



กทปส

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็ง
ของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง
Supporting Customer Network Program for Empowering
Telecommunication Customer in Central Region

สมาคมรณรงค์เพื่อการพัฒนา
กันยายน พ.ศ.2561

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)

รายงานฉบับสมบูรณ์

ทุนส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา
สัญญารับทุนเลขที่ สัญญาเลขที่ B4-2-03/58

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็ง
ของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง
Supporting Customer Network Program for Empowering Telecommunication Customer
in Central Region

คณะทำงานโครงการ

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวชลดา บุญเกษม | ผู้รับผิดชอบโครงการ |
| 2. นายสันติ จิยะพันธ์ | ผู้ประสานงานโครงการ |
| 3. นางสาววนิดา ด่านชัยสิทธิ์ | เจ้าหน้าที่โครงการ |

ได้รับทุนอุดหนุนจาก
กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)

กันยายน พ.ศ.2561

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภค
ด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง 16 จังหวัด
Supporting Customer Network Program for Empowering Telecommunication Custome
in Central Region
กันยายน พ.ศ.2561

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้าน
กิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง 16 จังหวัดนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อส่งเสริมและ
สนับสนุนให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีบทบาทในการคุ้มครอง
ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น 2) เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจ
การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ
โทรคมนาคมในภาพรวมจากมุมมองผู้บริโภค 3) เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคเชิงลึกในระดับ
พื้นที่ และ 4) เพื่อรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วมในการสร้างความ
เข้มแข็งให้กับชุมชนในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

กลุ่มเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ แกนนำเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลาง 16 จังหวัด
โดยมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานโครงการที่สำคัญ คือ

การสนับสนุนจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ภาคประชาชนระดับจังหวัด 16 จังหวัด เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลางเข้าถึงบริการรับ
และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมากขึ้น โดยดำเนินงานใน 3 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลความรู้แก่
ผู้บริโภค การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับ
นโยบาย

การอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดด้านเทคนิค
การรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม ทั้งในระดับภาค และในระดับโซนจังหวัด

การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้
ผู้บริโภคมีความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการรวมกลุ่ม
สร้างเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภค

และการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านกิจการโทรคมนาคมและการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

สรุปผลการดำเนินงานโครงการ

1. ผู้บริโภคในพื้นที่ดำเนินการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้น และเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม จำนวนรวม 1,611 คน

2. เกิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ภาคประชาชน ระดับจังหวัด จำนวน 16 ศูนย์จังหวัด เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้บริโภคเข้าถึงบริการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมได้มากขึ้น

3. ผู้บริโภคมีความตื่นตัวใช้สิทธิร้องเรียนมากขึ้น โดยมีการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯภาคประชาชน 16 จังหวัด รวมทั้งหมด 61 เรื่อง (จากที่ตั้งเป้าหมายไว้รวมอย่างน้อย 20 เรื่อง) และแก้ไขปัญหาได้เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนได้เกินกว่าร้อยละ 70 ของเรื่องร้องเรียน โดยพบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือเรื่อง SMS จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18 และเรื่องเสาสัญญาณ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.75 ส่วนลักษณะปัญหาของการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การคิดค่าบริการผิดพลาด มีจำนวน 31 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50.81 อันดับรองลงมาได้แก่ เรื่องการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.95 และเรื่องความปลอดภัยต่อสุขภาพ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.75

4. มีข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม 2 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอเชิงนโยบายในเรื่องการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ SMS และอินเทอร์เน็ต และข้อเสนอเชิงนโยบายในเรื่องการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม

ข้อเสนอเชิงนโยบายในเรื่องการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ , SMS และอินเทอร์เน็ต

1. ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ได้แก่ การให้ผู้ให้บริการสำเนาสัญญาให้ผู้ใช้บริการ , การมีมาตรการลงโทษผู้ประกอบการที่ทำผิดหรือมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นหลายครั้ง , การกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องคิดค่าบริการโทรศัพท์ตามจริงเป็นวินาที
2. ควบคุมกำกับกำกับการโฆษณาโปรโมชันต่างๆของผู้ให้บริการ ให้ข้อมูลที่ต้อง ครบถ้วน และอ่านได้ชัดเจน
3. จัดให้มีกองทุนเยียวยาผลกระทบของผู้เสียหายจากการให้บริการ เช่น การคิดค่าบริการเกินจริง , ความเสียหายทางธุรกิจอันเกิดจากการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่ เป็นไปตามข้อตกลง เป็นต้น

ข้อเสนอเชิงนโยบายในเรื่องการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม

1. กำกับดูแลกระบวนการขออนุญาตตั้งเสาสัญญาณให้เป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบของกสทช.และมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
2. ควรปรับระเบียบให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดเวทีประชาคมก่อนการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาให้ข้อมูลอย่างรอบด้าน

3. กสทช.ต้องสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของคลื่นสัญญาณวิทยุ โทรคมนาคมให้ชัดเจน รอบด้านและเป็นกลาง
4. มีระเบียบกำหนดให้การตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคมต้องห่างจากบ้านเรือน ชุมชน โรงเรียน โรงพยาบาลอย่างน้อย 400-500 เมตร
5. กสทช.ต้องมีการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบในการตั้งเสา สัญญาณวิทยุให้องค์กรปกครองท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ทราบ
6. ควรทำข้อตกลงกับหน่วยงานองค์กรทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองป้องกันแก้ไข ปัญหาและผลกระทบของผู้บริโภค เช่น กระทรวงมหาดไทยที่กำกับดูแล อปท. และผู้นำ ท้องที่ , กระทรวงสาธารณสุข เรื่องผลกระทบต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสา สัญญาณ

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

1. ควรมีการส่งเสริมการทำงานเชิงเครือข่ายในระดับพื้นที่ (งบประมาณ/สื่อ) กสทช. ควรมี การสนับสนุนเวทีระดับจังหวัดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาเป็นเวทีเครือข่าย ผู้บริโภคระดับจังหวัดในระยะต่อไป
2. ควรมีการส่งเสริมการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่าง จริงจัง เช่น การจัดให้มีเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำความคิดเห็นเข้าสู่ คณะกรรมการเพื่อผลักดันเข้าสู่ระเบียบ/กฎหมายบังคับใช้ และเพิ่มสัดส่วนภาค ประชาชนในคณะกรรมการ บอร์ดกลาง เพื่อร่วมกำหนดและตัดสินใจร่วม
3. กสทช. ควรสนับสนุนการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ และจังหวัดเพื่อเป็น ช่องทางในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และมีลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่าย ระดับจังหวัดในการให้ความรู้และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่มีต่อศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน
4. การพัฒนาคณะกรรมการกลางเพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ และมีระบบการดูแลและ เยียวยาที่เหมาะสมกับผู้บริโภค (จังหวัด ภาค)

บทคัดย่อ

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง

Supporting Customer Network Program for Empowering Telecommunication Custome in Central Region

ผู้รับผิดชอบโครงการ : นางสาวชลดา บุญเกษม

สมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา

กันยายน พ.ศ.2561

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมมีการพัฒนาก้าวหน้าเป็นอย่างมากและเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคทุกกลุ่มทุกระดับเพิ่มมากขึ้น จนกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิตโดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต แต่ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าผู้บริโภคที่ใช้บริการกิจการโทรคมนาคมก็ประสบปัญหาเป็นจำนวนมากเช่นกัน ซึ่งผู้บริโภคส่วนน้อยที่ได้รับการแก้ไขปัญหาเนื่องจากรู้สิทธิของตนเอง แต่ก็ยังมีอีกจำนวนมากที่ยังคงถูกละเมิดสิทธิแต่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา เนื่องจากไม่รู้สิทธิของตนเองและเข้าไม่ถึงช่องทางการรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน สมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา จึงได้จัดทำ “โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง” เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้กับประชาชนเรื่องสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สร้างเครือข่ายผู้บริโภค และเพิ่มช่องทางในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของภาคประชาชน เพื่อประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคให้เป็นไปตามสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนผลักดันข้อเสนอเชิงนโยบายในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยกลุ่มเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ แกนนำเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลาง 16 จังหวัด โดยมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานโครงการที่สำคัญ คือ การสนับสนุนจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนระดับจังหวัด 16 จังหวัด เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลางเข้าถึงบริการรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมากขึ้น , การอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม ทั้งในระดับภาค และในระดับโซนจังหวัด เพื่อขยายผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และทางเลือกในการจัดการปัญหาร่วมกัน และใช้เครื่องมือการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานและบทเรียนรู้อบรมกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นระหว่างแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคแต่ละจังหวัด , การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภค และการสังเคราะห์

ประเด็นปัญหาเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมและการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ผลการดำเนินงานโครงการที่ผ่านมา ทำให้เกิดการจัดตั้งเกิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ภาคประชาชน ระดับจังหวัด จำนวน 16 ศูนย์จังหวัด เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้บริโภคเข้าถึงบริการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมได้มากขึ้น และยังได้ส่งผลให้ผู้บริโภคในพื้นที่ดำเนินการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้น และเกิดเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในพื้นที่ภาคกลาง จำนวนรวม 1,611 คน นอกจากนี้การดำเนินงานโครงการได้ส่งผลให้เกิดความตื่นตัวของผู้บริโภคในการใช้สิทธิร้องเรียนมากขึ้น โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ เพิ่มขึ้น และเกิดการประสานงานในการแก้ไขปัญหาได้เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนมากขึ้น และเกิดข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาความต้องการของผู้บริโภค

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
บทคัดย่อภาษาไทย	
บทที่ 1. บทนำ	1
บทที่ 2. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3. วิธีการดำเนินงาน	9
บทที่ 4. ผลการดำเนินงาน	26
บทที่ 5. สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายงานสรุปผลการประชุมคณะทำงานกลไกระดับภาค	55
ภาคผนวก ข รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้ประกอบการระดับจังหวัดด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในระดับภาคกลาง	56
ภาคผนวก ค รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ประกอบการด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในระดับโซน 3 โซน	57
ภาคผนวก ง ลงพื้นที่ติดตามหนุนเสริมการทำงานของแกนนำเครือข่ายระดับจังหวัดในพื้นที่ 16	58
ภาคผนวก จ รายงานเวทีสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนและพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย	59
ภาคผนวก ฉ สรุปบทเรียนการดำเนินงานระดับภาค	60
ภาคผนวก ช สรุปการรับเรื่องร้องเรียนภาคกลาง 16 จังหวัด	61
ภาคผนวก ซ รายชื่ออาสาสมัครเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	62
ภาคผนวก ฅ เอกสารประกอบการดำเนินงานในด้านการทำความเข้าใจกับแกนนำหรือผู้นำชุมชนก่อนที่จะมีการจัดเวทีประชาคมกับประชาชนเรื่องกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณ	63

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	รายชื่อผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน 16 จังหวัด)	15
ตารางที่ 2	จำนวนเรื่องร้องเรียนพื้นที่ 16 จังหวัด	18
ตารางที่ 3	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนแยกแยกรายจังหวัด	21
ตารางที่ 4	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนรายแยกแยกจังหวัดและลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียน	38
ตารางที่ 5	จำนวนอาสาสมัครแยกแยกรายจังหวัด 16 จังหวัด	41

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของโครงการ

หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 เป็นต้นมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จาก การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ กสทช. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในมาตรา 27 ข้อ 13 การให้คุ้มครองสิทธิและ

เสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และมาตรา 32 ที่กำหนดให้ กสทช. ออกมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ในการดำเนินงานตาม พ.ร.บ. นี้ เน้นการออกมาตรการปรับเปลี่ยนกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เป็นการทำงานเชิงรุกที่มีเป้าหมายในการขับเคลื่อนในระดับประเทศ ที่ กสทช. ต้องดำเนินการในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล และการมีส่วนร่วมขององค์กรผู้บริโภคในระดับพื้นที่จะมีบทบาทในการส่งผ่านประเด็นปัญหาที่สำคัญ การสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายระดับชาติและทำงานเชิงรุกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริบทและสภาพปัญหาของพื้นที่โดยตรง

สถานการณ์ในปัจจุบันด้านเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมากและเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนทุกกลุ่มทุกระดับที่มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จนกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิตของคนยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ประจำที่ อินเทอร์เน็ต และโดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ในขณะเดียวกันก็พบว่าผู้บริโภคในประเทศไทยที่ใช้บริการกิจการสื่อสารโทรคมนาคมก็ประสบปัญหา เป็นจำนวนมากเช่นกัน เช่น โปรมอชั่นค่าโทรที่เอาเปรียบและแพง sms ครอบคลุมหรือกินเงิน ปัญหาการโรมมิ่งสัญญาณในพื้นที่ติดกับชายแดน คุณภาพความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ตามที่โฆษณาไว้ ฯลฯ ซึ่งผู้บริโภคที่ประสบปัญหามีส่วนน้อยที่ได้รับการแก้ไข ปัญหาเนื่องจากรู้สิทธิของตนเอง แต่ก็ยังมีอีกจำนวนไม่น้อยที่ยังคงถูกละเมิดสิทธิอยู่แต่ไม่ได้รับการแก้ไข ปัญหา เนื่องจากไม่รู้สิทธิของตนเองและเข้าไม่ถึงช่องทางการรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

จากการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของสมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา ภายใต้ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้านในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและเป็นกลไกประสานงานคุ้มครองผู้บริโภคภาคกลางในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นครนายก สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี นนทบุรีและอ่างทอง ซึ่ง

บทบาทในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ คือ

1. ให้ความรู้ในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคให้ กับประชาชนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดใกล้เคียง
2. ให้คำปรึกษา รับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. อบรมและขยายเครือข่ายแกนนำระดับอำเภอให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในพื้นที่ในอำเภอตนเองต่อได้
4. ผลักดันนโยบายสาธารณะร่วมกับเครือข่ายผู้บริโภคทั่วประเทศ

