



รายงาน

โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายคนพิการและและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมืองด้านโทรคมนาคม

Empowerment and Expansion network of Consumers With disabilities and vulnerable group in Telecommunication

จัดทำโดย

องค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก

เสนอ

สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

คำนำ

คณะผู้จัดทำรายงานโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายคนพิการและและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมืองด้านโทรคมนาคม **Empowerment and Expansion network of Consumers with disabilities and vulnerable group in Telecommunication** ของเครือข่ายคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว โดยองค์การคนพิการสากล ประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เป็นองค์กรหลักรับผิดชอบการจัดอบรมให้กับเครือข่ายคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว ซึ่งมีการจัดเวทีอบรมให้ความรู้ จำนวน ๕ กิจกรรม ภายใต้โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายคนพิการและและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมืองด้านโทรคมนาคม **Empowerment and Expansion network of Consumers with disabilities and vulnerable group in Telecommunication** ภายใต้ระยะเวลา ๑ ปี

บัดนี้ได้รับบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายโครงการในการจัดกิจกรรม ทางคณะผู้จัดทำรายงานได้รวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการจัดเวทีอบรม นำมาสรุปเป็นรายงาน โดยหวังว่า ชุดรายงานโครงการดังกล่าว จะเกิดประโยชน์ให้กับองค์กรคนพิการ หน่วยงานที่ทำงานด้านคนพิการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคม แม้กระทั่งผู้สนใจทั่วไป สามารถศึกษา หาข้อมูล ความรู้ นำไปพัฒนางานด้านโทรคมนาคมสำหรับคนพิการได้ และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

ในการนี้ ทางองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ขอขอบคุณ ทางสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ที่ให้การสนับสนุนให้เกิดโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายคนพิการและและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมืองด้านโทรคมนาคม **Empowerment and Expansion network of Consumers with disabilities and vulnerable group in Telecommunication** ที่เป็นประโยชน์กับเครือข่ายคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง จนสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำรายงาน

องค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

สารบัญ

กิจกรรมที่ ๑	๑-๔๗
“เวทีรู้และเข้าใจ กิจกรรมโทรคมนาคม” สำหรับผู้บริหารโทรคมนาคม	
กำหนดการ	๒-๓
สรุปผลกิจกรรม	๔-๔๗
หัวข้อที่ ๑ เวทีเสวนา บทเรียนการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	๕-๑๑
หัวข้อที่ ๒ ทำไมจะต้องมีการแข่งขันอย่างเสรีในระบบกิจการโทรคมนาคม	๑๑-๑๔
หัวข้อที่ ๓ เส้นทางบุกเบิกเครือข่ายผู้บริโภคในระบบกิจการโทรคมนาคม	๑๔-๒๑
หัวข้อที่ ๔ ความก้าวล้ำทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์พิเศษสำหรับคนพิการในระบบกิจการโทรคมนาคม	๒๒-๓๕
หัวข้อที่ ๕ บทบาทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ	๓๕-๔๔
หัวข้อที่ ๖ ทั่วโลกตื่นตัวแล้ว ไทยเรตื่นตัวหรือยัง	๔๔-๔๗
กิจกรรมที่ ๒	๔๘-๖๑
เวทีพัฒนาหลักการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิผล	
กำหนดการ	๔๘-๕๐
สรุปผลกิจกรรม	๕๑-๖๑
หัวข้อที่ ๑ Input ปัญหาผู้บริโภค	๕๒
หัวข้อที่ ๒ บันทึกตามใจชอบ-บันทึกตามใจหาย	๕๓-๕๕
หัวข้อที่ ๓ Timeline และ 5W1H	๕๖-๕๘
หัวข้อที่ ๔ ทดลองบันทึกกรณีร้องเรียนจริง Re write เขียนให้สั้น แต่ได้ใจความ	๕๘-๖๑
กิจกรรมที่ ๓	๖๒-๘๐
เวที “สรุปบทเรียน และถอดบทเรียน จัดอุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สำหรับคนพิการทางร่างกาย”	
กำหนดการ	๖๓-๖๔
สรุปผลกิจกรรม	๖๕-๘๐
หัวข้อที่ ๑ ทบทวน อุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการทางร่างกาย	๖๕-๖๘
หัวข้อที่ ๒ ถอดบทเรียน ปัญหา อุปสรรคในการเข้าถึงของพื้นที่	๗๐-๗๒
หัวข้อที่ ๓ แบบไหนที่คุณต้องการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม	๗๓-๗๖
หัวข้อที่ ๔ สรุปปัญหาอุปสรรค เหล่านี้จะจัดได้อย่างไร	๗๖-๘๐
กิจกรรมที่ ๔ เวที “เวทีแลกเปลี่ยนกิจการโทรคมนาคม”	๘๑-๑๐๑
สรุปรายงานเวทีถอดบทเรียนการทำงานเครือข่ายคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง	๑๐๒-๑๑๒
ด้านกิจการโทรคมนาคม	

กิจกรรมที่ ๑

“เวทีรู้และเข้าใจ กิจกรรมไตรมาส” สำหรับผู้บริโภคร่วมคนพิการร่างกาย

วันเสาร์ที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒ ถึง วันอาทิตย์ที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๒



วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการไตรมาสโดยผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบเครือข่ายทั่วทั้งภูมิภาค

(๒) เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคร่วมคนพิการด้านต่างและที่เกี่ยวกับกิจการไตรมาส

(๓) เพื่อศึกษารวบรวม ข้อมูลและให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในกิจการไตรมาสเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กลุ่มเป้าหมาย

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวน ๔๐ คน

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวนผู้เข้าร่วมจริง ๖๐ คน

กำหนดการ

โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายคนพิการ และผู้ด้อย โอกาสในชุมชนเมือง
 ด้านกิจการโทรคมนาคม
 “เวทีรู้และเข้าใจ กิจกรรมโทรคมนาคม สำหรับกลุ่มผู้บริโภครีเครือข่ายคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว”
 ระหว่างวันเสาร์ที่ ๒๕ กรกฎาคม ถึง วันอาทิตย์ที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๒

วันเสาร์ที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เวลา ๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน
เวลา ๐๙.๐๐ - ๐๙.๓๐ น.	กิจกรรมที่ ๑ ใครเป็นใคร
เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	ชี้แจงวัตถุประสงค์ โดย คุณเสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	เวทีเสวนา บทเรียนการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม โดยคุณวรรณชัย สุวรรณกาญจน์ คณะกรรมการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม โดย คุณเสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลฯ
เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๓.๓๐ น.	กิจกรรมที่ ๒ ตอนบ่ายเริ่มเครียด
เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๔.๔๐ น.	ทำไมต้องมีการแข่งขันอย่างเสรีในระบบกิจการ โทรคมนาคม โดย นพ. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา ๑๔.๔๐ - ๑๕.๐๐ น.	เส้นทางบุกเบิกเครือข่ายผู้บริโภคในระบบกิจการ โทรคมนาคม
เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	โดย คุณสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
เวลา ๑๖.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.	แบ่งกลุ่ม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

เวลา ๑๘.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.	รับประทานอาหารเย็น
เวลา ๑๙.๐๐ น. เป็นต้นไป	พักผ่อนตามอัธยาศัย
วันอาทิตย์ที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๒	
เวลา ๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน
เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	๑ วันผ่านไปฉันได้อะไรบ้าง
เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๑.๐๐ น.	ความก้าวล้ำทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์พิเศษสำหรับคนพิการในระบบกิจการโทรคมนาคม
	โดย อาจารย์ วันทนีย์ พันธุ์ชาติ ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนา รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	บทบาทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ โดย คุณวิสิฐ อติปัญญากุล Specialist in Telecommunication Infrastructure Development
เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๓.๓๐ น.	ก่อนบ่ายคลายเครียด
เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๔.๓๐ น.	ทั่วโลกตื่นตัวแล้ว ไทยเรตื่นตัวหรือยัง โดย คุณเสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา ๑๔.๓๐ - ๑๗.๐๐ น.	แบ่งกลุ่มย่อย หัวข้อ ทิศทางการพัฒนาระบบกิจการโทรคมนาคมสำหรับเครือข่ายคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว โดย คุณสว่าง ศรีสม
เวลา ๑๗.๐๐ น. เป็นต้นไป	ปิดการอบรม เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ

สรุปผลกิจกรรม

วันเสาร์ที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๒

กิจกรรมแนะนำตัว กิจกรรมที่ ๑ ใครเป็นใคร

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทำความรู้จักกันและกัน

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมโดยให้ผู้เข้าร่วมแนะนำตัวเอง ชื่ออะไร มาจากที่ไหน เมื่อทุกคนแนะนำตัวจนครบแล้ว ให้แต่ละคนร้องเพลงพร้อมทำท่าประกอบดังนี้ สา สา หัวดี หนู(ผู้หญิง)/ผม(ผู้ชาย) ชื่อเล่น ชอบ.....

จริงๆค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำสิ่งดีๆ ของจังหวัดตัวเอง

กิจกรรมที่ ๒ ชี้แจงวัตถุประสงค์ โดย คุณเสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก

วัตถุประสงค์หลักของการจัดอบรมโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายคนพิการและและผู้ค้อยโอกาสในชุมชนเมืองด้านโทรคมนาคม อบรม “เวทีรู้และเข้าใจ กิจกรรมโทรคมนาคม สำหรับกลุ่มผู้บริโภคนเครือข่ายคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว” คือให้เรารู้และเข้าใจในกิจการโทรคมนาคม มันคืออะไร เป็นอะไร และมีความสำคัญกับชีวิตเราอย่างไร ซึ่งเวทีนี้จะได้อีกหนึ่งเวทีในการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับแกนนำ ให้มีความเข้าใจในเรื่องนี้ โดยเฉพาะในกลุ่มของคนพิการเอง ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนพิการทางด้านร่างกาย ตาบอด หูหนวก หรือด้านไหนๆก็แล้วแต่ยังมีความสนใจ และความรู้ในเรื่องนี้น้อยมากว่ามันมีความสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของเราอย่างไร สิ่งที่เราสูญเสียไปกับระบบโทรคมนาคม มันเป็นเรื่องที่มองไม่เห็นในทันทีทันใด เช่น เราต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าปกติ กับสิ่งที่เรามองไม่เห็นเพราะเราไม่ได้เสียเงินเป็นร้อยหรือพัน แต่เราเสียเพียง ๒๕ สตางค์ ๕๐ สตางค์ ๑ บาท จึงทำให้เรามองไม่เห็นเป็นเรื่องสำคัญ หรือการถูกละเมิดสิทธิในการเข้าไม่ถึงบริการก็ยังไม่เห็นความรุนแรงที่เป็นรูปธรรม จึงทำให้คนพิการด้านต่าง ๆ ค่อนข้างที่จะละเลยและไม่ให้ความสำคัญต่อความรุนแรงที่มองเห็นได้ง่ายก่อน เราจึงต้องมาสร้างความตระหนักรู้ก่อน เพราะในขณะนี้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารเราบอกว่าเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารที่วนอยู่รอบตัวเราตลอดเวลา แต่ถ้าคนพิการเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารที่มีวนอยู่รอบตัวเราเท่ากับว่าเราขาดองค์ความรู้มากมายที่เราไม่รู้ การที่กลุ่มคนพิการยังเป็นกลุ่มที่ถูกเรียกว่าเป็นกลุ่มผู้ค้อยโอกาส และการพัฒนาศักยภาพคนพิการยังไม่ถึงไหนหรือไปได้ไม่เต็มที่ การพัฒนาศักยภาพยังไม่ถึงจุดสูงสุด เนื่องจากว่าเรามีอุปสรรค ๔ อย่าง ที่มีการจำกัดความไว้ได้แก่

๑. อุปสรรคทางด้านทัศนคติที่มีมาจากความเชื่อ ทางศาสนา วัฒนธรรม ความเชื่อท้องถิ่นที่มีมาหลายร้อยปี
๒. อุปสรรคทางด้านกายภาพ คือสิ่งที่มองเห็น เช่น อาคารที่ไม่มีทางลาด อาคารที่ไม่มีลิฟต์ ถนนที่ไม่มีฟุตบาท หรือถนนที่มีฟุตบาทแล้วแต่ไม่มีทางขึ้นให้กับคนพิการเป็นต้น ตรงส่วนนี้สำหรับคนพิการทางด้านร่างกาย แขนขา โดยเฉพาะที่ใช้รถเข็นจะให้ความสำคัญมากเป็น

๕

อันดับหนึ่ง เนื่องจากเป็นอุปสรรคที่มองเห็นได้เฉพาะหน้าและค่อนข้างมองเห็นความรุนแรงของมัน จะเห็นเวลาที่เรทำงานเราจะขจัดอุปสรรคในด้านนี้ก่อนเป็นอันดับแรก

๓. อุปสรรคทางด้านระบบระเบียบ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับบางตัวที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจในการกีดกันขัดขวางคนพิการไม่ให้เข้าไปมีส่วนร่วม
๔. อุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอุปสรรคสำคัญอีกเรื่องที่เรากำลังทำอยู่ในขณะนี้ คือ อุปสรรคในการเข้าถึงระบบสื่อสารสนเทศการติดต่อสื่อสาร ในกิจการโทรคมนาคมก็ถือเป็นหนึ่งในอุปสรรคด้านนั้น ฉะนั้นเวลาที่เราคิดความคำว่า “ระบบกิจการโทรคมนาคม” มันไม่ได้ได้อยู่แค่โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตมันมีความหมายมากกว่านั้น เราครมมองไปถึงซอฟต์แวร์คือสื่อที่เป็นคลื่นที่ทำให้เราติดต่อสื่อสารได้ อีกสิ่งที่จะต้องตระหนักคือ hardware ฮาร์ดแวร์

สิทธิของเราในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เป็นสิทธิสำคัญที่คนพิการจะต้องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็น ๑ ใน ๔ ของอุปสรรคที่เราต้องขจัดอุปสรรคและเข้าถึงมันให้ได้ Information this Power ก็คือข้อมูลข่าวสารเป็นพลังอำนาจอย่างหนึ่ง หากใครอยู่ใกล้ข้อมูลข่าวสารคนนั้นก็จะมีพลังอำนาจ อำนาจในที่นี้คืออำนาจในการเรียนรู้ ในการพัฒนาตัวเองแม้แต่อำนาจในการตัดสินใจ และหวังว่าเมื่อจบการอบรมครั้งนี้แล้ว เราจะได้ลงไปร่วมกันทำงานกับทุกคน โดยการสร้างเครือข่ายในแต่ละพื้นที่ต่อไป และขออัยว่า ๑ ใน ๔ อุปสรรค ที่เราต้องทำ ซึ่งวันนี้เรามีโอกาสในการทำ ๑ ใน ๔ อุปสรรคแล้วเราก็สามารถทำควบคู่กับอุปสรรคที่เหลือควบคู่กันไปได้

หัวข้อที่ ๑ เวทีเสวนา บทเรียนการขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ผู้เสวนาท่านที่ ๑ คุณวรรณชัย สุวรรณกาญจน์ คณะกรรมการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

กลุ่มที่เข้ามาครั้งนี้ เป็นกลุ่มที่ต้องดูแลเป็นพิเศษในการเข้าถึงกิจการ โทรคมนาคม และจะทำอย่างไรให้ ปัญหาของคนพิการทางด้านร่างกาย เข้าถึงปัญหาในการใช้ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต แบบคนอื่นได้ ทางสพบเกิดขึ้น ด้วยเหตุผล ๒ ถึง ๓ ประการ สถาบัน (สพบ.) เป็นหน่วยงานเฉพาะทางในสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) มีชื่อว่าคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นองค์กรอิสระที่ได้เกิดขึ้นมา ตามรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน ที่พี่น้องทุกภาคส่วนช่วยกันร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับปี ๔๐ คงจะเป็นรัฐธรรมนูญที่ดีที่สุดและคงจะไม่มีมีการเปลี่ยนรัฐธรรมนูญ จึงเกิด กทช. ขึ้นมาเพื่อมาดูแลพี่น้องทั้งสองด้าน ตามองค์กรที่ปรากฏตามมาตรา ๔๐ ของรัฐธรรมนูญว่า จะต้องมีการ ๒ คณะเกิดขึ้นตาม มาตรา ๔๐ คณะแรกคือ กทช. จะต้องเข้ามาดูโทรคมนาคม ดูแลคลื่นความถี่ คณะที่ ๒ คือ กสช. ดูแลในเรื่อง โทรศัพท์ วิทยุ แต่ปรากฏว่าคณะที่ ๒ เกิดขึ้นมาได้แต่ก็ต้องยุบไปเพราะถูกฟ้อง จนถึงทุกวันนี้ก็ยังไม่ กสช. ใน ส่วนกทช. นอกจากในเรื่องของการบริหารจัดการกำกับกรในเรื่องของการดูแลคลื่น

๖

ความถี่เกี่ยวกับโทรศัพท์ โทรคมนาคม วิทยุสื่อสาร ในพรบ. ตัวกฎหมายลูกมาตรา ๔๐ พรบ.จัดสรรคลื่นความถี่ได้ บอกไว้ว่า กทช. ต้องดูแลผู้ใช้บริการด้วยไม่ใช่ดูแลเฉพาะผู้ให้บริการกทช. ก็มีแนวคิดที่ว่าจะต้องให้มีอาชีพมา ทำงานในด้านนั้น มีอาชีพคือคนที่ทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งก่อนหน้าที่จะตั้งสถาบันฯ หน่วยงาน กทช. ก็มีหน่วยงานที่เป็นสำนักงานอยู่ในกทช. ชื่อว่าสำนักผู้ใช้บริการก่อนที่จะระเบียบจัดตั้งสถาบันฯ ก็ถามคนทั้ง ประเทศ โดยการจัดเวทีเห็นด้วยไหมถ้าเราจะมาร่วมกันจะมา คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้โทรศัพท์ ของผู้ใช้

โทรคมนาคมด้วยกัน จึงได้ยกย่องระเบียบจัดตั้งเสนอ กทข. กทข. อนุมัติให้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาได้ชื่อว่า สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม หรือชื่อย่อว่า(สบท.) วัตถุประสงค์หลักคือ จะต้องมาดูแล ผู้บริโภคผู้ใช้บริการทั้งหมด ตั้งแต่ โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สบท.จะดูแลในเรื่องของตัวเทคนิค เรื่องของกำลังส่งการผลิต การบริการในเรื่องต่าง ๆ ยกเว้นเรื่องเนื้อหาใน อินเทอร์เน็ต ที่มีเนื้อหาไม่ดี ลามก ตรงส่วนนั้นทาง สบท. ไม่เกี่ยว แต่ถ้าเมื่อไรมีผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีปัญหาเรื่องบิล เรียกเก็บค่าบริการเกิน คิดเงินผิด ส่วนนี้คืองานของ สบท. เมื่อเราเกิดสถาบันขึ้นมาจะมีการสรรหากรรมการขึ้น จาก ทั่วประเทศ จำนวน๑๑ คน ใน ๑๐ คนจะเป็นตัวแทนจากผู้บริโภคซึ่งใน ๑๐ คน จะเป็นตัวแทนในการเลือก คณะกรรมการจากภาคนักวิชาการ ๓ คน หน้าที่คณะกรรมการคือต้องประชุมกันเพื่อทำหน้าที่ดูแลผู้บริโภคถึง ปัญหาในการเอาเปรียบผู้บริโภคในโทรคมนาคม กำหนดภารกิจในแต่ละปี โดยทาง กทข.ต้องเป็นผู้จัดสรร งบประมาณให้ในแต่ละปี เพื่อทำตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้ ตามระเบียบการจัดตั้งสถาบันฯ

ภารกิจที่ ๑ พัฒนากลไกด้วยระบบเครือข่าย เรามีเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศ มีศูนย์จังหวัดที่ทำหน้าที่สร้างความ เข้มแข็งให้กับพี่น้องผู้บริโภค ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน๒๑ จังหวัดทั่วประเทศและกำลังเพิ่มอีกใน๕ จังหวัด เรายังมีเครือข่ายคนพิการ ทั้งทางร่างกาย ทางสายตา ทางการได้ยินเราได้สร้างเครือข่ายเหล่านี้จากการจัดเวที การ ประชุม การจัดสรรงบประมาณลงไปเพื่อให้เกิดเครือข่ายเหล่านี้ขึ้นมา

ภารกิจที่ ๒ หาตัวแทนผู้บริโภคมาทำงานแทนผู้บริโภคทั่วประเทศ ๑ ก็คือชุดกรรมการ ตัวแทนที่ ๒ ก็คือการ จัดสรรหาสภาผู้บริโภคจำนวน ๕๐ ท่าน ภารกิจของสภาผู้บริโภคจะทำหน้าที่สะท้อนปัญหาต่าง ๆ เข้าสู่กรรมการ เพื่อให้กรรมการกำหนดนโยบายเพื่อให้สำนักงานปฏิบัติ

ภารกิจที่ ๓ การสนับสนุนสร้างความเข้มแข็ง เป็นเรื่องที่จำเป็นมาก เมื่อไรที่พี่น้องผู้บริโภคไม่รู้เท่าทันก็อยากที่ จะคุ้มครองผู้บริโภคได้ อยากที่จะคุ้มครองผู้บริโภคบางกลุ่ม เพราะฉะนั้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ต้องเกิดขึ้น ที่ผ่านมาระดับต้องยอมรับว่า ผู้ประกอบการเป็นฝ่ายรุกเพียงเดียวด้วยการหัดเขียด โฆษณาทุกช่องทางทีวี ทุก ช่วงเวลา ของโทรศัพท์มือถือ เราตกเป็นเหยื่อ ดังนั้นสถาบันฯต้องปรับเรื่องนี้ให้ทุกคนเข้าใจ เข้าถึง ข้อมูลให้กับ ทุกคนที่ใช้บริการสื่อดังกล่าวซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก เรื่องการพัฒนาศักยภาพ เรื่องของการสร้างกระบวนการ เรียนรู้ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักที่สถาบันฯต้องจัดให้

๓

เกิดขึ้น เรื่องของการศึกษาวิจัยก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องสนับสนุนให้เกิดประโยชน์กับกลุ่มพี่น้องประชาชน ผู้บริโภค หรือลดปัญหาเรื่องของการพัฒนาศักยภาพ การศึกษาวิจัยองค์ความรู้ต่างๆ

ภารกิจที่ ๔ การรับเรื่องราวร้องเรียน ของสถาบันฯ นับว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมากนับตั้งแต่การเริ่มก่อตั้ง สถาบันฯ ขึ้นมาในปีแรกที่ก่อตั้งมาเรามีเรื่องร้องเรียนเข้ามา สามร้อยกว่าเรื่อง ถ้าเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้ โทรศัพท์มือถือขณะนี้มี ๖๔ ล้านเลขหมายทั่วประเทศ เฉพาะโทรศัพท์มือถือ ในปี ๕๑ และ ๕๒ มีเรื่องร้องเรียน เข้ามาเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนการร้องเรียนมากขึ้นเพราะประชาชนเริ่มรู้จักสถาบันฯ จากสื่อ

ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ตัวอย่างภารกิจที่เราทำและสำเร็จ ในกรณี ๑๐๗ ที่เวลาที่เรานัดนัดชำระค่าบริการ จะถูกบริษัทเรียกเก็บเงิน ๑๐๗ บาท และมีผู้ร้องเข้ามาที่ สถาบันฯ เป็นจำนวนมากเรื่องเก็บเงิน ๑๐๗ บาท ว่าเป็นการทำผิดกฎหมาย เพราะมีประกาศ กทช. ว่าห้ามเก็บเงินนอกเหนือจากสัญญา เมื่อมีคนร้องเข้ามา ทางสถาบันต้องมาพิจารณาเสนอต่อ กทช. ว่าเป็นการทำผิดกฎหมายจริง กทช. ได้มีคำสั่งห้ามเรียกเก็บค่าเชื่อมต่อสัญญา ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นรูปธรรมและเป็นผลงานของสถาบันฯ การเรียกเก็บ ๑๐๗ บาท มีผลตอบแทนสูง ทำให้หลายบริษัท ๓ ข่ายใหญ่เสียผลประโยชน์ ซึ่งเป็นผลพวงที่มีโครกร้องเรียนเข้ามาจึงเป็นหน้าที่ของเราที่ต้องแก้ไขเรื่องร้องเรียน และยังมีอีกหลายเรื่องที่ต้องเกิดขึ้นเร็ว ๆ นี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการคงสิทธิเลขหมายเดิม ซึ่งต่างประเทศได้กฎหมายออกมาใช้แล้ว การคงสิทธิเลขหมายคือ ถ้าเรามีเบอร์เดิมที่ใช้อยู่แล้ว และต้องการเปลี่ยนเครือข่ายใหม่ สามารถเปลี่ยนได้เลยโดยการนำเบอร์เดิมที่ใช้อยู่ไปจดทะเบียนกับเครือข่ายใหม่ที่เราต้องการ ซึ่งตอนนี้หลักเกณฑ์ได้ร่างออกมาแล้ว รอแต่ประธานลงนามและประกาศใช้ทั่วประเทศ จากข้อมูลบางส่วนที่มีอยู่ บางประเทศมีการเก็บค่าจดทะเบียน บางประเทศไม่ต้องเสียค่าจดทะเบียน ซึ่งผู้ประกอบการได้มีการทำวิจัยว่าสามารถเรียกเก็บค่าลงทะเบียนได้ ครั้งละ ๓๐๐ บาท แต่พวกเรายืนยันว่าไม่สมควรที่จะต้องเสียค่าลงทะเบียนแต่วันนี้จาก ๓๐๐ บาท เหลือ ๑๐๐ บาท ยังมีการถกเถียงกันอยู่ไม่ควรเก็บการลงทะเบียน โยกย้ายค่าย แต่คงได้ข้อสรุปกันเร็ว ๆ นี้ อาจจะอยู่ที่เท่าไร ๕๐ บาท ๗๐ บาท ยังคงคิดว่าเสีย ๓๐๐ บาท นี่ก็เรื่องที่เรา กำลังผลักดัน และยังมีเรื่องอื่น ๆ อีกมากมายที่ต้องผลักดัน

ภารกิจที่ ๕ ที่มีความสำคัญเช่นกันการติดตามตรวจสอบการทำงานการให้บริการของเครือข่ายต่างๆ ว่ามีปัญหาอะไรบ้าง เช่น เครือข่ายในบางพื้นที่ไม่มีสัญญาณ การส่งบิลผิดพลาด หรือเรื่องอื่นๆ ที่กำลังติดตามตรวจสอบกัน และนี่คือภารกิจสำคัญที่เป็นหัวใจของสถาบันฯ

นอกจากภารกิจที่กล่าวมาของสถาบันฯ แล้ว ยังมีการสนับสนุนงบประมาณให้กับกลุ่มคนพิการไม่ใช่แค่การสร้างเสริมแข็งแรง แต่ปี ๕๒ ยังมีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาจัดตั้งศูนย์สถิติการเข้าถึงโทรศัพท์สำหรับคนพิการ และพัฒนาให้เหมือนกับต่างประเทศเพื่อให้คนพิการต้องได้ใช้โทรศัพท์เหมือนกับคนปกติซึ่งเป็นเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่าคนพิการไทยต้องได้ใช้เข้าถึงโทรคมนาคมและยังมีหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ใน กทช เรียกว่า กองทุน USO เพื่อที่จะดูแลพี่น้องที่อยากจน ด้อยโอกาสขาด

