

## บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ประสาน นายสันติ โฉมยงค์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.พระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนตำบลไทรน้อย อ.บางบาล จ.พระนครศรีอยุธยา โดยคุณสันติ โฉมยงค์ เป็นผู้ประสานงานศูนย์ฯ เป็นเลขานุการชำนาญการของโรงพยาบาลบางบาลแต่เดิมเคยทำงานอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและมีการเชื่อมโยงการทำงานกับภาคประชาชน และทำงานกับเครือข่ายชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง และเป็นคณะกรรมการในเรื่องศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน งานหลักประกันสุขภาพ และงานรณรงค์งดเหล้าบุหรี่

การดำเนินงานในการรณรงค์ให้ผู้บริโภคมีความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่เรื่องผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการร่วมกลุ่มผู้บริโภค จะใช้โอกาสในการจัดเวทีต่างๆร่วมกับภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกันในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เช่น เครือข่ายโรงเรียน เครือข่ายประชาคมงดเหล้า การจัดงานวิ่งเพื่อสุขภาพในชุมชน งานประเพณีต่างๆที่มีในชุมชน

ปัญหาเรื่องร้องเรียนที่พบคือ การส่งจดหมายทวงหนี้ค้างชำระของเครือข่ายโทรศัพท์ทูล ดำเนินการโดยสำนักงานกฎหมายแห่งหนึ่ง ซึ่งความจริงแล้วผู้ที่ได้รับจดหมายดังกล่าวไม่ได้ติดค้างการชำระหนี้แต่อย่างใด แต่ส่วนใหญ่ผู้ที่ได้รับจดหมายเป็นผู้สูงอายุพอได้รับจดหมายแล้วกลัวก็เลยรีบไปจ่าย กรณีนี้ทางศูนย์ได้ติดตามข้อมูลการจัดการปัญหาเรื่องนี้อยู่ซึ่งยังไม่ได้ข้อสรุป

### ข้อเสนอต่อการทำงานในระยะต่อไป

- การดำเนินงานในการจัดเวทีควรให้มีการจัดเวทีเพื่อสร้างความเข้าใจโดยเฉพาะเพราะการไปผูกติดกับเวทีอื่นๆจะไม่สามารถให้ความรู้ได้ชัดเจน และการขยายเครือข่ายในอนาคตจะมองว่าจะมุ่งเน้นพื้นที่ที่สามารถประสานงานกับแกนนำได้ เรื่องร้องเรียนมี 2 เรื่อง



## บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดกาญจนบุรี

วันอาทิตย์ที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้ประสาน นายพิศิษฐ์ ยินดีวี ผู้ดูแลศูนย์ฯ นางภูวนีย์ ทับมะลิผล

**กลไกการทำงาน** มีเครือข่ายทำงานในระดับอำเภอ มีประเด็นงานหลายด้าน เครือข่ายเอดส์ เครือข่ายเยาวชน เครือข่ายโทรคมนาคม เครือข่ายสภาองค์กรชุมชน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีการคัดเลือกเครือข่ายที่มีความสามารถทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคได้

**กระบวนการทำงาน** หลังจากผ่านกระบวนการเติมความรู้เรื่องการค้าคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โทรคมนาคมมานั้น ได้นำไปสื่อสารต่อให้กับเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคทุกอำเภอ และเครือข่าย 70 สมาคม โดยใช้วิธีการพูดคุยแบบธรรมชาติ โดยให้ความรู้แบบค่อยเป็นค่อยไปทำให้ผู้เข้าร่วมรับรู้ได้ง่ายขึ้น **ผลที่เกิด** เกิดผู้ที่มีความรู้เบื้องต้นในกระบวนการ ขั้นตอน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประมาณ 20 คน

การทำงานในเรื่องเสาสัญญาณยังไม่มีผลกระทบ เนื่องจากจังหวัดกาญจนบุรีมีพื้นที่ในการตั้งเสาที่อยู่ห่างไกลจากชุมชน สิ่งที่ประชาชนต้องการคืออยากให้มีการตั้งเสาสัญญาณเพราะที่ผ่านมาจะมีปัญหาเรื่องเน็ดตาย เป็นระยะ และสัญญาณไม่มี

บทเรียนการจัดการเรื่องเสาสัญญาณที่ผ่านมา ปี2560 มีการตั้งเสาสัญญาณขึ้นของบริษัท DTAC ไปคุยกับเจ้าของพื้นที่เพื่อทำสัญญาเช่าพื้นที่เพื่อตั้งเสาจำนวน 50,000บาท / ปี และได้ประสานกับผู้ใหญ่บ้านเพื่อทำเวทีประชาคม ผู้ใหญ่บ้านให้ไปประสานเอง ทำให้ DTAC จัดประชุมผู้เข้าร่วมที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่นั้นเลย และบอกแต่ส่วนดีของการมีเสาสัญญาณ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่นั้น มีความกังวลใจเพราะเป็นห่วงเรื่องสุขภาพเพราะมีผู้ป่วยที่เป็นโรคหัวใจทำบายพาสอยู่ในพื้นที่ หลังจากที่ได้รับรู้เรื่องราวนี้ทำให้ตัวแทนศูนย์ได้ประสานกับผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อจัดเวทีประชาคมอีกครั้ง จากนั้นศูนย์ให้ข้อมูลด้านสุขภาพที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนถ้าเกิดมีเสาสัญญาณขึ้น จากนั้นให้ชาวบ้านได้คิดและวิเคราะห์หาทางเลือกเอง ผลที่เกิดขึ้น ชาวบ้านที่อยู่ใกล้บริเวณนั้นไม่เห็นด้วย ทำให้ไม่สามารถตั้งเสาสัญญาณได้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือ เจ้าของพื้นที่โกรธเคืองผู้แทนศูนย์เพราะไปขัดผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการเช่าพื้นที่ตั้งเสา

### แนวทางการทำงานต่อในอนาคต

- พัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน ระดับมัธยมทั้งในและนอกระบบเพื่อให้มีความรู้ในการดูแลสิทธิผู้บริโภค ประมาณ 30 คน
- ขยายผลการดำเนินงานสู่เครือข่ายเอดส์เป็นกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม
- ขยายผลความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคกับเครือข่ายศูนย์ส่งเสริมประชาธิปไตยตำบล

### ข้อเสนอแนะจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.กาญจนบุรี

- เพิ่มสื่อที่เข้าใจง่าย เช่นโฆษณาที่สามารถให้ชาวบ้านเข้าใจง่าย
- ขยายศูนย์รับเรื่องร้องเรียนไปในระดับตำบลเพื่อให้ใกล้ชิดประชาชนมากขึ้น
- กสทช.ต้องคุ้มครองผู้ประสานงานในพื้นที่ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งควรมีนโยบายหรือกฎหมายรับรอง

- ผู้นำท้องถิ่น/ท้องถิ่นต้องรู้กฎหมาย เพื่อลดความขัดแย้งในพื้นที่
- มีระเบียบให้ระบุชื่อตัวแทนศูนย์เพื่อเข้าร่วมประชาคม(ศูนย์จังหวัด)ทุกครั้ง



บันทึกการลงพื้นที่หมุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดนครปฐม

วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดนครปฐม

ผู้ประสานงาน : น.ส.พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย

การทำงานเริ่มต้นจากผู้ประสานเริ่มเข้าร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และศูนย์คุ้มครองสิทธิ มีบทบาทในการแนะนำกฎหมายพื้นฐานให้กับคนในชุมชน และใกล้เคียงข้อพิพาท และการทำงานก็มีการประสานการทำงานและร่วมทำงานกับเครือข่ายและภาคีหน่วยงานต่างๆในจังหวัดและอำเภอและตำบล

การหาเครือข่ายจะหาจากเครือข่ายต่างๆ เช่น อสม. และมีการจัดเวทีร่วมกับเวทีไทยยั่งยืนและให้ความรู้เพิ่มเติมโดยการให้ข้อมูล การดำเนินงานที่ผ่านมาเน้นรูปแบบการขยายผลความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม และช่องทางการร้องเรียน โดยการลงพื้นที่โดยใช้ช่องทางการไปจัดกระบวนการเวทีต่างๆซึ่งในช่วงดำเนินโครงการส่วนใหญ่จะใช้เวทีไทยนิยมยั่งยืน ให้ความรู้ด้านกิจการโทรคมนาคมและความรู้ต่างๆที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการอบรมจากโครงการรวมถึงเอกสารความรู้ทางวิชาการและการประชาสัมพันธ์ของกสทช.มาใช้ทำความเข้าใจในที่ประชุม โดยใช้เวลา 1 ชั่วโมงในแต่ละเวทีในการให้ความรู้ และการทำความเข้าใจกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมรวมถึงการประชาสัมพันธ์การติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคมของจังหวัดนครปฐม

เรื่องร้องเรียนมีผู้ใหญ่บ้านมาร้องเรียนการตั้งเสาที่ไม่มีกระบวนการในการตั้งเสาอะไรเลยแต่เป็นการตั้งเสาก่อนกฎหมายออกมา และประสานงานกับ ปลัด อบต.แต่ก็ยังไม่มีการเคลื่อนไหวอะไรจากบริษัท เรื่องร้องเรียนประมาณ 4 เรื่อง ทีมประสานงานได้มีการแนะนำความรู้ในกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ว่าควรมีกระบวนการอย่างไรเพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้กับผู้ประสานงานจังหวัดซึ่งกระบวนการที่ดีควรประกอบด้วย บทบาทหน้าที่เรื่องการจัดเวทีประชาคมจะเป็นหน้าที่ของบริษัท / ผู้ประกอบการ แต่ อบต.มีหน้าที่ในการอนุญาตในการก่อสร้างเสาสัญญาณ ซึ่งก่อนจะขออนุญาตได้ต้องทำตามขั้นตอนคือ แจกเอกสารประชาสัมพันธ์ ติดป้ายบริเวณที่จะก่อสร้าง และจัดเวทีชี้แจงกับคนในชุมชน โดยเฉพาะพื้นที่อ่อนไหว หลังจากทำตามขั้นตอนให้นำเอกสารจากเวทีเช่นเรื่อง มติที่ประชุม และเสนอ อบต. เพื่ออนุญาตติดตั้งเสาสัญญาณ

**ข้อเสนอจากคณะทำงาน จ. นครปฐม**

- สนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดเวทีเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แกนนำเพื่อขยายผลต่อในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถใช้เวลาในเวทีได้อย่างเต็มที่ในการให้ความรู้และประเมินความรู้ในเวที เรื่องเสาสัญญาณ และความรู้เรื่องโทรศัพท์
- ควรพัฒนาหลักสูตรความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่สามารถนำไปใช้ได้ทิศทางเดียวกัน
- ควรมีกระบวนการอบรมให้ความรู้หน่วยงานท้องถิ่นและท้องถิ่น เพราะมีบทบาทโดยตรงในการให้อนุญาต

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

วันอาทิตย์ ที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ บ้านนราดลบุรี ต.ลำผักกูด อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นางพันธิ์วี ยอดมา

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

การก่อตัวของกลุ่มเริ่มจากการเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน มีการดำเนินการร่วมกันมาอย่างต่อเนื่อง และได้ดำเนินการทำงานในเรื่องต่าง เช่น จัดตั้งเป็นศูนย์ระงับข้อพิพาท ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 50(5) สปสช. การขับเคลื่อนงานการรับเรื่องร้องเรียนด้านโทรคมนาคมที่ใช้คณะกรรมการในชุมชนเดียวกันทำงาน

วิธีการทำงานในพื้นที่

การจัดเวที มี 2 รูปแบบคือ รูปแบบการออกบูธตามตลาดนัดเนื่องจากในพื้นที่เป็นเขตเมือง การทำงานจึงไม่สามารถที่จะระดมเรียกประชุมได้ ดังนั้นจึงใช้รูปแบบการตั้งบูธ ประชาสัมพันธ์ตามตลาดนัด และมีโต๊ะเพื่อให้คนที่อยากสอบถามปัญหาสามารถมาได้ สื่อที่ใช้มีการจัดทำป้ายไวน์ลของทุกเครือข่ายที่ทำ นำมาประชาสัมพันธ์ร่วมกันใครครั้งเดียว อีกทั้งการพูดคุยให้ความรู้จะใช้วิธีการพูดที่เข้าใจง่าย ให้ความคุ้นเคยกัน ข้อดีของการทำงานเชิงรุกแบบนี้คือ คนเมืองจะสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายกว่า รูปแบบที่ 2 ใช้เวทีร่วมกับหน่วยงานอื่น ในเวทีคุณประพฤติกุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มเยาวชนที่ต้องมารายงานตัว จัดเวที 4 ครั้ง (อ.ลำลูกกา 2 ครั้ง , อ.ลาดหลุมแก้ว 2 ครั้ง ) โดยตนนั้นเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติ จะนำข้อมูลความรู้ด้านโทรคมนาคมโดยใช้เวลาประมาณ 10 นาที

ผลที่เกิดจากการดำเนินงาน จากการดำเนินงานมา 6 ครั้งในการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องด้านโทรคมนาคม พบว่ามีผู้ที่เจอปัญหา SMS กวนใจมาก แต่ก็ไม่ยากให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนเพราะกลัวการมีเรื่อง และกลัวต้องเสียเวลาในการร้องเรียนกรณีเรื่องเสาสัญญาณ ในขณะนี้ไม่มีขึ้น

ข้อค้นพบจากการทำงาน

1. มีความยากลำบากในการดึงข้อมูลจากผู้เสียหาย เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้สิทธิของตนเอง จึงทำให้ไม่รู้ว่ามีเรื่องอะไรบ้างที่ตนเองเสียสิทธิหรือถูกเอาเปรียบบ้าง
2. สภาพปัญหายังไม่รุนแรงและไม่เด่นชัดเหมือนกรณีอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการ

1. ต้องมีสื่อข้อมูลความรู้ด้านกิจการโทรคมนาคม และการรู้เรื่องสิทธิของประชาชนที่เข้าใจง่ายและสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน



บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดสิงห์บุรี

วันเสาร์ที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน จังหวัดสิงห์บุรี

ผู้ประสานงานจังหวัด : นายประชาญ มีสี

กลไก : การเคลื่อนงานในจังหวัดสิงห์บุรี ขับเคลื่อนโดยกลุ่มประชาสังคมจังหวัดสิงห์บุรี

ประเด็นการเคลื่อนงาน : การเมือง การศึกษา สังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ เกษตร เยาวชน

บทบาทการทำงาน : มีคณะทำงานตามประเด็นงาน และประสานการทำงานร่วมกันในระดับเครือข่ายภาคประชาสังคมจังหวัดสิงห์บุรี

เครือข่ายองค์กรในการทำงาน : สสส. / สช./ สปสช./ สคส. / มพป. /พอช. รวม 35 องค์กร

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ด้านกิจการโทรคมนาคม

นาย ประชาญ มีสี เป็นผู้ประสานงาน

ภารกิจ : รับเรื่องร้องเรียน พัฒนาศักยภาพแกนนำ ทรนรงค์ สร้างและขยายเครือข่าย

เป้าหมายปลายทาง :

- พัฒนาแกนนำ 10 คน
- ภารกิจรับเรื่องร้องเรียน
- เครือข่ายภาคประชาชน รับรู้เข้าใจการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

วิธีการ/กระบวนการ :

1. พัฒนาศักยภาพแกนนำ / แกนนำเยาวชน
2. แกนนำขยายผลความรู้สู่เครือข่าย
3. จัดกระบวนการเปิดตัวศูนย์ฯ 2 เวที เวทีผู้สูงอายุ สมาคมศูนย์ประสานงานภาคเอกชน
  - ผู้เข้าร่วม (พลเอกไทย, ชนกาณ)
  - รูปแบบ ใช้วิธีการแจกใบปลิว และชี้แจงภารกิจศูนย์ฯ
  - เอกสาร ความรู้ เสาสัญญาณ ช่องทางการร้องเรียน เบอร์โทรศูนย์ฯ

ผลที่เกิด

1. เป็นเรื่องใหม่ในพื้นที่ เพราะแต่เดิมมีเรื่องร้องเรียนอะไรก็ไปต้นเรื่องเลย เช่น ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีความรู้เรื่องโทรคมนาคม และไม่มีหน่วยงานกลางที่ไม่ใช่คุณกรนี้จะรวมเรื่องเรียนภาคประชาชน
2. ยังไม่เกิดผลอะไร เนื่องจากเป็นเวทีเพื่อเปิดตัวศูนย์ฯ

3. เกิดข้อถกเถียงและสงสัยในเรื่องผลกระทบที่เกิดจากการตั้งเสาสัญญาณ ทีมจังหวัดใช้วิธีการอธิบายเรื่องผลกระทบด้านอื่น ๆ เช่น การลัมของ จ.ลพบุรี และข้อมูลด้านสุขภาพอื่น ๆ เช่น การวิจัยจากประเทศต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้เกิดการตื่นตัวและสนใจจากในเวที

#### การดำเนินงานของกลุ่มแกนนำหลังผ่านการอบรม

মনาวแกนนำศูนย์ผู้ผ่านการอบรม มีกระบวนการแลกเปลี่ยนในกลุ่มเยาวชนเอง และเน้นการออกแบบสื่อรณรงค์ที่เข้าใจง่าย เป็นป้ายรูปแบบการรณรงค์ ใช้วิธีการรณรงค์ 2 ครั้ง คือ งานสดุดีวีรชนคนกล้าฯ งานสงกรานต์ เดินในงาน กลุ่มเยาวชนจะเป็นกลุ่มที่กระตุ้น ใช้เสียงสื่อสารกับผู้ที่มีมาร่วมงาน เน้นการแต่งตัว (เช่น ชุดไทย) ให้เป็นจุดสนใจและถือป้ายที่สามารถสื่อสารแบบเข้าใจง่าย และให้ผู้บริโภครู้เกิดการจดจำ

#### ผลที่เกิดขึ้น

1. มีกลุ่มเยาวชนเข้ามาคุย ส่วนใหญ่เยาวชน ช่วงมัธยมจะใช้แบบเติมเงิน แต่ช่วงมหาวิทยาลัยจะใช้แบบรายเดือนติดโปสเตอร์ มีปัญหาเรื่องการยกเลิกหมดไปรฯ มีกรณีเรื่องนี้และนำไปเจรจากับศูนย์ทำให้ไม่ต้องจ่ายค่าบริการที่เกิดจากการใช้จริง
2. แกนนำที่ผ่านการอบรมสามารถเป็นที่ปรึกษาการใช้ประโยชน์ของผู้บริโภคในเรื่องโทรคมนาคมให้กับผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ให้ความรู้เรื่องการเติมเงิน การยกเลิก SMS
3. ทีมแกนนำมีความรู้เรื่องกระบวนการและความรู้ในการสื่อสารและสามารถขยายผลต่อในกลุ่มเยาวชน

