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 เป็นเภสัชกรชำนาญการของโรงพยาบาลบางบาลแต่เดิมเคยทำงานอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและมีการเชื่อมโยงการทำงานกับภาคประชาชนและทำงานกับเครือข่ายชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมาอย่างต่อเนื่อง และเป็นคณะกรรมการในเรื่องศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน งานหลักประกันสุขภาพ และงานรณรงค์งดเหล้าบุหรี่

การดำเนินงานในการรณรงค์ให้ผู้บริโภคมีความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่เรื่องผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการร่วมกลุ่มผู้บริโภค จะใช้โอกาสในการจัดเวทีต่างๆร่วมกับภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกันในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เช่น เครือข่ายโรงเรียน เครือข่ายประชาคมงดเหล้า การจัดงานวิ่งเพื่อสุขภาพในชุมชน งานประเพณีต่างๆที่มีในชุมชน

ปัญหาเรื่องร้องเรียนที่พบคือ การส่งจดหมายทวงหนี้ค้างชำระของเครือข่ายโทรศัพท์ทรู ดำเนินการโดยสำนักงานกฎหมายแห่งหนึ่ง ซึ่งความจริงแล้วผู้ที่ได้รับจดหมายดังกล่าวไม่ได้ติดค้างการชำระหนี้แต่อย่างใด แต่ส่วนใหญ่ผู้ที่ได้รับจดหมายเป็นผู้สูงอายุพอได้รับจดหมายแล้วกลัวก็เลยรีบไปจ่าย กรณีนี้ทางศูนย์ได้ติดตามข้อมูลการจัดการปัญหาเรื่องนี้อยู่ซึ่งยังไม่ได้ข้อสรุป

ข้อเสนอต่อการทำงานในระยะต่อไป

- การดำเนินงานในการจัดเวทีควรให้มีการจัดเวทีเพื่อสร้างความเข้าใจโดยเฉพาะเพราะการไปผูกติดกับเวทีอื่นๆจะไม่สามารถให้ความรู้ได้ชัดเจน และการขยายเครือข่ายในอนาคตจะมองว่าจะมุ่งเน้นพื้นที่ที่สามารถประสานงานกับแกนนำได้ เรื่องร้องเรียนมี 2 เรื่อง

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดกาญจนบุรี

วันอาทิตย์ที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคประชาน จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้ประสาน นายพิศิษฐ ยินดีวี **ผู้ดูแลศูนย์ฯ** นางภูวนีย์ ทับมะลิผล

กลไกการทำงาน มีเครือข่ายทำงานในระดับอำเภอ มีประเด็นงานหลายด้าน เครือข่ายเอดส์ เครือข่ายเยาวชน เครือข่ายโทรคมนาคม เครือข่ายสภาองค์กรชุมชน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีการคัดเลือกเครือข่ายที่มีความสามารถทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคได้

กระบวนการทำงาน หลังจากผ่านกนระบวนการเติมความรู้เรื่องกาคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โทรคมนาคมมานั้น ได้นำไปสื่อสารต่อให้กับเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคทุกอำเภอ และเครือข่าย 70 สภาตำบล โดยใช้วิธีการพูดคุยแบบธรรมชาติ โดยให้ความรู้แบบค่อยเป็นค่อยไปทำให้ผู้เข้าร่วมรับรู้ได้ง่ายขึ้น ผลที่เกิด เกิดผู้ที่มีความรู้เบื่องต้นในกระบวนการ ขั้นตอน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประมาณ 20 คน

การทำงานในเรื่องเสาสัญญาณยังไม่มีผลกระทบ เนื่องจากจังหวัดกาญจนบุรีมีพื้นที่ในการตั้งเสาที่อยู่ห่างไกลจากชุมชน สิ่งที่ประชาชนต้องการคืออยากให้มีการตั้งเสาสัญญาณเพราะที่ผ่านมาจะมีปัญหาเรื่อวเน็ตหาย เป็นระยะ และสัญญาณไม่มี

บทเรียนการจัดการเรื่องเสาสัญญาณที่ผ่านมา ปี2560 มีการตั้งเสาสัญญาณขึ้นของบริษัท DTAC ไปคุยกับเจ้าของพื้นที่เพื่อทำสัญญาเช่าพื้นที่เพื่อตั้งเสาจำนวน 50,000บาท / ปี และได้ประสานกับผู้ใหญ่บ้านเพื่อทำเวทีประชาคม ผู้ใหญ่บ้านให้ไปประสานเอง ทำให้ DTAC จัดประชุมผู้เข้าร่วมที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่นั้นเลย และบอกแต่ส่วนดีของการมีเสาสัญญาณ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่อยุ่ในพื้นที่นั้น มีความกังวลใจเพราะเป็นห่วงเรื่องสุขภาพเพราะมีผู้ป่วยทีเป็นโรคหัวใจทำบายพาสอยู่ในพื้นที่ หลังจากที่ได้รับรู้เรื่องราวนั้นทำให้ตัวแทนศูนย์ได้ประสานกับผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อจัดเวทีประชาคมอีกครั้ง จากนั้นศูนย์ให้ข้อมูลด้านสุขภาพที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนถ้าเกิดมีเสาสัญญาณขึ้น จากนั้นให้ชาวบ้านได้คิดและวิเคราะห์หาทางเลือกเอง ผลที่เกิดขึ้น ชาวบ้านที่อยู่ใกกล้บริเวณนั้นไม่เห็นด้วย ทำให้ไม่สามารถตั้งเสาสัญญาณได้ ผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ เจ้าของพื้นที่โกรธเคืองผู้แทนศูนย์เพราะไปขัดผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการเช่าพื้นที่ตั้งเสา

แนวทางการทำงานต่อในอนาคต

- พัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน ระดับมัธยมทั้งในและนอกระบบเพื่อให้มีความรู้ในการดูแลสิทธิผู้บริโภค ประมาณ 30 คน
- ขยายผลการดำเนินงานสู่เครือข่ายเอดส์เป็นกลไกในการับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม
- ขยายผลความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ของผุ้บริโภคกับเครือข่ายศูนย์ส่งเสริมประชาธิปไตยตำบล

ข้อเสนอแนะจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.กาญจนบุรี

- เพิ่มสื่อที่เข้าใจง่าย เช่นโฆษณาที่สามารุให้ชาวบ้านเข้าใจง่าย
- ขยายศูนย์รับเรื่องร้องเรียนไปในระดับตำบลเพื่อให้ใกล้ชิดประชาชนมากขึ้น
- กสทช.ต้องคุ้มครองผู้ประสานงานในพื้นที่ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งควรมีนโยบายหรือกฎหมายรับรอง

- ผู้นำท้องที่/ท้องถิ่นต้องรู้กฎหมาย เพื่อลดความขัดแย้งในพื้นที่
- มีระเบียบให้ระบุชื่อตัวแทนศูนย์เพื่อเข้าร่วมประชาคม(ศูนย์จังหวัด)ทุกครั้ง

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดนครปฐม

วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดนครปฐม

.....