๘

การเข้าถึงบริการ โทรศัพท์อย่างทั่วถึงในพื้นที่ห่างไกล ได้เข้าถึง แต่ประเด็นคือ USO ต้องเรียกเก็บจากผู้ประกอบการ ให้เลือกระหว่างจ่ายเงิน ทางกสท. มีโครงการลงไปให้พี่น้องตามชนบทได้ใช้บริการโดยผ่านกระทรวงมหาดไทย ผ่านลงมาระดับพื้นที่

ผู้เสวนาท่านที่ ๒ คุณเสาวลักษณ์ ทองก๊วย

เราก็ได้ประโยชน์อย่างมาก ไม่ใช่แค่ที่ไปที่ไปเท่านั้น แต่ยังได้รู้สิ่งที่สำคัญกับผู้บริโภค และมีอะไรบ้างที่สถาบันฯ ได้ทำไป ถ้าสังเกตจุดใหญ่ ๓ เรื่อง คือ ๑ ค่าธรรมเนียม ๒ ค่าจดทะเบียนเปลี่ยนเครือข่าย ๓ สายพ่วง ไม่ใช่กลุ่มคนพิการที่ไม่สนใจ แต่ยังมีหลายกลุ่มที่ไม่สนใจ เพราะเห็นว่าเป็นเงินจำนวนน้อยที่จ่ายไป เราลืมนึกว่า

เงินที่เสียไปถ้าบวกกับคนที่ประเทศจะเป็นจำนวนเงินมาก การให้บริการเกี่ยวกับ USO มีจุดอ่อนเพราะอะไร คิดตั้งหรือผ่านหน่วยงานคิดที่ไม่ตอบสนองกับการใช้งานของกลุ่มเป้าหมาย กับผู้ใช้งานโดยตรงกับไปตอบสนองให้กับกลุ่มคนที่มีโอกาสเข้าถึงได้รับประโยชน์สองต่อ ในกรณี USO กับคนพิการ จะมีการติดตั้งโทรศัพท์ให้กับคนหูหนวก แต่เวลาติดตั้งด้วยความคิดที่มีต่อคนพิการยังไม่ถูกต้องถ้าจะมีการติดตั้งโทรศัพท์ในระบบ USO ให้คนพิการ ว่าควรไปติดที่โรงพยาบาล สถานสงเคราะห์ เพราะคิดว่าคนพิการคงต้องไปอยู่ที่แห่งนั้นแต่คนพิการที่อยู่ห่างไกล ถึงแม้ว่าจะอยู่ในพื้นที่ที่มีเครื่องติดตั้ง ก็ใช้ว่าคนพิการจะต้องไปอยู่ที่แห่งนั้นเสมอ igrณี ของ รพ. ตาลีที่มีการติดตั้งโทรศัพท์สำหรับคนหูหนวกให้กับคนพิการแต่ที่รพ. ไม่มีใครรู้ว่าใช้งานอย่างไร บริษัท ทีโอที บอกว่ามีหน้าที่แค่ติดตั้ง แต่ เจ้าหน้าที่ไม่รู้ว่าจะต้องใช้งานอย่างไร ทำให้ผู้ที่ใช้งานจริงๆไม่สามารถใช้ได้ การติดตั้งโทรศัพท์สำหรับยังมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคนพิการเพราะคิดว่าคนพิการจะต้องไปที่โรงพยาบาล หรือสถานือนามัย แต่ในความเป็นจริงคนพิการไม่ได้ไปโรงพยาบาลหรือสถานือนามัยทุกวัน ดังนั้นการใช้งานจริงจึงไม่เกิดขึ้นกับคนพิการ ประเด็นที่เราทำเรื่องการเข้าถึงกิจการ โทรคมนาคม แต่การเข้าถึงซึ่งข้อมูลข่าวสารในตัว ของ โทรคมนาคมในตัวของมันเองยังเข้าไม่ถึงซึ่งรัฐบาลมีนโยบายดีมากมาสำหรับคนพิการผู้ด้อยโอกาส เรายังรู้ไม่หมด แต่บางเรื่องที่เรารู้แล้วและมีการบังคับใช้ให้เป็นรูปธรรมแล้ว เรายังขาดการเข้าถึงด้านข้อมูลการใช้บริการ ฉะนั้นการที่เราจะทำให้เกิดการใช้ได้จริง เราจะต้องมีแรงผลักดันขับเคลื่อนจากพวกเราในการค้นหาต้นตอที่เป็น กระบวนการสร้างความตระหนักทำให้เกิดความสงสัย เกิดการตระหนักเพราะฉะนั้นเราคนพิการจำเป็นจะต้องรู้ และเข้าใจ เราก็ต้องนำกระบวนการที่รู้และเข้าใจในตัว ของ โทรคมนาคมมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร จึงขอเน้นในเรื่องของการขับเคลื่อนในด้านกิจการ โทรคมนาคมเป็นหน้าที่ของผู้ใช้ก็คือเรา

ภายใต้สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม ได้มีนโยบายที่เกี่ยวกับคนพิการภายใต้การทำงาน ของอนุกรรมการเข้าถึงในกิจการ โทรคมนาคม สมาชิกคนพิการ ด้านร่างกาย ตาบอด หูหนวก ผู้ด้อยโอกาส ในชุมชนเมือง โดยมีการกิจหลัก

๕

๑. การสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง
๒. การทำคู่มือกระบวนการเรียนรู้ในกิจการ โทรคมนาคมสำหรับเครือข่ายคนพิการทางกาย เป้าหมายเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับแกนนำในพื้นที่
๓. การจัดตั้งศูนย์สาธิตประกอบไปด้วย อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆที่จำเป็นต่อคนพิการทุกประเภท เพื่อสร้างความตระหนักให้กับเครือข่าย และคนในสังคมที่มีโอกาสได้เข้าไปใช้บริการ ศึกษาดูงานมีความเข้าใจว่า การเข้าถึงอุปกรณ์ในการสื่อสารสำหรับคนพิการมีอะไร จำเป็นต้องมีอะไรบ้าง ซึ่งเป้าหมายสูงสุดคือ ต้องการให้ศูนย์สาธิตเป็นศูนย์สำหรับทุกคนซึ่งสามารถเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างเข้ามาเรียนรู้ การเข้าถึงในกิจการ โทรคมนาคมของคนพิการได้ ในอนาคตการทำงานจะไม่หยุดแค่ ๔ เครือข่าย แต่จะต้องมีการข้ามไปเครือข่ายอื่น เพราะพื้นที่ความต้องการในการเข้าถึงกิจการ

โทรคมนาคมของทุกเครือข่ายเหมือนกัน แต่อยู่ที่ว่า ความต้องการความรุนแรงอาจมีความแตกต่างกันไป หรืออาจมีประเด็นที่กว้างเฉพาะ ถือเป็นความก้าวหน้าระดับหนึ่ง จากเดือนที่เรามองแต่สิ่งที มองเห็นแค่เรื่องทางลาด ลิฟต์ ระบบขนส่ง แต่ขอชี้ว่าเรื่องการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารมันมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างมาก ยังมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ การพัฒนา ทางกายภาพ ดังนั้นกลุ่มเครือข่ายต่างๆ โดยเฉพาะคนพิการเราเองต้องยิ่งให้ความสำคัญ

๔. เรื่องมาตรฐานการทำเว็บไซต์ ซึ่งเป็นแหล่งการสื่อสารหลักในการค้นหาข้อมูลข่าวสารแต่ปัญหาเว็บไซต์ในประเทศไทยไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งทาง *Nectec* ได้ร่วมมือกับ สบท. และศูนย์พัฒนาฝึกอบรมคนพิการเอเชีย-แปซิฟิก รวมทั้งมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคณะสถาปัตยกรรมได้ร่วมมือกันพัฒนามาตรฐานของเว็บไซต์สำหรับคนพิการทุกประเภทสามารถเข้าถึงได้ ที่เรียกว่า **Web Standard** ในประเทศไทยเรามี ๕ หรือ ๖ หน่วยงานที่ทำเรื่องกิจการโทรคมนาคม และคนพิการจะหลุดประเด็นใดไปไม่ได้เลย ถ้าสบท. ได้ทำการเข้าถึงกิจการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการ ก็หมายรวมถึง การเข้าถึงเว็บไซต์ด้วย **Web Assets Disability** เพราะเกี่ยวข้องกับเข้าถึง รวมทั้ง **USO** ที่จัดบริการให้ทุกคนเข้าถึง ดังนั้นคนพิการต้องจับประเด็นให้ได้ว่า มันเกี่ยวกันทุกเรื่องและประเด็นคนพิการคือการขับเคลื่อน การผลักดันการขจัดอุปสรรคทางด้านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็น

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้นำตัวเจ้าของความต้องการหรือปัญหาเข้าไปร่วมให้ข้อคิดเห็น
๒. การทำงานของภาครัฐทำงานตามโครงการไม่ได้ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้จริง
๓. รัฐบาลควรทำวาระคนพิการเป็นวาระแห่งชาติ
๔. ต้องมีการสร้างเครือข่ายในระดับประเทศของผู้กำกับโทรคมนาคมอาเซียนและเวทีคู่ขนานของผู้บริโภคโทรคมนาคมในเอเชีย

๑๐

๕. ผลักดันประเด็นโทรคมนาคมการติดต่อสื่อสารสำหรับคนพิการเข้าสู่เวทีอาเซียน
๖. ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ กฏระเบียบในการเข้าถึงเช่นเดียวกับคนพิการ
๗. ประเทศไทยได้ให้สัญญา **CRPD** อนุสัญญาในการเข้าถึงสื่อสารสนเทศ คนพิการเข้าถึงจริง
๘. ภาษามือสำหรับคนหูหนวกต้องครอบคลุมเป็นภาษาในการสื่อสาร
๙. คนพิการต้องเปลี่ยนจากผู้รับที่อ่อนแอ มาเป็นผู้บริโภค
๑๐. ต้องมองประเด็นคนพิการให้เป็นประเด็นธรรมชาติ

ประเด็นปัญหา

๑. ปัญหาทางด้านกายภาพของการเข้าถึงอุปกรณ์โทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์มือถือคนพิการระดับรุนแรงไม่สามารถรับโทรศัพท์ในการรับหรือโทรออกได้

๒. ปัญหาของกลุ่มคนพิการ CP จะมีปัญหาในด้านการสื่อสารกับบุคคลอื่น เพราะกลุ่มดังกล่าวจะสื่อสารเข้าใจอยากที่จะทำให้คนอื่นเข้าใจ โดยเฉพาะการสื่อสารทางโทรศัพท์จะใช้เวลาในการสื่อสารนานกว่าที่จะเข้าใจกัน ต้องใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าคนอื่น และยังคงมองข้ามไปเนื่องจากขาดการรวมกลุ่มอย่างชัดเจน (ทาง Nectec กำลังมีแผนออกแบบสอบถามเฉพาะสำหรับกลุ่มคนพิการที่มีปัญหาในการเข้าใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อจะได้ประเมินความต้องการสำหรับกลุ่มเฉพาะ)
๓. ค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตตามสถานที่ต่างๆ มีการคิดค่าบริการแพงเกินไป เช่น โรงแรม, แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ
๔. การเก็บค่าบริการเมื่อเปลี่ยนโปรโมชั่น
๕. อินเทอร์เน็ตล่มตลอด ทำไมต้องจ่ายเงิน
๖. ปัญหาความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้า ไม่ตรงตามที่ได้โฆษณาไว้เช่น โฆษณาว่าอินเทอร์เน็ตแรง 3 Mbps แต่ใช้จริงได้แค่ 1 Mbps
๗. คนพิการไม่สามารถใช้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะได้ เพราะมีพื้นที่แคบ สูงเกินไป อีกทั้งระดับความสูงของตัวเครื่องที่สูงเกินไป
๘. เปลี่ยนโปรโมชั่นไม่แจ้งให้ทราบ
๙. Call Center ให้ถือสายรอนาน
๑๐. โทรเข้า Call Center มักเจอระบบเสียงอัตโนมัติโฆษณาโปรโมชั่นต่างๆ
๑๑. เสียเงินโดยใช่เหตุ เวลาติดต่อ Call Center
๑๒. SMS กวนใจ สมัครงมอดู ขยายให้บริการ
๑๓. เติมเงินวันไม่ได้

๑๑

๑๔. บ่ายสามอินเทอร์เน็ตชอบหล่ม
๑๕. โฆษณาเกินจริง

แนวทางในการผลักดัน

๑. ให้กลับไปให้ข้อมูลกับผู้อื่นว่าปัจจุบันนี้มีสถาบันที่รับเรื่องราวร้องเรียน จากนั้นรวมกลุ่มกันเพื่อปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีอะไรบ้าง จากนั้นก็เขียนจดหมายร้องเรียนไปยัง สบพ
๒. จะต้องรณรงค์ให้คนไทยตระหนักถึงการใช้งานโทรศัพท์
๓. การมีเสาโทรศัพท์อยู่ใกล้บ้านอาจทำให้เป็นผลเสียเนื่องจากการปล่อยกระแสแม่เหล็กออกมพื้นที่ความ
๔. เราจะต้องเห็นความสำคัญของเลขหมาย เนื่องจากเลขหมายทุกเลขเป็นทรัพย์สินของประเทศชาติ
๕. จะต้องผลักดันให้มีการให้บริการส่งสัญญาณที่ทั่วถึงทุกพื้นที่ทั่วประเทศของบริษัท TOT เนื่องจากเป็นบริษัทของรัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์ได้
๖. เป็นองค์การกลางในการฝึกทำเรื่องร้องเรียน