#### ข้อคิดเห็นจากของทีมภาคฯ

- ถ้าสามารถสื่อสารให้คนในชุมชนได้รับรู้ว่ามีแกนนำในระดับพื้นที่ที่มีความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม ก็จะเป็นประโยชน์กับชุมชน สามารถจัดการแก้ปัญหา
- เสนอการจัดเวทีสภาผู้บริโภคเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอประเด็นปัญหา หรือคืนข้อมูล เช่น ประเด็นรถโดยสารสาธารณะ (รถตู้) รถรับส่งนักเรียน

#### ข้อเสนอแนะจากศูนย์จังหวัดสิงห์บุรี

- เสนอให้การจัดเวทีพัฒนาศักยภาพ ควรทดลองจากสถานการณ์จริงให้ดูเลย และทดลองทำเลยในเวทีที่จะสร้างความตื่นตัวให้กับคนในชุมชนอย่างมาก (ได้บทเรียนจากอยุธยา)
- เสนอให้เกิดเวทีสภาผู้บริโภค ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากผลกระทบด้านโทรคมนาคมเพื่อที่สามารถนำมาสะท้อนปัญหา และแลกเปลี่ยนหาทางออกร่วมกัน
- ให้มีเวทีศึกษาพื้นที่รู้ธรรม และนำผู้มีประสบการณ์เรื่องเสาสัญญาณมาให้ความรู้ในเวที
- การจัดเวทีครั้งต่อไป อยากให้มีการขับเคลื่อนกิจกรรมในพื้นที่ภายในจังหวัดมากขึ้น (ซึ่งคุณชลลดาให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าติดปัญหาเรื่องงบประมาณ)
- ขอสื่อความรู้จาก กสทช. เพิ่ม





## บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดสมุทรสงคราม

วันอาทิตย์ที่ 24 มิถุนายน 2561

ณ โรงเรียนวัดบางจะเกร็ง (ประชิตประชานุกูล) อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ประสาน นายวุฒิพงษ์ สุขนิพิฐพร ผู้ดูแลศูนย์ฯ นายอนันต์ คงรักษา

กลไกการทำงาน จากการขับเคลื่อนงานของ ผู้ประสานงานที่เป็นเครือข่าย ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ยุติธรรมชุมชน และศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค เห็นว่าเครือข่ายที่มีความสามารถในเรื่องนี้คือ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางจะเกร็งและเป็นเครือข่ายอาสาสมัคร กสทช. ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานด้านไกล่เกลี่ย และมีภารกิจคือ รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และไกล่เกลี่ย 4-5 ครั้ง/ปี

กระบวนการทำงาน หลังผ่านการอบรม

- จัดเวที 3 ครั้งคือ เวทีคุ้มครองผู้บริโภค , เวทีผู้สูงอายุ , เวทีกองทุนหมู่บ้าน
- ใช้วิธีการเสริมความรู้เรื่องการตั้งเสา และช่องทางการร้องเรียน ในเวที โดยใช้เวลา ประมาณ 30 นาที

ข้อสังเกต ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่อยากยุ่งคิดว่าเสียเวลาเลยไม่มีเรื่องร้องเรียน เพราะกลัวการเกิดคดีความจะมีผลต่อตนเองในอนาคต สาเหตุอาจคิดว่าเป็นเรื่องไกลตัว

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากทีมผู้ประสานโครงการ

- ทีมภาคฯ ขอให้ทีมจังหวัดฯ รวบรวมปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนจากกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในสัญญา ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อเสนอแก่ กสทช. ในการใช้เป็นข้อมูลให้ได้รับการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงบริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต
- ข้อมูลว่ามีผลการวิจัยของ WHO ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบของคลื่นโทรศัพท์ต่อสุขภาพมนุษย์ แต่ยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการป้องกัน มีข้อเสนอแนะว่าจะต้องดำเนินการเรื่องพื้นที่ติดตั้งเสาโทรศัพท์ ที่ต้องอยู่ห่างจากพื้นที่ชุมชน โรงเรียน ศูนย์เด็กเล็ก โรงพยาบาล ฯลฯ ในรัศมีที่ปลอดภัย หรือการลดขนาดเสาโทรศัพท์ เป็นต้น
- สามารถใช้กระบวนการที่ลงพื้นที่ขยายผลกับกศน. ให้เกิดกระบวนการประกวดการผลิตสื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม หรือประสานให้เยาวชนที่มีความรู้ความสามารถมาช่วยผลิตสื่อโดยมีรางวัลให้กับผู้ที่ชนะการประกวด

แนวทางการทำงานต่อในอนาคต

- สร้างเครือข่ายแกนนำ และเครือข่ายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ผ่านความร่วมมือโดยกลุ่ม กศน. ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม รวมจำนวน 4 ศูนย์ โดยสื่อสารครูเพราะเป็นที่ปรึกษาศูนย์
- พัฒนาศักยภาพเครือข่าย
  - กลุ่มผู้บริโภคในวัยทำงาน
  - ให้ความรู้กับผู้ประกอบการโรงเรียนบางจะเกร็ง อบรมปีละครั้ง
  - ให้ความรู้ กลุ่มผู้สูงอายุ ปีละ 2 ครั้ง

- ให้ความรู้กลุ่มเด็กเล็กที่โรงเรียนบางจะเกร็ง

#### ข้อเสนอแนะจากทีมจังหวัดสมุทรสงคราม

- เสนอให้ทำสื่อเป็นคลิปสั้นๆ เข้าใจง่าย โดยให้ความรู้เป็นเรื่องๆ เพื่อให้คนในชุมชนสามารถเข้าใจได้อย่างทั่วถึง
- การผลิตสื่อที่สะท้อนภาพใหญ่ เช่น การเสียเงินให้กับบริษัทรายคนเท่าไร มีมูลค่าต่อเดือนเท่าไรที่ต้องเสียไป และเงินนั้นมีมูลค่าที่จะไปพัฒนาประเทศในด้านใดได้บ้าง จากเงินที่สูญหายไป



## บันทึกการลงพื้นที่ทุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดสมุทรสาคร

วันอาทิตย์ที่ 25 มิถุนายน 2561

ณ ศูนย์กองทุนหมู่บ้านสหกรณ์ 1 หมู่ 3 ตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ประสาน นายณรงค์ เดียวเจริญ ผู้ดูแลศูนย์ฯ นายเลอพงษ์ จันทอง

### กลไกการทำงาน

การทำงานเริ่มต้นจากผู้ประสานเริ่มเข้าร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ซึ่งคิดว่าเป็นประโยชน์ในการนำความรู้มาช่วยเหลือชาวบ้านได้ โดยเฉพาะที่ศูนย์กองทุนหมู่บ้านสหกรณ์เพราะมีเรื่องที่ชาวบ้านโดนเอาเปรียบเยอะ เช่น คดีสามีมกรยา ทะเลาะกัน คดีมรดก คดีน้ำกับหลาน คดีเส้นทางสายนาเกลือที่มีรถลี้ภัยบรรทุกมาวิ่งโดยจ่ายเงินกับตำรวจเพื่อวิ่งเส้นนี้ทำให้ชาวบ้านเสี่ยงต่ออันตรายและทำให้ถนนเสียหาย บทเรียนที่ทำงานต้องเอาทุกคนที่เกี่ยวข้องเอามาพูดคุยกันในครั้งเดียวเพื่อหาทางออกร่วมกัน คนที่ใกล้เคียงต้องรู้ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแต่ละภาคส่วน สาเหตุที่เลือกที่นี่เป็นศูนย์เพราะว่ามีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาและมีเครือข่าย(กองทุนหมู่บ้าน) ทั้งจังหวัด

การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมสิทธิมีในอำเภอกระทุ่มแบบ ซึ่งมีคุณ อรุณรัตน์ ซึ่งเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกัน แต่เมื่อตนเองได้รับการประสานและในฐานะที่เป็นประธานเครือข่ายกรรมคุ้มครองสิทธิ จึงเห็นเป็นโอกาสในการช่วยเหลือเครือข่ายที่มีอยู่

การดำเนินงานที่ผ่านมาเน้นรูปแบบการขยายผลความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม และช่องทางการร้องเรียน โดยการลงพื้นที่โดยใช้ช่องทางการไปจัดกระบวนการเวทีกองทุนหมู่บ้านและให้ความรู้ไปพร้อมกับการความรู้เรื่องการทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน และเครือข่ายกรรมกรวัด โดยใช้เวลา 30 นาทีในการให้ความรู้ และใช้สื่อที่ได้จากการเข้าร่วมเวทีพัฒนาศักยภาพเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