จากปัญหาของผู้บริโภคในด้านโทรคมนาคมข้างต้นและด้วยบทบาทภารกิจในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคของสมาคมกรุงเก่าเพื่อการพัฒนา จึงได้จัดทำ “โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง” เพื่อทำหน้าที่ เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้กับประชาชนได้ตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม รับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน ประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคให้เป็นไปตามสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ผลักดันให้เกิดกลไกความร่วมมือในการแก้ไขในระดับภูมิภาคและระดับจังหวัด รวมทั้งการช่วยกันผลักดันนโยบายมาตรการที่ผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครองตามสิทธิ

1.2 วัตถุประสงค์และขอบเขตของโครงการ

1.2.1 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวมจากมุมมองผู้บริโภค
- 3) เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่
- 4) เพื่อรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

1.2.2 ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

- 1) สร้างกลไกประสานงานระหว่างเครือข่ายผู้บริโภคและ กสทช. ในการขับเคลื่อนงานในพื้นที่เขต 1 นนทบุรี
- 2) เพิ่มความเข้มแข็งผู้บริโภค โดยการฝึกอบรม เครือข่ายระดับภาค 1 ครั้ง และฝึกอบรมทีมจังหวัดระดับ และฝึกอบรมทีมจังหวัดระดับโซน โซนละ 1 ครั้ง โดยให้ความรู้ในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- 3) จัดกิจกรรมรณรงค์ให้ความรู้สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมให้ผู้บริโภครวมกลุ่มในพื้นที่ 16 จังหวัด
- 4) สนับสนุนให้เกิดหน่วยรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภาคประชาชนที่เป็นช่องทางให้ผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรคมนาคมมีทางเลือกในการใช้สิทธิร้องเรียนในรูปแบบไม่เป็นการ/มีลักษณะใกล้ชิดแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

- 5) สัเคราะห์เรื่องร้องเรียนและพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายระดับภาคต่อ กสทช. เพื่อนำเสนอประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนวทางในการดำเนินงานนโยบายระดับภูมิภาค
- 6) สรุปบทเรียนการดำเนินงาน

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 มีองค์กร/เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าร่วมดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการโทรคมนาคมอย่างจริงจัง
- 1.3.2 ได้รับทราบข้อมูลสภาพปัญหาจากมุมมองของผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่างๆ
- 1.3.3 ผู้บริโภคใช้บริการโทรคมนาคมมีทางเลือก ในการใช้สิทธิร้องเรียนในรูปแบบไม่เป็นทางการ/มีลักษณะใกล้ชิดแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
- 1.3.4 เพิ่มความตื่นตัวและตระหนักรู้ถึงสิทธิด้านกิจการโทรคมนาคมของผู้บริโภค
- 1.3.5 ได้ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาบริการและประโยชน์ในการดำเนินการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม

1.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 1.4.1 ผู้บริโภคในพื้นที่ดำเนินการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการสื่อสารโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นอย่างน้อยจังหวัดละ 50 คน โดยวัดจากการประเมินก่อนและหลังการอบรม
- 1.4.2 ผู้บริโภคมีความตื่นตัวในการใช้สิทธิร้องเรียนมากขึ้น โดยวัดจากจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่
- 1.4.3 มีการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์จังหวัดรวมทั้งโครงการอย่างน้อย 20 เรื่อง และแก้ไขปัญหาได้อย่างน้อย 70%
- 1.4.4 มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสาธารณะในการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมอย่างน้อย 2 เรื่อง

บทที่ 2 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

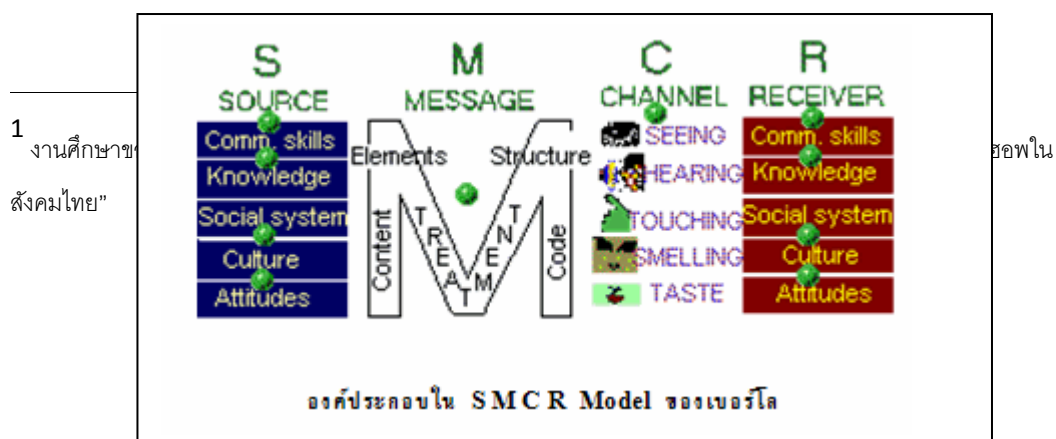
โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง (Supporting Customer Network Program for Empowering Telecommunication Customer in Central Region) มีแนวคิดที่สามารถนำมาอธิบายแนวคิดหลัก ดังนี้

แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model หรือ SMCR Model)¹

ดวิด เค. เบอร์โล (David K.Berlo) ได้พิมพ์ตำราชื่อ “The Process of Communication” ในทศวรรษที่ 1960 โดยอธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้อย่างละเอียด เบอร์โลได้สรุปองค์ประกอบการสื่อสารว่ามี 6 ประการ คือ

1. แหล่งสาร (Communication Sourec)
2. ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder)
3. เนื้อหาข่าวสาร (Message)
4. ช่องสาร (Channel)
5. ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) และ
6. ผู้รับสาร (Communication Receiver)

ในการส่งและรับข่าวสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น แหล่งสาร กับผู้เข้ารหัสสารอาจรวมอยู่ในตัวบุคคลเดียวกัน เรียกว่าผู้ส่งสาร (Sourec) และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารอาจรวมเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้น แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร เบอร์โล ได้อธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญๆขององค์ประกอบการสื่อสารแต่ละตัว ที่จะมีอิทธิพลทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จหรือประสบผลล้มเหลวดังภาพ



ภาพที่ 1 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model หรือ SMCR Model)

แบบจำลองการสื่อสารของเดวิด เค เบอร์โล ข้างต้นแสดงองค์ประกอบการสื่อสารและรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์ประกอบไว้ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (source) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ความรู้สึกต่างๆ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยา ท่าทาง ซึ่งเบอร์โลเชื่อว่าการสื่อสารจะสำเร็จได้ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จ และประสิทธิภาพของการสื่อสาร คือ ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การเข้ารหัส” (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2. ข้อมูลข่าวสาร (message) เกี่ยวข้องด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3. ช่องทางในการส่ง (channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสาร ข้อมูลโดยผ่านประสาทมสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

4. ผู้รับ (receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัส” (decode) สาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม เช่น เดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งจึงจะทำให้การสื่อสารความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ตามลักษณะของทฤษฎี S M C R นี้ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่ง และรับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่

1. ทักษะในการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับ ควรจะมีความชำนาญในการส่งและการรับการเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้อง

มีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น

2. ทักษะคติ (attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับ มีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวโยงไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีทัศนคติคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือนำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าวไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่านหวานน่าฟัง เหล่านี้เป็นต้น

3. ระดับความรู้ (knowledge levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่หรือพัฒนากรจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่าง ๆ ในชนบทเพื่อให้คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่าย ๆ หรือไม่ใช่ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือ มาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ เหล่านี้เป็นต้น

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม (socio - culture systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

ดังนั้นกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้ของแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดทั้ง 16 จังหวัด เพื่อเป็นกลไกการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้กับประชาชนได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินโครงการนั้น จึงต้องให้

ความสำคัญทั้งในด้านการพัฒนาแนวคิดและทักษะของแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคในฐานะผู้ส่งสาร (source) การสร้างความเข้าใจต่อตัวข้อมูลข่าวสาร(massage) การวิเคราะห์และออกแบบช่องทาง และรูปแบบการสื่อสารข้อมูล(channel) ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย(receiver) โดยคำนึงถึงพื้นฐาน ศักยภาพของทั้งผู้ส่งสารผู้รับสาร ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายทั้งค่านิยม/ทัศนคติ ระดับความรู้ ความเข้าใจ และบริบททางสังคมวัฒนธรรมในสังคมชุมชนนั้นๆ

บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานโครงการ

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง มีเป้าหมายในการสนับสนุนให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อทำหน้าที่ เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้กับประชาชนได้ตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และมีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น ประกอบกับพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่ให้สามารถรับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน ประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคให้เป็นไปตามสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยผลักดันให้เกิดกลไกความร่วมมือในการแก้ไขในระดับภูมิภาคและระดับจังหวัด รวมถึงการผลักดันนโยบายมาตรการที่ผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครองตามสิทธิให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวมจากมุมมองผู้บริโภค โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

1. กิจกรรมเพื่อการพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่

1.1 ประชุมคณะทำงานกลไกภาคไตรมาสละ 1 ครั้ง รวม 4 ครั้ง

การดำเนินงานโครงการมุ่งเน้นการสร้างกลไกประสานงานระหว่างเครือข่ายผู้บริโภคและ กสทช. ในการขับเคลื่อนงานในพื้นที่เขต 1 นนทบุรี ปัจจุบันคือพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช.ภาค 1 (กรุงเทพมหานคร) และได้มีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในเชิงลึกในระดับพื้นที่ไว้ไตรมาสละ 1 ครั้ง รวมทั้งหมด 4 ครั้ง เพื่อเป็นการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น บทเรียนการดำเนินงาน และวางแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการรวมถึงติดตามการดำเนินงานของคณะทำงานกลไกภาค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ครั้งที่ 1 (ไตรมาศที่ 1) จัดประชุมวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560 ณ โรงแรมริเวอร์วิว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการเพิ่มเติมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการทำความเข้าใจโครงการ ขั้นตอนการทำงาน กรอบงบประมาณโครงการ วางแผนการทำงานร่วมกันภายในระยะเวลาการดำเนินงานโครงการ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพแกนนำระดับภาค

ครั้งที่ 2 (ไตรมาศที่ 2) จัดประชุมวันที่ 12 มกราคม 2561 ณ โรงแรมริเวอร์วิว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนและสถานการณ์การขับเคลื่อนงานส่งเสริม

สนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด และการเตรียมกระบวนการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพ 2 หลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย

- 1) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในระดับภาคกลาง จำนวน 1 ครั้ง ครั้งละ 60 คน ระยะเวลา 3 วัน 2 คืน
- 2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภคด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในระดับโซน จำนวน 3 ครั้ง โซนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 60 คน

ครั้งที่ 3 (ไตรมาสที่ 3) จัดประชุมวันที่ 6 พฤษภาคม 2561 ณ โรงแรมริเวอร์วิว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการทบทวนการทำงานในช่วงที่ผ่านมาตั้งแต่เดือน กันยายน 2561 – เดือน เมษายน 2561 ได้มีการดำเนินงานในเรื่องอะไรบ้างและได้ผลเป็นอย่างไร รวมถึงการวางแผนกิจกรรมที่ยังต้องดำเนินการในช่วงเวลาที่กำหนดคือต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเดือนสิงหาคม 2561 และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานขยายผลการเรียนรู้จากการอบรมพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมความรู้ในการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชนในด้านการโทรคมนาคม ใน 2 ส่วนคือ การขยายผลการสร้างกระบวนการเรียนรู้ และการรับเรื่องร้องเรียน ทำให้แต่ละจังหวัดได้เรียนรู้บทเรียนการทำงานของแต่ละพื้นที่ว่ามีวิธีการดำเนินงานอย่างไร และมีวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทอย่างไรบ้าง

ครั้งที่ 4 (ไตรมาสที่ 4) จัดประชุมวันที่ 5 สิงหาคม 2561 โรงแรมริเวอร์วิว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ในเรื่องการขยายผลการเรียนรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด และการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม และการเตรียมความพร้อมจังหวัดและการเตรียมกระบวนการการจัดเวทีสรุปบทเรียนการดำเนินงานโครงการในวันที่ 10-11 สิงหาคม 2561

1.2 อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในระดับภาคกลาง จำนวน 1 ครั้ง ครั้งละ 60 คน ระยะเวลา 3 วัน 2 คืน

การอบรมเชิงปฏิบัติการฯ จัดขึ้นในวันที่ 20-22 มกราคม พ.ศ.2561 ณ โรงแรมริเวอร์วิว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวิทยากรจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ภาค 1 คุณมนสิชา เหมิกจันทิก , เลขานุการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ คุณสุภรานต์ โรจนไพรวงศ์ และนายแพทย์ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัด ด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และพัฒนาศักยภาพด้านเทคนิคการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม โดยเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม ซึ่งเนื้อหาในการฝึกอบรมมี 2 เรื่อง คือ

- 1) เทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม ซึ่งจะเป็นการให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากกรณีศึกษาตัวอย่าง
- 2) เทคนิคการจัดกระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ผลการประเมินความรู้จากกการอบรม

มีผู้เข้าร่วมการอบรมที่ตอบแบบสอบถามทั้ง Pre-test และ Post-test จำนวน 31 คน พบว่า ผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นหลังการอบรมมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนก่อนและหลังการอบรมมีจำนวนเท่าเดิมจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนหลังการอบรมน้อยกว่าก่อนการอบรมจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ดังนั้น แกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคมมากขึ้น หลังจากการเข้าอบรม เกินกว่าร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมอบรม

1.3 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภคด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมในระดับโซน จำนวน 3 ครั้ง โซนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 60 คน

การอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภคระดับโซนที่เน้นกระบวนการสร้างการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมหลัก แบ่งออกเป็น 3 โซน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

โซนที่ 1 ประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดชัยนาท จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดในวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ.2561 ณ โรงแรมริเวอร์วิว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวิทยากรจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ภาค 1 คุณมนสิชา เหมิกจันทิก