กิจกรรมที่ ๓ ตอนบ่ายเริ่มเครียด

วัตถุประสงค์ เพื่อฝึกประสาทและสร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม ให้ผู้เล่นนั่งเป็นครึ่งวงกลมหรือวงกลม ผู้นำกิจกรรมอธิบายกับผู้เล่นว่าให้ยกมือประกอบเป็นทำยิปีน และ เมื่อยังไปที่ใครก็ให้คนที่ขีงเรียกชื่อเพื่อนคนนั้น ออกมาว่า “โป้ง ไอ้หยา(ชื่อเพื่อน.....)” คนที่ถูกเพื่อนโป้ง ต้องทำทำยิปีนและพูดออกมาว่า “โป้ง ไอ้หยา(ชื่อเพื่อนคนที่โป้งเราก่อน)” และถึงจะโป้ง ไอ้หยาเพื่อนคนอื่นต่อไป โดยใช้กติกาเช่นกัน ผู้นำกิจกรรมเล่นไปรอบๆ วง เพื่อให้สมาชิกได้เล่นเกมจนครบ

ข้อแนะนำ

๑. ผู้นำกิจกรรมต้องอธิบายและสาธิตวิธีการเล่นเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกันก่อน

๒. ผู้นำกิจกรรมควรเล่นซ้ำบ้างในบางครั้งอย่าเล่นเพียงครั้งเดียวผ่านไป

หัวข้อที่ ๒ ทำไมจะต้องมีการแข่งขันอย่างเสรีในระบบกิจการโทรคมนาคม

โดย นพ.ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ซึ่งทางสถาบันฯมีทิศทางในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค และมีเครือข่าย เรามีศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ๒๖ แห่ง ๕ ภาค และยังมีเครือข่ายเยาวชน เครือข่ายคนพิการเรื่องการแข่งขันทางตลาดถือเป็นเรื่องปกติ เป็นสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง สมัยก่อนการเลือกซื้อหรือขายของก็เป็นเรื่องทั่วไปของการทำสัญญาซื้อขายของ ถ้าได้สินค้าไม่พอใจก็ต้องไปร้องเรียนกันปกติ

๑๒

อเมริกาเป็นประเทศแรกที่ประกาศสิทธิผู้บริโภค คือสิทธิที่ต้องได้รับความปลอดภัยเมื่อซื้อสินค้ามาสินค้านั้นต้องได้รับความปลอดภัยและสิทธิที่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ แปลว่าโฆษณา ข้อมูลที่เล่าสู่เรา เอกสารที่แจก เรามีสิทธิที่จะเลือกในการซื้อของ ข้อเท็จจริง โทรศัพท์มือถือมีที่ขายที่ใช้อยู่ เช่น DTAC ดีแทค True move ทรูมูฟ One-2-Call วันทูคอล หรือ Hutch ฮัทช์ในบ้านเรามีเพียงไม่กี่ขายแต่ในต่างประเทศมีหลายสิบขายให้เลือก แปลว่าเรามีสิทธิในการเลือก แต่มีสิทธิเลือกน้อยไป ตย.น้ำมันเหมือนเราได้เลือก แต่น้ำมันทุกปั๊มมีราคาเดียวกันหมด ทำให้ไม่มีการแข่งขัน ในยุโรปเขาเชื่อในเรื่องของกลไกตลาด ในยุคสงครามเย็น เป็นยุคทุนนิยม อดีตรัฐบาลเป็นเครื่องมือในการซื้อขายของ ฉะนั้นการขายของจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า ลูกค้าพอใจก็ถือว่าตลาดสมบูรณ์แล้วข้อเท็จจริงจะพบว่า ในกลุ่มเกษตรกรที่ผลิตผลไม้มีราคาถูก ขนาดต้องนำไปเผาหรือขายราคาถูก เพราะระบบเปิดให้เกิดผู้ผลิตมากเกินไป ทำให้กลุ่มเกษตรกรต้องขาดทุน สภาพตลาดโทรคมนาคม คือ ขาซิมบัตรเติมเงิน อินเทอร์เน็ต คนไทยใช้โทรศัพท์ประจำที่(บ้าน) มือถือ สาธารณะ อินเทอร์เน็ต คิดว่าลูกค้ามือถือมากที่สุด รองมาโทรศัพท์บ้าน(ประจำที่) อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ (เคลื่อนที่) โดยเฉลี่ยจากปี ๔๖ ถึง ปัจจุบัน มีคนใช้โทรศัพท์บ้านประมาณ ๗ ล้านเลขหมาย กลุ่มผู้ใช้ข้อหนึ่งอยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล ส่วนที่เหลือ ๗๕ จังหวัดมีเพียงครึ่งของประเทศ การกระจายกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพฯ เหตุผลตามชนบทพื้นที่ห่างไกลเข้าถึง

โทรศัพท์ที่ยาก ด้วยเหตุผลว่า ไม่มีคู่สาย อยู่นอกพื้นที่ให้บริการ แต่สำหรับในกรุงเทพฯจะเจอปัญหาที่คู่สายเต็ม เพราะไม่มีการลงทุนเพิ่ม คนไทยนิยมใช้โทรศัพท์มือถือมากกว่า ซึ่งต้นทุนการผลิตถูกกว่าการไปลากสายโทรศัพท์บริษัทจะไม่ลงทุนไม่คุ้มในการลงทุนเพิ่ม เพราะคิดธุรกิจก่อน TOT เป็นเจ้าแรกที่ได้สัมปทานผูกขาดมาประมาณ ๓๐ ปี เกือบ ๔ ล้านเบอร์จะเป็นของ TOT รองลงมาเป็น ๑ ใน ๔ True (กลุ่มเป้าหมายเป็นกรุงเทพฯ) และ ๑ ใน ๕ TT&T

ปัจจุบันการใช้โทรศัพท์ประจำที่ยังไม่ครอบคลุมเนื่องจากการลงทุนที่สูงทำให้พื้นที่ที่ห่างไกลยังไม่มีการใช้งานส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นจำนวนมากเพราะหาง่ายสะดวกและถูก และพกติดตัวได้สะดวก เมื่อเทียบกับโทรศัพท์บ้าน

โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันมีประมาณ ๘ ล้านเลขหมายโดยรวมใช้งานจริง ๖๑ ล้านเลขหมาย โดยเฉลี่ยคนไทยมีเบอร์โทรศัพท์ คนละ ๑ เลขหมาย บางคนอาจมีมากกว่า ๑ เลขหมาย ขณะที่โทรศัพท์บ้านจะมีเพียงเลขหมายเดียว เพราะราคาค่าเลขหมายมีราคาแพง ปี ๔๕ คนไทยมีโทรศัพท์มือถือ ๒ ล้านเลขหมาย พอในปี ๕๐,๕๑ มีเพิ่มเป็น ๖๑ ล้านเลขหมายสรุปว่าใน ๓ ปีที่ผ่านมาบริษัทต่าง ๆ ได้มีการโปรโมทให้ประชาชนซื้อโทรศัพท์มากขึ้น ๒ เท่าตัว โทรศัพท์มือถือมี ๒ ระบบ คือ แบบเติมเงิน กับแบบรายเดือน คนไทยนิยมใช้โทรศัพท์แบบเติมเงินมากกว่ารายเดือน ปัญหาเราพบว่าปัจจุบันเด็กเยาวชน นิยมใช้โทรศัพท์มากขึ้น เพราะตอนนี้เป็นยุคของการสื่อสาร

๑๓

๑. เด็กจะติดโทรศัพท์มากขึ้น

๒. ปลีกตัวออกจากครอบครัว

๓. รอไม่ได้ เด็กจึงไม่รู้จักรอคอยความเกรงใจ

วัฒนธรรมความเกรงใจทางโทรศัพท์ทิ้งขาดหายไป ทำให้เกิดการขายของทางโทรศัพท์มากขึ้น โดยเฉลี่ยกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์แบบเติมเงินประมาณ ๕๐% แบบเติมเงิน อีก ๑๐% เป็นแบบรายเดือน โดยรวม ๖ ล้านเลขหมายจะเป็นกลุ่มผู้ใช้แบบรายเดือน ที่เหลือจะเป็นกลุ่มผู้ใช้แบบเติมเงินเพราะไม่ยุ่งยากในการใช้บริการ ไม่ต้องจดทะเบียน ยื่นเอกสาร แต่ตอนนี้เรามีกฎหมายบังคับใช้แล้วให้มีการลงทะเบียนซิมแบบเติมเงิน อย่างน้อยเรามีกฎหมาย ๒ ฉบับ ๑. กฎกระทรวงของ ICT กับประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้บอกว่า ซิมโทรศัพท์แม้จะเป็นแบบเติมเงินก็ต้องทำการจดทะเบียนในต่างประเทศถือเป็นเรื่องปกติ เวลาไปต่างประเทศถ้าเราซื้อซิมเขาก็บังคับให้เราลงทะเบียนข้อมูลอย่างน้อยต้องระบุเลขที่พาสปอร์ตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น

ในต่างประเทศเบอร์เป็นของเรา เราสามารถเอาเบอร์ไปเปลี่ยนค่ายไหนก็ได้ ที่เราต้องการทางออกคนไทยก็จะระบบนี้ ซึ่งในประเทศไทยกำลังจะมีระบบนี้ ในเร็ว ๆ นี้ มา ๓ ปีแล้ว พอมาในปีนี้มีคนไปร้องเรียนว่าททลละเว้นในเรื่องดังกล่าวพอ ททล. มีประกาศออกไปในราชกิจจานุเบกษา ให้มีผลบังคับใช้ ๑๑ สิงหาคม แต่ต้องใช้เวลาบริษัทปรับตัวในการสร้างระบบ ๖ เดือน ซึ่งจะใช้ได้จริงประมาณต้นปีหน้าคนไทยส่วนใหญ่เสียค่าโทรศัพท์รายเดือนให้บริษัทประมาณ ๖๐๐-๗๐๐ บาท ต่อคน แบบเติมเงินบริษัทจะได้เงินประมาณ ๒๐๐-๓๐๐ บาท ต่อคน แต่ข้อเสียของการเติมเงินจะมีปัญหาในกรณีที่ถูกบังคับให้เติมเงินวันหมดเงินไม่หมด ขณะนี้ใครมีปัญหาเกี่ยวกับ

วันหมดเงินไม่หมดและถูกต้องสัญญาท่านสามารถร้องไปยังบริษัทเพื่อให้บริษัททำทบทวนเปิดสัญญาชั่วคราวได้ให้ กทท.สั่งเยียวยาความเสียหายเป็นการชั่วคราวได้

คนไทยใช้อินเตอร์เน็ต ความเร็วสูงประมาณ ๑.๕ ล้านคน และอินเตอร์เน็ตความเร็วต่ำ ประมาณ ๑.๕ ล้าน คน โดยส่วนใหญ่การใช้อินเตอร์เน็ตของคนไทยทั้งประเทศมีประมาณไม่ถึง ๓ ล้านคน มีประมาณ ๑๐ ล้าน ครัวเรือนที่เข้าถึงอินเตอร์เน็ต ปัจจุบันบริษัท True ได้ส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด ตามมาด้วยบริษัทTOT ในขณะที่ มีการโฆษณาการให้บริการสัญญาอินเตอร์เน็ตสูงสุด 12Mbps แต่ใช้งานกลับได้ไม่ถึง12Mbps เพราะมีการใช้ งานกันทั่วประเทศเราจึงไม่สามารถใช้งานได้เต็มที่ เพราะมีการแชร์สัญญาณกัน คนไทยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาใน การเข้าถึงอินเตอร์เน็ต

การแข่งขันของบริษัทในประเทศไทยมีการแข่งขันอย่างจำกัดเพียง ๓ บริษัท ทำให้ผู้บริโภคไม่มีทางเลือก มากพอ การแข่งขันทางด้านราคาก็มีน้อยทำให้ค่าบริการต่างๆมีอัตราที่ค่อนข้างสูง ในปี ๕๒ กทท. จะออก ใบอนุญาตใหม่ ระบบ 3G รุ่นที่ ๑ เป็นระบบเสียง รุ่นที่ ๒ ส่งข้อความภาพได้ รุ่น 3G ส่งอินเตอร์เน็ตได้ ข้อดีเข้า อินเตอร์เน็ตได้มากขึ้น หากข่าวสารข้อมูลได้มากขึ้น บริษัทที่ได้รับการประมวลระบบ3G มี DTAC ONE TO CALL TRUE MOVE เขาจะได้ใบอนุญาต 3G และองค์การโทรศัพท์จะ

๑๔

เสียเปรียบ กับ กสท. จะหายไป เพราะแต่ละค่าย จะนำลูกค้าในระบบ2G ของตัวเองไปด้วย ส่วนดีของการแข่งขัน ทำให้ราคาถูกลงนอกจากแข่งขันทางด้านราคายังต้องแข่งขันกันทางด้านคุณภาพด้วย สภาพตลาดโทรคมนาคม ไทยเป็นระบบผูกขาด

หัวข้อที่ ๓ เส้นทางบุกเบิกเครือข่ายผู้บริโภคในระบบกิจการโทรคมนาคม

โดย คุณสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

ทำไมคนพิการถึงต้องสนใจเรื่องคุ้มครองผู้บริโภคกันเพราะอะไร มันสำคัญอย่างไรเครือข่ายคนพิการคงไม่ ต่างอะไรกับเครือข่ายผู้บริโภค ที่เรามีสำนักงานอยู่ต่างประเทศ คิดว่าเรื่องที่สำคัญของการค้า การขายมันข้ามพรมแดน ไม่ว่าข้อมูลเรื่อง FTA ว่า บล็อกเคอร์รี่ มีสารพิษอย่างไร เราไม่รู้กันเลยอาเซียนไม่ได้คิดเรื่องคนพิการการคุ้มครอง ผู้บริโภค แต่เขาคิดเรื่องของการค้าขาย การตลาดผู้บริโภคต้องคิดรวมกันว่าปี๒๕๑๐ จะมีการเปิดเสรีการบิน นอกจาก เรื่องการเปิดเสรีการบิน มีต้นทุนต่ำมาเปิดบริการมากขึ้น โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับคนพิการคือเสรีการค้า สาธารณสุข ก็ ประเทศต่าง ๆ จะเข้ามาใช้บริการสาธารณสุขบ้านเรามากขึ้นอาจทำให้หมอส่วนหนึ่งถูกดึงไปรักษาคนไข้ที่มาจาก ต่างประเทศที่เข้ามา เราจึงคิดว่าน่าจะตั้งสภาองค์กรผู้บริโภคของอาเซียน ที่ฟังจะก่อตั้งสิ่งที่ชวนคุยจะเชื่อมโยงกับการ ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในไทย เป็นแบบใดและให้เห็นภาพว่าทุกเรื่องเกี่ยวข้องกับเราอย่างไร