### การจัดการปัญหาเรื่องโทรคมนาคม

**กรณีที่ 1** การรับเรื่องร้องเรียนของในพื้นที่ที่แต่เกิดขึ้นกับตัวเอง เบอร์เป็นชื่อตนเองแต่ลูกสาวใช้ โดยมีการแจ้งบิลยอดเงินเกินมาประมาณ 1-2 รอบบิล จากนั้นสอบถามลูกสาวปรากฏว่าไม่ได้ใช้ จากการประสานติดต่อแจ้งกับทางศูนย์ AIS ในชั้นแรกทางศูนย์ให้ตนเองโทรแจ้งกับทางศูนย์ใหญ่เอง แต่ตนเองคิดว่าจะเสียเวลานานเพราะต้องมีหลายขั้นตอนจึงให้ทางศูนย์บริการที่ห่างเป็นผู้โทรแจ้งให้เลย จนทางศูนย์ทำเรื่องแจ้งในบิลรอบเดือนต่อมาว่าชำระล่วงหน้าให้

**กรณีที่ 2** ที่ตำบลท่าฉลอม ได้รับเรื่องจากเครือข่ายกรรมกรวัดว่า บริษัท AIS จะมาขออนุญาตเจ้าอาวาสวัดบ้านแหลม เพื่อขอติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ เจ้าอาวาสติดต่อมาที่ผู้ประสานจังหวัด ตนเองจึงได้ไปบอกกล่าวให้กับทางตัวแทนบริษัทว่าทำเวทีให้ต้อย่าให้เหมือนกับอีกพื้นที่ ในวันที่มีประชามตนเองไม่ได้ไปร่วมด้วยเพราะติดประชุม แต่ได้ติดตามไปดูหลักฐานการจัดเวที ปรากฏว่าคนที่มาร่วมนั้นไม่ใช่คนในพื้นที่เลย ใช้วิธีการจ้างคนมาร่วมประชุม 200บาท/คน ต่อมาประชาชนที่เดือดร้อนที่อยู่ในพื้นที่ตรงข้ามเสาแต่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม จึงได้ไปร้องกับศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งในขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

**กรณีที่ 3** ที่ชุมชนท้ายบ้าน มีบริษัท DTAC บริษัทยังไม่ได้ขออนุญาตกับเทศบาลเพื่อขอให้ให้มีเวทีประชามและขออนุญาตตั้งเสาเลย แต่มีการเจาะตึกเพื่อเตรียมตั้งเสา บริษัทมาจัดเวทีประชามเพื่อขอตั้งเสาสัญญาณบนตึก ซึ่งเป็นตึกแถว

ยาวสร้างมาประมาณ 40 ปี มีสภาพเก่าทรุดโทรมโครงสร้างอาจไม่แข็งแรงอาจส่งผลกระทบต่ออันตรายได้ อดีตสง.ที่มีบ้านอยู่ในตึกเหมือนกันไม่ยอมให้ตั้งเสา จากนั้นเรียกร้องให้จัดเวทีโดยให้ชาวบ้านที่อยู่ในรัศมีมาร่วมประชุมทั้งหมด ในเวทีผู้ประสานเข้าร่วมประชุมด้วยโดยสอบถามถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และโทษที่อาจจะเกิดขึ้น และสอบถามว่า คนในพื้นที่ว่ามีใครใช้สัญญาอนุญาตเครื่องข่ายนี้หรือไม่ ปรากฏว่าไม่มี เพราะฉะนั้นประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ได้ประโยชน์ คนที่ได้ประโยชน์คือคนที่เป็นเจ้าของบ้านที่อนุญาตให้ตั้งเสา และบริษัทที่ได้สัญญาที่ครอบคลุมขึ้น จากนั้นเสนอให้บริษัทDTAC ไปตั้งที่จุดที่ห่างไกลจากชุมชนแทนเพื่อลดความขัดแย้งในชุมชน จากนั้นในเวทีได้มีการถกเถียงกันจนถึงขั้นจะมีเรื่องชกต่อยกัน และเจ้าของบ้านที่ให้ตั้งเสาไปแจ้งความ จากการประชุมในครั้งนั้น ทำให้เจ้าของตึกยกเลิกการอนุญาตให้ตั้งเสาสัญญา และใช้วิธีการจดบันทึกข้อความว่าไม่มีการจัดเวทีการประชุม และไม่มีการอนุญาตตั้งเสาสัญญาในพื้นที่ลงในใบลงทะเบียนจากนั้นสำเนาเอาไว้เป็นหลักฐาน 1 ฉบับ

**บทเรียนที่ทำงาน** ต้องเอาทุกคนที่เกี่ยวข้องเอามาพูดคุยกันในครั้งเดียวเพื่อหาทางออกร่วมกัน คนที่ใกล้ชิดต้องรู้ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแต่ละภาคส่วน



## บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดเพชรบุรี

วันพุธที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ประสาน นายนิพนธ์ คำแถม

ที่มาที่ไปการก่อตัวศูนย์ประสานงาน

เริ่มจากเครือข่ายงดเหล้าตามอำเภอ ปัญหาเริ่มจากการไม่มีสำนักงานการรวมกลุ่มคนก็ต้องไปเจอตามร้านทำให้เกิดการเข้าสำนักงานขึ้น คุณหนู่ม สมัชชาสุขภาพมาเป็นแกนนำในการรวมจากสมัชชาสุขภาพ และประสานให้เกิดการรวมกลุ่มเครือข่ายงดเหล้า โดยมีอาจารย์วิเชียร เป็นที่ปรึกษา ผู้ใหญ่นิพนธ์ทำเรื่องคุ้มครองสิทธิ คุ้มครองสิทธิคุ้มครองสิทธิจึงเกิดรวมกลุ่มทำเป็นสำนักงานภาคประชาชน

ปี 2546 เริ่มเข้าสำนักงานที่ตำบลเขาหลวง ทำงานเรื่องตำบลสุขภาวะ เรื่องบัญชีครัวเรือน และรวมการทำในหลายเรื่องเครือข่ายงดเหล้า คุ้มครองสิทธิ คุ้มครองสิทธิภาคประชาชน ผลคือสร้างเครือข่ายได้รวมคนได้

ปี 2558 เริ่มย้ายมาที่ อ.เมือง จ.เพชรบุรี การดำเนินงานของศูนย์ มีกลไกคณะทำงาน การประชุม จะมีคณะทำงานจังหวัดเป็นร่วม(สภาองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อตอบสนองการทำงานในระดับจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วยหน่วยงานราชการ 7 หน่วยงาน เครือข่ายกลาง สื่อมวลชน และภาคประชาชน(สภาองค์กรชุมชน) และมีเครือข่ายประเด็นแต่ละตำบล ในแต่ละเดือนจะมีการประชุมใหญ่เพื่อให้นำเรื่องต่างๆมาประชุมเรื่องกันทุกเรื่อง

ทีมศูนย์จะเป็นกลไกคณะทำงานของสภาองค์กรชุมชน และมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานสภาองค์กรชุมชนบริหาร โดยกองเลขฯสภาองค์กรชุมชน โดยใช้ทุนของกองทุนสถาบันการเงิน

ประเด็นร่วมจังหวัดเพชรบุรี / ยุทธศาสตร์จังหวัด คือประเด็นสิ่งแวดล้อม พลังงาน

ชี้แจงวัตถุประสงค์การลงพื้นที่เยี่ยมศูนย์

- เยี่ยมดูการดำเนินงานเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม
- ติดตามการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหลักในด้านโทรคมนาคม และประสานให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และแนวคิดของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ฯ

การร้องเรียนจะมีประมาณ 4-5 เรื่อง/ เดือน คือ 1) รถโดยสารสาธารณะ 2) อาหารและยาปลอมภัย 3) คุ้มครองสิทธิ สปสข. 4) เรื่องละเมิด พรบ. เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 5) เสาสัญญาณ

สถานการณ์การตั้งเสาสัญญาณ

1. ส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่าย และจะใช้วิธีการให้เครือข่ายเซ็นชื่อเข้าร่วม
2. คนส่วนใหญ่ไม่ความรู้เรื่องสิทธิของตนเอง
3. คนส่วนใหญ่กลัวเรื่องคดีความ (เพราะข้อร้องเรียนเรื่องรับเรื่องร้องเรียน)
4. ส่วนใหญ่ กลัว เสาล้ม มะเร็ง ฟ้ามุ่

## การดำเนินงานเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในพื้นที่จ.เพชรบุรี

1. สื่อสารกับกลุ่มที่อยู่บริเวณตลาดประชารัฐ 4.0 และให้ความรู้เรื่องสิทธิ
2. เวทีที่ 1 เวทีไทยนิยม เป็นเวที ต.ท่ายาง และ ต.ท่าคอย ใช้เวลา 20 นาที คนที่เข้าร่วมมาร้องเรียนเรื่องเติมเงินแล้วเงินหมดไว เช่น เดิมวัน อีกรวันหมดแล้ว แต่ไม่รู้สาเหตุ
3. เวทีที่ 2 การพูดคุยในการประชุมเครือข่ายแกนสภาองค์กรชุมชน 12 ตำบล อำเภอท่ายาง ประมาณ 30 คน ใช้เวลา 20 นาที เน้นการพูดคุยเรื่อง สิทธิผู้บริโภค และเสาสัญญาณ โดยใช้เอกสารที่ได้รับแจกจากส่วนกลางและนำมาcopy เพิ่ม ผล ในพื้นที่อยากได้เอกสารเพิ่ม และอยากนำไปประชาสัมพันธ์ต่อในเสี่ยงตามสาย ปัญหาที่พบ การสะท้อนปัญหาจากตำบลลาดหลวง การตั้งสัญญาณในพื้นที่ มาติดป้ายไม่เกินอาทิตย์ ติดเสร็จกระบวนการก็เสร็จเรียบร้อยแล้ว
4. ที่อำเภอเมือง รุดตอนสำรวจมาหาพื้นที่เช่า ตัวแทนบริษัทมาหาเช่า กระบวนการไม่มีอะไรยุ่งยากก็ตั้งขึ้นมาเลย