ผู้ประสานงาน : น.ส.พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย

การทำงานเริ่มต้นจากผู้ประสานเริ่มเข้าร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และศูนย์คุ้มครองสิทธิ มีบทบาทในการแนะนำกฎหมายพื้นฐานให้กับคนในชุมชน และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการทำงานก็มีการประสานการทำงานและร่วมทำงานกับเครือข่ายและภาคีหน่วยงานต่างๆในจังหวัดและอำเภอและตำบล

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

เรื่องร้องเรียนมีผู้ใหญ่บ้านมาร้องเรียนการตั้งเสาที่ไม่มีกระบวนการในการตั้งเสาอะไรเลยแต่เป็นการตั้งเสาก่อนกฎหมายออกมา และประสานงานกับ ปลัด อบต.แต่ก็ยังไม่การเคลื่อนไหวอะไรจากบริษัท เรื่องร้องเรียนประมาณ 4 เรื่องทีมประสานงานได้มีการแนะนำความรู้ในกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ว่าควรมีกระบวนการอย่างไรเพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้กับผู้ประสานงานจังหวัดซึ่งกระบวนการที่ดีควรประกอบด้วย บทบาทหน้าที่เรื่องการจัดเวทีประชาคมจะเป็นหน้าที่ของบริษัท / ผู้ประกอบการ แต่ อปท.มีหน้าที่ในการอนุญาตในการก่อสร้างเสาสัญญาณ ซึ่งก่อนจะขออนุญาตได้ต้องทำตามขั้นตอนคือ แจกเอกสารประชาสัมพันธ์ ติดป้ายบริเวณที่จะก่อสร้าง และจัดเวทีชี้แจงกับคนในชุมชน โดยเฉาะพื้นที่อ่อนไหว หลังจากทำตามขั้นตอนให้นำเอกสารจากเวทีเช่นเรื่อง มติที่ประชุม และเสนอ อบต. เพื่ออนุญาตติดตั้งเสาสัญญาณ

ข้อเสนอจากคณะทำงาน จ. นครปฐม

- สนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดเวทีเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แกนนำเพื่อขยายผลต่อในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถใช้เวลาในเวทีได้อย่างเต็มที่ในการให้ความรู้และประเมินความรู้ในเวที เรื่องเสาสัญญาณ และความรู้เรื่องโทรศัพท์
- ควรพัฒนาหลักสูตรความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่สามารถนำไปใช้ได้ในทิศทางเดียวกัน
- ควรมีกระบวนการอบรมให้ความรู้หน่วยงานท้องที่และท้องถิ่น เพราะมีบทบาทโดยตรงในการให้อนุญาต

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดปทุมธานี

วันอาทิตย์ ที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2561

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

.....

ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นางพันธ์รวี ยอดมา

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

การก่อตัวของกลุ่มเริ่มจาการเป็นคณธกรรมการหมู่บ้าน มีการดำเนินการร่วมกันมาอย่างต่อเนื่อง และได้ดำเนินการทำงานในเรื่องต่าง เช่น จัดตั้งเป็นศูนย์ระงับข้อพิพาท ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 50(5) สปสช. การขับเคลื่อนงานการรับเรื่องร้องเรียนด้านโทรคมนาคมก็ใช่คณะกรรมการในชุมดเดียวกันทำงาน

วิธการทำงานในพื้นที่

การจัดเวที มี 2 รูปแบบคือ รูปแบบการออกบูธตามตลาดนัดเนื่องจากในพื้นที่เป็นเขตเมือง การทำงานจึงไม่สามารถที่จะระดมเรียกประชุมได้ ดังนั้นจึงใช้รูปแบบการตั้งบูธ ประชาสัมพันธ์ตามตลาดนัด และมีโต๊ะเพื่อให้คนที่อยากสอบถามปัญหามาสอบถามได้ สื่อที่ใช้มีการจัดทำป้ายไวนิลของทุกเครือข่ายที่ทำ นำมาประชาสัมพันธ์ร่วมกันใคครั้งเดียว อีกทั้งการพูดคุยให้ความรู้จะใช้วิธีการพูดที่เข้าใจง่าย ให้ความคุ้นเคยกัน ข้อดีของการทำงานเชิงรุกแบบนี่คือ คนเมืองจะสามรถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายกว่า รูปแบบที่ 2 ใช้เวทีร่วมกับหน่วยงานอื่น ในเวทีคุมประพฤติกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มเยาวชนที่ต้องมารายงานตัว จัดเวที 4 ครั้ง (อ.ลำลูกกา 2 ครั้ง , อ.ลาดหลุมแก้ว 2 ครั้ง) โดยตนนั้นเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติ จะนำข้อมูลความรู้ด้านโทรคมนาคมโดยใช้เวลาประมาณ 10 นาที

ผลที่เกิดจากการดำเนินงาน จากการดำเนินงานมา 6 ครั้งในการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องด้านโทรคมนาคม พบว่ามีผู้ที่เจอปัญหา SMS กวนใจมาก แต่ก็ไม่อยากให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนเพราะกลัวการมีเรื่อง และกลัวต้องเสียเวลาในการร้องเรียนกรณีเรื่องเสาสัญญาณ ในขณะนี้ไม่มีขึ้น

ข้อค้นพบจากการทำงาน

1. มีความยากรำบากในการดึงข้อมูลมาจากผู้เสียหาย เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้สิทธิอขงตนเอง จึงทำให้ไม่รู้ว่ามีเรื่องอะไรบ้างที่ตนเองเสียสิทธิหรือถูกเอาเปรียบบ้าง
2. สภาพปัญหายังไม่รุนแรงและไม่เด่นชัดเหมือนกรณีอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการ

1. ต้องมีสื่อข้อมูลความรู้ด้านกิจการโทรคมนาคม และการรู้เรื่องสิทธิของประชาชนที่เข้าใจง่ายและสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดสิงห์บุรี

วันเสาร์ที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคประชาน จังหวัดสิงห์บุรี

.....

ผู้ประสานงานจังหวัด : นายประชาญ มีสี

กลไก : การเคลื่อนงานในจังหวัดสิงห์บุรี ขับเคลื่อนโดยกลุ่มประชาสังคมจังหวัดสิงห์บุรี

ประเด็นการเคลื่อนงาน : การเมือง การศึกษา สังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ เกษตร เยาวชน

บทบาทการทำงาน : มีคณะทำงานตามประเด็นงาน และประสานการทำงานร่วมกันในระดับเครือข่ายภาคประชาสังคมจังหวัดสิงห์บุรี

เครือข่ายองค์กรในการทำงาน : สสส. / สช./ สปสช./ สคล. / มพบ. /พอช. รวม 35 องค์กร

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฯด้านกิจการโทรคมนาคม

นาย ประชาญ มีสี เป็นผู้ประสานงาน

ภารกิจ : รับเรื่องร้องเรียน พัฒนาศักยภาพแกนนำ รณรงค์ สร้างและขยายเครือข่าย

เป้าหมายปลายทาง :

- พัฒนาแกนนำ 10 คน
- ภารกิจรับเรื่องร้องเรียน
- เครือข่ายภาคประชาชน รับรู้เข้าใจการคุ้มครองสิทธิ์ ผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

วิธีการ/กระบวนการ :