ในประเทศไทยเราได้พูดถึงเรื่องสิทธิผู้บริโภคในปี๒๕๔๒ ว่าเรามีสิทธิที่จะซื้อของต้องได้รับข้อมูล เลือกได้ ไม่ถูกแม่ค้าต่อว่าซื้อของใช้ของปลอมก็ได้รับความเป็นธรรมในกรทำสัญญาซึ่งการชดเชยกับสิ่งเหล่านี้ไม่เป็น ธรรม การเยียวยาก็ไม่เป็นธรรม ในประเทศไทยเรายังไม่กล้ารับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ชนแต่เรากล้ารับรอง เรื่องใหญ่สองเรื่อง

๑. เรื่องการศึกษา

๒. เรื่องสาธารณสุข

ตัวอย่างสิทธิในระดับประเทศ

๑. สิทธิพื้นฐาน บ้านเรามีการรับรองสิทธิ เกี่ยวกับเรื่อง การศึกษา การสาธารณสุข แต่บ้านเรายังไม่มีการรับรองเรื่องที่อยู่อาศัย ทำให้ในปัจจุบันบ้านเรายังมีคนเร่ร่อน คนไร้สัญชาติ คนที่ยังไม่มีอาหารกิน เราจะต้องช่วยกันผลักดันแต่บางส่วนมีการรับรองสิทธิ เช่น การศึกษา หลักประกันสุขภาพ ประกันสังคม ซึ่งคนพิการก็มีส่วนร่วมในการผลักดันให้รัฐมีส่วนรับรองเรามากขึ้น
๒. สิทธิได้รับความปลอดภัยไม่ต่างจากประเทศไทย
๓. สิทธิที่ได้รับการคุ้มครองจากการ โฆษณาต่างจากบ้านเราอยู่บ้างเล็กน้อย
๔. สิทธิที่จะเลือก

๑๕

๕. สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะตัวแทน มีคล้ายบ้านเรา ที่กำหนดในสิทธิรัฐธรรมนูญ ต้องให้องค์กร ผู้บริโภคเป็นผู้ให้ความเห็น
๖. สิทธิที่จะได้รับการชดเชย
๗. สิทธิที่จะได้รับการบริโภคที่เท่ากัน บ้านยังขาดมากในการได้รับข้อมูลในการตัดสินใจ
๘. สิทธิที่จะอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี สำคัญ แต่บ้านเรามีบางส่วนที่เขียนไว้ใน รัฐธรรมนูญ และพรบ. สิ่งแวดล้อม ยังมีความจำกัดอยู่บางส่วน

มูลนิธิผู้บริโภคเป็นสมาชิกของ CI เป็นการทำงานจากจุดเล็กในการพิทักษ์สิทธิของภาคประชาชน เริ่มต้นจาก คำว่าร้องทุกข์ ๑ ครั้ง ดีกว่าบ้าน ๑,๐๐๐ ครั้ง จุดเริ่มต้นเล็กๆ จนถึงปัจจุบันมีคนมาร้องเรียนที่มูลนิธิฯ ๑,๒๐๘ ราย ที่มาขอคำแนะนำ ช่วยฟ้องคดีต่าง ๆ มีคดีฟ้องร้องช่วยผู้บริโภคเกือบ ๒๐๐ คดี ซึ่ง การที่จะทำอย่างไรให้ผู้บริโภค สามารถลุกขึ้นมาเรียกร้องสิทธิอันชอบธรรมได้ ทางสถาบันจึงมีหน้าที่สืบหาข้อเท็จจริง ข้อมูล ที่จะทำอย่างไรให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมจากการรับบริการต่างๆ และเหตุนี้เองทำให้ทางมูลนิธิคุ้มครองผู้บริโภคจับมือร่วมกับ กทช. จัดตั้งสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม(สบท.) เพื่อที่จะสนับสนุนองค์กรต่างๆภาคประชาชนให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น มีการเสนอกฎหมายช่วยฟ้อง จากเดิมเราต้องหาข้อมูลที่จะฟ้องร้องก็กลับกัน โดยผู้ที่ถูกฟ้องจะต้องหาข้อมูลเพื่อยืนยันว่าตน ไม่ได้กระทำความผิด เดิมการที่จะฟ้องคดีเราจะต้องเสียเงินวางศาลแต่ กฎหมายฉบับนี้ยกเว้นให้ผู้บริโภคไม่ต้องเสียเงินไม่ต้องมีทนาย สิทธิการขอให้ศาลคุ้มครอง เราต้องการให้คนรู้ถึงสิทธิของตนเองไม่ถูกเอาเปรียบ การลดการบริโภค เราจะทำอย่างไรที่จะมีอำนาจต่อรองเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมทำให้เกิดสิทธิอันชอบธรรมใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกัน

ตัวอย่างการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. โรงหนัง ทางออกมีทางหนีไฟ โฆษณามากเกินไปหรือไม่ ใช้วิธีการทดสอบ สํารวจ
๒. ปลั๊กไฟ ได้มาตรฐานหรือไม่ ก็ทำ การทดลองด้วยการซื้อสินค้าชิ้นนั้นมาทดลองเผาไฟ ว่ายี่ห้อไหนเมื่อติดไฟแล้วไม่ไหม้บ้าน
๓. นักวิศวกรซื้อบ้านแล้วพบปัญหา คนทุกคนชั้นถูกละเมิดสิทธิ พบว่าโครงสร้างบ้านเหล็กลายไป ๘๐ เปอร์เซ็นต์
๔. ผู้พิพากษาโดนบริษัทขายรถHonda หลอกขายรถรุ่นออโต้ระบบอัตโนมัติแต่เมื่อได้รับสินค้ากลับได้รับรถที่มาตรฐาน เราให้คำแนะนำว่าไม่ต้องร้องเรียนขึ้นศาลแต่ให้พวกคุณที่เป็นผู้เสียหาย ๑๕๐ คน จับมาจากกำแพงเพชรและรับสมาชิกมาร้องเรียนที่หน้าบริษัทHonda สุดท้ายบริษัทก็รับผิดชอบค่าเสียหาย
๕. กรณีรถซื้อใหม่เกิดความเสียหาย คินบริษัทไม่ได้ จะโดนหักค่าเสื่อม ผู้หญิงคนนี้ใช้วิธีขับรถวนไปจอดหน้าสถานีโทรทัศน์ต่างๆ หนังสือพิมพ์ รัฐสภา บริษัทบาง สุดท้ายบริษัทยอมคืนเงิน

๑๖

๖. เครื่องซักผ้า บริษัทDAEWOO รวมมือกับ *Tesco lotus* ขายเครื่องซักผ้าราคาถูกลง ๗ กิโล แต่เมื่อซักผ้าปิดฝาไม่ได้ เมื่อไปเห็นเครื่องซักผ้าบ้านเพื่อนขนาด ๖.๕ กิโล ทำไมขนาดใหญ่กว่า ๗ กิโล ที่บ้าน จึงกลับบ้านแล้วนำผ้าไปซังน้ำหนักให้ได้ ๗ กิโล แล้วใส่เครื่องแต่ปิดฝาไม่ได้ นึกว่าผ้าจะต้องรวมน้ำหนักของน้ำ (ผ้าต้องเปียก) จึงนำผ้าไปซังน้ำแล้วซังน้ำหนักให้ได้ ๗ กิโล เอาไปใส่เครื่องก็ปิดฝาไม่ได้ มูลนิธิจึงเชิญบริษัทเครื่องซักผ้าประมาณ ๑๑ ยี่ห้อ มาทดสอบหน้ามูลนิธิฯ ปรากฏว่ามียี่ห้อหนึ่งที่ปิดฝาไม่ได้ แต่ยี่ห้ออื่นปิดฝาได้
๗. ตั้งท้องทั้งที่คุมกำเนิด ไปสถานีอนามัย เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่มีชุดตรวจตั้งครรภ์ หมอพร.ตรวจตามขั้นตอนบอกว่าไม่ได้ตั้งครรภ์ คุณเป็นเนื้องอกต้องผ่าตัด พอผ่าตัดมาเจอเด็กแฝดสองคนนอนอ้อมอยู่ในท้อง ต้องรีบปิดท้องเหมือนเดิม ใช้สิทธิกับ กระทรวงสาธารณสุข การผ่าตัดคือการวินิจฉัยโรค ถือว่าไม่ผิด อุทธรณ์ศาลชั้นต้นบอกว่า กระบวนการที่กระทรวงสาธารณสุขพิจารณาเห็นชอบแล้วก็อุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด จนลูกของบังอรเข้าเรียนแล้ว ใช้เวลา ๗ ปี ในการผ่าตัดที่ต้องพิสูจน์ว่าจะละเมิดสิทธิหรือไม่ สุดท้ายต้องไปที่ศาลสมุทรสงคราม
๘. พี่ดอกรักแพ้ย่า ตาบอด พี่ดอกรักจะไปร้องที่กระทรวงสาธารณสุขจะได้คำตอบเหมือนพี่บังอรว่า การแพ้ย่าเป็นเรื่องไม่ได้ตั้งใจ ไม่มีใครละเมิดสิทธิ แนะนำพี่ดอกรักไม่ต้องไปร้องที่กระทรวงสาธารณสุขแต่ให้ฟ้องกระทรวงสาธารณสุขเลย เป็นกรณีแรก ๆ ที่ชนะคดีแรก ๆ กระทรวงสาธารณสุขไม่อุทธรณ์เพราะ โคนพวกเรากดดันมาก
๙. ประสบอุบัติเหตุ รถนำส่งผู้ป่วยเข้า รพ.เอกชน ขอใช้บัตรทอง แต่ต้องใช้พรบ.ผู้ประสบภัยทางรถยนต์ ๑๕,๐๐๐ บาทก่อน ปรากฏว่า ค่าผ่าตัดหมดไป ๘๐,๐๐๐ บาท ลูกและลูกหนีออกจากรพ. ถูกจับไม่ออกจากรพ.จริงรพ. ไม่มีสิทธิกักขังหน่วยงานเหินย การกักขังเป็นเรื่องคดีอาญาแล้วลูกสาวเกิดมีอาการเลือดออกในท้อง ต้องผ่าตัดใหม่ หมดไปอีก ๒๕๐,๐๐๐ บาท ลูกยามก็ไม่มีเงินจ่าย รพ.ถามมีทรัพย์สินอะไรบ้าง ลูกยามบอกมี

ที่ดินแถวบางระกำ ติดจำนวน ๕๐,๐๐๐ บาท รพ.ให้เงินไปไถ่ออกจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธกส.) ให้โอนเป็นชื่อ รพ. และฟ้องขับไล่ลุงยามออกจากที่ ซึ่งลุงยามบอกว่าจะขายผากราฟ เมื่อมีเงินจะมาไถ่คืน และลุงยามมีสิทธิใช้บัตรหลักประกัน รพ.ต้องมีหน้าที่ส่งตัวลุงยามไปรพ.ในสังกัด แต่รพ. เอกชนไม่ทำ ลุงยามถูกฟ้องขับไล่

เราทำงานกันอย่างไร โดยการรวมเครือข่ายศูนย์ประสาน ๒๕ ศูนย์ กระจายออกไปในจังหวัด รวมเครือข่ายคนพิการ ซึ่งขณะนี้เราได้ขยายออกไป ๑๐๑ ศูนย์ โดยมีมูลนิธิ ช่วยเป็นพี่เลี้ยงสนับสนุน ซึ่งเครือข่ายเหล่านี้ได้เข้าไปร่วมมือกับกรมการ กทช. ตั้งสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม ซึ่งเราคิดว่าสถาบันน่าจะมาสสนับสนุนเครือข่ายทั้งหมดให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น สามารถทำงานพิทักษ์สิทธิได้มากขึ้น