## จุดแข็งของคณะกรรมการ

1. ปัญหาในการทำงานค่อนข้างน้อย เพราะทำงานหลายเรื่องมีเครือข่ายหลายเครือข่าย คนในพื้นที่รู้และเป็นที่รู้จักของเครือข่ายว่าทำงานเรื่องอะไรบ้าง

## แนวทางการดำเนินงานในอนาคต

1. ต้องเก็บข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการทำงานต่อในเรื่องกิจการโทรคมนาคม

## ข้อเสนอแนะ

1. ต้องมีข้อมูลเชิงประจักษ์ในเรื่องรูปถ่าย การบันทึกเพื่อให้สามารถนำมา
2. ต้องมีรูปแบบการร้องเรียน หรือคู่มือการจัดเวทีประชาคมตั้งแต่การขออนุญาต ไปจนถึงการได้รับอนุญาต หลักฐานในการจัดระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับเครือข่ายจังหวัด
3. กสทช. ต้องมีระเบียบในกระบวนการทั้งหมด เช่น การประชาสัมพันธ์ที่มีส่วนอยู่ในรัศมี และมีระเบียบให้ตัวแทนด้านต่าง ๆ เช่น ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค และฝ่ายที่ได้ประโยชน์จากการตั้งเสาสัญญาณ นำข้อมูลมาอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
4. การติดป้ายควรจะต้องติดป้ายในที่สาธารณะเพื่อให้เห็นอย่างสะดวก
5. ถ้ายังไม่มีงานวิจัยที่ระบุว่าไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพก็ไม่ควรจะมาพูด เพราะจะสร้างความสับสนให้กับผู้บริโภค หน่วยงานต้องวางตัวเป็นกลางให้มากที่สุด

## ที่ผ่านมามีปัญหา/อุปสรรค

1. ข้อมูลวิจัยที่ส่งผลหรือไม่ส่งผลทำให้เกิดปัญหาความไม่ชัดเจนของข้อมูล คนทำงานลำบากเพราะไม่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน
2. บางพื้นที่มีปัญหาที่ยังไม่สามารถได้ใจผู้นำ เพราะผู้นำยังไม่เห็นความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค ยังยึดติดกับงบประมาณเป็นบางหมู่บ้าน
3. มีสื่อจากการประชาสัมพันธ์มาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้ว่าถ้าเกิดปัญหาขึ้นจริง ๆ จะไปหาใครที่ไหน
4. ส่วนใหญ่ใช้จากสื่อที่ได้มาจากการประชุม สื่อมีไม่เพียงพอ อยากให้ช่วยเสริมในเรื่องสื่อเพื่อเผยแพร่ให้กับคนในชุมชนได้แต่การแก้ปัญหาคือ ให้เข้ามาพูดคุยที่ศูนย์แทน

## การหนุนเสริม

- กฎหมายพื้นฐานเรื่องระเบียบและวิธีการจัดการปัญหาที่เรื่องกิจการโทรคมนาคม

### ข้อเสนอแนะจากคณะทำงาน จ.เพชรบุรี

1. ต้องมีข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น รูปถ่าย การบันทึกเพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานต่อของพื้นที่
2. ต้องมีรูปแบบการร้องเรียน หรือคู่มือการจัดเวทีประชาคมตั้งแต่การขออนุญาต ไปจนถึงการได้รับอนุญาต หลักฐานในการจัดระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับเครือข่ายจังหวัด
3. กสทช.ต้องมีระเบียบในกระบวนการทั้งหมด เช่น การประชาสัมพันธ์ที่มีส่วนอยู่ในรัศมี และมีระเบียบให้ตัวแทนด้านต่างๆ เช่น ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค และฝ่ายที่ได้ประโยชน์จากการตั้งเสาสัญญาณนำข้อมูลมาอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
4. การติดป้ายของบริษัทควรจะต้องติดป้ายในที่สาธารณะเพื่อให้เห็นอย่างสะดวก





บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันศุกร์ที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม การเคหะบ้านโพธิ์ อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา

ผู้ประสานจังหวัด /ผู้ดูแลศูนย์ นางสาวกัญญา สาแสง

ที่มาที่ไปการก่อตัวศูนย์ประสานงาน

เริ่มจากปี 2546 เริ่มจากการเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิ มีบทบาทในการแนะนำกฎหมายพื้นฐานให้กับคนในชุมชน และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับหลายหน่วยงาน

ปี 2557 เริ่มเข้าสู่การเป็นอาสาสมัคร กสทช. การดำเนินงานของเครือข่ายอาสาสมัคร กสทช. นั้นมี ประธานอาสาสมัคร ครบทั้ง 77 จังหวัด บทบาทหน้าที่นั้นเป็นหัวหน้าเขต ดูแลอาสาสมัครกสทช. 20 จังหวัด การขยายผลความรู้ที่ใช้วิธีการให้ประธานจังหวัดแต่ละจังหวัดเป็นผู้ประสานเครือข่ายเพื่อเข้าร่วมประชุม จากนั้น โดยเน้นขยายอำเภอละ 1 คน ซึ่งคณะทำงานกสทช. จะเข้ามาเป็นวิทยากรบรรยายความรู้เรื่องกิจการโทรคมนาคมกับเครือข่ายเอง และดำเนินการในเรื่องการบริหารจัดการเอง และไม่มียกงบประมาณให้ลงพื้นที่ทำงาน กระบวนการในเวทีใช้วิธีการ บรรยายเนื้อหา ขั้นตอนการตั้งเสาสัญญาณ

ข้อค้นพบ 1) หน่วยงานท้องถิ่น / ท้องถิ่น ไม่มีองค์ความรู้และไม่ได้นำความรู้มาเล่าให้ชาวบ้านฟัง 2 ) กระบวนการต่างๆ เน้นชี้แจงให้กับชาวบ้านบางกลุ่มเท่านั้น

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- 1) จัดเวทีร่วมกับเวทีคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้ความรู้ทั่วไปในกิจการโทรคมนาคม และเรื่องผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเสาสัญญาณ ใช้เวลา 2-3 ชม.  
ผลที่เกิดขึ้น ในการจัดเวทีกับกลุ่มผู้ถูกคุ้มครองบริษัทร้านนั้น จะไม่มีสิทธิในการทำเอกสารต่างๆ
- 2) จัดเวทีร่วมกับเวทีคุ้มครองสิทธิ ณ ห้องสมุทรประชาชน อบต.บ้านโพธิ์ และแจกเอกสารความรู้  
ผลที่เกิดขึ้น ประชาชนสนใจ เพราะเป็นเรื่องใหม่ มีเสียงสะท้อนขอคำปรึกษาเรื่องโทรศัพท์ ในเวทีแต่ยังไม่มีการร้องเรียน

การดำเนินงานต่อไปในอนาคต

- 1) ขยายผลอาสาสมัครโดยให้ความรู้ โดยใช้เวทีระดับโซน เพราะพื้นที่ฉะเชิงเทราที่มีพื้นที่กว้างการจัดเวทีโซนจะทำให้สะดวกต่อการเดินทางของคนในพื้นที่ เป้าหมาย 80 คนให้มีคามรู้เบื้องต้นและสามารถสื่อสารบอกต่อได้ แบ่งเป็น 3 โซนคือ  
โซนที่1 สนมชัยเขต ท่าตะเกียบ  
โซนที่2 บางคล้า บางน้ำเปรี้ยว  
โซนที่ 3 อ.เมือง บ้านโพธิ์ บางปะกง

- 2) ใช้รูปแบบเวทีร่วมกับเครือข่ายอื่น เช่น เครือข่ายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ , เครือข่ายคุ้มครองประพฤติ , เครือข่ายเกษตรกร เครือข่ายบทบาทสตรี

ข้อเสนอจากคณะทำงาน จ. ฉะเชิงเทรา

- ควรพัฒนาหลักสูตรความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีทิศทางเดียวกัน
- ควรมีกระบวนการอบรมให้ความรู้หน่วยงานท้องถิ่นและท้องถิ่น เพราะมีบทบาทโดยตรงในการให้อนุญาต
- สนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดเวทีระดับโซนเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แกนนำเพื่อขยายผลต่อในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถใช้เวลาได้อย่างเต็มที่ เรื่องเสาสัญญาณ และความรู้เรื่องโทรศัพท์



**บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดอ่างทอง  
วันศุกร์ ที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2561  
ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ ต.สามง่าม อ.โพธิ์ทอง จ.อ่างทอง**

.....  
ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นางสาวจิตศรี ทรัพย์ศรี

