

# บันทึกการอบรม

## พัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ประกอบการ ด้านกิจการโทรคมนาคม

### ภาคกลาง โซนตะวันตก ๕ จังหวัด

วันเสาร์ที่ ๑๘ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๑

## ณ กุหลาบที่ รีสอร์ท อ.อัมพวา จ.สมุทรสงคราม

### กล่าวต้อนรับ ชี้แจงวัตถุประสงค์การประชุม

คุณวุฒิพงษ์ สุขนิพัทธ์พร ผู้ประสานงานเครือข่ายผู้ประกอบการ ด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง โซนตะวันตก กล่าวรายงานการอบรม ซึ่งการอบรมพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ประกอบการด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง โซนตะวันตก ๕ จังหวัด ในครั้งนี้ ประกอบด้วย จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้นจำนวน ๖๐ ท่าน จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้มีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจคุ้มครองและกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวมจากมุมมองผู้บริโภค เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่ และเพื่อรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ซึ่งคาดหวังว่าหลังจากฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วม และนำความรู้ความสามารถ หรือประสบการณ์ดีๆ ที่ได้จากการฝึกอบรมไปให้เกิดประโยชน์ต่อไป

คุณชลดา บุษเกษม ประธานฯ กล่าวเปิดการอบรม และกล่าวขอบคุณสมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา (องค์กรสาธารณประโยชน์) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อสาธารณะ และได้จัดอบรมขึ้นในครั้งนี้ รวมถึงกล่าวขอบคุณผู้เข้ารับการอบรมทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และวิทยากรทุกท่านที่เสียสละเวลามาทำการอบรม ในวันนี้ โดยคาดหวังว่า ผู้เข้ารับการอบรมจะได้นำความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ดีๆ ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ต่อครอบครัว ที่สำคัญต่อส่วนรวมและประเทศต่อไป

### เติมข้อมูลด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านโทรคมนาคม กสทช.

คุณอุบล ดีเสียง นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับสูง กสทช. ภาค ๑ นำเสนอบทบาท ภารกิจ และหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ กับการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวคือ กสทช. คือ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่ กำกับการประกอบกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สำหรับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. มีภารกิจที่สำคัญคือ การบริหารคลื่นความถี่ โดยการจัดทำแผนแม่บทการวิเคราะห์

คลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทด้านกิจการโทรคมนาคม ขณะนี้ภาคกิจ สนับสนุนประกอบด้วย การจัดให้มีการบริการอย่างทั่วถึงโดยผลักดันให้เกิดการบริการพื้นฐานด้านกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ การคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดมาตรการให้ ผู้ใช้สามารถเลือกบริการด้านการสื่อสารได้หลากหลาย มีคุณภาพตามมาตรฐานในราคาที่เป็นธรรม คุ้มครองเสรีภาพของ ประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบ รวมทั้งมีการวิจัยและพัฒนา ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา นโยบายด้านการ สื่อสาร โดยผ่านกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ส่วนของอำนาจหน้าที่ ของสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการรับผิดชอบงานด้านธุรการของ กสทช. จัดทำงบประมาณและรายจ่ายประจำปีของ สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่ รับและพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ รวมทั้งการ ประกอบกิจกรรมกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ด้านบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคม จะดำเนินการส่งเสริมสิทธิ และ กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค การรับและประมวลเรื่องร้องเรียน ประสานงานเชิงรุก เพื่อเร่งรัดการดำเนินงานการเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสาธารณะ ร่วมส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง รวมทั้งจัดกิจกรรมโครงการ นิทรรศการ การอบรมในพื้นที่ความรับผิดชอบ (ภาคกลาง) ในด้านภาพรวมการพัฒนากิจการ โทรคมนาคมในประเทศไทย ครอบคลุมพื้นที่ของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไร้สาย ๙๗% การพัฒนาโครงข่ายทางสาย (fiber optic) ครอบคลุมเพิ่มขึ้นรวมกว่า ๖ แสนกิโลเมตร โดยมีอัตราการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ต่อ จำนวนครัวเรือนเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ ๓๔ มีการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด ๑๘๐ ล้านเลขหมาย มีผู้ใช้อยู่จริง ประมาณ ๑๒๑.๔๔ ล้านเลขหมาย ปัจจุบันมีการเชื่อมต่อข้อมูล ๒.๕ กิกะไบต์ต่อคนต่อเดือน และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น ๗ กิกะไบต์ต่อคนต่อเดือนในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ นอกจากนี้ คุณอุบล ตีเสียง ยังได้นำเสนอการพัฒนากิจการโทรคมนาคม โครงข่ายโทรศัพท์มือถือ สถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือ การแผ่คลื่นสัญญาณโทรศัพท์มือถือ มาตรฐานโครงสร้างเสาส่ง สัญญาณมือถือ มาตรฐานการส่งคลื่นสัญญาณ มาตรฐานความปลอดภัย และการตรวจวัดความแรงของคลื่นวิทยุจากเสาส่ง สัญญาณมือถือ

สิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมให้ความสนใจเป็นพิเศษคือ คลื่นวิทยุกับความปลอดภัยและผลกระทบต่อสุขภาพ โดย กสทช. ได้ชี้แจงว่า สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการตรวจวัดความแรงของคลื่นวิทยุจากเสาส่งสัญญาณมือถือ โดยจากการ ตรวจวัดในพื้นที่ภาคกลาง ๒๒ จังหวัด จำนวน ๒๓๒ สถานี พบว่า ค่าความแรงของคลื่นวิทยุที่วัดได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ความปลอดภัยในทุกย่านสถานี คือไม่เกิน ๔๕ วัตต์ต่อตารางเมตร สำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง และไม่เกิน ๙ วัตต์ต่อตาราง เมตร สำหรับพื้นที่สาธารณะทั่วไป (วัดตามเกณฑ์มาตรฐานการส่งคลื่นสัญญาณของ ICNIRP : International Commission for Non Ionizing Radiation Protection) อีกทั้งมาตรฐานโครงสร้างเสาส่งสัญญาณมือถือสามารถด้านแรงลมได้ ๑๒๐- ๑๓๐ กิโลเมตรต่อชั่วโมง ซึ่งผ่านการรับรองจากวิศวกรและเป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย

ด้านการวิจัยผลกระทบต่อสุขภาพในต่างประเทศ มีข้อค้นพบว่า สนามแม่เหล็กไฟฟ้าความถี่วิทยุ เป็นสิ่งที่อาจก่อ มะเร็งกลุ่ม ๒B โดย IARC ให้นำหนักที่การศึกษาใน ๑๓ ประเทศ (Interphone study) ซึ่งเน้นที่ตัวโทรศัพท์มือถือ ว่าเป็นสิ่งที่ อาจก่อมะเร็งกลุ่ม ๒B เฉพาะมะเร็งสมอง (Glioma) และเนื้องอกของประสาทหู (Acoustic tumor) เท่านั้น ส่วนผลกระทบต่อ สุขภาพที่เป็นไปได้จากการใช้โทรศัพท์มือถือในระยะยาว ยังเป็นเรื่องของการวิจัยที่กำลังดำเนินอยู่ ขณะนี้องค์การอนามัย โลก (World Health Organization : WHO) ได้ศึกษาผลกระทบต่อสุขภาพจากสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยจาก การศึกษาที่ผ่านมา ๑๕ ปี ไม่พบหลักฐานที่น่าเชื่อว่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานฯ เพิ่มความเสี่ยงของโรคมะเร็ง ไม่ทำ ให้คุณสมบัติของร่างกายเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์ และการศึกษาในมนุษย์และสัตว์ที่ สัมผัสสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานประมาณ ๑,๐๐๐ ครั้ง พบว่า ไม่มีหลักฐานที่สอดคล้องกับการนอนไม่หลับอาการไม่ เฉพาะเจาะจง (NSHS) หรือการทำงานของหัวใจและหลอดเลือด อีกทั้งการศึกษาในสัตว์ ยังไม่เพิ่มระดับความเสี่ยงของการ

เกิดโรคมะเร็ง กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อพิจารณาระดับการสัมผัสที่ต่ำมาก และผลการวิจัยที่เก็บรวบรวมได้ถึงปัจจุบัน ไม่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ยืนยันว่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานฯ และเครือข่ายไร้สาย ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอันไม่พึงประสงค์

## เรียนรู้บทเรียน ประสบการณ์

**คุณชลดา บุษเกษม ผู้รับผิดชอบโครงการ สมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา** ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เข้ารับการอบรมฯ ถึงบทเรียนและประสบการณ์ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

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

## ฝึกปฏิบัติการ “หาแนวทางการแก้ปัญหา”

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

### ข้อ ๑ : ปัญหา

จังหวัด	ปัญหา
สมุทรสงคราม	- มีการใช้โทรศัพท์มาหลอกลวง - มีการให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการกับบริษัทอื่นๆ