๑๗

ยกประเด็นที่ขับเคลื่อนคล้ายกัน

๑. เรื่องการเข้าถึงยา ผู้ป่วยโรคมะเร็งการเข้าถึงยามีราคาแพง ๑๕,๐๐๐ บาท ต่อเข็ม หลังจากที่พวกเราทำ CL ราคายาถูกลงประมาณ ๑,๔๒๕ บาท บริษัท โกรทจับพวกเราเป็นตัวประกันว่าจะไม่ขายยาให้กับประเทศไทยแล้วถ้ารัฐบาลไทยใช้สิทธิเหนือสิทธิบัตรยา บริษัท Afford ไปขอ องค์การอาหารและยา (อย.) ว่า จะขอลดทะเบียนยา ๗ รายการ ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ๓ รายการ มันเป็นการสะท้อนว่าบริษัทที่ไม่มีจริยธรรม ทั้งที่ประเทศไทยเราใช้สิทธิบัตรยา หรือ CL ตามกฎหมาย ถูกกฎหมายทั้งในประเทศ ระหว่างประเทศ
๒. Nestle อาหารเด็ก ไม่ขาย GMO ในยุโรป แต่ยืนยันที่จะขายในประเทศไทย สาเหตุที่ยุโรปหรือประเทศอังกฤษ ไม่ขาย GMO เพราะเกิดขึ้นจากคนร้องทุกข์คนเดียว มาร์ก เอ็นสเปนเซอร์ ขายอาหารที่มี GMO จึงคุยกับผู้จัดการ ทำไมคุณขายอาหารที่มี GMO หลังเจ็ดวันห้างนี้ประกาศไม่ขายอาหารที่มีสาร GMO แต่ Nestle มินโยบายไม่ขายยุโรปแต่ขายในไทย
๓. กรณีอาจารย์ เจิมศักดิ์ ฟ้อง Nokair นกแอร์ ไม่มีเครื่องมือตรวจหาอาวุธ ใช้เวลาประมาณ ๔๕ วัน จนกระทั่งศาลมีคำพิพากษา ห้ามนกแอร์บินจนกว่าจะมีเครื่องมือตรวจอาวุธ อ.เจิมศักดิ์ ฟ้องว่าได้รับความเสียหายจากรมขนส่งทางอากาศจะต้องมีการตรวจอาวุธก่อนที่คนจะขึ้นเครื่องบิน แต่นกแอร์ไม่ควรจะบินถ้าไม่มีการตรวจอาวุธ ซึ่งกฎหมายช่วยฟ้องจะเป็นประโยชน์สำหรับเรา คนที่จะฟ้องกฎหมายช่วยฟ้องได้ ต้องเป็นคดีผู้บริโภค คดีแพ่ง เช่น คดีซื้อขาย สัญญาต่าง ๆ

ประเด็นที่ฝาก

๑. ทุกคนที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคหรือคนพิการเองเราก็ต้องการให้ทุกคนมีความคิด จิตใจสาธารณะในการใช้เงินอย่างไรก็ได้สินค้าดีปลอดภัย

๒. เงินของเราจะไปสร้างความเปลี่ยนแปลงให้คนอื่น สร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และระบบเศรษฐกิจได้
๓. เราจะทำอย่างไร ที่จะทำให้พวกเราสร้างความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ
๔. เมื่อเราสร้างความเปลี่ยนแปลงได้แล้ว เราต้องลดพฤติกรรมในการบริโภคอย่างฟุ่มเฟือย
๕. เราต้องร่วมกันผลักดัน ให้รัฐดำเนินการจัดการแก้ไขให้กับเรา
๖. เราจะเรียกร้องสิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขอย่างเสมอภาคไม่ใช่แบบระบบสงเคราะห์
๗. การทำงานในประเด็นต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการสร้างกลุ่มคนพิการให้มีพื้นที่ต่อรอง กดดัน ในการสร้างพลัง ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาลได้
๘. อยากเห็นทุกคนได้รับการคุ้มครองสิทธิและใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างเท่าเทียม

๑๘

คำถาม

๑. GMO เป็นเทคนิคการตัดต่อพันธุกรรมของพืช โดยการนำยีนส์ของสัตว์หรือแบคทีเรียมาใส่ในพืช ยังไม่ได้ข้อสรุปว่าจะก่อให้เกิดมะเร็ง หรือเด็กพิการหรือไม่ แต่ทำให้เกิดภูมิแพ้ มีปฏิกิริยาแพ้ยาปฏิชีวนะ หรือมีประโยชน์ในการรักษาโรคทางพืช กลุ่มที่มีวัตถุประสงค์จากถั่ว มะละกอ ข้าวโพด ฝ้าย สิ่งเหล่านี้ปลูกด้วยเทคนิค GMO
๒. คดีคุณเจิมศักดิ์ ทำไมเป็นคดีเพ่ง อาจารย์ขึ้นเครื่องบินจาก นครศรีธรรมราช สังเกตว่าไม่มีเครื่องตรวจหาอาวุธ และอาจารย์ได้รู้จัก พรบ.ช่วยฟ้อง จึงฟ้องเรื่องนี้ ในฐานะผู้บริโภคมีสิทธิฟ้องสายการบิน การที่จะมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุที่เปอร์เซ็นต์ หรือการที่อาจารย์มีชีวิตอยู่ทำงานได้มีที่เปอร์เซ็นต์ ถือว่าความเสียหายเกิดขึ้นจากความไม่ได้รับความปลอดภัยจากเครื่องบิน จุดอ่อนของ พรบ.ช่วยฟ้อง อนุญาตให้ผู้ประกอบการฟ้องผู้บริโภคได้ด้วย ซึ่งขณะนี้บริษัทธุรกิจธนาคาร ได้ใช้กฎหมายฉบับนี้ฟ้องผู้บริโภคได้ ให้มีการชำระเงินเร็วขึ้นกว่ากฎหมายทั่วไป

กิจกรรมที่ ๔ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

กลุ่ม ๑ แนวทางการขับเคลื่อนในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมทางการเคลื่อนไหว ควร

ประกอบด้วยอะไรบ้าง

- ให้มีวิทยากรให้ความรู้สำหรับเยาวชน คนในชุมชน เพื่อให้เข้าใจถึงกิจการโทรคมนาคมและสิทธิของผู้บริโภค

- รวมกลุ่มคนพิการและผู้เสียหายที่เกิดจากการบริโภคโทรคมนาคม ตลอดจนร่วมมือกับ รัฐบาลท้องถิ่น (อบต. เทศบาล โรงพยาบาล เพื่อจัดตั้งองค์กรในการพิทักษ์สิทธิในกรณีฉุกเฉิน
- พัฒนาเครือข่ายตามชุมชน หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อพิทักษ์สิทธิ
- ต้องผลักดันให้เกิดกฎหมาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นคนพิการ เพราะมีอุปสรรคในการเข้าถึงบริการใน กิจการโทรคมนาคม
- สร้างการเชื่อมโยงองค์กรด้านการบริโภคในท้องถิ่นไปสู่ระดับประเทศ

กลุ่ม ๒ ปัญหาที่พบในระบบกิจการโทรคมนาคมอะไรบ้าง

- คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตมือถือ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์บ้าน
- คิดค่าบริการเกินความเป็นจริงไม่เหมาะสมกับการใช้บริการจริง
- สัญญาณไม่ครอบคลุม
- การติดตั้งตู้โทรศัพท์ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน

๑๕

- คลื่นไฟฟ้าในโทรศัพท์มือถือมีผลกระทบต่อสุขภาพ
- เสาสัญญาณโทรศัพท์มีผลกระทบกับการรับสัญญาณโทรทัศน์
- การแก้ไขปัญหา
- ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ชุมชน
- สื่อสิ่งพิมพ์
- เผยแพร่ความรู้ให้กับครอบครัว ชุมชน
- รวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค

รวบรวมปัญหา ร้องเรียน

๑. มีวิทยากรให้ความรู้สำหรับคนในชุมชน
๒. รวมกลุ่มคนพิการและผู้เสียหายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับกิจการ โทรคมนาคม โดยร่วมมือกับภาครัฐ
๓. พัฒนาเครือข่ายตามชุมชนเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน
๔. ต้องผลักดันให้เกิดกฎหมายสำหรับคนพิการ เนื่องจากคนพิการไม่สามารถเข้าถึงการบริการต่างๆ ได้
๕. สร้างการเชื่อมโยงองค์กรจากชุมชนไปสู่ระดับประเทศ
๖. ให้ความรู้ความเข้าใจภายในครอบครัวและชุมชน
๗. จัดตั้งกลุ่มชุมชนที่จะขับเคลื่อนเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม
๘. การร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๙. ตั้งศูนย์ประสานงานการร้องทุกข์

๑๐. การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง สบท
๑๑. สร้างเครือข่ายผู้บริโภคนพิการ
๑๒. นำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่โดยเริ่มจากคนใกล้ตัว
๑๓. จัดทำสื่ออุปกรณ์การแนะนำการใช้งานที่เหมาะสมกับคนพิการแต่ละประเภท

กลุ่ม ๓

๑. ตั้งศูนย์ประสานงานการร้องทุกข์ สำหรับคนพิการในกิจการโทรคมนาคม
หน้าที่

- รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการ แต่ละประเภท จัดตามประเภทความพิการ
- ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง สบท
- เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมแก่กลุ่มคนพิการ (สิทธิผู้บริโภค)
- สร้างเครือข่าย ผู้บริโภคของคนพิการ
- ให้คำแนะนำ ปรึกษา เกี่ยวกับเครื่องมือและเทคโนโลยี ด้านกิจการโทรคมนาคม

๒๐

กลุ่ม ๔

๑. นำความรู้ที่ได้ในวันนี้ไปบอกต่อในกลุ่มเพื่อน ๆ ที่ใช้โทรศัพท์
๒. นำความรู้ไปเผยแพร่ทั้งคนพิการและไม่พิการ
๓. รวบรวมข้อมูลที่เป็นปัญหา
๔. สามารถนำความรู้ที่ได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการใช้โทรศัพท์
๕. ทำหนังสือเสนอให้มีการออกแบบตู้โทรศัพท์ที่คนพิการใช้ได้ โดยสอบถามความเห็นชอบของคนพิการทุกประเภทให้สามารถใช้งานได้จริง
๖. ในชนบทอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้ได้สะดวก ทำหนังสือแจ้งแล้วแต่ยังไม่ดีขึ้นต่อไปจะส่งเรื่องไป สบท.
๗. แนวทางการดำเนินงานกิจการโทรคมนาคมสำหรับกลุ่มผู้บริโภคเครือข่าย

สรุปกิจกรรมวันอาทิตย์ ที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕

กิจกรรมที่ ๔ ทบทวน ๑ วันผ่านไปนั้นได้อะไรบ้าง

๑. ได้คำแนะนำในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ
๒. ได้ความรู้เกี่ยวกับการถูกละเมิดสิทธิในการใช้โทรศัพท์
๓. ได้เรียนรู้ถึงการพัฒนาเทคโนโลยีระบบโทรศัพท์
๔. การเปลี่ยนแปลงบริการ
๕. การเรียกร้อง แนวทางการแก้ไขปัญหา
๖. นำสิ่งที่เรียนรู้มาไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด
๗. ได้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ
๘. รู้ว่าเมื่อเกิดปัญหาจะต้องทำอะไร ร้องเรียนที่ไหน
๙. ได้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการโทรคมนาคม
๑๐. การถูกเอาผิดเอาเปรียบผู้บริโภค โดยใช้ช่องว่างของกฎหมาย
๑๑. การเรียกร้องสิทธิต่างๆ ของผู้บริโภค
๑๒. นำข้อมูลที่เรียนรู้ไปเผยแพร่ให้กลุ่ม
๑๓. รู้ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ
๑๔. ได้รู้จัก สบท เป็นสถาบันที่ช่วยในการเรียกร้องสิทธิเมื่อเราถูกเอาเปรียบ
๑๕. ได้เรียนรู้วิธีบริโภค ฉลาดเลือก ฉลาดซื้อ

- ๑๖. ได้รู้ถึงข้อมูลด้านโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต
- ๑๗. รู้เท่าทัน ไม่ให้ถูกเอาเปรียบ
- ๑๘. มีข้อกฎหมายในการคุ้มครอง

๒๒

หัวข้อที่ ๔ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและอุปกรณ์พิเศษสำหรับคนพิการในระบบกิจการโทรคมนาคม โดย อาจารย์ วันทนีย์ พันธุ์ชาติ ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนา ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

๑. ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการโทรคมนาคม



ตู้โทรศัพท์สาธารณะ



โทรศัพท์



๒. อุปกรณ์พิเศษและบริการที่จำเป็นสำหรับคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว

- ตัวอย่างโทรศัพท์ที่มีฟังก์ชันพิเศษ

TS Phone



- โทรศัพท์ที่ออกแบบสำหรับผู้พิการที่รุนแรงประกอบด้วยloud-speaking phone
- สามารถใช้งานผ่าน สวิตช์เดี่ยวเพื่อรับและโทรออก

๒๓

การรับโทรศัพท์ กดสวิตช์เพื่อรับ กดอีกทีเมื่อวางหู บริการโทรอัตโนมัติ มีบริการโทรอัตโนมัติด้วยเลขตัวเดียว เมื่อกดสวิตช์เพื่อโทรออก

ศูนย์บริการจะบริการเชื่อมต่อเบอร์ที่ให้ไว้ ภายใน๔ วินาที การโทรออก กดสวิตช์เพื่อรอเสียง Dial tone. จากนั้น บริการโทรอัตโนมัติ จะต่อไปยังOperator ซึ่งจะช่วยต่อเบอร์ที่จะติดต่อด้วย เมื่อจะวางหูให้กดสวิตช์อีกครั้งหนึ่ง

Sero! Accessible Phone



มีฟังก์ชันเสริมพิเศษดังนี้

- ลำโพงเสียงดัง
- มีรีโมทคอนโทรลสำหรับการปิด เปิด เครื่องตอบรับทางโทรศัพท์
- สามารถใช้แบบธรรมดา กับแบบรีโมท
- ใช้ speaker phone เมื่อรับโทรศัพท์
- มีการเชื่อมต่อที่เป็นมาตรฐาน
- ส่งต่อการรับโทรเข้าไปยัง headset/hands-free
- มีการเลือกใช้รีโมทคอนโทรลสำหรับการใช้ลำโพง

- มีการปรับเสียงการโทรเข้าได้
- สามารถอัดเสียงข้อความล่วงหน้าได้ 50 ข้อความ
- มีการระบุ call ID

SOS Emergency Telephones โทรศัพท์ฉุกเฉิน

SOS EMERGENCY TELEPHONE TA119



Error! [SOS Emergency Telephone TA119](#)

- Super sensitive monitor with the ability to listen to even the faintest background noises at premises after alarm activation
- 'Always ready' battery backup with rechargeable battery
- Warning alarm if power supply or phone line disconnected
- Optional Fall Call Pendant that will automatically trigger the SOS Phone alert should the wearer have a fall
- Can interface door or window detectors, PIR detectors and smoke detectors

๒๔

Oricom Care Phone TP170



- Speakerphone with remote answer/hang up functions via pendant
- Waterproof pendant
- Ability to have phone conversation, between client & carer, after alarm activation
- Extra loud earpiece amplification for the hard of hearing

Click to Phone



- Answer and make mobile calls with a single switch
- Compose and send text messages
- Read text messages

- Single switch scanning and 5 switch control
- Wireless control of all mobile phone functions
- 3.5mm jack socket for connection of external switch and a 6pin socket for connection of up to 5 switches (TASH mini joystick for example)
- Relay output for control of a second device (such as an environmental control or communication aid)
- Text message alarm function
- Compatible with Bluetooth wireless Headsets

ClickToPhone Screen Shots



⌂

- By default the user level is set to beginner. In this mode the switch or joystick can be used to scan the contacts in the speed dial list and make a call, answer a call if the phone is ringing and end a call in progress.
- In advanced mode a user can access all the phones functions through a series of grids. The main menu presents 5 options. Dial Contact, Text Contact, Keyboard, Cursor and Programs.
- The keyboard option presents an alphanumeric or multipress grid which can be used to compose and send text messages.