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

เริ่มจากเข้ามาทำงานภาคประชาชนในปี 2554 จากการชวนของคุณสำเร็จ ในการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จากนั้นเริ่มเข้าร่วมอบรมในเรื่องต่าง เช่น การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกฎหมายเบื้องต้น การใช้สิทธิ สิทธิของชุมชน เป็นต้น ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของคุณ์ คือ เรื่องที่ดิน และเรื่องหนี้สิน ปัญหาที่พบคือ 1) ยังไม่รู้จักในวงกว้างเพราะศูนย์ฯ ยุติธรรมจังหวัดยังไม่มีการแจ้งให้หน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ตำรวจรับทราบเรื่องบทบาทหน้าที่ของคุณ์ไกล่เกลี่ย 2) องค์กรความรู้ที่มียังมีน้อย และไม่รอดด้านเพราะเพิ่มเริ่มมาทำงานได้ แค่ 2-3 ปี เท่านั้น ครครที่มักเจอเป็นเรื่อง ครอบครัว และเรื่องที่ดิน ต่อมา ปี 2558 กสทช.ให้เข้าร่วมอบรมเรื่องสิทธิของกสทช. โดยตั้งผู้นำในพื้นที่เข้าไปอบรมความรู้กระบวนการคุ้มครองสิทธิของกสทช. ทำต่อเนื่องมาแล้ว 3 ปี ครอบคลุม 76 จังหวัด

กระบวนการหาแกนนำเครือข่ายศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

จังหวัดอ่างทองมี 7 อำเภอ 73 ตำบล 513 หมู่บ้าน ใช้แกนนำเครือข่ายประธานอสม.ตำบล เป็นคณะทำงานหลัก จากนั้นขยายความรู้ไปสู่แกนนำอำเภอละ 15 คน ซึ่งแกนนำแต่ละคนมีบทบาทการทำงานหลายหน่วยงาน เช่น อปพร. อสม. คุมประพฤติกู้มครองสิทธิ

#### การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม

1. ประชุมคณะกรรมการสื่อสารความรู้เล่าเนื้อหาการอบรมต่อเครือข่ายในพื้นที่
2. จัดเวทีเครือข่าย อสม.เพราะมีคณะทำงานที่เป็นประธานอสม. โดยใช้เวทีประชุมประจำเดือน
3. จัดเวทีร่วมกับคณะกรรมการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)ให้ความรู้เรื่องการใช้สิทธิผู้ประกันภัย เราจึงนำความรู้มาเชื่อมโยงกันจัดเวทีอำเภอเดือนละ 1 ครั้งมีกลุ่มเป้าหมาย 30 คน ใช้ระยะเวลา 1 นาที

#### กระบวนการ

- 1) ให้ความรู้เรื่องการใช้สิทธิด้านโทรคมนาคม การตรวจสอบการใช้บริการของตนเองมีสิทธิเรื่องอะไรบ้าง
- 2) อธิบายแนวทางการแก้ปัญหาที่ศูนย์บริการที่ให้บริการอยู่ กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ เน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาแจ้งเรื่องที่ศูนย์ฯ

#### ผลที่เกิดจากการทำงาน

1. สถานการณ์เสาสัญญาณ ในพื้นที่ที่ไม่มีเนื่องจากจังหวัดอ่างทองยังมีพื้นที่ที่กว้างและผู้คนกระจายตัว แต่จากการสังเกตกรณีตั้งเสาสัญญาณอาจมีผลต่อการทำให้เกิดฟ้าผ่าและกระแสลม เราจึงต้องใช้ข้อนี้ในการพูดคุยกับประชาชนและทำความเข้าใจกับชุมชน
2. ประชาชนให้ความสนใจ สะท้อนปัญหาการใช้โทรศัพท์ที่ถูกละเมิด เช่น วันหมดในระบบเติมเงิน เรียกเก็บเงินมากขึ้นจากเดิม

#### ปัญหาอุปสรรค คือ

1. การจัดเวที จากงบประมาณที่ไม่ได้สนับสนุนให้มีเวทีเป็นของตนเอง จำเป็นต้องใช้เวทีร่วมกับงานของหน่วยงานอื่น ในระยะแรกอาจจะทำได้ แต่ถ้าในระยะยาวอาจจะทำไม่ได้เพราะแต่ละหน่วยงานก็อยากได้เนื้อหาการทำงานของตนเอง
2. มีเวลาในการพูดคุยน้อยไม่มีเวลาในการสอบถามรายละเอียดและให้ข้อมูลเพิ่มเติม
3. ต้องมีความรู้เรื่องสุขภาพที่สามารถตอบคำถามกับคนในชุมชนได้

#### ข้อเสนอต่อกสทช.

1. กสทช.ต้องออกกฎหมายให้ชัดเจน เช่น ห่างจากพื้นที่ 400 เมตร ขึ้นไปจะดีกว่าเพราะจะได้เป็นกฎหมายที่ปฏิบัติร่วมกัน
2. คนที่เข้าร่วมประชุมต้องมีจำนวนมากกว่ากฎหมายในปัจจุบัน

#### ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากทีมผู้ประสานโครงการ

- บทบาทที่สำคัญของบงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ คือ 1. การช่วยเหลือผู้บริโภคในด้านการโทรคมนาคมและมีกระบวนการขั้นตอนในการช่วยเหลืออย่างชัดเจน 2. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนในการแก้ไขปัญหาและป้องกันการละเมิดสิทธิของตนเองในด้านการโทรคมนาคม

- การรับเรื่องร้องเรียนอาจจะมาจากเสียงบ่น จากนั้นเราต้องมีการสอบถามเพิ่มเติมและนำเรื่องเหล่านั้นมารวบรวมเพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ สังเคราะห์เรื่องร้องเรียน และนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- กรณีการตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ จำเป็นต้องช่วยดูแลให้เป็นไปตามกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณที่กฎหมายกำหนด เช่น การขออนุญาตจากหน่วยงานท้องถิ่น การประชาสัมพันธ์ การจัดเวทีประชาคมที่ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในรัศมีการตั้งเสาสัญญาณอย่างแท้จริงมาเข้าร่วม เป็นต้น ในกระบวนการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความรู้เรื่องผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และชี้ให้เห็นถึงข้อเสียที่อาจเกิดเพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อดี ข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น ส่วนการตัดสินใจนั้นให้เป็นกระบวนการตัดสินใจของคนในชุมชนเองว่าต้องการให้มีหรือไม่



**บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน**

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดนนทบุรี**

**วันอาทิตย์ ที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2561**

**ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ บ้านบัวทอง ต.บางรักพัฒนา อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี**

ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นางจินตนา กวาวปัญญา

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

เริ่มจากการเป็นศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคในประเด็น สุขภาพเป็นหลักและเน้นคุ้มครองผู้บริโภค 7 ด้าน โดยมีคณะทำงานที่มีบทบาทในเครือข่ายต่างในพื้นที่ เช่น เครือข่ายสื่อวิทยุชุมชน เครือข่าย โรงเรียนผู้สูงอายุ เครือข่ายสภาองค์กรชุมชน เครือข่ายจดเหล่า เครือข่ายทชม. เครือข่ายผู้หญิง และเครือข่ายอสม. เป็นต้น ร่วมกับหน่วยงาน สสส. กสทช. และสปสช. จากนั้นได้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครกสทช.และถูกชักชวนให้มาร่วมในโครงการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน

**การดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน** มีรูปแบบการทำงาน 2 รูปแบบคือ 1) ออบแบบกระบวนการใช้เวทีร่วมกับเครือข่ายอื่นโดยขอเวลาบางช่วง หน่วยงานจัด เครือข่ายเข้าร่วม 2) หน่วยงานเชิญให้เวลาในการทำกิจกรรมโดยใช้การปรับหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุ เทศบาลบางสีทอง สื่อที่ใช้ เป็นเอกสารที่ได้จากมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภคและเอกสารสื่อความรู้จากเวทีการอบรมศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกสทช. และได้นำเครื่องมือแบบทดสอบความรู้มาใช้ประเมินในเวทีอีกด้วย

ผลที่เกิดจากการดำเนินการนั้น ชาวบ้านให้ความสนใจเพราะเป็นเรื่องใกล้ตัวและเป็นความรู้ใหม่ที่ยังไม่เคยรับฟังจากที่ไหน และมีเสียงสะท้อนสอบถามความรู้เพิ่มเติมในเวที และได้ทราบถึงปัญหาว่าประชาชนยังไม่รู้ว่าตนเองมีสิทธิในเรื่องอะไรบ้าง และความรู้เรื่องกระบวนการตั้งเสาสัญญาณนั้นเป็นอย่างไร

### ข้อเสนอแนะจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

1. กรณีการตั้งเสาสัญญาณ กระบวนการจัดเวทีประชาคม ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเวทีคือ
  - ต้องมีผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระยะที่มีการก่อตั้งเสาสัญญาณมาเข้าร่วมให้มากขึ้น
  - ต้องมีตัวแทนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมาเข้าร่วมในเวทีด้วย
  - มีองค์ประกอบจากหลายภาคส่วนในการให้ข้อมูลอย่างรอบด้าน เช่น ตัวแทนจากกสทช. ตัวแทนจากผู้ประกอบการ ตัวแทนจากองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ในพื้นที่



### บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดชัยนาท

วันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดชัยนาท

ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นายสมเจตน์ โพธิ์พุทธโชติ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ชัยนาท ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนตรวยางสัมพันธ์ อ.เมือง จ.ชัยนาท โดยคุณสมเจตน์ ผู้ประสานงานศูนย์ฯ เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาททำงานกับเครือข่ายชุมชนเมืองในเรื่องศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน งานหลักประกันสุขภาพ และงานรณรงค์ดูแลหมู่บ้าน เมือง และชุมชนในอำเภอหนองมะโมง ที่เป็นเครือข่ายชุมชนของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคฯ จ.ชัยนาท

วัตถุประสงค์การทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ชัยนาท คือ การส่งเสริมให้ประชาชนผู้บริโภคได้รับการดูแลสิทธิของตนเองในกิจการโทรคมนาคม จากการซักถามสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ผู้นำชุมชนมีข้อร้องเรียนเรื่องการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ และมีเจ้าหน้าที่ไม่ทราบหน่วยงานเข้ามาขอให้ชาวบ้านช่วยเซ็นชื่อเพื่อให้อนุญาตตั้งเสาสัญญาณฯ หลังจากที่บ้านใกล้เคียงจะเสร็จการประชุมเรื่องการให้ความรู้ด้านสุขภาพกับประชาชนของศูนย์บริการ

สาธารณสุขของเทศบาล โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจน คุณชลดา บุญเกษม ผู้รับผิดชอบโครงการฯ จึงได้อธิบาย ขั้นตอนของการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ หรือเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม ได้แก่

1. แจกเอกสารชี้แจง
2. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ บริเวณที่ติดตั้งเสาสัญญาณฯ
3. จัดเวทีทำความเข้าใจกับชาวบ้าน (ไม่น้อยกว่า 10 คน)
4. นำหลักฐานการจัดเวทีและแบบก่อสร้างเสาสัญญาณฯ ไปขออนุญาตก่อสร้างกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
5. นำใบอนุญาตจากองค์กรปกครองท้องถิ่น ไปขออนุญาตติดตั้งอุปกรณ์ปล่อยสัญญาณจากกสทช.