จังหวัด	ปัญหา
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการเสียค่าใช้จ่าย SMS โดยไม่ได้สมัคร</li> <li>- สัญญาณขาดหาย</li> <li>- มีโปรโมชั่นฟรี แต่คิดเงิน</li> <li>- โทรเจ้า Call center บอกฟรี แต่คิดเงิน</li> </ul>
สมุทรสาคร	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ข้อความรบกวน รับหรือไม่รับก็เสียเงิน คิดค่าโทรเกินจริง คิดเกินราคาตามที่สัญญา</li> <li>▪ ร้องเรียนศูนย์คุ้มครองหน่วยงานต่างๆ เรื่องเก็บเงินเกิน</li> <li>▪ นำข้อมูลไปขายให้บริษัทโฆษณา</li> </ul>
กาญจนบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร</li> <li>● บางพื้นที่ไม่มีสัญญาณ เช่น บ้านใหม่ หนองตากยา พังตรู ทองผาภูมิ สังขละบุรี</li> <li>● SMS เสียเงิน บอกเลิกแล้ว แต่ก็ยังหักเงินอยู่</li> <li>● SMS คลิปห่วย เลขเด็ด ส่งบ่อยเกิน</li> <li>● Sim ขึ้นโรมมิ่ง เข้าอินเทอร์เน็ตไม่ได้</li> <li>● สายส่งสัญญาณห้อยรกรุงรังตามชายคาบ้าน</li> <li>● เติมเงินแล้วเงินหายอัตโนมัติ</li> <li>● <b>ขอเปลี่ยนค่ายจาก DTAC เป็น TRUE แต่เปลี่ยนไม่ได้</b></li> <li>● ขอเปลี่ยนจากรายเดือนเป็นเติมเงิน ไม่ค่อยเปลี่ยนให้ (DTAC, TRUE)</li> <li>● ใบแจ้งหนี้เป็นชื่อเรา แต่เบอร์ไม่ใช่ของเรา</li> <li>● ระบบโทรเสียงเข้ามารบกวน “คุณเป็นผู้โชคดีได้รับรางวัล”</li> </ul>
ราชบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ SMS กวนใจ ล่อลวง</li> <li>○ สัญญาณเน็ตขัดข้อง ขาดๆหายๆ (ไม่เสถียรบ่อยๆ)</li> <li>○ คิดค่าบริการส่วนเกินจากวินาทีเป็นนาที</li> <li>○ คิดค่า SMS จากที่เราไม่ได้ขอใช้บริการ</li> <li>○ การจัดการเรื่องการติดตั้งสายสัญญาณไม่เป็นระเบียบ</li> <li>○ โทรเข้าหา Call center กว่าจะรับนานมาก</li> <li>○ สัญญาณการรับสายสะดุดบ่อยมาก</li> <li>○ เอาเปรียบเรื่องการโทรออกกรณีใช้ระบบเติมเงิน</li> </ul>
เพชรบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ สัญญาณไม่ครอบคลุม</li> <li>➤ SMS กวนใจ และคิดเงิน</li> <li>➤ สายเข้าจาก Call center</li> <li>➤ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร</li> <li>➤ คิดค่าโทรไม่เป็นธรรม</li> <li>➤ Call center ให้ถือสายรอนาน</li> <li>➤ นำหมายเลขที่ยกเลิกแล้วมาให้บริการใหม่</li> </ul>

สรุปปัญหา ได้ ๔ ประเด็น คือ

1. บริการโทรศัพท์ ได้แก่ สัญญาณขาดหาย, SMS กวนใจ, Promotion ฟรี แต่เสียเงิน, นำข้อมูลไปขายให้บริษัทโฆษณา, โทรเข้า call center ฟรี แต่เสียเงิน, ขอเปลี่ยนค่ายมือถือแต่เปลี่ยนไม่ได้ เป็นต้น
2. บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่ สัญญาณขาดๆหายๆ เน็ตราคาแพง
3. เสาส่งสัญญาณ บางพื้นที่ไม่มีสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่
4. อื่นๆ เช่น โทรศัพท์หลอกหลวง สายสัญญาณรกรุงรัง