The AMER-RC200 Hands Free Telephone



- The wireless remote control on the Microphone RC-200 lets you control every function from as far as 40 feet away.
- The mouse style remote control lets you control functions with a single touch.

- Voice activated answering lets you answer with only the sound of your voice.
- Scan telephone numbers that are stored in memory and with one touch, dial the number you desire.
- High fidelity speaker and microphone provide superior sound. Optional accessories include an Air switch which allows you to place or answer calls by simply blowing on its sensor.
- Easy installation-just plug it in. The unit can be used on a flat surface, wheelchair or can be mounted on wall.

Future Call Loud Ring and Strobe Light Telephone Signaler



- This affordable phone ring amplifier is line powered and has a bright strobe to alert user to the telephone's ring. Three ring tones; three ring volume settings (off/low/hi). Wall mountable. No batteries or AC adapter required

৯৬

Oricm ezy100 Big Button Mobile Phone with Emergency Auto-dialing



- Ezy to hear
Hear loud & clear with up to +25dB of earpiece volume boost & hearing aid compatible
- Never miss a call with a loud ringer (up to +100dB) & vibration alert
- Ezy to read display See clearly with the large high contrast backlit display and large text size
- Ezy to use keypad Backlit big buttons for easy dialing even in low light situations
- Ezy Emergency help function In an emergency get help quickly - simply slide the help switch to automatically dial a sequence of up to 5 numbers
- Ezy to use SMS text messaging with big buttons and large text display
- Hearing Aid compatible
- Strong vibration alert
- Hands-free speakerphone
- 3 one touch speed dial memory keys
- Red light to warn when out of signal range

- 12 Month wa

Oricom Amplified Big Button Phone



- Easy To Use With its Big button keypad and Easy grip handset
- Loud ringer extra loud ringer ensures you hear the phone ring.
- Amplified Receiver Allows you to adjust the volume in the earpiece to a higher level for comfortable listening.
- Visual Ring Indicator a red light flashes on the phone to alert you of an incoming call.
- Great in noisy environments or for uses who are hearing impaired.

అం

Care120 Amplified Big Button Speakerphone



- Ideal for people with special needs. The large display and amplified speakerphone will make communication with family and friends so much easier.
- Amplified Receiver Allows you to adjust the volume in the earpiece to a higher level for comfortable listening.
- Two single touch speed dial buttons (M1 & M2)
- Big Buttons Large high contrast keypad for easy dialling.
- Very large and bright display
- Extra loud ring
- Bright flashing light when ringing
- Speakerphone Offers hands-free freedom when making or receiving a call.
- Hearing Aid Compatible the phone contains an inbuilt inductive coupler which offers Hearing Aid users clearer sound. Simply switch your hearing aid to the "T" setting to use this function.
- Wall mountable

- 30 Name & Number Phone Book Store your most frequently dialed numbers

TP58 Big Button Speakerphone



- 6 Name & Number Phone Book Store your most frequently dialed numbers.
- Speakerphone Offers hands-free freedom when making or receiving a call.
- Hearing Aid Compatible the phone contains an inbuilt inductive coupler which offers Hearing Aid users clearer sound. Simply switch your hearing aid to the “T” setting to use this function.
- Amplified Receiver Allows you to adjust the volume in the earpiece to a higher level for comfortable listening.

ଅନୁ

- The TP58 - Big Button Speakerphone is ideal for people with special needs. Features a Hands free speakerphone all at an affordable price.
- Flashing ring indicator
- Big button keypad
- Ringer control High/Low/Off
- Last number redial
- Recall Mute function
- Wall mountable (fits standard wall plate)
- Memory index card
- Simple to use
- Easy grip handset
- Big Button Speakerphone: ORI-TP58

TSPhone Controller



- The TSPhone Controller allows full control of the TSPhone.

- Users can remotely:
- Answer calls and hang up easily.
- Dial stored phone numbers quickly.
- Dial any phone number one digit at a time.
- Store phone numbers one digit at a time for later speed dial access

Wireless Telephone Headsets



- At times when you want to use your TSPhone from a distance or when you want a bit of privacy, our Wireless Telephone Headsets can offer you that cordless convenience and much better sound quality than standard hands free.

৯৫

GEWA PROG Family of Environment Controllers



- Live a more Independent Lifestyle
- With one small hand-held transmitter the user can operate and control virtually everything electrical in his or her environment. Whether confined to a bed or wheelchair, or just simply having difficulty operating switches and buttons, the GEWA PROG family of infrared transmitters can make your life easier.
- Control Your Whole House -With A Single Switch!
- The GEWA Control PROG is a scanning device, which means that any one of our range of special switches can be plugged in. Clicking a single switch gives the disabled user full and comprehensive environmental control of lights, telephones, alarms, beds, electrical power outlets, TV, video players, and hi-fi components as well as doors, windows, curtains, locks, elevators, [page turners](#) and computer access devices. Everything is controlled by the GEWA Control PROG infrared transmitter — by direct selection or scanning techniques.

๓. การสนับสนุนจากภาครัฐ

- การบริการทั่วถึง

ประกาศ กทข. ข้อ ๒.๓ จัดให้มีบัตรโทรศัพท์สำหรับกลุ่มคนพิการ กลุ่มคนชราที่มี รายได้น้อย และกลุ่มผู้มี รายได้น้อยที่ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นเงินจำนวน๑๐๐ บาท ต่อเดือน ต่อคน จำนวนเดือนละไม่เกิน ๑ ล้านคน เป็นระยะเวลา ๓๐ เดือน นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต ตามเงื่อนไขที่ คณะกรรมการกำหนดโทรศัพท์สาธารณะในหมู่บ้าน

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

- การพิจารณาคุณสมบัติของผู้มีสิทธิที่จะได้รับบัตรโทรศัพท์ ควรพิจารณาจากกลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ที่ สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ และ/หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือ ผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการยังชีพ และ/หรือผู้ที่ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้
- การแจกบัตร โทรศัพท์ให้กับผู้ที่มีสิทธิได้รับบัตร โทรศัพท์ควรคำนึงถึงวิธีการกระจายสู่พื้นที่อย่างทั่วถึง โดยศึกษาวิธีการจากระเบียบของกระทรวง มหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ อาทิ การดำเนินการโดย

๓๐

ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ อบค หรือ องค์กรหรือสมาคมที่ดำเนินการด้านคนพิการและผู้สูงอายุ ในท้องถิ่นนั้นๆ จะต้องคำนึงถึงรูปแบบของบัตร โทรศัพท์ที่จะแจก เช่น บัตรสามารถนำมาใช้ได้ เลยโดย สามารถหักเงินค่าใช้บริการจากบัตรที่ใช้(prepaid) ขึ้นตอนและ ความยาก/ง่ายของการใช้บัตร และระยะเวลา ของการใช้บัตรฯหรือวันสิ้นอายุบัตร

- วิธีการแจกบัตร โทรศัพท์ให้แก่ผู้ที่มีสิทธิได้รับบัตร โทรศัพท์จะต้องจัดทำทะเบียนประวัติของผู้ที่มีสิทธิ รับบัตร โทรศัพท์ โดยจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะหรือมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบใน การจัดทำทะเบียนประวัติของผู้มีสิทธิได้รับบัตร โทรศัพท์ไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งจัดทำรายชื่อเสนอต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ต่อประกาศ กทข. ข้อ ๒.๓

- การแจกบัตร โทรศัพท์จะต้องคำนึงถึงจำนวนบัตรที่จะแจก ความถี่ของการแจกบัตรโทรศัพท์ในแต่ละครั้ง เช่น แจกปีละ ๔ ครั้งๆ ละ ๓ เดือน เพื่อลดขั้นตอนดำเนินการและต้นทุนการบริหารจัดการ
- การแจกบัตร โทรศัพท์ควรคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของคนพิการในแต่ละประเภทกล่าวคือ ในกรณี ของกลุ่มคนพิการทางการได้ยินจะต้องสามารถให้นำบัตร โทรศัพท์ไปใช้บริการในรูปแบบอื่นๆ ร่วมได้ ให้ผู้ ประกอบการ(ผู้รับใบอนุญาตตามประกาศ กทข. สิงหาคม ๒๕๔๘) จัดทำ
- รายงานเสนอต่อ กทข. เพื่อรายงานยอดจ จำนวนเงินคงเหลือในกรณีที่ได้รับบัตร โทรศัพท์ไม่ได้ นำบัตร โทรศัพท์ไปใช้บริการ และอาจกำหนดให้ผู้ประกอบการนำเงินที่เหลือร้อยละ๕๐ สมทบเข้ากองทุนของ กทข. เพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดให้บริการอื่นๆ หรือสนับสนุนการวิจัยด้าน โทรคมนาคมต่อไป

ประกาศ กทข. ข้อ ๒.๕ จัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะและบริการอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตามระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าด้วยมาตรฐานอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ พ.ศ. ๒๕๔๔

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

- ในด้านปริมาณที่กำหนดจุดติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการในชุมชน เครื่องต่อโทรศัพท์สาธารณะทั่วไป ๕ เครื่อง ขอให้ยึดหลักเกณฑ์จากการกระจายของคนพิการในพื้นที่ โดยให้กลุ่มคนพิการมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดติดตั้ง
- คุณสมบัติของโทรศัพท์สาธารณะตามที่ปรากฏในระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการนั้นมีความหมายแคบ เป็นแค่เพียงการกำหนดระดับความสูงจากพื้น แต่ในการติดตั้งจริงผู้ประกอบการควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมอื่นๆ ประกอบด้วย และต้องมีการทดสอบการใช้งานจริงเพื่อแสดงให้เห็นว่าเครื่องที่ติดตั้งคนพิการสามารถใช้งานได้

๓๑

- เครื่องโทรศัพท์สาธารณะควรออกแบบให้เป็นไปตามมาตรฐานอุปกรณ์ของITU เพื่อให้คนพิการและคนทั่วไปสามารถใช้อุปกรณ์ร่วมกันได้ เช่น ปุ่มกดที่มีสัญลักษณ์เป็นจุด(๑) ที่ตำแหน่งเลข ๕ เพื่อให้คนพิการทางสายตาใช้งานได้สะดวกขึ้น ปุ่มปรับระดับความดังของเสียง โทรศัพท์speaker phone หรือช่องเสียบหูฟัง เพื่อให้คนพิการทางร่างกายสามารถใช้งานได้สะดวกขึ้น
- ให้มีการจัดทำแผนและโครงการนำร่องเพื่อการจัดบริการโทรสารหรือโทรศัพท์ข้อความสาธารณะ (Teletypewriter หรือ TTY) สำหรับคนพิการทางการได้ยิน โดยแผนการจัดบริการโทรศัพท์ข้อความต้องครอบคลุมถึงการติดต่อทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้คนพิการสามารถติดต่อกับคนทั่วไปได้ และจัดให้มีบริการTelecommunication Relay Service (TRS) ควบคู่กับโทรศัพท์ข้อความ เพื่อเป็นจุดเชื่อมต่อของการติดต่อระหว่างคนพิการหรือบกพร่องทางการได้ยินกับคนทั่วไป โดยกำหนดจุดติดตั้งในพื้นที่ที่เป็นแหล่งชุมชน นอกจากนี้ควรมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีและต้นทุน พร้อมทั้งจัดทำโครงการนำร่องในการนำโทรศัพท์ข้อความ(TTY) เพื่อเป็นต้นแบบในการให้บริการ

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ต่อประกาศ กทข. ข้อ ๒.๕

- กำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการติดต่อกับสาธารณชน ต้องมีโทรศัพท์วีดิโอ หรือโทรศัพท์ข้อความไว้บริการคนพิการทางการพูด โดยให้ประกาศว่าเป็นโทรศัพท์ประเภทไหน เช่น
 - โทรศัพท์ข้อความ: ๐๒-๕๕๕-๕๕๕๕
 - โทรศัพท์วีดิโอ : ๐๒-๖๖๖-๖๖๖๖
- มีมาตรการกำหนดให้ศูนย์บริการสอบถาม(Call Center) ทุกแห่งมีผู้ให้บริการแก่คนพิการทางการพูด
- ให้ภาครัฐมีมาตรการลดค่าบริการสื่อสารแก่คนพิการทางการพูด

- มีศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่เหมาะสมกับความพิการด้านการได้ยินและการพูด เช่น การติดต่อผ่านข้อความสั้นเพื่ออ่านให้อีกฝ่ายหนึ่งฟัง การติดต่อผ่านวิดีโอเพื่อทวนคำพูดให้อีกฝ่ายฟัง