ดังนั้นกรณีที่แกนนำชุมชนได้สะท้อนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น บริษัทได้ดำเนินการผัดขิ้นตอน ชุมชนสามารถร้องขอให้ทางท้องถิ่นแจ้งทางบริษัทให้ดำเนินการจัดเวทีชี้แจงกับชุมชนใหม่ได้ และถ้าประชุมแล้วชาวบ้านส่วนใหญ่ในที่ประชุมมีมติไม่ให้ตั้งเสาสัญญาณ ทางบริษัทก็จะตั้งเสาสัญญาณไม่ได้ และแม้จะก่อสร้างเสาสัญญาณไปแล้วก็ต้องรื้อถอนออก

กรณีที่ 2 เป็นเรื่องของความคิดค่าบริการโทรศัพท์ซ้ำซ้อน โดยชาวบ้านในชุมชนไปขอยกเลิกการใช้บริการรายเดือน และเปลี่ยนเป็นแบบเติมเงินกับศูนย์บริการในจังหวัด ซึ่งทางศูนย์บริการได้แจ้งว่าชำระค่าบริการครบถ้วนแล้ว แต่ต่อมายังมีการแจ้งเรียกเก็บเงินค่าบริการรายเดือนมาอีก 2 ครั้ง โดยทางผู้ร้องเรียนได้ยอมชำระไปอีก 1 ครั้ง พอมีการเรียกเก็บครั้งที่ 2 ผู้ร้องเรียนไม่ยอมจ่าย โดยได้ไปยืนยันกับทางศูนย์บริการที่จังหวัด พนักงานศูนย์บริการจึงได้แจ้งให้ไปยกเลิกที่ศูนย์บริการที่นครสวรรค์ ซึ่งเมื่อทางผู้ร้องเรียนไปติดต่อที่ศูนย์บริการที่นครสวรรค์ ทางศูนย์แจ้งว่าได้ยกเลิกบริการไปแล้ว อย่างไรก็ตามหลังจากนั้นได้มีเอกสารทวงหนี้ส่งมาที่บ้าน ระบุว่าจะฟ้องศาล ถ้าไม่ชำระค่าบริการรายเดือนดังกล่าว

คุณชลดา ได้แนะนำให้ทาง คุณสมเจตน์ ผู้ประสานงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯพาผู้ร้องเรียนไปที่ศูนย์บริการเพื่อยืนยันสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมหลักฐานต่างๆ และแจ้งว่าถ้ายังมีการเรียกเก็บค่าบริการ ทางผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนไปทางกสทช.

ข้อเสนอต่อการดำเนินงานโครงการในระยะต่อไป ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ชัยนาท ต้องการให้โครงการสนับสนุนให้มีการจัดสร้างการเรียนรู้สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยเฉพาะ และต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมายหลายประการ การให้ความรู้โดยการสอดแทรกในเวทีหรือกิจกรรมอื่นๆทำได้จำกัด และไม่ต่อเนื่อง

ข้อสังเกต : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ชัยนาท ยังมีประสบการณ์ในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมค่อนข้างน้อย ควรหนุนเสริมความรู้เพิ่มเติมทั้งในส่วนของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม รวมถึงกระบวนการและเทคนิคในการจัดการเรื่องร้องเรียนในด้านกิจการโทรคมนาคม

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดสุพรรณบุรี  
วันศุกร์ ที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2561  
ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ ต.จรเข้มใหญ่ อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี

.....  
ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นายบัญชา วิริยพัตร

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

เริ่มจากปี 2537-2538 เข้าร่วมเป็นศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชน (พอช.) ในยุคการทำงานช่วงวิกฤติต้มยำกุ้ง เป็นกลไกของจังหวัดสุพรรณบุรี ปี 2349 เริ่มทำงานกองทุนแม่ชัชเคลื่อนเรื่องยาเสพติด และพัฒนาเครือข่ายระดับตำบล และทำกองทุนสวัสดิการชุมชน ต่อมาเริ่มเข้ามาเรียนรู้เรื่องศูนย์ยุติธรรม และมีกระบวนการในการดำเนินงานเหมือนกับจังหวัดอื่น ๆ เช่น จ.ฉะเชิงเทรา จ.ปราจีนบุรี เป็นต้น หลังจากมาเข้าร่วมเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม

1. จัดเวทีร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น กลุ่มกองทุนบทบาทสตรี ค่ายจริยธรรม ค่ายคุมประพฤติ ประชุมอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ทุกตำบล กลุ่มเยาวชนโดยประสานกับโรงเรียน และประณขยโอกาส โดยมีเนื้อหา



ให้ความรู้บทบาทแกนนำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ สื่อสารประชาสัมพันธ์ แนะนำเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์เครือข่าย. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ,สร้างเครือข่าย 200 คน จากการจัดเวทีลงทะเบียนแล้ว

2. การประชาสัมพันธ์ ใช้แผ่นพับที่ได้มาจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และใช้วิธีติดเบอร์โทรผู้ประสานงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้มากขึ้น เพราะที่ผ่านมาปัญหาคือ คนในชุมชนไม่ชอบโทรเข้าไปศูนย์เพราะโทรไปไม่ได้ผลและใช้เวลานานในการโทร
3. การรับเรื่องร้องเรียนยังไม่มีเนื่องจากเป็นเวทีที่เน้นประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านโทรคมนาคมและช่องทางการร้องเรียน โดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แต่ครอบครัวตนเองมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาโทรศัพท์เรียกเก็บเงินเกินโปรโมชั่นและได้มีกระบวนการแก้ปัญหามาแล้ว จึงคิดว่าจะนำเรื่องจากประสบการณ์ตนเองมาเป็นเรื่องร้องเรียนด้วย
4. กรณีการตั้งเสาสัญญาณ ไม่กลัวเรื่องสุขภาพ แต่กลัวการล้มทับเพราะต้องเป็นเวลานาน

### ปัญหาอุปสรรค

1. กระบวนการสร้างเครือข่ายต้องมีการจัดเวทีเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันแต่โครงการไม่มีงบประมาณ
2. เรื่องที่พูดคุยเป็นเรื่องที่ชาวบ้านสนใจ ต้องใช้เวลาในการแลกเปลี่ยนซักถามแต่ไม่สามารถทำได้เพราะเป็นเวทีร่วม

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีงบประมาณมาสนับสนุนให้จัดเวทีในพื้นที่ให้มากกว่านี้เพราะเป็นเรื่องที่สำคัญ



บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดลพบุรี  
วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2561  
ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดลพบุรี

.....  
ผู้ประสานงานจังหวัด นางเตือนใจ สمانมิตร

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ลพบุรี ตั้งอยู่ในพื้นที่ รพ.สต. หนองแวม อ.โคกสำโรง จ.ลพบุรี คุณเตือนใจ ผู้ประสานงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ลพบุรี มีประสบการณ์ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหลักประกันสุขภาพภาคประชาชนในพื้นที่จังหวัดลพบุรีมาอย่างต่อเนื่อง ผู้เข้าร่วมการพูดคุยส่วนใหญ่เป็นแกนนำอสม.ในเขตอำเภอโคกสำโรง ซึ่งเป็นเครือข่ายอสม.ที่ทำงานร่วมกับผู้ประสานงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

ในการขยายผลการเรียนรู้กับเครือข่ายผู้บริโภคในจังหวัดลพบุรี ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯจะใช้เครือข่ายแกนนำชุมชนในการขยายผลความรู้ ได้แก่ อสม. กำนันผู้ใหญ่บ้าน อบต. ที่มีการทำงานด้านสังคมชุมชนร่วมกันมา และใช้กิจกรรมเวทีการประชุมต่างๆเป็นโอกาสในการขยายผลการเรียนรู้ เช่น เวทีหลักประกันสุขภาพ (สปสข.) เวทีสัญจร 11 อำเภอ ของ