โซนที่ 2 ประกอบด้วย จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรสงคราม จัดในวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ.2561 ณ กุลนที รีสอร์ท อ.อัมพวา จ.สมุทรสงคราม โดยมีวิทยากรจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ภาค 1 คุณอุบล ดีเสียง นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับสูง

โซนที่ 3 ประกอบด้วย จังหวัดนครปฐม จังหวัดลพบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปราชญ์บุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา จัดขึ้นในวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ.2561 ณ ทุ่งดินดำ รีสอร์ท จังหวัดนครปฐม โดยมีวิทยากรจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ภาค 1 คุณมนสิชา เหมิกจันทิก

การอบรมพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ 3 โซนเป็นการพัฒนาด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และเพิ่มเติมความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่การคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม โดยเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม ซึ่งเนื้อหาในการฝึกอบรมมี 2 เรื่อง คือ

- 1) เทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคมซึ่งจะเป็นการให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในการกิจการโทรคมนาคม กฎหมายที่เกี่ยวข้องและวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากกรณีศึกษาตัวอย่าง
- 2) สิทธิและหน้าที่การคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ในการอบรมเชิงปฏิบัติการระดับโซนได้กำหนดไว้ว่าเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ 3 โซนมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคมมากขึ้นคิดเป็น 80%ของผู้เข้าร่วมอบรมโดยวัดจากการทดสอบความรู้ความเข้าใจของเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ 3 โซนก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม

ผลการประเมินผลความรู้ จากผู้เข้าร่วมการอบรมฯ 3 โซน จำนวน 111 คน

ผลการประเมิน มีผู้เข้าร่วมการอบรมที่ตอบแบบทดสอบความรู้ทั้ง Pre-test และ Post-test จำนวนรวม 111 คน พบว่า ผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนเพิ่มขึ้นหลังการอบรม มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9 ของผู้ตอบแบบทดสอบ ผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนก่อนและหลังการอบรมเท่าเดิม มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ของผู้ตอบแบบทดสอบ และผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนหลังการอบรมน้อยกว่าก่อนการอบรม มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ของผู้ตอบแบบทดสอบ

ดังนั้น เครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคมมากขึ้น หลังจากการเข้าอบรมมีสัดส่วนเกินกว่าร้อยละ 80 ของผู้เข้าอบรม

1.4 การลงพื้นที่ติดตามหนุนเสริมการทำงานของแกนนำเครือข่าย ระดับจังหวัดในพื้นที่ 16 จังหวัดเพื่อให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และแผนงานที่แต่ละจังหวัดได้กำหนดได้

การลงพื้นที่ติดตามหนุนเสริมการทำงานของแกนนำเครือข่ายระดับจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้แกนนำเครือข่ายระดับจังหวัดในพื้นที่ 16 จังหวัดสามารถดำเนินงานตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์และแผนงานที่แต่ละจังหวัดได้กำหนดไว้ โดยการลงพื้นที่เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการทำงานของแต่ละจังหวัด ภาควิชาเครือข่ายในพื้นที่ การรับเรื่องและการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และเพิ่มเติมความรู้ให้กับแกนนำเครือข่ายให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น เช่น ขั้นตอนการดำเนินงานการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ โดยแกนนำเครือข่ายระดับจังหวัดในพื้นที่ 16 จังหวัด สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และแผนงานที่แต่ละจังหวัดได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ผู้บริโภคในพื้นที่ดำเนินการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการสื่อสารโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นอย่างน้อยจังหวัดละ 50 คน
- 2) ผู้บริโภคมีความตื่นตัวในการใช้สิทธิร้องเรียนมากขึ้น โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เฉลี่ย 4 เรื่องต่อจังหวัด
- 3) มีการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์จังหวัดรวมทั้งโครงการจำนวน 61 เรื่อง และแก้ไขปัญหาได้ 100%

2. กิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น

2.1 การสนับสนุนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน

การสนับสนุนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลางเข้าถึงบริการรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมากขึ้น โดยดำเนินงานใน 3 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับนโยบาย

1) ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน 16 จังหวัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จังหวัด	ผู้ประสานงาน
1. ชัยนาท	นายสมเจตน์ โพธิ์พุทธโชติ
2. สิงห์บุรี	นายประชาญ มีสี
3. อ่างทอง	นายสุธี ประเสริฐศรี , นางจิตศิริ
4. ลพบุรี	นางเตือนใจ สمانมิตร
5. พระนครศรีอยุธยา	นายสันติ โฉมยงค์
6. ปทุมธานี	นายพันธ์รวี ยอดมา
7. นนทบุรี	นางจินตนา กวาวปัญญา
8. ฉะเชิงเทรา	นางสุกัญญา साแสง
9. ปราชินบุรี	นางอาภรณ์ กลางประดิษฐ์
10. กาญจนบุรี	นายพิศิษฐ์ ยินดีวี
11. ราชบุรี	นายสุรชัย ฉัตรภิญญาคุปต์
12. นครปฐม	นางสาวพัชรภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย
13. สมุทรสงคราม	นายวุฒิพงษ์ สุขนิพิฐพร
14. สมุทรสาคร	นายณรงค์ จารุปราโมทย์
15. เพชรบุรี	นายนิพนธ์ คำแถม
16. สุพรรณบุรี	นายบัญชา วิริยพิตร

ตารางที่ 1 รายชื่อผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน 16 จังหวัด

และมีขั้นตอนในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนดังนี้

2) ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1) ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

: กรณี การตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม (เสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือ)

- ขั้นตอนที่ 1 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชน รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน หรือเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชนเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่สมาคมจัดตั้งขึ้น ไม่ได้อยู่ในกระบวนการและระยะเวลารับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องแต่อย่างใด)
- ขั้นตอนที่ 2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล/หาข้อเท็จจริงในพื้นที่
- ขั้นตอนที่ 3 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจกับชุมชนในเรื่องกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม
- ขั้นตอนที่ 4 เข้าร่วมเวทีชี้แจงเสาสัญญาณที่ผู้ประกอบการจัดขึ้น
- ขั้นตอนที่ 5 การติดตามผลการดำเนินงานหลังการจัดเวทีชุมชน
- ขั้นตอนที่ 6 กรณีหากติดต่อผู้ประกอบการแล้วไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา ศูนย์ประสานงานฯ แนะนำให้ร้องเรียนโดยตรงกับสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.)

2.2) ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

: กรณีการคิดค่าบริการการใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่เป็นธรรม (เช่น เรียกเก็บค่าบริการซ้ำซ้อน , คิดค่าบริการเกินสัญญา , ข้อความคิดค่าบริการโดยไม่ได้สมัครใช้บริการ)

- ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่
- ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบข้อเท็จจริงการใช้งานโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน รวบรวมหลักฐานการใช้บริการของผู้ร้องเรียนทั้งจากตัวของผู้ร้องเรียน
- ขั้นตอนที่ 3 ติดต่อศูนย์บริการเพื่อยืนยันว่าไม่มีการใช้บริการตามที่ทางศูนย์บริการเรียกเก็บ
- ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อติดตามผลการให้คำปรึกษาหรือข้อแนะนำกับผู้ร้องเรียน หรือผลการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ
- ขั้นตอนที่ 5 กรณีหากติดต่อผู้ประกอบการแล้วไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา ศูนย์ประสานงานฯ แนะนำให้ร้องเรียนโดยตรงกับสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.)

3) การสร้างความตื่นตัวผู้บริโภคในการใช้สิทธิร้องเรียนโดยวัดจากจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ และมีการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์จังหวัด

จากการดำเนินงานสร้างความตื่นตัวของผู้บริโภคในการใช้สิทธิร้องเรียนโดยการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้มีผู้บริโภคร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่จังหวัดรวมทั้งโครงการจำนวน 61 เรื่อง จากที่ตั้งเป้าหมายไว้ไม่น้อยกว่า 20 เรื่อง และสามารถแก้ปัญหาได้ 100 % จากที่กำหนดไว้ได้อย่างน้อย 70% โดยมีสรุปเรื่องร้องเรียน 16 จังหวัดตามรายละเอียดดังนี้

จังหวัด	จำนวน	ประเภทเรื่องร้องเรียน				
		โทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรศัพท์พื้นฐาน	SMS	อินเทอร์เน็ต	เสาสัญญาณ
รวม 16 จังหวัด	61 เรื่อง	35	-	11	6	9

ตารางที่ 2 จำนวนเรื่องร้องเรียนพื้นที่ 16 จังหวัด

3. กิจกรรมการรณรงค์ให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

3.1 การรณรงค์ให้ผู้บริโภคมีความรู้สิทธิและหน้าที่เรื่องผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการรวมกลุ่มผู้บริโภค

การดำเนินกิจกรรมมุ่งเน้นให้ผู้บริโภคมีความรู้สิทธิและหน้าที่เรื่องผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่ม และการมีส่วนร่วมใน”การสร้าง ความเข้มแข็งให้กับชุมชน ในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยการเปิดรับสมัครเป็นสมาชิกอาสาสมัครเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

โดยภาพรวมเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคม ช่องทางการร้องเรียน และการประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน รวมถึงการสร้างกลไกเครือข่ายผู้บริโภคในการเฝ้าระวังการใช้บริการด้านโทรคมนาคม ทั้งบริการโทรศัพท์และบริการอินเทอร์เน็ต

กระบวนการดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคม แก่นนำเครือข่ายผู้บริโภคฯจะใช้เวทีเครือข่ายองค์กรภาคประชาชนที่มีอยู่ในพื้นที่เป็นช่องทางสื่อสารและสร้างการเรียนรู้ ซึ่งมีแตกต่างหลากหลายขึ้นอยู่กับฐานงานและฐานความสัมพันธ์ของแก่นนำเครือข่ายผู้บริโภคฯของแต่ละจังหวัด เช่น ชมรม/กลุ่มผู้สูงอายุ เครือข่าย อสม. กลุ่มผู้ถูกคุมประพฤติ เครือข่ายเยาวชน/นักเรียนนักศึกษา คณะกรรมการประปาหมู่บ้าน สภาองค์กรชุมชนตำบล โดยแก่นนำเครือข่ายผู้บริโภคฯได้เข้าไปร่วมให้ข้อมูลความรู้ในเวทีของเครือข่ายองค์กรภาค

ประชาชนที่จัดขึ้นในวาระต่างๆ เช่น เวทีของกลุ่มผู้ถูกคุมประพฤติ การประชุมของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล การประชุมคณะกรรมการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชนตำบล การประชุมประจำเดือนของเครือข่าย อสม.ในพื้นที่ เวทีธรรมนุญสุขภาพชุมชน รวมถึงการเข้าไปร่วมในเวทีประชาคมการติดตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ เช่น กรณีของจังหวัดนนทบุรี แกนนำเครือข่ายผู้บริโภคฯ ระดับจังหวัดเน้นการให้ข้อมูลความรู้เรื่องขอบเขตการบริการด้านโทรคมนาคม , สิทธิพื้นฐานที่สำคัญของผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคม ช่องทางและวิธีการร้องเรียน , ข้อควรระวังในเรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ และเสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือ , ขั้นตอนการดำเนินการในกรณีมีการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ใกล้พื้นที่ชุมชน , การนำเสนอกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นและทางเลือก/ทางออกในการแก้ไขปัญหาการบริการด้านโทรคมนาคม เช่น การเก็บค่าบริการโทรศัพท์เกินจริง ปัญหาและวิธีการระงับการส่งข้อความโฆษณาทางโทรศัพท์(SMSกวนใจ) โดยใช้วิธีการบรรยายประกอบสื่อ powerpoint ของโครงการส่งเสริมเครือข่ายผู้บริโภคฯภาคกลางและของ กสทช. , การยกตัวอย่างกรณีศึกษาปัญหาของผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม , การเปิดให้ผู้เข้าร่วมเวทีซักถามพูดคุยแบบไม่เป็นทางการในกรณีปัญหาที่ผู้บริโภคประสบหรือสนใจ และการแจกเอกสารประกอบการบรรยาย

ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน ช่องทางและวิธีการร้องเรียนของผู้บริโภค โดยมีรูปแบบที่สำคัญได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์ในเวทีหรือการประชุมของเครือข่ายองค์กรภาคประชาชนและ/หรือหน่วยงานที่มีอยู่ในจังหวัด 2) การใช้พื้นที่สาธารณะต่างๆ เช่น พื้นที่ตลาดนัด , พื้นที่ของหน่วยงานราชการในพื้นที่ที่มีการให้บริการประชาชนในชุมชนท้องถิ่น เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล โดยใช้สื่อ ได้แก่ แผ่นพับ ป้ายไว้นิล เอกสารที่ได้จาก กสทช.

ผลจากการดำเนินงานดังกล่าวพบว่า ประชาชนผู้บริโภค มีความสนใจและมีความตื่นตัวในเรื่องการใช้บริการในด้านโทรคมนาคมมากขึ้น โดยพบว่าผู้บริโภคมีความสนใจในปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาการถูกเอาเปรียบในการใช้บริการโทรศัพท์ทั้งแบบเติมเงินและรายเดือน อาทิ การคิดค่าบริการโทรศัพท์เกินจริง , ระบบเติมเงินเงินสูญหาย ไม่รู้ว่าจะร้องเรียนกับใคร , ปัญหาความกังวลใจในเรื่องการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ ความไม่มั่นใจว่าคลื่นสัญญาณจากโทรศัพท์ และคลื่นจากเสาสัญญาณมีผลกระทบต่อสุขภาพหรือไม่/มากน้อยเพียงใด , ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องช่องทางและขั้นตอนวิธีการร้องเรียน , ปัญหาการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทของ กสทช. , ปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ห่างไกล/ทุรกันดาร นอกจากนี้ในบางจังหวัดเกิดเครือข่ายผู้บริโภคฯในด้านโทรคมนาคม อาทิ สุพรรณบุรี พระนครศรีอยุธยา กาญจนบุรี เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคฯระดับจังหวัดยังมีข้อจำกัดและอุปสรรคในด้านต่างๆ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในเวทีต่างๆมีน้อยเกินไปในบางเวที สื่อประกอบการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่เพียงพอและมีรูปแบบที่ยังไม่น่าสนใจเท่าที่ควรและเนื้อหาที่ยังค่อนข้างเป็นวิชาการ ขณะเดียวกันยังพบว่าผู้บริโภคจำนวนมากเห็นว่าการถูกผู้ประกอบการเอาเปรียบนั้นไม่สามารถเรียกเงินคืนได้และเสียเวลาในการดำเนินการร้องเรียน

4. กิจกรรมเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวมจากมุมมองผู้บริโภค

4.1 การจัดเวทีสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนและพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายระดับภาค 1 ครั้ง

การจัดเวทีสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนจัดในวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ.2561 ณ โรงแรมเซ็นทารา อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบุรี โดยการรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากพื้นที่ 16 จังหวัดเพื่อนำมาสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนและนำไปสู่การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายระดับภูมิภาคต่อ กสทช. และนำเสนอประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะทางในการดำเนินงานนโยบายระดับภูมิภาค

จากการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนของพื้นที่ 16 จังหวัด มีรายละเอียดดังนี้

จังหวัด	จำนวน	ประเภทเรื่องร้องเรียน				
		โทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรศัพท์พื้นฐาน	SMS	อินเทอร์เน็ต	เสาสัญญาณ
นนทบุรี	8	8				
สุพรรณบุรี	7	7				
ลพบุรี	6	1		2	1	2
สิงห์บุรี	4	1			2	1
ชัยนาท	1	1				
อ่างทอง	3	2		1		
ปทุมธานี	4	2		1		1
กาญจนบุรี	2			1	1	
สมุทรสงคราม	4			4		
สมุทรสาคร	4	2				2
นครปฐม	5	4				1
เพชรบุรี	4			2	2	
พระนครศรีฯ	4	2				2
ปราจีนบุรี	3	3				

จังหวัด	จำนวน	ประเภทเรื่องร้องเรียน				
		โทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรศัพท์พื้นฐาน	SMS	อินเทอร์เน็ต	เสาสัญญาณ
ราชบุรี	2	2				
ฉะเชิงเทรา	-					
รวม	61	35	-	11	6	9

ตารางที่ 3 รายละเอียดเรื่องร้องเรียนแยกจังหวัด

จากการรวบรวมจากการลงพื้นที่ 16 จังหวัด ของทีมประสานงานโครงการในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาพบเรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดกลุ่มได้เป็นเรื่องหมวดคือ 1) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากปัญหาการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือในพื้นที่ชุมชน และ 2) ปัญหาการเก็บค่าบริการโทรศัพท์และค่าอินเทอร์เน็ตไม่เป็นธรรม และจากการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหาของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม พบว่า

1) เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากปัญหาการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือในพื้นที่ชุมชน มีสาเหตุมาจาก ขั้นตอนกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณไม่ถูกต้องไม่มีการให้ข้อมูลที่รอบด้านกับผู้มีส่วนได้เสีย และขาดการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบกับผู้บริโภคไม่มีข้อมูล / ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อบริหารจัดการพื้นที่ในการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคมได้ และหน่วยงานกำกับดูแลขาดการกำกับดูแลอย่างจริงจัง และไม่มีการตรวจสอบกระบวนการที่ถูกต้อง และมีข้อเสนอต่อการดำเนินงานในระยะต่อไปคือ

ข้อเสนอ

- ควรให้มีการกำหนดบทบาทให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้เข้ามามีบทบาทการให้ข้อมูล/ ข้อเสนอในเวทีประชาคม
- หน่วยงานท้องถิ่นควรมีบทบาทในการจัดเวทีประชาคมและบริษัทสนับสนุนค่าใช้จ่าย มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลด้านกฎหมายในเวทีประชาคม
- กสทช. ควรออกระเบียบเพื่อควบคุมกระบวนการตั้งเสาสัญญาณให้เป็นไปตามขั้นตอน และมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน
- ในระเบียบการตั้งเสาสัญญาณควรกำหนดรายละเอียดในระเบียบให้มีการตั้งเสาสัญญาณให้ห่างจากชุมชนอย่างน้อย 400 -500 เมตร
- การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นควรมีองค์ประกอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่ ผู้ประกอบการ ประชาชน ตัวแทนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อปท. กสทช. เป็นต้น

- กสทช. ควรมีการให้ความรู้ ข้อกฎหมาย /กระบวนการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เช่น ท้องที่ ท้องถิ่น เป็นต้น
- กสทช.ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบที่อาจส่งผลต่อผู้บริโภคอย่างชัดเจน

2) ปัญหาการเก็บค่าบริการโทรศัพท์และค่าอินเทอร์เน็ตไม่เป็นธรรม มีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการไม่ได้ศึกษาข้อมูลอย่างชัดเจน ไม่ทราบเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ กดรับบริการโดยที่ไม่รู้ตัว ผู้ให้บริการไม่ได้ให้รายละเอียดอย่างชัดเจน ระบบอินเทอร์เน็ตเหมาจ่าย ไม่เป็นไปตามสัญญาที่ให้สัญญาไว้ เช่น ทرمูฟ การตัดสัญญาณต้อง 30 วัน การเรียกเก็บเงินซ้ำซ้อนระหว่างการใช้งานระหว่างเดือน มีโปรโมชั่นอยู่แล้วมีโปรโมชั่นซ้อนเก็บค่าบริการ

ข้อเสนอ

- ผู้ใช้บริการศึกษาข้อมูลก่อนอย่างละเอียด/รอบคอบก่อนตกลงทำสัญญาใช้บริการ
- ผู้ใช้บริการสามารถมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาในรูปแบบกลุ่มเพื่อเป็นข้อเสนอต่อกสทช.ในการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรม
- ผู้ให้บริการต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการศึกษาโปรโมชั่นก่อนทำสัญญา ควรมีจริยธรรมให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับผู้ให้บริการ
- กสทช. ควรออกระเบียบให้ผู้ประกอบการ สำเนาสัญญาให้ผู้ใช้บริการทุกครั้งที่มีการทำสัญญาเกิดขึ้น
- กสทช.ควรออกระเบียบมาตรการการลงโทษผู้ประกอบการที่ทำผิด /มีเรื่องร้องเรียนหลายครั้ง
- กสทช.กำหนดระเบียบให้กำหนดแต่ละค่ายให้ข้อมูลโปรโมชั่น ให้ชัดเจนตัวหนังสือให้อ่านชัดเจน
- กสทช. ควรมีการพัฒนาให้มีกองทุนเยียวยาผู้เสียหายจากการให้บริการ เช่น กรณีเราเปิดร้านเกมส์แต่เราขาดรายได้ จากการประกอบอาชีพเพราะการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ค่าเสียโอกาส /รายได้ระหว่างเกิดปัญหา

5. กิจกรรมการสรุปบทเรียนการดำเนินงานระดับภาค 1 ครั้ง จำนวนผู้เข้าร่วมจำนวน 40 คน ระยะเวลา 2 วัน 1 คืน

การสรุปบทเรียนการดำเนินงานระดับภาคจัดขึ้นในวันที่ 10 – 11 สิงหาคม พ.ศ.2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปบทเรียนการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป ซึ่งบทเรียนการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมที่ผ่านมาที่สำคัญคือ 1) การสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค 2) การจัดการเรื่องร้องเรียน 3) การสร้างการรับรู้และการตื่นตัวของผู้บริโภค และได้ข้อค้นพบ และบทเรียนที่เกิดขึ้นโดยมีรายละเอียดดังนี้

- การให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายควรทำเชิงลึก ให้ลึกในทุกระดับ ในการให้ความรู้ การรู้สิทธิตนเอง และมีกระบวนการจัดเวทีอย่างต่อเนื่อง
- การพัฒนาศักยภาพศูนย์ประสานงานให้เกิดความรู้มากขึ้น และสร้างองค์ความรู้จากการดำเนินงาน เช่น ขั้นตอนการร้องเรียน การรู้สิทธิตนเอง เพื่อถ่ายทอดสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจน จะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การสร้างพลังการทำงานควรทำด้วยการมีส่วนร่วมในการทำงานในกระบวนการทุกขั้นตอน มีการวางแผน /ปฏิทินการปฏิบัติงานร่วมกัน และแบ่งบทบาทตามความสามารถของแกนนำคณะทำงาน และควรให้เครือข่ายมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในการทำงานกิจกรรมต่างๆของโครงการ โดยให้คณะทำงานมีบทบาทร่วมกัน เช่น การทำงานด้านวิชาการ การทำงานด้านปฏิบัติการ การฝึกอบรม/การจัดการความรู้
- การทำงานในพื้นที่ต้องทำงานร่วมกับคนอื่น/เครือข่ายอื่น อย่าทำงานคนเดียวในพื้นที่
- ต้องทำงานตามบริบทพื้นที่ จับประเด็นที่ตนเองสนใจ ประชาชนสนใจและทำอย่างจริงจัง
- การทำงานต้องมีการตรวจสอบทั้ง เอกสารและพื้นที่จริง ว่าตรงกันหรือไม่
- การทำงานเป็นการต่อร่องระหว่างผลประโยชน์ของนายทุน กับผลประโยชน์ของประชาชน จากการทำงานที่ผ่านมาข้อมูลไม่ชัดและพูดแบบฟันธงไม่ได้ อยากให้หยิบประเด็นร้อนขึ้นมาและคนสนใจและนำมาให้คนเรียนรู้ เช่น SMS กวนใจ จะจัดการแก้ไขอย่างไร จะให้ความรู้ในการแก้ปัญหาอย่างไร ตัวอย่าง กรณีเสาสัญญาณเราสามารถเอาข้อเท็จจริงมาพูดได้ (ที่เป็นข้อเท็จจริงอยู่แล้ว) ถ้ามีโครงการต่อไป กรณีเสาสัญญาณจะให้ความรู้แบบไหน (อาจจะไม่เลือกเรื่องๆเดียว และทำให้รู้ลึกๆจริง)

- ถ้ามีการพัฒนาโครงสร้างการทำงาน การทำงานแบบเครือข่าย มีการพัฒนาให้มีรุ่นใหม่มาเรียนรู้ แบ่งบทบาทหน้าที่กันทำ เช่น รุ่นพี่ก็ดูเรื่องการผลักดันนโยบาย รุ่นน้องเป็นทีมทำเรื่องร้องเรียน ทีมให้ความรู้ในการคุ้มครองสิทธิ เน้นงานที่ลงลึกมากขึ้น เช่น ทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เชี่ยวชาญ จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การดำเนินงานของ กสทช. ไม่มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนเข้าถึง เช่น กรณีเก็บเงินเกิน การทำข้อมูลความรู้เรื่องการประเมินผลกระทบต่างๆที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม

บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน

โครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง ให้ความสำคัญกับกระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้ของแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดทั้ง 16 จังหวัด เพื่อเป็นกลไกการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้กับประชาชน ได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินโครงการ ซึ่งต้องให้ความสำคัญทั้งในด้านการพัฒนาแนวคิดและทักษะของแกนนำเครือข่ายผู้บริโภค ในฐานะผู้ส่งสาร(source) การสร้างความเข้าใจต่อตัวข้อมูลข่าวสาร(massage) การวิเคราะห์และออกแบบช่องทางและรูปแบบการสื่อสารข้อมูล(channel) ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย(receiver) โดยคำนึงถึงพื้นฐานศักยภาพของทั้งผู้ส่งสารผู้รับสาร ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายทั้งค่านิยม/ทัศนคติ ระดับความรู้ความเข้าใจ และบริบททางสังคมวัฒนธรรมในสังคมชุมชนนั้นๆ ซึ่งสามารถดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดโครงการดังนี้

1. การดำเนินงานสามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น

การดำเนินงานมุ่งเน้นการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลางเข้าถึงบริการรับและแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนมากขึ้น โดยมีภารกิจหลัก 4 เรื่องคือ

- 1) การให้ข้อมูลความรู้ในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคให้ กับประชาชนในพื้นที่จังหวัด
- 2) การให้คำปรึกษา รับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในจังหวัด
- 3) การขยายเครือข่ายแกนนำให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในพื้นที่ในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ของตนเองต่อได้
- 4) ผลักดันนโยบายสาธารณะร่วมกับเครือข่ายผู้บริโภคในระดับภูมิภาค

จากการดำเนินงานในการเปิดช่องทางให้ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลางเข้าถึงบริการรับและแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ทำให้ผู้บริโภคมีการร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน และสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนได้จำนวน 61 เรื่อง

ผลการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ภาคกลาง 16 จังหวัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม
: กรณี การตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม (เสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือ)

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนในช่วงที่กำลังดำเนินการตั้งเสาสัญญาณ หรือตั้งเสาสัญญาณแล้วแต่อยู่ระหว่างการติดตั้งอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ และทางผู้ประกอบการได้รับการอนุญาตจากองค์กรปกครองท้องถิ่นแล้ว ลักษณะการร้องเรียนเป็นการร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสในกระบวนการจัดเวทีชี้แจงทำความเข้าใจกับชุมชน ซึ่งมีทั้งลักษณะการล่ารายชื่อผู้เข้าประชุมโดยที่ไม่ได้มีการจัดประชุมจริง และการจัดประชุมชี้แจงเฉพาะกับผู้ที่มีส่วนได้รับประโยชน์ เช่น เจ้าของที่ดินผู้ให้เช่าที่ตั้งเสาสัญญาณ และครอบครัวหรือญาติพี่น้อง โดยครัวเรือนในรัศมีรอบเสาสัญญาณไม่ได้เข้าร่วมการประชุมด้วย และไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับชุมชนอย่างเป็นทางการลักษณะ เช่น ไม่มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ในจุดที่สังเกตได้ง่าย และการให้ข้อมูลโครงการในเวทีจะเป็นการให้ข้อมูลด้านเดียว ไม่ได้มีการให้ข้อมูลอย่างรอบด้าน เช่น ผลดี ผลเสีย และผลกระทบของการติดตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ชุมชน โดยผู้ร้องเรียนมีความกังวลในเรื่องผลกระทบของคลื่นสัญญาณต่อสุขภาพของคนในชุมชนที่อยู่ใกล้บริเวณที่ตั้งเสาสัญญาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เด็กเล็ก สตรีมีครรภ์ ผู้ป่วย รวมถึงความเสี่ยงในเรื่องฟ้าผ่า และเสาสัญญาณโค่นล้ม

ขั้นตอนที่ 2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล/หาข้อเท็จจริงในพื้นที่ โดยทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะลงพื้นที่เพื่อสอบถามข้อมูลจากเครือข่ายผู้บริโภค คนในชุมชน และผู้นำชุมชน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ที่สำคัญคือ ขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินการติดตั้งเสาสัญญาณเป็นอย่างไร ไปตามข้อกำหนดของกสทช.หรือไม่ รวมถึงจำนวน และองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมเวทีชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องการติดตั้งเสาสัญญาณ

ขั้นตอนที่ 3 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจกับชุมชนในเรื่องกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม ได้แก่ ข้อมูลกฎระเบียบว่าด้วยการดำเนินการติดตั้งเสาสัญญาณฯ ข้อมูลบทเรียนของชุมชนที่เคยมีผลกระทบจากการติดตั้งเสาสัญญาณฯ ข้อมูลเชิงวิชาการด้านผลกระทบของคลื่นสัญญาณวิทยุ(คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า)ต่อสุขภาพ ผลประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับ ทั้งด้านบวกและด้านลบ

ขั้นตอนที่ 4 เข้าร่วมเวทีชี้แจงเสาสัญญาณที่ผู้ประกอบการจัดขึ้น โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะทำความเข้าใจกับแกนนำหรือผู้นำชุมชนเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวข้างต้นก่อนการจัดเวทีประชาคมกับชุมชน ในกรณีที่การจัดเวทีชี้แจงโครงการที่ผ่านมาไม่เป็นไปตามระเบียบของกสทช. ชุมชนสามารถร้องขอให้ผู้ประกอบการจัดเวทีชี้แจงทำความเข้าใจใหม่ โดยผู้เข้าร่วมเวทีควรประกอบด้วย คนในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ตั้งเสาสัญญาณ ตัวแทนผู้ประกอบการ ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำท้องที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ นักวิชาการที่มีข้อมูลเรื่องคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ชุมชนหรือผู้ได้รับผลกระทบอื่นๆ ซึ่งทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะเข้าไปร่วมการประชุมในพื้นที่ และซักถามผู้เข้าร่วมการประชุมถึงขั้นตอนกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณ รวมถึงให้ข้อมูลบทเรียนของคนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ หรือนำ

บุคคลที่เคยได้รับผลกระทบมาให้ข้อมูลโดยตรง และนำเสนอข้อมูลเชิงวิชาการ เช่น ผลการวิจัยคลื่นสัญญาณวิทยุ(คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า)ต่อสุขภาพ และการให้ข้อเสนอ/ทางเลือกต่างๆในการแก้ปัญหาการตั้งเสาสัญญาณในชุมชน อาทิ การลดขนาดอุปกรณ์ปล่อยคลื่นสัญญาณ เช่น การใช้เซลล์ไซต์ขนาดเล็ก , การหาพื้นที่ตั้งเสาสัญญาณในบริเวณที่ห่างจากพื้นที่ตั้งบ้านเรือนในชุมชนอย่างน้อย 400 เมตร เป็นต้น ตลอดจนการลงมติเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันในเวทีดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 5 การติดตามผลการดำเนินงานหลังการจัดเวทีชุมชน เพื่อติดตามผลหลังการจัดเวทีประชาคมของชุมชนเรื่องการตั้งเสาสัญญาณฯ ว่ามีการดำเนินการตามมติในที่ประชุมหรือไม่อย่างไร

ขั้นตอนที่ 6 กรณีหากติดต่อผู้ประกอบการแล้วไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา ศูนย์ประสานงานฯ แนะนำให้ร้องเรียนโดยตรงกับสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.)

กรณีศึกษา จังหวัดสิงห์บุรี : กรณีสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้สำเร็จ

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ ศูนย์ประสานงานฯ ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนจากนายศักดิ์ชัย ฉิมพาลี สมาชิก อบต. หมู่ 4 พร้อมชาวบ้าน หมู่ 4 ตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นรายกลุ่ม เรื่องการตั้งเสาสัญญาณในเขตชุมชน ที่หมู่ 4 ตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน อย่างไม่ถูกต้อง และชุมชนไม่มีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล/หาข้อเท็จจริงในพื้นที่ ได้ทราบข้อเท็จจริงว่า บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น และบริษัทดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ได้ขออนุญาตจัดตั้งเสาสัญญาณ ดีแทค ระบบ 3G 850 MHz 3G 188 MHz 3G 2100 MHz 2300 MHz ซึ่งมีความสูง 30 เมตร โดยได้ขออนุญาตและทำตามขั้นตอนของกฎหมายคือ

1. ตรวจสอบข้อมูลเอกสารคำขออนุญาตสำนักงาน กสทช. ดังนี้
 - 1.1. หลักฐานการทำความเข้าใจกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณขอตั้งเสาสัญญาณ ว่าชุมชนนั้นยินยอมให้ติดตั้งเสาสัญญาณได้
 - 1.2. ผลการประเมินความแรงของสัญญาณจากเสาดังกล่าว ว่าไม่แรงเกินกว่าที่ กสทช. กำหนดเมื่อเช็คเรียบร้อยแล้วว่าถูกต้องตามข้อบังคับ ก็ต้องหาพื้นที่ที่สัญญาณอ่อนหรือพื้นที่ที่เป็น Landmark ใหม่ๆ มีคนพลุกพล่าน เพื่อที่การวางเสาสัญญาณใหม่ลงไปจะช่วยให้สัญญาณบริเวณนั้นดีกว่าเดิม
2. สำรวจหาพื้นที่ที่เหมาะสม ติดต่อเจ้าของพื้นที่ และตกลงราคาค่าเช่า
3. ทำความเข้าใจกับชุมชน
4. ขอใบอนุญาตอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

5. เริ่มการก่อสร้าง

ทั้งนี้บริษัทได้ติดต่อที่ดินนางคานิง อนุสรณ์นันท์ บ้านเลขที่ 121 หมู่ที่ 4 ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน โดยเริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2561 และกำหนดแล้วเสร็จภายใน วันที่ 29 สิงหาคม 61 ทั้งนี้ได้มีการจัดเวทีประชาคมรับฟังความคิดเห็นแล้ว มีผู้เข้าร่วม 16 คน

ขั้นตอนที่ 3 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจกับชุมชนในเรื่องกระบวนการติดตั้งเสา สัญญาณวิทยุโทรคมนาคมกรณีร้องเรียน ชาวชุมชนหมู่ 4 นำโดยนายศักดิ์ชัย ฉิมพาลี สมาชิก อบต.พักทัน เห็นว่าเสาดังกล่าวตั้งอยู่ใจกลางหมู่บ้านอาจก่อให้เกิดอันตราย และส่งผลต่อสุขภาพ ชุมชนจึงได้ร้องเรียนมายังศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม(ภาคประชาชน) จังหวัด สิงห์บุรี เมื่อรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้มีการเปิดเวทีประชาคมครั้งแรกเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2561 เพื่อรับทราบ สร้างความเข้าใจ และกำหนดแนวทางการขับเคลื่อน โดยศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม(ภาคประชาชน) จังหวัดสิงห์บุรีเข้าร่วม และให้คำแนะนำและให้ความรู้ เพิ่มเติมเรื่องและให้แนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการตั้งสถานีวิทยุโทรคมนาคม ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และมาตรฐานการกำกับดูแล ความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุโทรคมนาคม ข้อ 12.5 โดยการใช้ แบบสอบถามการดำเนินการตามแนวทางฯ ซึ่งมีตัวอย่างเอกสารที่ใช้ในการทำความเข้าใจกับชุมชน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ชุดข้อมูลตรวจสอบแนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชน

เกี่ยวกับการตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์

ประเด็นปัญหาเรื่องการติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคม หรือที่เรารู้จักกันในชื่อ“เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์” เป็น หนึ่งในปัญหาของการให้บริการโทรคมนาคมที่ต่อเนื่องและยาวนาน โดยเรื่องร้องเรียนแรกเกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่แผ่จากเสาส่งสัญญาณ โทรศัพท์ และการติดตั้งทำให้ที่พักอาศัยของผู้ร้องเกิดรอยร้าว เรื่องร้องเรียนนี้ ส่งผลให้ คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ในสมัยนั้นซึ่งปัจจุบันคือ กสทช. ออกประกาศจำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม

แม้ กสทช. จะมีประกาศกำหนดหน้าที่ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตาม โดยเฉพาะหน้าที่ทำความเข้าใจกับ ประชาชนก่อนการติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคม แต่ก็พบว่าผู้ประกอบการหลีกเลี่ยงการทำความเข้าใจโดยอ้างว่าจะ ก่อให้เกิดต้นทุนและการทำความเข้าใจกับประชาชนจะทำให้ประชาชนเกิดความสงสัยและไม่ไว้วางใจในที่สุด และ กสทช. ไม่ได้กำหนดแนวทางการทำความเข้าใจที่ชัดเจน ทำให้ไม่อาจปฏิบัติตามได้

ต่อมาวันที่ 9 มิถุนายน 2560 กสทช. ได้ออกแนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการตั้งเสา ส่งสัญญาณโทรศัพท์ ตาม ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับ ดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ 12.5 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในวิธีการ ทำความเข้าใจ รายละเอียดป้าย และเอกสารที่ต้องเผยแพร่ก่อนการขออนุญาตติดตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์

ดังนั้น คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม ซึ่งทำงานภายใต้คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน (คอบช.) จึงได้จัดทำแบบตรวจสอบแนวทางดังกล่าว เพื่อเป็นเครื่องมือให้กับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค และผู้ที่สนใจนำมาใช้ในการตรวจสอบการติดตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ ที่อาจมีการตั้งโดยฝ่าฝืนต่อกฎหมาย และสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ใกล้เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์

ข้อมูลรายละเอียดเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์

ชื่อบริษัท..... เครื่องหมายการค้า.....

สถานที่ตั้ง: เลขที่..... หมู่บ้าน..... ถนน..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสประจำสถานี.....

ระดับความแรงของสนามแม่เหล็กไฟฟ้าต่ำกว่าขีดจำกัด..... (เท่า) เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ที่ กสทช.

กำหนด ระยะเวลาดำเนินการ..... วันที่ประกาศ.....

ผู้ควบคุมการก่อสร้าง.....ดำเนินการก่อสร้างโดย.....

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม : หมายเลขโทรศัพท์.....

สอบถามข้อมูลระดับความแรงของสนามแม่เหล็กไฟฟ้า ได้ที่ หรือเว็บไซต์.....

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนของผู้ประกอบการ.....และสำนักงาน กสทช.

สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อผู้ประกอบการได้ในระหว่างวันที่ ถึงวันที่

แบบตรวจสอบการดำเนินการตามแนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ ตาม ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ 12.5

คำอธิบาย : ให้ทำเครื่องหมาย √ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

ลำดับ	รายการ	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	ไม่มีข้อมูล	หมายเหตุ
	กรณี เสาสัญญาณโทรศัพท์ที่กำลังส่ง เกิน 3๐วัตต์ ไม่เกิน 3๐วัตต์ ไม่ทราบ <input type="checkbox"/>				
1	ติดป้ายเพื่อแสดงข้อมูลการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์				
2	ติดตั้งป้ายในที่เปิดเผย				
3	ติดตั้งป้าย ณ สถานที่ทำการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์				
4	ติดป้ายล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ก่อนการยื่นขอรับใบอนุญาต จาก กสทช.				
5	ป้ายแสดงข้อมูลการตั้งเสาสัญญาณ มีรายละเอียด				
5.1	ขนาดของป้ายที่ตั้งกลางแจ้ง ขนาดไม่น้อยกว่า 120 X 240 เซนติเมตร				
	ที่ตั้งภายในอาคารและบนอาคาร ขนาดไม่น้อยกว่า 80 X 120 เซนติเมตร				

ลำดับ	รายการ	มี/ใช้	ไม่มี/ไม่ใช้	ไม่มีข้อมูล	หมายเหตุ
5.2	รายละเอียดของป้าย ชื่อผู้ประกอบการ เครื่องหมายการค้า				
	สถานที่ตั้ง เลขที่ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด และรหัสประจำสถานี				
	ระดับความแรงของสนามแม่เหล็กไฟฟ้าต่ำกว่าขีดจำกัด (เท่า) เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ที่ กสทช. กำหนด				
	ระยะเวลาดำเนินการ และวันที่ประกาศ				
	ผู้ควบคุมการก่อสร้าง ,ดำเนินการก่อสร้างโดย				
	สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม : หมายเลขโทรศัพท์				
	ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนของผู้ประกอบการและสำนักงาน กสทช.				
	สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อผู้ประกอบการได้ในระหว่างวันที่ ถึงวันที่				
	ข้อมูลการทำความเข้าใจกับประชาชน ได้แก่ เพื่อขยายการให้บริการ , ระดับความแรงของสนามแม่เหล็กเป็นไปตามมาตรฐาน,การให้บริการอยู่ภายใต้ กสทช. และสอบถามข้อมูลระดับความแรงของสนามแม่เหล็กไฟฟ้า ได้ที่ (หมายเลขผู้ประกอบการ) หรือเว็บไซต์ของผู้ประกอบการ หรือของสำนักงาน กสทช. (www.nbtc.go.th)				
6	เอกสารเผยแพร่แสดงข้อมูล เหตุผล ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของการตั้งสถานีวิทยุคมนาคม				
	ชื่อผู้ประกอบการ เจ้าของสถานีวิทยุคมนาคม				
	สถานที่ติดตั้งสถานีวิทยุคมนาคม				
	ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ				
	โครงสร้างเสาโทรคมนาคม				
	ลักษณะทางเทคนิคของเครื่องวิทยุคมนาคม และสายอากาศที่จะนำมาติดตั้ง				
	มาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม สถานีวิทยุคมนาคม และสุขภาพ				
7	แจกเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ให้กับประชาชน				
8	ประชาชนที่ได้รับแจกเอกสารอาศัยอยู่ในบริเวณที่ติดตั้งเสาในรัศมี 500 เมตร				
9	จัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับประชาชน				

ลำดับ	รายการ	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	ไม่มีข้อมูล	หมายเหตุ
10	ประชาชนที่เข้าประชุมอาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงที่จะตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ (ควรเป็นกลุ่มคนที่ได้รับเอกสารในข้อ 8)				
11	ประสานกับผู้นำท้องที่ (ผู้ใหญ่บ้าน ,กำนัน, ประธานชุมชน, ประธานนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร) หรือผู้นำท้องถิ่น (ผู้อำนวยการเขต , นายอำเภอ ,นายก อบต. ,นายกเทศมนตรี)				
12	ผู้นำท้องที่หรือท้องถิ่น มีหนังสือเชิญประชาชนมาประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ				
13	ในเวทีประชุมทำความเข้าใจกับประชาชน มีการเชิญ ผู้นำท้องที่หรือท้องถิ่น หรือ ผู้แทน กสทช. เข้าร่วมสังเกตการณ์				
14	หลักฐานแจ้ง สำนักงาน กสทช. ล่วงหน้าก่อนประชุม อย่างน้อย 15 วัน				
15	มีบันทึกการประชุม				
การแจกเอกสารให้กับประชาชนในพื้นที่					
16	เดินแจกตามครัวเรือน				
17	ใช้รถกระจายเสียงเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ให้มารับเอกสาร				
18	ให้ระบุวิธีการแจกเอกสาร				
ระยะเวลาในการทำความเข้าใจ					
19	ดำเนินการทำความเข้าใจกับประชาชนอย่างน้อย 30 วันก่อนยื่นคำขอรับใบอนุญาตตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์				
	สถานที่สำคัญในพื้นที่ตั้งเสา				
20	ติดตั้งในพื้นที่ติดกับสถานพยาบาล โรงเรียน สถานรับเลี้ยงเด็ก				

การร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบจากการแผ่กระจายคลื่นวิทยุจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์
กรณีร้องเรียน ติดตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ที่กำลังส่งไม่เกิน 30 วัตต์

ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนโดยตรงก่อน และต้องจัดทำหลักฐานบันทึกความเข้าใจหรือหลักฐานการยุติเรื่องร้องเรียน และส่งให้ สำนักงาน กสทช. ซึ่งหากยังไม่ได้ข้อยุติ ต้องจัดประชุมโดยแจ้งผู้นำท้องที่หรือผู้นำท้องถิ่น เชิญประชาชนมาประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ และทำบันทึกการประชุมเป็นหลักฐาน และจัดส่งให้ กสทช.

กรณีร้องเรียน ติดตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ที่กำลังส่งเกิน 30 วัตต์

ก่อนมีการประชุมทำความเข้าใจ

ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องเชิญผู้ร้องเรียนเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม พร้อมจัดทำหลักฐานบันทึกความเข้าใจหรือหลักฐานการยุติเรื่องร้องเรียน และส่งให้ สำนักงาน กสทช. โดยหากมีการร้องเรียนหลังจากมีการประชุมแล้ว ให้ยึดตามบันทึกการประชุม

หลักฐานการทำความเข้าใจที่ผู้ประกอบการต้องยื่นแบบประกอบการขอใบอนุญาตตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์

1. รูปถ่ายการติดตั้งป้าย ณ สถานที่ติดตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์
2. เอกสารที่แจกจ่ายในการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่
3. หลักฐานบันทึกการประชุม
4. รูปถ่ายการแจกเอกสารประชาชนในพื้นที่บริเวณตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ พร้อมชื่อและที่พำนักอาศัย จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เว้นแต่พื้นที่ใด มีจำนวนผู้อาศัยไม่ถึง ให้ส่งตามจำนวนที่มีอยู่จริง

*แนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์นี้ ใช้กับเสาที่ก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน 2560 เป็นต้นไป

ขั้นตอนที่ 4 เข้าร่วมเวทีชี้แจงเสาสัญญาณที่ผู้ประกอบการจัดขึ้น ต่อมาวันที่ 25 มิถุนายน 2561 แกนนำชุมชนได้นำเรื่องดังกล่าวร้องเรียนต่อไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีคณะทำงานกลไกภาคฯ(คุณชลดา บุญเกษม) และคณะเข้าร่วมสังเกตการณ์ ซึ่งต่อมาได้นัดหมายเปิดเวทีประชาคมใหญ่โดยเชิญประชาชนทุกครัวเรือนเข้าร่วมเวทีอีกครั้งในวันที่ 3 สิงหาคม 2561

ขั้นตอนที่ 5 การติดตามผลการดำเนินงานหลังการจัดเวทีชุมชน ที่ประชุมประชาคมหมู่บ้านในวันที่ 3 สิงหาคม 2561 มีมติเป็นเอกฉันท์ไม่ให้ตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ความถี่สูงในกลางชุมชน และเสนอแนวทางต่อบริษัทให้ดำเนินการนอกแหล่งชุมชนแทน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม

1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม ทำให้สามารถให้ข้อมูลกับชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล ทำให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่รอบด้านมากขึ้น
2. การเชื่อมโยงการทำงานกับเครือข่ายผู้บริโภคระดับพื้นที่ซึ่งมีการทำงานร่วมกันมาอย่างต่อเนื่องกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯในเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ทำให้เกิดความเข้าใจและได้รับความร่วมมือในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
3. การใช้ข้อมูลเชิงวิชาการ และข้อมูลบทเรียนของพื้นที่รูปธรรมที่มีประสบการณ์ตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ชุมชน ตลอดจนสื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจได้ง่ายสนับสนุนการ

ดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯในการให้ข้อมูลกับผู้บริโภคและชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย

4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯสามารถให้ข้อเสนอแนะ/ทางเลือกที่เหมาะสมในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดแนวทางที่ช่วยลดความขัดแย้งในการหาสรูปก่อนลงมติในเวที

เงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม

1. ทีมงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯต้องมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกสทช ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ระเบียบในการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม
2. องค์ประกอบของผู้เข้าร่วมเวทีประชาคมเรื่องการตั้งเสาสัญญาณต้องมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุม ทำให้เกิดการยอมรับร่วมกันในมติของเวที

(2) ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

: กรณีการคิดค่าบริการการใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่เป็นธรรม (เช่น เรียกเก็บค่าบริการซ้ำซ้อน , คิดค่าบริการเกินสัญญา , ข้อความคิดค่าบริการโดยไม่ได้สมัครใช้บริการ)

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบข้อเท็จจริงการใช้งานโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน รวบรวมหลักฐานการใช้บริการของผู้ร้องเรียนทั้งจากตัวของผู้ร้องเรียน ได้แก่ หลักฐานการเรียกเก็บค่าบริการ รวมถึงให้ผู้ร้องเรียนขอข้อมูลการใช้ค่าบริการจากศูนย์บริการด้วย เพื่อตรวจสอบว่ามีการใช้บริการเกินจริงหรือไม่อย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 ติดต่อศูนย์บริการเพื่อยืนยันว่าไม่มีการใช้บริการตามที่ทางศูนย์บริการเรียกเก็บ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯจะแนะนำให้ผู้ร้องเรียนไปติดต่อกับทางศูนย์บริการก่อน โดยผู้ร้องเรียนต้องยืนยันกับศูนย์บริการอย่างจริงจังว่าไม่ได้ใช้จริง และให้พนักงานของศูนย์บริการเป็นผู้ดำเนินการยกเลิกการเรียกเก็บค่าบริการ ไม่ควรดำเนินการเองผ่าน Call Center ซึ่งมักไม่ค่อยสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อติดตามผลการให้คำปรึกษาหรือข้อแนะนำกับผู้ร้องเรียน หรือผลการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ว่าได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องเรียนหรือไม่อย่างไร เช่น หากผู้ร้องเรียนไปดำเนินการที่ศูนย์บริการแล้วไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯจะช่วยพาผู้ร้องเรียนไปดำเนินการให้ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 กรณีหากติดต่อผู้ประกอบการแล้วไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาศูนย์ประสานงานฯ จะแนะนำให้ร้องเรียนโดยตรงกับสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการคิดค่าบริการการใช้โทรศัพท์มือถือโดยไม่เป็นธรรม

1. ความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคของผู้ร้องเรียนในการปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง ทำให้ไม่ละเลยเพิกเฉยการเอาเปรียบผู้บริโภคของผู้ประกอบการ
2. การใช้ข้อมูลหลักฐานการใช้บริการของผู้ร้องเรียนช่วยให้สามารถยืนยันการใช้บริการตามความเป็นจริงได้
3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้บริโภคในด้านการใช้บริการโทรศัพท์ชัดเจน สามารถให้คำแนะนำกับผู้ร้องเรียนได้

เงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

1. ผู้ร้องเรียนถูกเรียกเก็บค่าบริการเกินจริง ไม่มีเจตนาในการใช้บริการเกินเงื่อนไขของสัญญาที่กำหนดไว้

ดังนั้น นิยามการปิด (จบ) เรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสามารถจัดการปัญหาและให้คำปรึกษาแนะนำการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนสามารถจัดการปัญหาได้เองตามคำแนะนำ จนเป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนจำนวน 61 เรื่องตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเภทและจำนวนเรื่องร้องเรียนมีด้วยกัน 5 ประเภท คือ

1) โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	35	เรื่อง
2) SMS	จำนวน	11	เรื่อง
3) เสาสัญญาณ	จำนวน	9	เรื่อง
4) อินเทอร์เน็ต	จำนวน	6	เรื่อง

ลักษณะปัญหาร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมีด้วยกัน 5 ลักษณะ คือ

1) คิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	31	เรื่อง
2) สิทธิความเป็นส่วนตัว	จำนวน	14	เรื่อง
3) ความปลอดภัยต่อสุขภาพ	จำนวน	9	เรื่อง
4) คุณภาพของการให้บริการ	จำนวน	6	เรื่อง
5) การให้ข้อมูลผิดพลาด	จำนวน	1	เรื่อง

จังหวัด	จำนวน	ประเภทเรื่องร้องเรียน					หมวดเรื่องร้องเรียน								
		โทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรศัพท์พื้นฐาน	SMS	อินเทอร์เน็ต	เสาสัญญาณ	คิตค่าบริการผิดพลาด	คุณภาพของการให้บริการ	สิทธิความเป็นส่วนตัว	ความปลอดภัยต่อสุขภาพ	การยกเลิกการใช้บริการ	การให้ข้อมูลผิดพลาด	การเปลี่ยนเงื่อนไขสัญญา	การเข้าถึงการใช้บริการ	
นนทบุรี	8	8					8								
สุพรรณบุรี	7	7					6				1				
ลพบุรี	6	1		2	1	2	1	1	2	2					
สิงห์บุรี	4	1			2	1	1	2		1					
ชัยนาท	1	1					1								
อ่างทอง	3	2		1			2		1						
ปทุมธานี	4	2		1		1	2		1	1					
กาญจนบุรี	2			1	1		1	1							
สมุทรสงคราม	4			4			4								
สมุทรสาคร	4	2				2	2			2					
นครปฐม	5	4				1	2		2	1					
เพชรบุรี	4			2	2			2	2						
พระนครศรีอยุธยา	4	2				2	1		1	2					
ปราจีนบุรี	3	3							3						
ราชบุรี	2	2							2						
รวม	61	35	-	11	6	9	31	6	14	9	-	1	-	-	

ตารางที่ 4 รายละเอียดเรื่องร้องเรียนรายแยกจังหวัดและลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียน

ในด้านของเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นปัญหาของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 61 เรื่อง โดยพบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือเรื่อง SMS จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18 และเรื่องเสาสัญญาณ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.75 ส่วนลักษณะปัญหาของการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การคิดค่าบริการผิดพลาด มีจำนวน 31 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50.81 อันดับรองลงมา ได้แก่ เรื่องการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.95 และเรื่องความปลอดภัยต่อสุขภาพ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.75

2. การดำเนินงานสามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมต่อภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการโทรคมนาคมในภาพรวมจากมุมมองผู้บริโภค

จากการสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนและพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายระดับภาค มีข้อเสนอแนวทางในการดำเนินงานนโยบายระดับภูมิภาคด้วยกัน 3 ประเด็นคือ

ข้อเสนอเชิงนโยบายในเรื่องการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ , SMS และอินเทอร์เน็ต

- 1) ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ได้แก่ การให้ผู้ให้บริการสำเนาสัญญาให้ผู้ใช้บริการ , การมีมาตรการลงโทษผู้ประกอบการที่ทำผิดหรือมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นหลายครั้ง , การกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องคิดค่าบริการโทรศัพท์ตามจริงเป็นวินาที
- 2) ควบคุมกำกับกำกับการโฆษณาโปรโมชันต่างๆของผู้ให้บริการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และอ่านได้ชัดเจน
- 3) จัดให้มีกองทุนเยียวยาผลกระทบของผู้เสียหายจากการให้บริการ เช่น การคิดค่าบริการเกินจริง , ความเสียหายทางธุรกิจอันเกิดจากการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่ เป็นไปตามข้อตกลง เป็นต้น

ข้อเสนอเชิงนโยบายในเรื่องการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม

- 1) กำกับดูแลกระบวนการขออนุญาตตั้งเสาสัญญาณให้เป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบของ กสทช.และมีมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
- 2) ควรปรับระเบียบให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดเวทีประชาคมก่อนการตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาให้ข้อมูลอย่างรอบด้าน
- 3) กสทช.ต้องสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของคลื่นสัญญาณวิทยุโทรคมนาคมให้ชัดเจน รอบด้านและเป็นกลาง
- 4) มีระเบียบกำหนดให้การตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคมต้องห่างจากบ้านเรือน ชุมชน โรงเรียน โรงพยาบาลอย่างน้อย 400-500 เมตร

- 5) กสทช. ต้องมีการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบในการตั้งเสา สัญญาณวิทยุฯ ให้องค์กรปกครองท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ทราบ
- 6) ควรทำข้อตกลงกับหน่วยงานองค์กรทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองป้องกันแก้ไข ปัญหาและผลกระทบของผู้บริโภค เช่น กระทรวงมหาดไทยที่กำกับดูแล อบต. และผู้นำท้องที่ , กระทรวงสาธารณสุข เรื่องผลกระทบต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสา สัญญาณ

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

- 1) ควรมีการส่งเสริมการทำงานเชิงเครือข่ายในระดับพื้นที่ (งบประมาณ/สื่อ) กสทช. ควรมี การสนับสนุนเวทีระดับจังหวัดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาเป็นเวทีเครือข่าย ผู้บริโภคระดับจังหวัดในระยะต่อไป
- 2) ควรมีการส่งเสริมการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่าง จริงจัง เช่น การจัดให้มีเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำความคิดเห็นเข้าสู่ คณะกรรมการเพื่อผลักดันเข้าสู่ระเบียบ/กฎหมายบังคับใช้ และเพิ่มสัดส่วนภาค ประชาชนในคณะกรรมการ บอร์ดกลาง เพื่อร่วมกำหนดและตัดสินใจร่วม
- 3) กสทช. ควรสนับสนุนการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ และจังหวัดเพื่อเป็น ช่องทางในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และมีงบประมาณที่ร่วมกับเครือข่าย ระดับจังหวัดในการให้ความรู้และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่มีต่อศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน
- 4) การพัฒนาคณะกรรมการกลางเพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ และมีระบบการดูแลและ เยียวยาที่เหมาะสมกับผู้บริโภค (จังหวัด ภาค)

3. การดำเนินงานสามารถทรงทำให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการรวมกลุ่มและการมีส่วนร่วม ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

การส่งเสริมการรวมกลุ่มผู้บริโภคโดยการเปิดรับสมัครเป็นสมาชิกอาสาสมัครเครือข่าย ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยผู้บริโภคในพื้นที่ดำเนินการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและ หน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้น และเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเครือข่ายผู้บริโภคด้าน กิจการโทรคมนาคม จำนวนรวม 1,611 คน (รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก) ซึ่งสามารถสรุป เป็นข้อมูลรายจังหวัดได้ดังนี้

จังหวัด	จำนวนอาสาสมัคร (คน)
นนทบุรี	60
สุพรรณบุรี	106
ลพบุรี	96
สิงห์บุรี	75
ชัยนาท	92
อ่างทอง	63
ปทุมธานี	100
กาญจนบุรี	60
สมุทรสงคราม	76
สมุทรสาคร	104
นครปฐม	74
เพชรบุรี	69
พระนครศรีอยุธยา	112
ปราจีนบุรี	48
ฉะเชิงเทรา	37
รวม	1,172

ตารางที่ 5 จำนวนอาสาสมัครแยกรายจังหวัด 16 จังหวัด

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินงานโครงการส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ภาคกลาง พบว่า องค์กรและเครือข่ายที่ทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ ภาคกลาง 16 จังหวัด สามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภท มีพื้นฐานศักยภาพในการดำเนินงานโครงการที่แตกต่างกัน ดังนั้นกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนบทบาทของเครือข่ายผู้บริโภคในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมจึงควรมีแนวทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพของเครือข่ายผู้บริโภคแต่ละประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 กลุ่มจังหวัดที่มีบทบาทการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นทุนเดิม และมีประสบการณ์ในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในด้านการกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ ลพบุรี นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา และเพชรบุรี สามารถรับและจัดการเรื่องร้องเรียนได้มากที่สุดรวม 22 เรื่อง

ประเภทที่ 2 กลุ่มจังหวัดที่ทำงานด้านการส่งเสริมสิทธิและการมีส่วนร่วมของชุมชน แต่ยังมีประสบการณ์น้อยในการทำงานเรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ สิงห์บุรี กาญจนบุรี อ่างทอง และปทุมธานี สามารถรับและจัดการเรื่องร้องเรียนได้รวม 13 เรื่อง

ประเภทที่ 3 กลุ่มจังหวัดที่เป็นเครือข่ายอาสาสมัครของกสทช. และมีประสบการณ์ทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชน เช่น ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครปฐม และสุพรรณบุรี สามารถรับและจัดการเรื่องร้องเรียนได้รวม 15 เรื่อง

ประเภทที่ 4 กลุ่มจังหวัดที่ทำงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน แต่ยังมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมน้อย ได้แก่ ชัยนาท ราชบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร สามารถรับและจัดการเรื่องร้องเรียนได้น้อยที่สุดรวม 11 เรื่อง

กลุ่มจังหวัดประเภทที่ 1 มีพื้นฐานการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีทุนเดิมในการทำงานกับมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภค เช่น เป็นศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน และมีประสบการณ์ในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในด้านการกิจการโทรคมนาคม ทำให้มีระบบในการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีฐานเครือข่ายผู้บริโภคครอบคลุมในพื้นที่จังหวัด ทำให้สามารถประสานแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคที่มีศักยภาพเข้ามาร่วมเป็นทีมงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนและการขยายผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ไปสู่คนในชุมชนได้ แกนนำศูนย์ฯมีทักษะในการเจรจาต่อรองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีประสบการณ์จริงในการ

จัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มจังหวัดดังกล่าวจึงเป็นฐานความรู้ที่สำคัญของโครงการฯ ภาคกลาง ในการขยายผลการเรียนรู้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนไปสู่ เครือข่ายจังหวัดในภาคกลางอื่นๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในแง่ขั้นตอนวิธีการ และเทคนิค ในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม และกรณีศึกษาที่เป็นรูปธรรมต่างๆ

กระบวนการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มจังหวัดดังกล่าว จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จังหวัด เป็นกลไกขยายผลการเรียนรู้ไปสู่ผู้บริโภคในแต่ละจังหวัดให้สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดได้มากขึ้น และสนับสนุนสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย ง่ายต่อความเข้าใจของผู้บริโภค ตลอดจนเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แกนนำเครือข่ายมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น

กลุ่มจังหวัดประเภทที่ 2 เป็นกลุ่มจังหวัดที่ผู้ประสานงานและแกนนำเครือข่ายทำงานในภาคประชาสังคมและภาคชุมชน มีพื้นฐานการทำงานด้านการส่งเสริมสิทธิและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา แต่ยังมีประสบการณ์น้อยในการทำงานเรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม จึงสามารถรับและจัดการเรื่องร้องเรียนได้ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามกลุ่มจังหวัดดังกล่าวมีศักยภาพสูงในการจัดการเรื่องร้องเรียนและการขยายผลการเรียนรู้สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เนื่องจากมีฐานเครือข่ายองค์กรชุมชนครอบคลุมในพื้นที่จังหวัด ทำให้สามารถประสานแกนนำชุมชนที่มีศักยภาพเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อขยายผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมไปสู่คนในชุมชนได้ กลุ่มจังหวัดดังกล่าวได้เข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคของโครงการฯ ทั้งในระดับภาค และระดับโซน ทำให้เกิดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมอย่างเป็นระบบมากขึ้น ทั้งในมิติด้านกฎหมาย และมิติด้านรูปธรรมกรณีศึกษา รวมถึงขั้นตอนกระบวนการรับและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ทำให้สามารถดำเนินงานโครงการได้ตามเป้าหมายและแผนงานโครงการ อย่างไรก็ตามต้องมีกระบวนการหนุนเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มจังหวัดประเภทที่ 3 เป็นเครือข่ายอาสาสมัครของกสทช. และมีประสบการณ์ทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิของประชาชน เช่น ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน อาสาสมัคร(กสทช.) มีทักษะในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทและการเจรจาต่อรอง และผ่านการอบรมให้ความรู้จากทาง กสทช. ทุกระยะหนึ่ง แต่ที่ผ่านมามีบทบาทในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลความรู้เรื่องบทบาทภารกิจของกสทช. และช่องทางการร้องเรียนต่อกสทช. ยังไม่ได้มีบทบาทในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน การเข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคของโครงการฯ ทั้งในระดับภาค และระดับโซน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์

การจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีต่างๆ ทำให้สามารถดำเนินงานโครงการได้ตามเป้าหมายและแผนงานโครงการ ข้อจำกัดที่สำคัญของกลุ่มจังหวัดประเภทดังกล่าว คือ แคนนำส่วนใหญ่เป็นเครือข่ายอาสาสมัครที่ทำงานระดับพื้นที่หมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล ทำให้การเชื่อมประสานกับภาคีเครือข่ายชุมชนหน่วยงานองค์กรในภาพกว้างทำได้ค่อนข้างจำกัด

การดำเนินงานในระยะต่อไป จึงต้องมีการเชื่อมโยงการทำงานและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปสู่กลุ่มผู้บริโภคและชุมชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและออกแบบกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และควรพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายในการทำงานเชิงวิชาการ การจัดการข้อมูล การจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถสื่อสารขยายผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

กลุ่มจังหวัดประเภทที่ 4 เป็นกลุ่มจังหวัดที่ทำงานด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน แต่ยังมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมน้อย แคนนำเครือข่ายส่วนใหญ่ทำงานระดับพื้นที่ มีฐานเครือข่ายเฉพาะกลุ่ม ทำให้กลุ่มจังหวัดดังกล่าวสามารถรับและจัดการเรื่องร้องเรียนได้น้อยกว่ากลุ่มอื่น จุดแข็งของแกนนำเครือข่ายคือมีทักษะในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทและการเจรจาต่อรอง ซึ่งเอื้อต่อการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ อย่างไรก็ตาม ต้องมีการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมาย และสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม , การเชื่อมโยงการทำงานและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปสู่กลุ่มผู้บริโภคและสังคมวงกว้าง , การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและออกแบบกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และการจัดการข้อมูล การจัดการความรู้เพื่อให้เกิดรูปธรรมการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น

ในส่วนของกระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯภาคประชาชนใช้หลักความสะดวกในการเข้าถึงของผู้บริโภคในการใช้สิทธิร้องเรียน การใช้หลักฐานข้อเท็จจริงในการดำเนินงาน และการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการรับรู้และแสวงหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยสามารถจำแนกรูปแบบการดำเนินงานได้เป็น 2 รูปแบบได้แก่

รูปแบบที่ 1 กระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการคิดค่าบริการโทรศัพท์มือถือ SMS และอินเทอร์เน็ตไม่เป็นธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบข้อเท็จจริงการใช้งานโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน รวบรวมหลักฐานการใช้บริการของผู้ร้องเรียนทั้งจากตัวของผู้ร้องเรียน ได้แก่ หลักฐานการเรียกเก็บค่าใช้บริการ รวมถึงให้ผู้

ร้องเรียนขอข้อมูลการใช้ค่าบริการจากศูนย์บริการด้วย เพื่อตรวจสอบว่ามีค่าบริการเกินจริงหรือไม่อย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 ติดต่อบริการเพื่อยืนยันว่าไม่มีการใช้บริการตามที่ทางศูนย์บริการเรียกเก็บ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯจะแนะนำให้ผู้ร้องเรียนไปติดต่อกับทางศูนย์บริการก่อน โดยผู้ร้องเรียนต้องยืนยันกับศูนย์บริการพร้อมเอกสารหลักฐานที่ดำเนินการพิสูจน์เอกสารหลักฐานครบถ้วนแล้วและยืนยันอย่างจริงจังกับศูนย์บริการว่าไม่ได้ใช้งานจริง และให้พนักงานของศูนย์บริการเป็นผู้ดำเนินการยกเลิกการเรียกเก็บค่าบริการ

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผลการดำเนินการ เพื่อติดตามผลการให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะกับผู้ร้องเรียน หรือผลการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ว่าได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องเรียนหรือไม่อย่างไร

รูปแบบที่ 2 กระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคมในพื้นที่ชุมชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนในช่วงที่กำลังดำเนินการตั้งเสาสัญญาณ หรือตั้งเสาสัญญาณแล้วแต่อยู่ระหว่างการติดตั้งอุปกรณ์รับส่งสัญญาณ และทางผู้ประกอบการได้รับการอนุญาตจากองค์กรปกครองท้องถิ่นแล้ว ลักษณะการร้องเรียนเป็นการร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสในกระบวนการจัดเวทีชี้แจงทำความเข้าใจกับชุมชน โดยผู้ร้องเรียนมีความกังวลในเรื่องผลกระทบของคลื่นสัญญาณต่อสุขภาพและสวัสดิภาพของคนในชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงบริเวณที่ตั้งเสาสัญญาณ

ขั้นตอนที่ 2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล/หาข้อเท็จจริงในพื้นที่ โดยทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯจะลงพื้นที่เพื่อสอบถามข้อมูลจากเครือข่ายผู้บริโภค คนในชุมชน และผู้นำชุมชน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจกับชุมชนในเรื่องกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม ได้แก่ ข้อมูลกฎระเบียบว่าด้วยการดำเนินการติดตั้งเสาสัญญาณฯ ข้อมูลบทเรียนของชุมชนที่เคยมีผลกระทบจากการติดตั้งเสาสัญญาณฯ ข้อมูลเชิงวิชาการด้านผลกระทบของคลื่นสัญญาณวิทยุ(คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า)ต่อสุขภาพ ผลประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับ ทั้งด้านบวกและด้านลบ

ขั้นตอนที่ 4 เข้าร่วมเวทีชี้แจงเสาสัญญาณที่ผู้ประกอบการจัดขึ้น โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะทำความเข้าใจกับแกนนำหรือผู้นำชุมชนเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวข้างต้นก่อนการจัดเวทีประชาคมกับชุมชน และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯจะเข้าไปร่วมการประชุมในพื้นที่ และซักถามผู้เข้าร่วมการประชุม

ถึงขั้นตอนกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณ รวมถึงให้ข้อมูลบทเรียนของคนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ หรือนำบุคคลที่เคยได้รับผลกระทบมาให้ข้อมูลโดยตรง และนำเสนอข้อมูลเชิงวิชาการ เช่น ผลการวิจัยคลื่นสัญญาณวิทยุ(คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า)ต่อสุขภาพ และการให้ข้อเสนอ/ทางเลือกต่างๆในการแก้ปัญหาการตั้งเสาสัญญาณในชุมชน

ขั้นตอนที่ 5 การติดตามผลการดำเนินงานหลังการจัดเวทีชุมชน เพื่อติดตามผลหลังการจัดเวที ประชาคมของชุมชนเรื่องการตั้งเสาสัญญาณฯ ว่ามีการดำเนินการตามมติในที่ประชุมหรือไม่อย่างไร

ในด้านของเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นปัญหาของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 61 เรื่อง โดยพบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือเรื่อง SMS จำนวน 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18 และเรื่องเสาสัญญาณ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.75 ส่วนลักษณะปัญหาของการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การคิดค่าบริการผิดพลาด มีจำนวน 31 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50.81 อันดับรองลงมา ได้แก่ เรื่องการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.95 และเรื่องความปลอดภัยต่อสุขภาพ จำนวน 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.75

แนวทางในการการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และเรื่องSMS มีดังนี้

ในส่วนของผู้บริโภคต้องมีการศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตกลงทำสัญญาใช้บริการ สำหรับผู้ให้บริการต้องมีจริยธรรมในการประกอบการ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการศึกษาโปรโมชั่นและรายละเอียดของสัญญาก่อนทำสัญญา และต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับผู้ให้บริการในเรื่องเงื่อนไขต่างๆของการคิดค่าบริการ ในระบบเติมเงินจะต้องให้ผู้ให้บริการตกลงให้บริการเสริมต่างๆด้วยความสมัครใจก่อน ผู้ให้บริการไม่ควรดำเนินการให้เองโดยไม่สอบถามผู้ให้บริการ เช่น มีระบบบริการให้ยืมเงินเมื่อเงินหมดโดยไม่สอบถามผู้ให้บริการก่อน นอกจากนี้ควรมีระบบการแจ้งเตือน สรุปการใช้บริการในแต่ละวันให้ผู้ให้บริการทราบ

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อ กสทช.ในด้านการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ SMS และ อินเทอร์เน็ต

- 1) ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ได้แก่ การให้ผู้ให้บริการสำเนาสัญญาให้ผู้บริการ , การมีมาตรการลงโทษผู้ประกอบการที่ทำผิดหรือมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นหลายครั้ง , การกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องคิดค่าบริการโทรศัพท์ตามจริงเป็นวินาที
- 2) ควบคุมกำกับการโฆษณาโปรโมชั่นต่างๆของผู้ให้บริการ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และอ่านได้ชัดเจน

- 3) จัดให้มีกองทุนเยียวยาผลกระทบของผู้เสียหายจากการให้บริการ เช่น การคิดค่าบริการเกินจริง , ความเสียหายทางธุรกิจอันเกิดจากการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่ เป็นไปตามข้อตกลง เป็นต้น

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อ กสทช.ในด้านการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม

- 1) กำกับดูแลกระบวนการขออนุญาตติดตั้งเสาสัญญาณให้เป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบของ กสทช.และมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
- 2) ควรปรับระเบียบให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดเวทีประชาคมก่อนการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคม โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาให้ข้อมูลอย่างรอบด้าน
- 3) กสทช.ต้องสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของคลื่นสัญญาณวิทยุโทรคมนาคมให้ชัดเจน รอบด้าน และเป็นกลาง
- 4) มีระเบียบกำหนดให้การติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุโทรคมนาคมต้องห่างจากบ้านเรือน ชุมชน โรงเรียน โรงพยาบาล อย่างน้อย 400-500 เมตร
- 5) กสทช.ต้องมีการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบในการติดตั้งเสาสัญญาณวิทยุฯให้องค์กรปกครองท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ทราบ
- 6) ควรทำข้อตกลงกับหน่วยงานองค์กรทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองป้องกันแก้ไข ปัญหาและผลกระทบของผู้บริโภค เช่น กระทรวงมหาดไทยที่กำกับดูแล อปท. และผู้นำท้องที่ , กระทรวงสาธารณสุข เรื่องผลกระทบต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ

กระบวนการดำเนินงานโครงการ

โครงการมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลาง 16 จังหวัด เพื่อให้แกนนำเครือข่ายผู้บริโภคในระดับจังหวัด มีความรู้ความเข้าใจเท่าทันต่อการใช้บริการ โทรคมนาคม และสามารถสื่อสารขยายผลความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมไปสู่เครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดได้ และสามารถรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคได้ ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในการสร้างความรู้และความตระหนักเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคกับประชาชน และเป็นเครือข่ายเฝ้าระวังติดตามสถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

แนวคิดในการดำเนินงานโครงการให้ความสำคัญทั้งในด้านการพัฒนาแนวคิดและทักษะของแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคทั้งในฐานะผู้ส่งสาร(source) และผู้รับสาร(receiver) โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (participatory learning) เน้นการออกแบบกระบวนการเรียนรู้

แบบสื่อสารสองทาง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันต่อตัวข้อมูลข่าวสาร(massage) การวิเคราะห์และออกแบบช่องทางและรูปแบบการสื่อสารข้อมูล(channel) ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย(receiver) โดยคำนึงถึงพื้นฐานศักยภาพของทั้งผู้ส่งสารผู้รับสาร และการจัดการความรู้ (knowledge management) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานและบทเรียนรูปธรรมกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นระหว่างแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคแต่ละจังหวัด การปฏิบัติการจริงในระดับพื้นที่ หลังการอบรมพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภค และการลงพื้นที่หนุนเสริมการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดโดยทีมประสานงานฯโครงการ เพื่อถอดบทเรียนการดำเนินงานโครงการ และสังเคราะห์เรื่องร้องเรียนเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานโครงการที่สำคัญ ได้แก่

การสนับสนุนจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ภาคประชาชนระดับจังหวัด 16 จังหวัด เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลางเข้าถึงบริการรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมากขึ้น โดยดำเนินงานใน 3 ด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้บริโภค การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน การสังเคราะห์และนำเสนอประเด็นปัญหาในระดับนโยบาย

การอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม ทั้งในระดับภาค และในระดับโซนจังหวัด

การรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภค

และการสังเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมและการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ข้อค้นพบ และบทเรียนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการ

- การให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายควรทำเชิงลึก ให้ลงลึกในทุกพื้นที่ ในการให้ความรู้ การรู้สิทธิตนเอง และมีกระบวนการจัดเวทีอย่างต่อเนื่อง
- การพัฒนาศักยภาพศูนย์ประสานงานให้เกิดความรู้มากขึ้น และสร้างองค์ความรู้จากการดำเนินงาน เช่น ขั้นตอนการร้องเรียน การรู้สิทธิตนเอง เพื่อถ่ายทอดสู่ประชาชน ได้อย่างชัดเจน จะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การสร้างพลังการทำงานควรทำด้วยการมีส่วนร่วมในการทำงานในกระบวนการทุกขั้นตอน มีการวางแผน /ปฏิทินการปฏิบัติงานร่วมกัน และแบ่งบทบาทตามความสามารถของแกนนำคณะทำงาน และควรให้เครือข่ายมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในการทำงานกิจกรรมต่างๆของ

โครงการ โดยให้คณะทำงานมีบทบาทร่วมกัน เช่น การทำงานด้านวิชาการ การทำงานด้านปฏิบัติการ การฝึกอบรม/การจัดการความรู้

- การทำงานในพื้นที่ต้องทำงานร่วมกับคนอื่น/เครือข่ายอื่น อย่าทำงานคนเดียวในพื้นที่
- ต้องทำงานตามบริบทพื้นที่ จับประเด็นที่ตนเองสนใจ ประชาชนสนใจและทำอย่างจริงจัง
- การทำงานต้องมีการตรวจสอบทั้ง เอกสารและพื้นที่จริง ว่าตรงกันหรือไม่
- การทำงานเป็นการต่อร่องระหว่างผลประโยชน์ของนายทุน กับผลประโยชน์ของประชาชน จากการทำงานที่ผ่านมาข้อมูลไม่ชัดและพูดแบบพินธงไม่ได้ อยากรู้ให้หยิบประเด็นร้อนขึ้นมา และคนสนใจและนำมาให้คนเรียนรู้ เช่น SMS กวนใจ จะจัดการแก้ไขอย่างไร จะให้ความรู้ในการแก้ปัญหาอย่างไร ตัวอย่าง กรณีเสาสัญญาณเราสามารถเอาข้อเท็จจริงมาพูดได้(ที่เป็นข้อเท็จจริงอยู่แล้ว) ถ้ามีโครงการต่อไป กรณีเสาสัญญาณจะให้ความรู้แบบไหน (อาจจะไม่เลือกเรื่องๆเดียว และทำให้รู้ลึกๆจริง)
- ถ้ามีการพัฒนาโครงสร้างการทำงาน การทำงานแบบเครือข่าย มีการพัฒนาให้มีรุ่นใหม่มาเรียนรู้ แบ่งบทบาทหน้าที่กันทำ เช่น รุ่นพี่ก็ดูเรื่องการผลักดันนโยบาย รุ่นน้องเป็นทีมทำเรื่องร้องเรียน ทีมให้ความรู้ในการคุ้มครองสิทธิ เน้นงานที่ลงลึกมากขึ้น เช่น ทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เชี่ยวชาญ จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การดำเนินงานของ กสทช. ไม่มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนเข้าถึง เช่น กรณีเก็บเงินเกิน การทำข้อมูลความรู้เรื่องการประเมินผลกระทบต่างๆที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม

ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

- 1) ควรมีการส่งเสริมการทำงานเชิงเครือข่ายในระดับพื้นที่ (งบประมาณ/สื่อ) กสทช. ควรมีการสนับสนุนเวทีระดับจังหวัดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาเป็นเวทีเครือข่ายผู้บริโภคระดับจังหวัดในระยะต่อไป
- 2) ควรมีการส่งเสริมการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง เช่น การจัดให้มีเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำความคิดเห็นเข้าสู่คณะกรรมการเพื่อผลักดันเข้าสู่ระเบียบ/กฎหมายบังคับใช้ และเพิ่มสัดส่วนภาคประชาชนในคณะกรรมการ บอร์ดกลาง เพื่อร่วมกำหนดและตัดสินใจร่วม
- 3) กสทช. ควรสนับสนุนการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ และจังหวัดเพื่อเป็นช่องทางในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และมีลงพื้นที่ร่วมกับเครือข่ายระดับจังหวัดในการให้ความรู้และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่มีต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- 4) การพัฒนาคณะกรรมการกลางเพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ และมีระบบการดูแลและเยียวยาที่เหมาะสมกับผู้บริโภค (จังหวัด ภาค)

แนวทางการดำเนินงานของเครือข่ายผู้บริโภคร่วมพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภาคกลาง

ผลจากการดำเนินงานโครงการที่ผ่านมา ทำให้เกิดการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ภาคประชาชน ระดับจังหวัด จำนวน 16 ศูนย์จังหวัด เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้บริโภคเข้าถึงบริการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคมได้มากขึ้น และยังได้ส่งผลให้ผู้บริโภคในพื้นที่ดำเนินการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้น และเกิดเครือข่ายอาสาสมัครผู้บริโภคร่วมพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในพื้นที่ภาคกลาง จำนวนรวม 1,172 คน นอกจากนี้การดำเนินงานโครงการได้ส่งผลให้เกิดความตื่นตัวของผู้บริโภคในการใช้สิทธิร้องเรียนมากขึ้น โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ เพิ่มขึ้น และเกิดการประสานงานในการแก้ไขปัญหาได้เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนมากขึ้น และเกิดข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชนระดับจังหวัดมีความต่อเนื่อง จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานร่วมกัน ดังนี้

1. การส่งเสริมการทำงานเชิงเครือข่ายในระดับพื้นที่ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาเป็นเวทีเครือข่ายผู้บริโภคร่วมพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคในระดับจังหวัดในระยะต่อไป
2. การส่งเสริมการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างจริงจัง เช่น การจัดให้มีเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำความคิดเห็นเข้าสู่คณะกรรมการเพื่อผลักดันเข้าสู่ระเบียบ/กฎหมายบังคับ
3. การพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ และจังหวัดเพื่อเป็นช่องทางในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และการให้ความรู้และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน

บรรณานุกรม

งานศึกษาวิจัยของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : การวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารทางวัฒนธรรมของกลุ่มวัยรุ่นฮิปฮอปในสังคมไทย”

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายงานสรุปผลการประชุมคณะทำงานกลไกระดับภาค

ภาคผนวก ข

รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายผู้ประกอบการ
ระดับจังหวัดด้านเทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และ
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการ
โทรคมนาคม ในระดับภาคกลาง

ภาคผนวก ค

รายงานการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภคดีด้าน
เทคนิคการรู้เท่าทันต่อการใช้บริการโทรคมนาคม และการเผยแพร่ข้อมูล
ข่าวสารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมใน

ระดับโซน 3 โซน

ภาคผนวก ง

ลงพื้นที่ติดตามหนุนเสริมการทำงานของแกนนำเครือข่าย

ระดับจังหวัดในพื้นที่ 16

ภาคผนวก จ

รายงานเวทีสังเคราะห์เรื่องราวเรียนและพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย

ระดับภาค

ภาคผนวก ฉ

สรุปบทเรียนการดำเนินงานระดับภาค

ภาคผนวก ช

สรุปการรับเรื่องร้องเรียนภาคกลาง 16 จังหวัด

ภาคผนวก ซ

รายชื่ออาสาสมัครเครือข่ายผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม

ภาคผนวก ฅ

เอกสารประกอบการดำเนินงานในด้านการทำความเข้าใจ
กับแกนนำหรือผู้นำชุมชนก่อนที่จะมีการจัดเวทีประชาคมกับประชาชน
เรื่องกระบวนการติดตั้งเสาสัญญาณ

ประวัตินักวิจัย



กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
(สำนักงาน กสทช.)