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

ผลที่เกิด

1. เป็นเรื่องใหม่ของพื้นที่ เพราะแต่เดิมมีเรื่องร้องเรียนอะไรก็จะไปต้นเรื่องเลย เช่น ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีความรู้เรื่องโทรคมนาคม และไม่มีหน่วยงานกลางที่ไม่ใช้คู่กรณีจะรวมเรื่องเรียนภาคประชาชน
2. ยังไม่เกิดผลอะไร เนื่องจากเป็นเวทีเพื่อเปิดตัวศูนย์ฯ

3. เกิดข้อถกเถียงและสงสัยในเรื่องผลกระทบที่เกิดจากการตั้งเสาสัญญาณ ทีมจังหวัดใช้วิธีการอธิบายเรื่องผลกะทบด้านอื่น ๆ เช่น การล้มของ จ.ลพบุรี และข้อมูลด้านสุขภาพอื่น ๆ เช่น การวิจัยจากประเทศต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้เกิดการตื่นตัวและสนใจจากในเวที

การดำเนินงานของกลุ่มแกนนำหลังผ่านการอบรม

มะนาวแกนนำศูนย์ผู้ที่ผ่านการอบรม มีกระบวนการแลกเปลี่ยนในกลุ่มเยาวชนเอง และเน้นการออกแบบสื่อรณรงค์ที่เข้าใจง่าย เป็นป้ายรูปแบบการรณรงค์ ใช้วิธีการรณรงค์ 2 ครั้ง คือ งานสดุดีวีรชนคนกล้าฯ งานสงกรานต์ เดินในงาน กลุ่มเยาวชนจะเป็นกลุ่มที่กระต้น ใช้เสียงสื่อสารกับผู้ที่มาร่วมงาน เน้นการแต่งตัว (เช่น ชุดไทย) ให้เป็นจุดสนใจและถือป้ายที่สามารถสื่อสารแบบเข้าใจง่าย และให้ผู้บริโภคเกิดการจดจำ

<u>ผลที่เกิด</u>

1. มีกลุ่มเยาวชนเข้ามาคุย ส่วนใหญ่เยาวชน ช่วงมัธยมจะใช้แบบเติมเงิน แต่ช่วงมหาวิทยาลัยจะใช้แบบรายเดือนติดโปร มีปัญหาเรื่องการการยกเลิกหมดโปรฯ มีกรณีเรื่องนี้และนำไปเจรจากับศูนย์ทำให้ไม่ต้องจ่ายค่าบริการที่เกิดจากการใช้จริง
2. แกนนำที่ผ่านการอบรมสามารถเป็นที่ปรึกษาการใช้ประโยชน์ของผู้บริโภคในเรื่องโทรคมนาคมให้กับผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ให้ความรู้เรื่องการเติมเงิน การยกเลิก SMS
3. ทีมแกนนำมีความรู้เรื่องกระบวนการและความรู้ในการสื่อสารและสามารถขยายผลต่อในกลุ่มเยาวชน

<u>ข้อคิดเห็นจากของทีมภาคฯ</u>

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

<u>ข้อเสนอแนะจากศูนย์จังหวัดสิงห์บุรี</u>

- เสนอให้การจัดเวทีพัฒนาศักยภาพ ควรทดลองจากสถานการณ์จริงให้ดูเลย และทดลองทำเลยในเวทีจะสร้างความตื่นตัวให้กับคนในชุมชนอย่างมาก (ได้บทเรียนจากอยุธยา)
- เสนอให้เกิดเวทีสภาผู้บริโภค ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากผลกระทบด้านโทรคมนาคมเพื่อที่สามารถนำมาสะท้อนปัญหา และแลกเปลี่ยนหาทางออกร่วมกัน
- ให้มีเวทีศึกษาพื้นที่รูปธรรม และนำผู้มีประสบการณ์เรื่องเสาสัญญาณมาให้ความรู้ในเวที
- การจัดเวทีครั้งต่อไป อยากให้มีกระบวนการขับเคลื่อนกิจกรรมในพื้นที่ภายในจังหวัดมากขึ้น (ซึ่งคุณชลลดาให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าติดปัญหาเรื่องงบประมาณ)
- ขอสื่อความรู้จาก กสทช. เพิ่ม

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดสมุทรสงคราม

วันอาทิตย์ที่ 24 มิถุนายน 2561

ณ โรงเรียนวัดบางจะเกร็ง (ประโชตประชานุกูล) อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ประสาน นายวุฒิพงษ์ สุขนิพิฐพร **ผู้ดูแลศูนย์ฯ** นายอนัตน์ คงรักษา

กลไกการทำงาน จากการขับเคลื่อนงานของ ผู้ประสานงานที่ที่เป็นเครือข่าย ศูนย์คุมประพฤติ ยุติธรรมชุมชน และศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค เห็นว่าเครือข่ายที่มีความสามารถในเรื่องนี้คือ ศูนย์ยุติธรรมชุนชนตำบลบางจะเกร็งและเป็นเครือข่ายอาสาสมัคร กสทช. ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานด้านไกล่เกลี่ย และมีภารกิจคือ รับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน และไกล่เกลี่ย 4-5 ครั้ง/ปี

กระบวนการทำงาน หลังผ่านการอบรม

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

ข้อสังเกตุ ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่อยากยุ่งคิดว่าเสียเวลาเลยไม่มีเรื่องร้องเรียน เพรากลัวการเกิดคดีความจะมีผลต่อตนเองในอนาคต สาเหตุอาจคิดว่าเป็นเรื่องไกลตัว

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากทีมผู้ประสานโครงการ

- ทีมภาคฯ ขอให้ทีมจังหวัดฯ รวบรวมปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนจากกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในสัญญาณให้บริการโทรคมนาคม 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
    - ให้ความรู้กับผู้ปกครองโรงเรียนบางจะเกร็ง อบรมปีละครั้ง
    - ให้ความรู้ กลุ่มผู้สูงอายุ ปีละ 2 ครั้ง

- ให้ความรู้กลุ่มเด็กเล็กที่โรงเรียนบางจะเกร็ง

ข้อเสนอแนะจากทีมจังหวัดสมุทรสงคราม

- เสนอให้ทำสื่อเป็นคลิปสั้นๆเข้าใจง่ายโดยให้ความรู้เป็นเรื่องๆ เพื่อให้คนในชุมชนสามารถเข้าใจได้อย่างทั่วถึง
- การผลิตสื่อที่สะท้อนภาพใหญ่ เช่น การเสียเงินให้กับบริษัทรายคนเท่าไหร่ มีมูลค่าต่อเดือนเท่าไหร่ที่ต้องเสียไป และเงินนั้นมีมูลค่าที่จะไปพัฒนาประเทศในด้านใดได้บ้าง จากเงินที่สูญเสียไป

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดสมุทรสาคร

วันอาทิตย์ที่ 25 มิถุนายน 2561

ณ ศูนย์กองทุนหมู่บ้านสหกรณ์1 หมู่ 3 ตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ประสาน นายณรงค์ เตียวเจริญ **ผู้ดูแลศูนย์ฯ** นายเลอพงษ์ จันทอง

กลไกการทำงาน

การทำงานเริ่มต้นจากผู้ประสานเริ่มเข้าร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ซึ่งคิดว่าเป็นประโยชน์ในการนำความรู้มาช่วยเหลือชาวบ้านได้ โดยเฉพาะที่ศูนย์กองทุนหมู่บ้านสหกรณ์เพราะมีเรื่องที่ชาวบ้านโดนเอาเปรียบเยอะ เช่น คดีสามีภรรยาทะเลาะกัน คดีมรดก คดีน้ากับหลาน คดีเส้นทางสายนาเกลือที่มีรถสิบล้อบรรทุกมาวิ่งโดยจ่ายเงินกับตำรวจเพื่อวิ่งเส้นนี้ทำให้ชาวบ้านเสี่ยงต่ออันตรายและทำให้ถนนเสียหาย บทเรียนที่ทำงานต้องเอาทุกคนที่เกี่ยวข้องเอามาพูดคุยกันในครั้งเดียวเพื่อหาทางออกร่วมกัน คนที่ไกล่เกลี่ยต้องรู้ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแต่ละภาคส่วน สาเหตุที่เลือกที่นี่เป็นศูนย์เพราะว่ามีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย แก้ปัญหาและมีเครือข่าย(กองทุนหมู่บ้าน) ทั้งจังหวัด

การทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมสิทธิ์มีในอำเภอกระทุ่มแบบ ซึ่งมีคุณ อรุณรัตน์ ซึ่งเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกัน แต่เมื่อตนเองได้รับการประสานและในฐานะที่เป็นประธานเครือข่ายกรมคุ้มครองสิทธิ จึงเห็นเป็นโอกาสในการช่วยเหลือเครือข่ายที่มีอยู่

การดำเนินงานที่ผ่านมาเน้นรูปแบบการขยายผลความรู้ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม และช่องทางการร้องเรียน โดยการลงพื้นที่โดยใช้ช่องทางการไปจัดกระบวนการเวทีกองทุนหมู่บ้านและให้ความรู้ไปพร้อมกับการความรู้เรื่องการทำบัญชีกองทุนหมู่บ้าน และเครือข่ายกรรมการวัด โดยใช้เวลา 30 นาทีในการให้ความรู้ และใช้สื่อที่ได้จากการเข้าร่วมเวทีพัฒนาศักยภาพเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

การจัดการปัญหาเรื่องโทรคมนาคม

กรณีที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียนของในพื้นที่ที่แต่เกิดขึ้นกับตัวเอง เบอร์เป็นชื่อตนเองแต่ลูกสาวใช้ โดยมีการแจ้งบิลยอดเงินเกินมาประมาณ 1-2 รอบบิล จากนั้นสอบถามลูกสาวปรากฏว่าไม่ได้ใช้ จากการประสานติดต่อแจ้งกับทางศูนย์AIS ในขั้นแรกทางศูนย์ให้ตนเองโทรแจ้งกับทางศูนย์ใหญ่เอง แต่ตนเองคิดว่าจะเสียเวลานานเพราะต้องมีหลายขั้นตอนจึงให้ทางศูนย์บริการที่ห้างเป็นผู้โทรแจ้งให้เลย จนทางศูนย์ทำเรื่องแจ้งในบิลรอบเดือนต่อมาว่าชำระล่วงหน้าให้

กรณีที่ 2 ที่ตำบลท่าฉลอม ได้รับเรื่องจากเครือข่ายกรรมการวัดว่า บริษัท AIS จะมาขออนุญาตเจ้าอาวาสวัดบ้านแหลม เพื่อขอติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ เจ้าอาวาสติดต่อมาที่ผู้ประสานจังหวัด ตนเองจึงได้ไปบอกกล่าวให้กับทางตัวแทนบริษัทว่าทำเวทีให้ดีอย่าให้เหมื่นกับอีกพื้นที่ ในวันที่มีประชาคมตนเองไม่ได้ไปร่วมด้วยเพราะติดประชุม แต่ได้ติดตามไปดูหลักฐานการจัดเวที ปรากฏว่าคนที่มาร่วมนั้นไม่ใช่คนในพื้นที่เลย ใช้วิธีการจ้างคนมาร่วมประชุม 200บาท/คน ต่อมาประชาชนที่เดือดร้อนที่อยู่ในพื้นที่ตรงข้ามเสาแต่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม จึงได้ไปร้องกับศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งในขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

กรณีที่ 3 ที่ชุมชนท้ายบ้าน มีบริษัท DTAC บริษัทยังไม่ได้ขออนุญาตกับเทศบาลเพื่อขอให้มีเวทีประชาคมและขออนุญาติตั้งเสาเลย แต่มีการเจาะตึกเพื่อเตรียมตั้งเสา บริษัทมาจัดเวทีประชาคมเพื่อขอตั้งเสาสัญญาณบนตึก ซึ่งเป็นตึกแถว

ยาวสร้างมาประมาณ 40 ปี มีสภาพเก่าทรุดโทรมโครงสร้างอาจไม่แข็งแรงอาจส่งผลต่ออันตรายได้ อดีตสจ.ที่มีบ้านอยู่ในตึกเหมือนกันไม่ยอมให้ตั้งเสา จากนั้นเรียกร้องให้จัดเวทีโดยให้ชาวบ้านที่อยู่ในรัศมีมาร่วมประชุมทั้งหมด ในเวทีผู้ประสานเข้าร่วมประชุมด้วยโดยสอบถามถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และโทษที่อาจจะเกิดขึ้น และสอบถามว่า คนในพื้นที่ว่ามีใครใช้สัญญาณโทรศัพท์เครือข่ายนี้หรือไม่ ปรากฏว่าไม่มี เพราะฉะนั้นประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ได้ประโยชน์ คนที่ได้ประโยชน์คือคนที่เป็นเจ้าของบ้านที่อนุญาตให้ตั้งเสา และบริษัทที่ได้สัญญาณที่ครอบคลุมขึ้น จากนั้นเสนอให้บริษัทDTAC ไปตั้งที่จุดที่ห่างใกลจากชุมชนแทนเพื่อลดความขัดแย้งในชุมชน จากนั้นในเวทีได้มีการถกเถียงกันจนถึงขั้นจะมีเรื่องชกต่อยกัน และเจ้าของบ้านที่ให้ตั้งเสาไปแจ้งความ จากการประชุมในครั้งนั้น ทำให้เจ้าของตึกยกเลิกการอนุญาตให้ตั้งเสาสัญญาณ และใช้วิธีการจดบันทึกข้อความว่าไม่มีการจัดเวทีการประชุม และไม่มีการอนุญาติตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ลงในใบลงทะเบียนจากนั้นสำเนาเอาไว้เป็นหลักฐาน 1 ฉบับ

บทเรียนที่ทำงาน ต้องเอาทุกคนที่เกี่ยวข้องเอามาพูดคุยกันในครั้งเดียวเพื่อหาทางออกร่วมกัน คนที่ไกล่เกลี่ยต้องรู้ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแต่ละภาคส่วน

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดเพชรบุรี

วันพุธที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

.....

ผู้ประสาน นายนิพนธ์ คำแถม

ที่มาที่ไปการก่อตัวศูนย์ประสานงาน

เริ่มจากเครือข่ายงดเหล้าตามอำเภอ ปัญหาเริ่มจากการไม่มีสำนักงานการรวมกลุ่มคนก็ต้องไปเจอตามร้านทำให้เกิดการเช่าสำนักงานขึ้น คุณหนุ่ม สมัชชาสุขภาพมาเป็นแกนนำในการรวมจากสมัชชาสุขภาพ และประสานให้เกิดการรวมกลุ่มเครือข่ายงดเหล้า โดยมีอาจารย์วิเชียร เป็นที่ปรึกษา ผู้ใหญ่นิพนทำเรื่องคุ้มครองสิทธิ คุมประพฤติ คุ้มครองสิทธิจึงเกิดรวมกลุ่มทำเป็นสำนักงานภาคประชาชน

ปี 2546 เริ่มเช่าสำนักงานที่ตำบลเขาหลวง ทำงานเรื่องตำบลสุขภาวะ เรื่องบัญชีครัวเรือน และรวมการทำในหลายเรื่องเครือข่ายงดเหล้า คุมประพฤติ คุ้มครองสิทธิภาคประชาชน ผลคือสร้างเครือข่ายได้รวมคนได้

ปี 2558 เริ่มย้ายมาที่ อ.เมือง จ.เพชรบุรี การดำเนินงานของศูนย์ มีกลไกคณะทำงาน การประชุม จะมีคณะทำงานจังหวัดเป็นร่ม(สภาองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อตอบสนองการทำงานในระดับจ้งหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วยหน่วยงานราชการ 7 หน่วยงาน เครือข่ายกลาง สื่อมวลชล และภาคประชาชน(สภาองค์กรชุมชน) และมีเครือข่ายประเด็นแต่ละตำบล ในแต่ละเดือนจะมีการประชุมใหญ่เพื่อให้นำเรื่องต่างๆมาประชุมเรื่องกันทุกเรื่อง

ทีมศูนย์จะเป็นกลไกคณะทำงานของสภาองค์กรชุมชน และมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานสภาองค์กรชุมชนบริหารโดยกองเลขฯสภาองค์กรชุมชน โดยใช้ทุนของกองทุนสถาบันการเงิน

ประเด็นร่วมจังหวัดเพชรบุรี / ยุทธศาสตร์จังหวัด คือประเด็นสิ่งแวดล้อม พลังงาน

ชี้แจงวัตถุประสงค์การลงพื้นที่เยี่ยมศูนย์

- เยี่ยมดูการดำเนินงานเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม
- ติดตามการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหลักในด้านโทรคมนาคม และประสานให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภค

สถานการณ์การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และแนวคิดของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ฯ

การร้องเรียนจะมีประมาณ 4-5 เรื่อง/ เดือน คือ **1)** รถโดยสารสาธารณะ 2) อาหารและยาปลอดภัย 3) คุ้มครองสิทธิ สปสช. 4) เรื่องละเมิด พรบ. เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 5) เสาสัญญาณ

สถานการณ์การตั้งเสาสัญญาณ

1. ส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือญาติ และจะใช้วิธีการให้เครือญาติเซ็นชื่อเข้าร่วม
2. คนส่วนใหญ่ไม่ความรู้เรื่องสิทธิของตนเอง
3. คนส่วนใหญ่กลัวเรื่องคดีความ (เพราะชื่อสื่อถึงเรื่องรับเรื่องร้องเรียน)
4. ส่วนใหญ่ กลัว เสาล้ม มะเร็ง ฟ้าผ่า

การดำเนินงานเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในพื้นที่จ.เพชรบุรี

1. สื่อสารกับกลุ่มที่อยู่บริเวณตลาดประชารัฐ 4.0 และให้ความรู้เรื่องสิทธิ
2. เวทีที่ 1 เวทีไทยนิยม เป็นเวที ต.ท่ายาง และ ต.ท่าคอย ใช้เวลา 20 นาที คนที่เข้าร่วมมาร้องเรียนเรื่องเติมเงินแล้วเงินหมดไว เช่น เติมวัน อีกวันหมดแล้ว แต่ไม่รู้สาเหตุ
3. เวทีที่ 2 การพูดคุยในการประชุมเครือข่ายแกนสภาองค์กรชุมชน 12 ตำบล อำเภอท่ายาง ประมาณ 30 คน ใช้เวลา 20 นาที เน้นการพูดคุยเรื่อง สิทธิผู้บริโภค และเสาสัญญาณ โดยใช้เอกสารที่ได้รับแจกจากส่วนกลางและนำมาcopy เพิ่ม ผล ในพื้นที่อยากได้เอกสารเพิ่ม และอยากนำไปประชาสัมพันธ์ต่อในเสียงตามสาย ปัญหาที่พบการสะท้อนปัญหาจากตำบลกาดหลวง การตั้งสัญญาในพื้นที่ มาติดป้ายไม่เกินอาทิตย์ ติดเสร็จกระบวนการก็เสร็จเรียบร้อยแล้ว
4. ที่อำเภอเมือง รู้ตอนสำรวจมาหาพื้นที่เช่า ตัวแทนบริษัทมาหาเช่า กระบวนการไม่มีอะไรอยู่ๆก็ตั้งขึ้นมาเลย

จุดแข็งของคณะทำงาน

1. ปัญหาในการทำงานค่อนข้างน้อย เพราะทำงานหลายเรื่องมีเครือข่ายหลายเครือข่าย คนในพื้นที่รู้และเป็นที่รู้จักของเครือข่ายว่าทำงานเรื่องอะไรบ้าง

แนวทางการดำเนินงานในอนาคต

1. ต้องเก็บข้อมูลหลักฐานเชิงประจักให้มากขึ้น เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการทำงานต่อในเรื่องกิจการโทรคมนาคม

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องมีข้อมูลเชิงประจักในเรื่องรูปถ่าย การบันทึกเพื่อให้สามารถนำมา
2. ต้องมีรูปแบบการร้องเรียน หรือคู่มือการจัดเวทีประชาคมตั้งแต่การขออนุญาต ไปจนถึงการได้รับอนุญาต หลักฐานในการจัดระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับเครือข่ายจังหวัด
3. กสทช. ต้องมีระเบียบในกระบวนการทั้งหมด เช่น การประชาสัมพันธ์ที่มีส่วนอยู่ในรัศมี และมีระเบียบให้ตัวแทนด้านต่าง ๆ เช่น ฝ่ายคุ้มคลองผู้บริโภค และฝ่ายที่ได้ประโยชน์จากการตั้งเสาสัญญาณนำข้อมูลมาอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
4. การติดป้ายควรจะต้องติดป้ายในที่สาธารณะเพื่อให้เห็นอย่างสะดวก
5. ถ้ายังไม่มีงานวิจัยที่ระบุว่าไม่ส่งผลกระทบก็ไม่ควรจะมาพูด เพราะจะสร้างความสับสนให้กบผู้บริโภค หน่วยงานต้องวางตัวเป็นกลางให้มากที่สุด

ที่ผ่านมาพบปัญหา/อุสรรค์

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 ฝ่ายคุ้มคลองผู้บริโภค และฝ่ายที่ได้ประโยชน์จากการตั้งเสาสัญญาณนำข้อมูลมาอภิปลายแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
4. การติดป้ายของบริษัทควรจะต้องติดป้ายในที่สาธารณะเพื่อให้เห็นอย่างสะดวก

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดฉะเชิงเทรา

วันศุกร์ที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม การเคหะบ้านโพธิ์ อ.บ้านโพธิ์ จ.ฉะเชิงเทรา

.....

ผู้ประสานจังหวัด /ผู้ดูแลศูนย์ นางสุกัญญา สาแสง

ที่มาที่ไปการก่อตัวศูนย์ประสานงาน

เริ่มจากปี 2546 เริ่มจากการเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิ มีบทบาทในการแนะนำกฎหมายพื้นฐานให้กับคนในชุมชน และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับหลายหน่วยงาน

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

<u>ข้อค้นพบ</u> 1) หน่วยงานท้องที่ / ท้องถิ่น ไม่มีองค์ความรู้และไม่ได้นำความรู้มาเล่าให้ชาวบ้านฟัง 2) กระบวนการต่างๆ เน้นชี้แจงให้กับชาวบ้านบางกลุ่มเท่านั้น

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

1) จัดเวทีร่วมกับเวทีคุมประพฤติ โดยให้ความรู้ทั่วไปในกิจการโทรคมนา และเรื่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเสาสัญญาณ ใช้เวลา 2-3 ชม.
   <u>ผลที่เกิด</u> ในการจัดเวทีกับกลุ่มผู้ถูกคุมประพฤตินั้น จะไม่มีสิทธิในการทำเอกสารต่างๆ
2) จัดเวทีร่วมกับเวทคุ้มครองสิทธิ ณ ห้องสมุทรประชาชน อบต.บ้านโพธิ และแจกเอกสารความรู้
   <u>ผลที่เกิด</u> ประชาชนสนใจ เพราะเป็นเรื่องใหม่ มีเสียงสะท้อนขอคำปรึกษาเรื่องโทรศัพท์ ในเวทีแต่ยังไม่มีเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานต่อในอนาคต

1) ขยายผลอาสาสมัครโดยให้ความรู้ โดยใช้เวทีระดับโซน เพราะพื้นที่ฉะเชิงเทรามีพื้นที่กว่างการจัดเวทีโซนจะทำให้สะดวกต่อการเดินทางของคนในพื้นที่ เป้าหมาย 80 คนให้มีคามรู้เบื่องต้นและสามารถสื่อสารบอกต่อได้ แบ่งเป็น 3 โซนคือ
   โซนที่1 สนมชัยเขต ท่าตะเกรียบ
   โซนที่2 บางคล้า บางน้ำเปลี้ยว
   โซนที่ 3 อ.เมือง บ้านโพธิ บางปะกง

2) ใช้รูปแบบเวทีร่วมกับเครือข่ายอื่น เช่น เครือข่ายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ , เครือข่ายคุมประพฤติ , เครือข่ายเกษตรกร เครือข่ายบทบาทสตรี

ข้อเสนอจากคณะทำงาน จ. ฉะเชิงเทรา

- ควรพัฒนาหลักสูตรความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่สามารถนำไปใช้ได้ในทิศทางเดียวกัน
- ควรมีกระบวนการอบรมให้ความรู้หน่วยงานท้องที่และท้องถิ่น 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 จากการชวนของคุณสำเริง ในการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จากนั้นเริ่มเข้าร่วมอบรมในเรื่องต่าง เช่น การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกฎหมายเบื้องต้น การใช้สิทธิ สิทธิของชุมชน เป็นต้น ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ คือ เรื่องที่ดิน และเรื่องหนี้สิน ปัญหาที่พบ คือ 1) ยังไม่รู้จักในวงกว้างเพราะศูนย์นยุติธรรมจังหวัดยังไม่มีการแจ้งให้หน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ตำรวจรับทราบเรื่องบทบาทหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ย 2) องค์ความรู้ที่มียังมีน้อย และไม่รอบด้านเพราะเพิ่มเริ่มมาทำงานได้ แค่ 2-3 ปี เท่านั้น คดรที่มักเจอเป็นเรื่อง ครอบครัว และเรื่องที่ดิน ต่อมา ปี 2558 กสทช.ให้เข้าร่วมอบรมเรื่องสิทธิของกสทช. โดยดึงผู้นำในพื้นที่เข้าไปอบรมความรู้กระบวนการคุ้มครองสิทธิของกสทช. ทำต่อเนื่องมาแล้ว 3 ปี ครอบคลุม 76 จังหวัด

กระบวนการหาแกนนำเครือข่ายศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

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

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม

1. ประชุมคณะกรรมการสื่อสารความรู้เล่าเนื้อหาการอบรมต่อเครือข่ายในพื้นที่
2. จัดเวทีเครือข่าย อสม.เพราะมีคณะทำงานที่เป็นประธานอสม. โดยใช้เวทีประชุมประจำเดือน
3. จัดเวทีร่วมกับคณะกรรมการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.).ให้ความรู้เรื่องการใช้สิทธิผู้ประกันภัย เราจึงนำความรู้มาเชื่อมโยงกันจัดเวทีอำเภอเดือนละ 1ครั้งมีกลุ่มเป้าหมาย 30 คน ใช้ระยะเวลา1นาที

   <u>กระบวนการ</u>

   1) ให้ความรู้เรื่องการใช้สิทธิด้านโทรคมนาคม การตรวจสอบการใช้บริการของตนเองมีสิทธิเรื่องอะไรบ้าง
   2) อธิบายแนวทางการแก้ปัญหาที่ศูนย์บริการที่ให้บริการอยู่ กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ เน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาแจ้งเรื่องที่ศูนย์ฯ

ผลที่เกิดจากการทำงาน

1. สถานการณ์เสาสัญญาณ ในพื้นที่ไม่มีเนื่องจากจังหวัดอ่างทองยังมีพื้นที่ที่กว้างและผู้คนกระจายตัว แต่จากการสังเกตกรณีตั้งเสาสัญญาณอาจมีผลต่อการทำให้เกิดฟ้าผ่าและกระแสลม เราจึงต้องใช้ข้อนี้ในการพูดคุยกับประชาชนและทำความเข้าใจกับชุมชน
2. ประชาชนให้ความสนใจ สะท้อนปัญหาการใช้โทรศัพท์ที่ถูกเอาเปรียบ 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

- บทบาทที่สำคัญขอบงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ คือ 1. การช่วยเหลอืผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคและมีกระบวนการขั้นตอนในการช่วยเหลืออย่างชัดเจน 2.ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนในการแก้ไขปัญหาและป้องกันการละเมิดสิทธิของตนเองในด้านกิจการโทรคมนาคม

- การรับเรื่องร้องเรียนอาจจะมาจากเสียงบ่น จากนั้นเราต้องมีการสอบถามเพิ่มเติมและนำเรื่องเหล่านั้นมารวบรวมเพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ สังเคราะห์เรื่องร้องเรียน และนำไปสู่ขอ้เสนอเชิงนโยบายเพื่อนำไปปสู่การเปลี่ยนแปลงให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- กรณีการตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ จำเป็นต้องช่วยดูแลให้เป็นไปตามกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณที่กฎหมายกำหนด เช่น การขออนุญาตจากหน่วยงานท้องถิ่น การประชาสัมพันธ์ การจัดเวทีประชาคมที่ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในรัศมีการตั้งเสาสัญญาณอย่างแท้จริงมาเข้าร่วม เป็นต้น ในกระบวนการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ต้องให้ความรู้เรื่องผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และชี้ให้เห็นถึงข้อเสียที่อาจเกิดเพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อดี ข้อสียที่อาจเกิดขึ้น 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 สุขภาพเป็นหลัก**และเน้น**คุ้มครองผู้บริโภค 7 ด้าน โดยมีคณะทำงานที่มีบทบาทในเครือข่ายต่างในพื้นที่ เช่น เครือข่ายสื่อวิทยุชุมชน เครือข่าย โรงเรียนผู้สูงอายุ เครือข่ายสภาองค์กรชุมชน เครือข่ายงดเหล้า เครือข่ายทษม. เครือข่ายผู้หญิง และเครือข่ายอสม.เป็นต้น ร่วมกับหน่วยงาน สสส. กสทช. และสปสช. จากนั้นได้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครกสทช.และถูกชักชวนให้มาร่วมในโครงการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน

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

ผลที่เกิดจาการดำเนินการนั้น ชาวบานให้ความสนใจเพราะเป็นเรื่องใกล้ตัวและเป็นความรู้ใหม่ที่ยังไม่เคยรับฟังจากที่ไหน 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 ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนตรายางสัมพันธ์ อ.เมือง จ.ชัยนาท โดยคุณสมเจตน์ ผู้ประสานงานศูนย์ฯ เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาททำงานกับเครือข่ายชุมชนเมืองในเรื่องศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน งานหลักประกันสุขภาพ และงานรณรงค์งดแหล้าบุหรี่ เมือง และชุมชนในอำเภอหนองมะโมง ที่เป็นเครือข่ายชุมชนของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคฯ จ.ชัยนาท

วัตถุประสงค์การทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ชัยนาท คือ การส่งเสริมให้ประชาชนผู้บริโภคได้รับการดูแลสิทธิของตนเองในกิจการโทรคมนาคม จากการซักถามสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ผู้นำชุมชนมีข้อร้องเรียนเรื่องการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ และมีเจ้าหน้าที่ไม่ทราบหน่วยงานเข้ามาขอให้ชาวบ้านช่วยเซ็นชื่อเพื่อให้อนุญาตตั้งเสาสัญญาณฯ หลังจากที่ชาวบ้านใกล้จะเสร็จการประชุมเรื่องการให้ความรู้ด้านสุขภาพกับประชาชนของศูนย์บริการ

สาธารณสุขของเทศบาล โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ข้อมูลใดๆที่ชัดเจน คุณชลดา บุญเกษม ผู้รับผิดชอบโครงการฯ จึงได้อธิบายขั้นตอนของการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ หรือเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม ได้แก่

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

ดังนั้นกรณีที่แกนนำชุมชนได้สะท้อนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น บริษัทได้ดำเนินการผิดขั้นตอน ชุมชนสามารถร้องขอให้ทางท้องถิ่นแจ้งทางบริษัทให้ดำเนินการจัดเวทีชี้แจงกับชุมชนใหม่ได้ และถ้าประชุมแล้วชาวบ้านส่วนใหญ่ในที่ประชุมมีมติไม่ให้ตั้งเสาสัญญาณ ทางบริษัทก็จะตั้งเสาสัญญาณไม่ได้ และแม้จะก่อสร้างเสาสัญญาณไปแล้วก็จะต้องรื้อถอนออก

กรณีที่ 2 เป็นเรื่องของการคิดค่าบริการโทรศัพท์ซ้ำซ้อน โดยชาวบ้านในชุมชนไปขอยกเลิกการใช้บริการรายเดือนและเปลี่ยนเป็นแบบเติมเงินกับศูนย์บริการในจังหวัด ซึ่งทางศูนย์บริการได้แจ้งว่าชำระค่าบริการครบถ้วนแล้ว แต่ต่อมายังมีการแจ้งเรียกเก็บเงินค่าบริการรายเดือนมาอีก 2 ครั้ง โดยทางผู้ร้องเรียนได้ยอมชำระไปอีก 1 ครั้ง พอมีการเรียกเก็บครั้งที่ 2 ผู้ร้องเรียนไม่ยอมจ่าย โดยได้ไปยืนยันกับทางศูนย์บริการที่จังหวัด พนักงานศูนย์บริการจึงได้แจ้งให้ไปยกเลิกที่ศูนย์บริการที่นครสวรรค์ ซึ่งเมื่อทางผู้ร้องเรียนไปติดต่อที่ศูนย์บริการที่นครสวรรค์ ทางศูนย์แจ้งว่าได้ยกเลิกบริการไปแล้ว อย่างไรก็ตามหลังจากนั้นได้มีเอกสารทวงหนี้ส่งมาที่บ้าน ระบุว่าจะฟ้องศาล ถ้าไม่ชำระค่าบริการรายเดือนดังกล่าว

คุณชลดา ได้แนะนำให้ทาง คุณสมเจตน์ ผู้ประสานงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯพาผู้ร้องเรียนไปที่ศูนย์บริการเพื่อยืนยันสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกับหลักฐานต่างๆ 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.จรเข้ใหญ่ อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี

.....

ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นายบัญชา วิริยพัตร

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

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

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม

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

ให้ความรู้บทบาทแกนนำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ สื่อสารประชาสัมพันธ์ แนะนำเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์เครือข่าย. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ,สร้างเครือข่าย 200 คน จากการจัดเวทีลงทะเบียนแล้ว

2. การประชาสัมพันธ์ ใช้แผ่นพับที่ได้มาจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และใช้วิธีติดเบอร์โทรผู้ประสานงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางการร่องเรียนได้มากขึ้น เพราะที่ผ่านมาปัญหาคือ คนในชุมชนไม่ชอบโทรเข้าไปศูนย์เพราโทรไปไม่ได้ผลและใช้เวลานานในการโทร
3. การรับเรื่องร้องเรียนยังไม่มีเนื่องจากเป็นเวทีที่เน้นประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านโทรคมนาคมและช่องทางการร้องเรียนโดยผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แต่ครอบครัวตนเองมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาโทรศัพท์เรียกเก็บเงินเกินโปรโมชั่นและได้มีกระบวนการแก้ปัญหามาแล้ว จึงคิดว่าจะนำเรื่องจากประสบการณ์ตนเองมาเป็นเรื่องร้องเรียนด้วย
4. กรณีการตั้งเสาสัญญาณ ไม่กลัวเรื่องสุขภาพ แต่กลัวการล้มทับเพราต้องเป็นเวลานาน

ปัญหาอุปสรรค

1. กระบวนการสร้างเครือข่ายต้องมีการจัดเวทีเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันแต่โครงการไม่มีงบประมาณ
2. เรื่องที่พูดคุยเป็นเรื่องที่ชาวบ้านสนใจ ต้องใช้เวลาในการแลกเปลี่ยนซักถามแต่ไม่สามรถทำได้เพราเป็นเวทีร่วม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีงบประมาณมาสนับสนุนให้จัดเวทีในพื้นที่ให้มากว่านี้เพราเป็นเรื่องที่สำคัญ

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดลพบุรี

วันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดลพบุรี

.....