เครือข่ายสภาเด็กและเยาวชน จ.ลพบุรี โดยงบประมาณสนับสนุนของสำนักงานพัฒนาสังคมฯจังหวัด สอดแทรกเนื้อหาเรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 3 ชม. ซึ่งผู้เข้าร่วมเวทีทั้งเด็กเยาวชน ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และอบต.ในพื้นที่ กระบวนการหลักในเวทีจะใช้การแบ่งกลุ่มระดมสมองการแก้ปัญหาของผู้บริโภคในด้านโทรคมนาคม และนำเสนอข้อมูลจากการระดมความคิดของแต่ละกลุ่ม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางวิธีการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังมีการแจกหนังสือ แผ่นพับ และเอกสารความรู้เรื่องเสาสัญญาณด้วย นอกจากนี้บางครั้งยังใช้บุคคลในพื้นที่ที่เคยมีบทเรียนประสบปัญหาจริงมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเวทีด้วย ซึ่งช่วยสร้างความตระหนักกับชาวบ้านได้ดี จากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้พบว่าชาวบ้านมีความตื่นตัวและให้ความสนใจเป็นอย่างดี ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ ได้แก่ ใช้บริการแบบเติมเงิน แต่เงินหมดเร็ว , การคิดค่าบริการเกินจริง , สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่แรงไม่ไกลเหมือนที่ทางบริษัทให้ข้อมูลไว้ และปัญหาการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์โดยขาดการจัดเวทีทำความเข้าใจกับชุมชน อย่างไรก็ตามชาวบ้านส่วนใหญ่ไม่ยากใช้สิทธิร้องเรียนเนื่องจากกลัวเรื่องอิทธิพล

คุณชลดา ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ได้แนะนำ เรื่อง App ของ True สามารถเช็คจำนวนครั้ง และระยะเวลาการโทรได้ว่าโทรไปกี่ครั้ง ครั้งละกี่นาที กี่วินาที และเติมความรู้เรื่องกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และวิธีการบันทึกเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่สำคัญของจ.ลพบุรี ได้แก่ เรื่องการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม พบว่า มีการตั้งเสาสัญญาณโดยไม่ได้มีการจัดเวทีชี้แจงทำความเข้าใจกับชาวบ้านอย่างเป็นทางการจะลักษณะ แต่มีการลงชื่อและเอารายชื่อไปยื่นขออนุญาตจากอบต.และอบต.ก่อนอนุญาต ต่อมาจึงได้มีผู้ไปร้องกับทางอบต.ขอให้มีการจัดเวทีประชาคมก่อน

ข้อเสนอต่อการดำเนินงานโครงการในระยะต่อไป ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ลพบุรี ต้องการให้โครงการสนับสนุนเรื่อง สื่อ แผ่นพับที่ชาวบ้านเข้าใจได้ง่าย และน่าสนใจ เช่น มีภาพประกอบ และมีข้อคิดเห็นว่า กสทช.ควรมีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และเชิญเจ้าหน้าที่กสทช.ที่มีความรู้มาให้ข้อมูลกับชาวบ้านด้วย ซึ่งควรมีกฎหมายกำหนดให้ กสทช.ต้องมีเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อพัฒนางานของกสทช.ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น

ข้อสังเกต : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ลพบุรี มีประสบการณ์ในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมสามารถถอดบทเรียนการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเครือข่ายผู้นำชุมชน เพื่อขยายผลการเรียนรู้ไปสู่ชุมชนและเครือข่ายผู้บริโภคอื่นๆ ขณะเดียวกันควรเสริมเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบด้านกิจการโทรคมนาคมเพิ่มเติม

**บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน**  
**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดราชบุรี**  
**วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2561**  
**ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดราชบุรี**

.....  
**ผู้ประสานงาน : ดร.สุรัชย์ ฉัตรภิญญาคุปต์**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ราชบุรี ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนตำบลบ้านฆ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยดร.สุรัชย์ ฉัตรภิญญาคุปต์เป็นผู้ประสานงานศูนย์ฯ เป็นแกนนำที่ทำงานภาคประชาสังคมในจังหวัดราชบุรีมาอย่างต่อเนื่อง เช่น ศูนย์ประสานงานอาสาสมัครตรวจสอบการเลือกตั้งจังหวัด แกนนำสมาคมเครือข่ายอาสาพัฒนาประเทศไทย( อพท. ) เครือข่ายอาสาสมัครด้านสิ่งแวดล้อม

การรณรงค์ให้ผู้บริโภคมีความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการร่วมกลุ่มผู้บริโภค มีการจัดเวที 3 เวที และมีการจัดทำแผนพบเพื่อทำความเข้าใจ เวทีที่ 1 เป็นเครือข่ายผู้สูงอายุมาเรียนรู้ศูนย์ใกล้เกลี่ยและมีเวลาให้ทีมงานให้ความรู้ประมาณ 1 ชั่วโมง เวทีที่ 2 เป็นเวทีคนรักในหลวง โดยการให้ความรู้ 2 อำเภอ ผู้เข้าร่วมประมาณ 300 คน เวทีที่ 3 เวทีสิ่งแวดล้อมของจังหวัดให้ความรู้เรื่องเสริมจากการไปเป็นวิทยากร เวทีที่ 4 เครือข่ายกกด.

ประมาณ 50 คน มีพื้นที่ 2 อำเภอมีเวลาให้ความรู้ประมาณครึ่งชั่วโมง ในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาให้เชิงขอ คำปรึกษาปัญหาที่เกิดกับผู้ร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดราชบุรีจะใช้วิธีไกล่เกลี่ยและให้ความรู้เพื่อจัดการ ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการปัญหาได้ด้วยตัวเองในเบื้องต้น

#### แนวทางการดำเนินงานในอนาคต

1. ขยายผล โดยแทรกความรู้เบื้องต้นในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และด้านการรับเรื่องร้องเรียน กับเวทีอื่น ๆ เพื่อดึงคนเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายให้มากขึ้น
2. การจัดเวทีเชื่อมโยงเครือข่ายอาสาสมัครเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งภายในเครือข่ายในด้านกิจการโทรคมนาคม
3. พัฒนาระบบการทำงาน ให้ความรู้และดำเนินงานในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

#### ข้อเสนอจากคณะทำงานจังหวัด

1. ควรพัฒนาหลักสูตรความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกทิศทางเดียวกัน
2. ควรมีกระบวนการอบรมให้ความรู้หน่วยงานท้องถิ่นและท้องถิ่น เพราะมีบทบาทโดยตรงในการให้อนุญาต
3. สนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดเวทีระดับโซนเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แกนนำเพื่อขยายผลต่อในระดับพื้นที่ เพื่อให้ สามารถใช้เวลาได้อย่างเต็มที่ เรื่องเสาสัญญาณ และความรู้เรื่องโทรศัพท์

#### บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดปราจีนบุรี

วันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม ต.โคกไทย อ.ศรีมโหสถ จ.ปราจีนบุรี

ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นางอาภรณ์ กลางประดิษฐ์

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เกิดจากการโดนเอารัดเอาเปรียบเรื่องธุรกิจรถโดยสารของตนเอง ส่งผลทำให้ศึกษาเรื่องกฎหมายเพื่อเรียกร้องและ ต่อสู้คดี จนทำให้ได้มาเข้าร่วม เป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยยุติธรรมจังหวัด กระบวนการทำงานจะมีทีมจิตอาสาช่วยเหลือทำงานด้านต่าง ๆ ที่ผ่านมามีการทำงานช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนในด้านต่างๆจนได้รับเงินเยียวยา ส่งผลทำให้ได้รับความไว้วางใจ และได้รับการ ยอมรับจากชาวบ้านด้วยกัน

ปี 2557 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) พัฒนาให้ เกิดเครือข่ายอาสาสมัคร จึงประสานมาทางเครือข่ายยุติธรรมจังหวัด เพื่อพัฒนาศักยภาพแกนนำกสทช. โดยเน้นทำกิจกรรม ให้ความรู้เบื้องต้นในด้านกิจการโทรคมนาคม ในการจัดเวทีร่วมกับเวทีสัญจรของเครือข่ายศูนย์ยุติธรรม ในระดับตำบล อำเภอ

## การดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1. เกิดโครงสร้างคณะทำงาน 5 คน ทำงานในเรื่องรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม 5 คน
2. จัดเวทีร่วมกับศูนย์ยุติธรรม 3-4 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมรวมประมาณ 300-400 คน .ใช้เวลาบางส่วนในการให้ความรู้
3. ให้ความรู้ในเวทีสภาเกษตรกรจังหวัด โดยใช้วิธีการแทรกให้ความรู้

### ผลที่เกิด

- ผู้เข้าร่วมให้ความสนใจ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องSMS กวนใจ และวิธีแก้ไข
- ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องใหม่

### จุดเด่น/จุดแข็ง

มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายด้านต่าง ๆ หน่วยงาน และคนในชุมชนทำให้สามารถใช้เวทีร่วมกับเครือข่ายอื่นได้

### ปัญหา/อุปสรรค

1. ยังไม่มีความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมดีพอ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเต็มที่

### แนวทางการดำเนินงานในอนาคต

1. ขยายผล โดยแทรกความรู้เบื้องต้นในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และด้านการรับเรื่องร้องเรียน กับเวทีอื่น ๆ เช่น เครือข่ายกำนันผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มสหกรณ์ เป็นต้น เพื่อดึงคนเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายอย่างน้อย 80 คน
2. มีกระบวนการทำงาน ให้ความรู้และดำเนินงานในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ



