรรมเนียม สิทธิความเป็นส่วนตัว สิทธิการระงับบริการชั่วคราว สิทธิการคงสิทธิเลขหมาย และสิทธิการร้องเรียน
- สิทธิตามมาตราฐานความปลอดภัยของสถานีวิทยุคมนาคม ตามประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการให้เครื่องวิทยุคมนาคม ซึ่งบริษัทจะต้องทำความเข้าใจกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่จะติดตั้งเสาสัญญาณและบริเวณใกล้เคียง รวมทั้งต้องติดป้ายเครื่องหมายการค้า เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบไว้บริเวณเสาสัญญาณ รวมถึงติดป้ายเตือนหรือวิธีบรรเทาผลกระทบเพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนเข้าถึงบริเวณนั้นอย่างง่ายดาย
- ขั้นตอนการร้องเรียนกับสำนักงาน กสทช. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียนปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคม ที่หมายเลข ๑๒๐๐
- ปิดบริการอินเทอร์เน็ตก่อนไปต่างประเทศ
- คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ กสทช.

ฝึกปฏิบัติการ “หาแนวทางการแก้ปัญหา”

1. เราได้พบปัญหาของผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคมอะไรบ้าง
2. วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และผลกระทบ โดยใช้เครื่องมือต้นไม้ปัญหา (โดยเลือกปัญหามาวิเคราะห์กลุ่มละ ๑ เรื่อง)
3. ทางเลือก / ทางออกในการจัดการปัญหาดังกล่าว มีอะไรบ้าง

ข้อ ๑ : ปัญหา

จังหวัด	ปัญหา
ชัยนาท	<ul style="list-style-type: none"> - SMS กวนใจ - สัญญาณโทรไม่ดี - ค่าโทรเกินโปร - สัญญาณเน็ตไม่แรง - ยูทูปมีค่าบริการ - เสียค่า เฟสบุ๊ก - เครือข่าย WIFI น้อย - โทรเข้ามาหลอกหลวง
สุพรรณบุรี	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คิดค่าบริการเกินจริง ▪ SMS กวนใจ ▪ สัญญาณเน็ตช้า ▪ สัญญาณไม่เสถียร ▪ ตู้รับเงินไม่ทอนเงิน
สิงห์บุรี	<ul style="list-style-type: none"> ● สัญญาณโทรศัพท์ไม่เสถียร สัญญาณหาย ตัดสาย ● SMS กวนใจ ● สัญญาณเน็ตช้า ● เสียค่าอินเทอร์เน็ตเกิน ● โปรโมชันมีแต่ราคาแพง ● เงินในโทรศัพท์หาย ● ข้อความการสมัครแพ็คเกจอัตโนมัติ
อ่างทอง	<ul style="list-style-type: none"> ○ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เต็มสปีด ○ SMS กวนใจ ล่อหลวง ○ วันหมดเงินเหลือ ○ โปรโมชันรายเดือนแพง ○ โปรโมชันหมดไม่สามารถใช้งานได้
พระนครศรีอยุธยา	<ul style="list-style-type: none"> ➤ คิดเงินเกิน ➤ เงินหายไปในระบบที่ใช้ ➤ มีโปรโมชันให้ใช้ฟรีคิดค่าบริการหลังหมดโปรโมชัน ➤ เน็ตช้า

จังหวัด	ปัญหา
	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ยกเลิก SMS แล้วแต่ยังมีเข้ามาทวงใจ ➢ สัญญาณมีคลื่นยแพร่ก

ข้อ ๒ : วิเคราะห์ปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้น

จังหวัด	ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	ผลกระทบ	การแก้ปัญหา
ชัยนาท	1. สัญญาณโทรศัพท์ไม่ดี	- เสาสัญญาณน้อย	- เสียเวลา - เสียค่าใช้จ่าย - เสียโอกาส - เสียอารมณ์	- ให้ความรู้เรื่องการใช้โทร - สายด่วน ๑๒๐๐
สุพรรณบุรี	SMS ทวงใจ	- ไม่มีการควบคุมจากบริษัทเครือข่าย - ประชาชนไม่มีความรู้	- เสียเวลา - เสียค่าใช้จ่าย - เสียโอกาส - เสียอารมณ์	ให้ความรู้เรื่องสิทธิการใช้บริการโทรคมนาคม
สิงห์บุรี	- สัญญาณขาดๆหาย	- อยู่ห่างไกลเสาสัญญาณ - เสาสัญญาณมีปริมาณน้อย - เสาสัญญาณเสีย - คนใช้เยอะ - คุณภาพโทรศัพท์	- การติดต่อขัดข้อง - เสียสุขภาพจิต - สิ้นเปลืองเงินเยอะขึ้น	- เชื้ออุปกรณ์ - ย้ายค่าย - ร้องเรียน กสทช.
อ่างทอง	SMS ทวงใจ	- ผู้ให้บริการไม่แจ้งข้อมูลให้ชัดเจน - ผู้รับบริการไม่เข้าใจในระบบการให้บริการ	- มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น - เสียเวลาต้องตามแก้ปัญหา - เกิดปัญหาครอบครัว	- โทรบอกเลิกการใช้บริการ - ไปศูนย์บริการใกล้บ้าน - โทร ๑๒๐๐ - การให้ความรู้กับประชาชน - ศูนย์ร้องเรียนและประชาสัมพันธ์การให้ความรู้เรื่องการใช้บริการ SMS
พระนครศรีอยุธยา	การคิดค่าบริการหลังหมดโปรโมชั่นโดยไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบ	-รู้เท่าไม่ถึงการณ์ -ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน	เสียเงินเกินความจำเป็น เสียอารมณ์	-จัดเวทีให้ความรู้แก่ประชาชน

จังหวัด	ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	ผลกระทบ	การแก้ปัญหา
		ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค	เสียเวลา เกิดความหวาดระแวง เกิดความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่	- ลด ช่องว่างด้านกฎหมาย - รณรงค์ประชาสัมพันธ์ - แก้ไขไม่ได้ให้ร้องเรียน

บทบาท กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และแผนการดำเนินงานในพื้นที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโทรคมนาคมภาคประชาชน

ภารกิจการทำงานในจังหวัด

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกิจการโทรคมนาคม ภาคประชาชนจังหวัด
2. รับเรื่องร้องเรียน อย่างน้อย ๔ เรื่องต่อจังหวัด โดยมีรายละเอียดชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของ ร้องเรียน ผู้
3. จัดเวทีขยายผลกับเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ ครอบคลุมกลุ่มคนจำนวน ๑๐๐ คนต่อจังหวัด
4. และมีเอกสารประกอบ เช่น ใบลงทะเบียนผู้เข้าร่วม และภาพถ่ายการจัดเวที
5. รายงานความคืบหน้าการรณรงค์ภายในวันที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑
6. ส่งรายงานได้ที่ คุณชลดา บุญเกษม : อีเมลล์ chonladab๒๐๐๓@hotmail.com

วนิดา ต้านชัยสิทธิ์ ผู้บันทึกการประชุม

ภาพการอบรม