## ข้อ ๒ : วิเคราะห์ปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้น

จังหวัด	ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	ผลกระทบ	การแก้ปัญหา
สมุทรสงคราม	1. SMS เสียเงิน 2. การให้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปยังบริษัทโฆษณาสินค้า ทำให้ส่งข้อความกวนใจ	๑.๑ อาจกดแป้นคีย์โทรศัพท์เป็นการตอบรับ ๑.๒ ผู้สูงอายุอาจมองไม่เห็นแป้นตัวเลข อาจกดรับไปโดยไม่ได้ตั้งใจ ๒.๑ บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์อาจให้ข้อมูลหรือขายข้อมูลของลูกค้าไปยังบริษัทโฆษณาสินค้า	๑.๑ ทำให้เสียเงิน ๒.๑ ทำให้ลูกค้าต้องรับข้อความกวนใจ และอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	กต *๑๓๗ ยกเลิก SMS
สมุทรสาคร	SMS กวนใจ กต *๑๓๗ ก็ยังส่งมาอีก	คนต่างดาวเยอะ ขณะที่สัญญาณในการรองรับน้อย มีภาระในการซื้อ Sim เพิ่ม	ผู้บริโภคว่าเสียหาย ทำให้เสียค่าโทรเยอะ เสียโอกาสทางธุรกิจ	เลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์ที่หลากหลายขึ้น ป้องกันความเสียหายทางธุรกิจ
กาญจนบุรี	- ไม่มีสัญญาณ - เสาไม่ครอบคลุม - จำนวนเสาน้อย - พื้นที่ภูเขา - คุณภาพโทรศัพท์ - จำนวนผู้ใช้แต่ละเครือข่ายน้อย	เพิ่มเสาสัญญาณทุกเครือข่ายแบบบตันเล็ก พร้อมขยายแรงเครื่องส่งสัญญาณ	- ติดต่อกู้ไม่ได้ - เล่นอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ทำให้ธุรกิจขาดทุน - นักเรียนส่งงานครูไม่ทัน นักเรียน นักศึกษาใช้ศึกษาค้นคว้าไม่ได้ ทำให้ต้องซื้อสัญญาณค่ายอื่นเพิ่ม ทำให้สิ้นเปลืองเงินทอง	ร้องเรียน ๑๒๐๐
ราชบุรี	SMS กวนใจ	มีข้อความเข้ามาในโทรศัพท์ เมื่ออ่านแล้ว	เสียเงิน เสียเวลา เสียความรู้สึก ก่อให้เกิดความรำคาญ	๑. ไปที่ศูนย์บริการ ๒. ร้องเรียน ๑๒๐๐

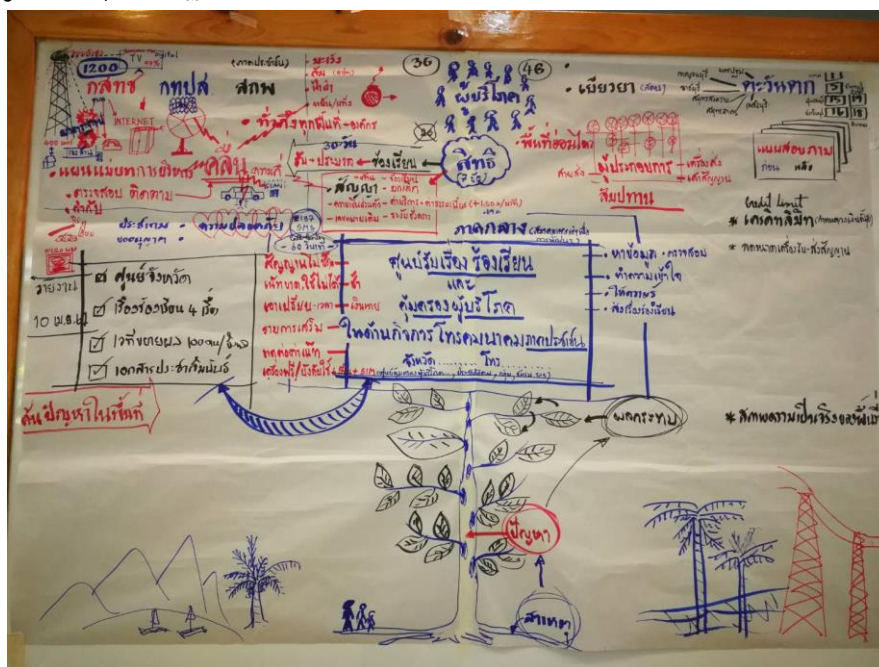
จังหวัด	ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	ผลกระทบ	การแก้ปัญหา
		ทำให้เกิดความเชื่อถือแล้วปฏิบัติตาม		
เพชรบุรี	การติดต่อสื่อสารติดขัด	เสาส่งกระจายสัญญาณไม่เพียงพอ ความเร็วสัญญาณไม่ตรงตามโฆษณา	สัญญาณไม่ดี	ร้องเรียนหน่วยงานรับผิดชอบกำกับดูแลให้เคร่งครัดและประชาชนควรเข้ามามีส่วนร่วม

บทบาท กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และแผนการดำเนินงานในพื้นที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโทรคมนาคมภาคประชาชน

ภารกิจการทำงานในจังหวัด

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกิจการโทรคมนาคม ภาคประชาชนจังหวัด .....
2. รับเรื่องร้องเรียน อย่างน้อย ๔ เรื่องต่อจังหวัด โดยมีรายละเอียดชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของ ร้องเรียน
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](mailto:chonladab๒๐๐๓@hotmail.com)

สรุปการเรียนรู้ : โดยคุณพิสิษฐ์ ยินดีวี





### ภาพการอบรม

๑