ผู้ประสานงานจังหวัด นางเตือนใจ สมานมิตร

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

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

เครือข่ายสภาเด็กและเยาวชน จ.ลพบุรี โดยงบประมาณสนับสนุนของสำนักงานพัฒนาสังคมฯจังหวัด สอดแทรกเนื้อหาเรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 3 ชม. ซึ่งผู้เข้าร่วมเวทีทั้งเด็กเยาวชน ผ้ปกครอง ผู้นำชุมชน และอบต.ในพื้นที่ กระบวนการหลักในเวทีจะใช้การแบ่งกลุ่มระดมสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในด้านโทรคมนาคม และนำเสนอข้อมูลจากการระดมความคิดของแต่ละกลุ่ม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางวิธีการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังมีการแจกหนังสือ แผ่นพับ และเอกสารความรู้เรื่องเสาสัญญาณด้วย นอกจากนี้บางครั้งยังใช้บุคคลในพื้นที่ที่เคยมีบทเรียนประสบปัญหาจริงมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเวทีด้วย ซึ่งช่วยสร้างความตระหนักกับชาวบ้านได้ดี จากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้พบว่าชาวบ้านมีความตื่นตัวและให้ความสนใจเป็นอย่างดี ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ ได้แก่ ใช้บริการแบบเต็มเงิน แต่เงินหมดเร็ว , การคิดค่าบริการเกินจริง , สัญญาณอินเตอร์เนทไม่แรงไม่ไกลเหมือนที่ทางบริษัทให้ข้อมูลไว้ และปัญหาการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์โดยขาดการจัดเวทีทำความเข้าใจกับชุมชน อย่างไรก็ตามชาวบ้านส่วนใหญ่ไม่อยากใช้สิทธิร้องเรียนเนื่องจากกลัวเรื่องอิทธิพล

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

เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่สำคัญของจ.ลพบุรี ได้แก่ เรื่องการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม พบว่า มีการตั้งเสาสัญญาณโดยไม่ได้มีการจัดเวทีชี้แจงทำความเข้าใจกับชาวบ้านอย่างเป็นกิจจะลักษณะ แต่มีการลงชื่อและเอารายชื่อไปยื่นขออนุญาตจากอบต.และอบต.ก็อนุญาต ต่อมาจึงได้มีผู้ไปร้องกับทางอบต.ขอให้มีการจัดเวทีประชาคมก่อน

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

ข้อสังเกต : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จ.ลพบุรี มีประสบการณ์ในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สามารถถอดบทเรียนการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเครือข่ายผู้นำชุมชน เพื่อขยายผลการเรียนรู้ไปสู่ชุมชนและเครือข่ายผู้บริโภคอื่นๆ ขณะเดียวกันควรเสริมเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบด้านกิจการโทรคมนาคมเพิ่มเติม

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดราชบุรี

วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมฯ จังหวัดราชบุรี

.....

ผู้ประสานงาน : ดร.สุรชัย ฉัตรภิญญาคุปต์

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

การรณรงค์ให้ผู้บริโภคมีความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการร่วมกลุ่มผู้บริโภค มีการจัดเวที 3 เวที และมีการจัดทำแผ่นพับเพื่อทำความเข้าใจ เวทีที่ 1 เป็นเครือข่ายผู้สูงอายุมาเรียนรู้ศูนย์ไกล่เกลี่ยและมีเวลาให้ทีมงานให้ความรู้ประมาณ 1 ชั่วโมง เวทีที่ 2 เป็นเวทีคนรักในหลวง โดยการให้ความรู้ 2 อำเภอ ผู้เข้าร่วมประมาณ 300 คน เวทีที่ 3 เวทีสิ่งแวดล้อมของจังหวัดให้ความรู้เรื่องเสริมจากการไปเป็นวิทยากร เวทีที่ 4 เครือข่ายกกต.

ประมาณ 50 คน มีพื้นที่ 2 อำเภอมีเวลาให้ความรู้ประมาณครึ่งชั่วโมง ในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมามีเข้ามาให้เชิงขอคำปรึกษาปัญหาที่เกิดกับผู้ร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดราชบุรีจะใช้วิธีไกล่เกลี่ยและให้ความรู้เพื่อจัดการปัญหาให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการปัญหาได้ด้วยตัวเองในเบื้องต้น

แนวทางการดำเนินงานในอนาคต

1. ขยายผล โดยแทรกความรู้เบื้องต้นในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และด้านการรับเรื่องร้องเรียน กับเวทีอื่น ๆ เพื่อดึงคนเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายให้มากขึ้น
2. การจัดเวทีเชื่อมโยงเครือข่ายอาสมัครเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งภายในเครือข่ายในด้านกิจการโทรคมนาคม
3. พัฒนากระบวนการทำงาน ให้ความรู้และดำเนินงานในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอจากคณะทำงานจังหวัด

1. ควรพัฒนาหลักสูตรความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมที่สามารถนำไปใช้ได้ในทิศทางเดียวกัน
2. ควรมีกระบวนการอบรมให้ความรู้หน่วยงานท้องที่และท้องถิ่น เพราะมีบทบาทโดยตรงในการให้อนุญาต
3. สนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดเวทีระดับโซนเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แกนนำเพื่อขยายผลต่อในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถใช้เวลาได้อย่างเต็มที่ เรื่องเสาสัญญาณ และความรู้เรื่องโทรศัพท์

บันทึกการลงพื้นที่หนุนเสริมการทำงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนจังหวัดปราจีนบุรี

วันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2561

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม ต.โคกไทย อ.ศรีมโหสถ จ.ปราจีนบุรี

.....

ผู้ประสาน / ผู้ดูแลศูนย์ฯ นางอาภรณ์ กลางประดิษฐ์

ที่มาที่ไปการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เกิดจากการโดนเอารัดเอาเปรียบเรื่องธุรกิจรถโดยสารของตนเอง ส่งผลทำให้ศึกษาเรื่องกฎหมายเพื่อเรียกร้องและต่อสู้คดี จนทำให้ได้มาเข้าร่วม เป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยยุติธรรมจังหวัด กระบวนการทำงานจะมีทีมจิตอาสาช่วยเหลือทำงานด้านต่าง ๆ ที่ผ่านมามีการทำงานช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้องในด้านต่างๆจนได้รับเงินเยียวยา ส่งผลทำให้ได้รับความไว้วางใจ และได้รับการยอมรับจากชาวบาน้ด้วยกัน

ปี 2557 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) พัฒนาให้เกิดเครือข่ายอาสาสมัคร จึงประสานมาทางเครือข่ายยุติธรรมจังหวัด เพื่อพัฒนาศักยภาพแกนนำกสทช. โดยเน้นทำกิจกรรมให้ความรู้เบื่องต้นในด้านกิจการโทรคมนาคม ในการจัดเวทีร่วมกับเวทีสัญจรของเครือข่ายศูนย์ยุติธรรม ในระดับตำบล อำเภอ

การดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

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

ผลที่เกิด

- ผู้เข้าร่วมให้ความสนใจ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องSMS กวนใจ และวิธีแก้ไข
- ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนเพราะเห็นงว่าเป็นเรื่องใหม่

จุดเด่น/จุดแข็ง

มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายด้านต่าง ๆ หน่วยงาน และคนในชุมชนทำให้สามารถใช้เวทีร่วมกับเครือข่ายอื่นได้

ปัญหา/อุปสรรค

1. ยังไม่มีความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคมดีพอ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเต็มที่

แนวทางการดำเนนิงานในอนาคต

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