ประกาศ กทข. ข้อ ๒.๖ จัดให้มีการช่วยเหลือในการใช้บริการ โทรคมนาคมบางประเภทหรือบางลักษณะแก่บุคคล และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม ไม่เกิน ๕,๐๐๐ เลขหมาย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

๓๒

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

- จัดทำหรือระบุขอบเขตนิยามของคำว่า “บุคคล/หน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือแก่สังคม” ให้ครอบคลุมถึง ศูนย์แจ้งเหตุฉุกเฉินทางโทรศัพท์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ เช่น ข้อมูลด้านสุขภาพ สังคม ด้านข่าวสารและความรู้
- หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความช่วยเหลือควรคำนึงถึงความต้องการ ความจำเป็นและเร่งด่วนของคนพิการและหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม รวมทั้งควรคำนึงถึงประเภทของการใช้บริการด้าน โทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต หรือเลขหมายโทรศัพท์ หรือบริการอื่นๆ ที่เหมาะสมซึ่งคนพิการสามารถเข้าถึงได้
- การจัดให้มีการช่วยเหลือแก่สังคมไม่เกิน ๕,๐๐ เลขหมายนั้น ควรจะพิจารณาถึงเรื่องอัตราค่าบริการที่เหมาะสมหรือราคาประหยัดด้วย

ข้อคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมสำหรับประกาศฉบับต่อไป

๑. ศึกษาและจัดทำแนวทางการเข้าถึง โทรคมนาคมและข้อมูลข่าวสารสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (Telecommunications and Information Accessibility Guideline for Elderly and Persons with Disabilities) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการ โทรคมนาคมสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และการออกแบบสำหรับอุปกรณ์/บริการโทรคมนาคม ในลักษณะ Universal Design เพื่อช่วยให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและ ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป โดยไม่มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
๒. ในประกาศฉบับใหม่ควรมีข้อกำหนดที่ครอบคลุมใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) อาทิ โทรคมนาคมพื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตด้านการจัดบริการพื้นฐาน (service) อาทิ บริการ relay service บริการ closed caption และด้านการบริการด้านข้อมูล (information) อาทิ ศูนย์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ศูนย์ข้อมูลสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ
๓. การกำหนดให้มีการคิดค่าบริการในอัตราพิเศษสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่มิอาจได้น้อย รวมถึงผู้ด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งนอกเหนือจากการอุดหนุนสำหรับโทรศัพท์พื้นฐานแล้วควรใช้ตราพิเศษ

สำหรับบริการเฉพาะหรือจำเป็นสำหรับความต้องการเฉพาะ อาทิ ค่าบริการSMS ในราคาพิเศษสำหรับ
คนพิการทางการได้ยิน หรือค่าบริการอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษสำหรับคนพิการทางการมองเห็น เป็นต้น
๔. กำหนดแนวทางการจัดสรรเงินจากกองทุนพัฒนากิจการ โทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา
สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน โทรคมนาคมสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อลดการพึ่งพาการนำเข้า
เทคโนโลยีจากต่างประเทศ และสนับสนุนนักวิจัยของไทยให้เกิดความเข้มแข็งในการวิจัยและพัฒนา
เทคโนโลยีสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ได้แก่

๑๓

๑. งานวิจัยด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน (platform technology) และเครือข่าย (network)
๒. งานวิจัยด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ
๓. งานวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดการเนื้อหาข้อมูล (content/information management)
๔. การจัดทำโครงการนำร่องของระบบrelay services และโทรศัพท์ข้อความสำหรับคนหูหนวก (TTY)
เพื่อเป็นต้นแบบในการศึกษาความเป็นไปได้ทางเทคนิคและต้นทุน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ
กลุ่มหูและผู้สูงอายุที่สูญเสียการได้ยิน และผู้มีปัญหาด้านการพูด

แนวทางการทำงานเพื่อไปสู่การจัดบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

- การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปสู่การจัดบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุตามที่
ต้องการจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและ
กิจการโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) รวมทั้งความร่วมมือจากภาคเอกชนและประชาสังคม (civil society)
และผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน (multi-sector partnership) ตลอดจนการสร้างรูปแบบการทำงานแบบหุ้นส่วน
ระหว่างภาครัฐ และเอกชน (public/private partnership) ควรดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยให้มีการ
จัดตั้งคณะกรรมการร่วมในการกำหนดแนวทางการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและข้อมูลข่าวสาร

(telecommunication access board) ประกอบด้วย

- (๑) กลุ่มผู้ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย/กฎหมายและการคุ้มครองผู้บริโภค
- (๒) กลุ่มผู้ทำหน้าที่ให้บริการและโครงข่ายโทรคมนาคม
- (๓) กลุ่มผู้ทำหน้าที่ด้านมาตรฐานและเทคนิค

สรุปความต้องการด้านโทรคมนาคมของกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุ

แม้คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุจะมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการทางด้านโทรคมนาคมที่แตกต่าง
กันบ้าง แต่เมื่อมองในภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่า คนพิการและผู้สูงอายุนั้นมีความต้องการด้านโทรคมนาคมที่
คล้ายคลึงกันในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- การออกแบบหรือกำหนดมาตรฐานอุปกรณ์ด้านโทรคมนาคมที่เอื้อต่อการใช้งานของคนพิการแต่ละประเภทรวมทั้งผู้สูงอายุ เนื่องจากข้อจำกัดทางกายภาพของคนพิการแต่ละกลุ่มนั้นแตกต่างกัน เช่นคนพิการทางร่างกายต้องการ speaker phone เพื่อให้สามารถใช้โทรศัพท์ได้สะดวกขึ้น
- การให้บริการด้านโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ และการคิดอัตราค่าบริการในราคาที่สมเหตุสมผลโดยที่คนพิการและผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถจ่ายได้

๓๔

- การจัดให้มีบริการแจ้งเหตุฉุกเฉินหรือเตือนภัยที่คนพิการและผู้สูงอายุ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพายุ น้ำท่วม ไฟไหม้ หรือแผ่นดินไหว เป็นต้น ในรูปแบบที่คนพิการที่มีปัญหาทางการได้ยินหรือการมองเห็นสามารถ เข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้
- จัดให้มีศูนย์บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงได้ เช่น บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ บริการสอบถามข้อมูลด้านสุขภาพ เป็นต้น
- จัดให้มีบริการพิเศษสำหรับผู้ที่มีความบกพร่องเฉพาะด้าน เช่น จัดให้มีบริการโทรศัพท์พื้นฐานในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับคนพิการทางการได้ยินและผู้สูงอายุ อาทิ การให้บริการ relay service และโทรศัพท์ข้อความ หรือ TTY บริการคำบรรยายแทนเสียง (closed caption)

การสนับสนุนจากภาครัฐ

- กำหนดให้บริษัทผลิตอุปกรณ์สื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูดจำหน่ายในท้องตลาด
- ให้มีมาตรการแจกจ่ายอุปกรณ์สื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูด
- กำหนดให้บริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมมีการจัดบริการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับคนพิการทางการพูด
- ให้มีศูนย์แสดงการสาธิตอุปกรณ์สื่อสารสำหรับคนพิการทางการพูดและสามารถทดลองใช้งานได้
- กำหนดให้มีอุปกรณ์สื่อสารสาธารณะสำหรับคนพิการทางการพูดตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึงทั้งในเมืองและชุมชน

การใช้งานโทรคมนาคมของคนพิการ ในการกำกับดูแลการใช้ซึ่งรัฐบาลจะต้องรับประกันว่าจะมีบริการทั่วถึง ทั้งทางด้านพื้นที่ที่ครอบคลุม และทั่วถึงในด้านบุคคล ปัญหาที่ยกมาพูดวันนี้มี เรื่อง คือ

๑. ปัญหาและอุปสรรคการใช้โทรคมนาคมของคนพิการ
๒. ในต่างประเทศมีการแก้ไขปัญหาอย่างไร
๓. เราสามารถเข้าถึงโทรคมนาคมแล้วหรือยัง แล้วรัฐจะต้องทำอย่างไร

ความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมประชุม

๑. ปัญหาของคนพิการ CP ที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับปลายทางให้เข้าใจเนื่องจากพูดไม่ชัดเจน แนวทางการแก้ปัญหาคือคนที่สามารถใช้มือได้อาจจะต้องใช้การส่ง SMS
๒. ปัญหาการไม่สามารถจับโทรศัพท์ได้

แนวทางการแก้ไขเบื้องต้นอาจจะต้องใช้การใช้ชุดหูฟังกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ การใช้ Speaker Phone แต่มีข้อเสียก็คือการสนทนาจะไม่เป็นส่วนตัว

๓๕

๓. ผู้โทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบันคนพิการที่นั่งรถเข็นไม่สามารถเข้าได้เนื่องจากพื้นที่มีขนาดจำกัด สายโทรศัพท์สั้น ที่หยอดเหรียญโทรศัพท์สูงเกินไป การมีฐานยกขึ้นสูงก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารที่ผ่านมาทุกปีทางบริษัทที่ได้รับสัมปทานจะต้องจัดทำโทรศัพท์สำหรับคนพิการและจะต้องมีคู่มือในการใช้งานโดยบริษัท TOT และ CAT Telecom ซึ่งทางเราจะต้องช่วยกันสำรวจพื้นที่ หรือสถานที่ที่ติดตั้งสามารถใช้งานได้หรือไม่มีความสะดวก ความเหมาะสมหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปกำหนดแนวทางการทำงานใน ๒-๓ ปี

หัวข้อที่ ๕ บทบาทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ

โดย คุณวิสิฐ อติพัฒนกุล Specialist in Telecommunication Infrastructure Development

ITU คือ สหภาพโทรคมนาคม เป็นองค์กรหนึ่งอยู่ภายใต้สหประชาชาติมีความชำนาญ เชี่ยวชาญเป็นพิเศษในด้านโทรคมนาคม ตัว ITU เป็นสำนักใหญ่ ๓ สำนัก ซึ่งสำนักแรกจะดูแลเรื่องมาตรฐาน อุปกรณ์ IQT สำนักที่สอง IQR ดูแลเรื่องความถี่ วงโคจรของดาวเทียม โดยกำหนดว่า คุณส่งดาวเทียมไปจะอยู่ในโคจรใด ส่วนสำนักสุดท้าย IQD จะทำโครงการในด้านการพัฒนาโครงการระหว่างประเทศที่ค่อยพัฒนา กำลังพัฒนาประเทศยากจน ในด้านโทรคมนาคม ในเรื่องที่คุณบางท่านอาจมองว่าเป็นเรื่องระหว่างประเทศที่อาจดูไกลตัว เป็นเรื่องความร่วมมือระหว่างประเทศ แต่ถ้าเรารู้ไว้จะมีประโยชน์มากทั้งเอกสาร และยังมีกฎระเบียบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ส่วนใหญ่เรื่องของนโยบายของประเทศใดก็ตามหรือแม้กระทั่งของประเทศเราก็ดำเนินการ ก็ไปจากต่างประเทศมากกว่า กฎหมายของต่างประเทศทำให้เรารู้ที่จะศึกษาเป็นตัวอย่าง

ความพิการหรือความบกพร่อง ทางความสามารถบางอย่างมีอะไรมาก ซึ่งไม่ต้องลงรายละเอียดเพราะความพิการเป็นเรื่องทางกายภาพ ทางตา หู สมอง จิตใจ แต่สิ่งที่จะเน้นคือทำไมองค์กรระหว่างประเทศให้ความสนใจกับเรื่องนี้มาก เพราะจำนวนประชากรของแต่ละประเทศมีจำนวนคนพิการที่ขาดความสามารถบางอย่างเป็นจำนวนมาก ตามที่องค์การอนามัยโลกประเมินไว้ว่าจำนวนประชากร ๖ พันล้านคน จะมีประชากรที่เป็นคนพิการบกพร่องทางความสามารถบางอย่างจำนวน ๑๐ เปอร์เซ็นต์ จำนวน ๖๐๐ ล้านคนที่เป็นคนพิการ โดยเขามองว่าในปี ๒๕๕๐ จะมีจำนวนคนพิการทั่วโลกขึ้นมาถึง พันล้านคน ที่ประเทศจีนมีจำนวนคนพิการ ๕ ล้านคน ที่ประเทศอินเดียมี ๔๐ ถึง ๕๐ ล้านคน ที่อเมริกามี ๔๑ ล้านคน นี่ก็ปัจจุบัน แต่นอกจากเรื่องของความพิการแล้วยังมีสิ่งที่เราดูอีกเรื่องคือคนชรา ซึ่งในประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่เป็นอุตสาหกรรม อัตราการเกิดจะน้อยช่วงอายุของคนเราจะยาวขึ้น ในไม่กี่ปีข้างหน้าจำนวนประชากรที่มีอายุสูงจะมากขึ้นพอเราแก่ตัวลงความสามารถบางอย่างจะลดน้อยหรือหายไป โดยมีตัวเลขสุ่มตรวจคร่าวๆ ว่า ประเทศที่เป็นประเทศอุตสาหกรรมประมาณปี ๒๕๒๕ จำนวนประชากร

๒๕ เปอร์เซนต์จะมีจำนวนอายุมากกว่า ๖๐ ปี ที่ประเทศออสเตรเลียคนที่จะมีอายุ ๖๐ ถึง ๖๔ ปี จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น ๒ เท่าของประชากรไม่กี่ปีข้างหน้า

๓๖

ประเทศญี่ปุ่น ๒๖ เปอร์เซนต์ของจำนวนประชากร ๑๖๐ กว่าล้านคน ภายในไม่กี่ปีข้างหน้า จะมีประชากรอายุมากกว่า ๖๕ ปี ที่ประเทศจีน จำนวนประชากรในปี ๒๕๒๕ จะมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทั่วประเทศ ใน ๑๐ ปีข้างหน้าทั่วประเทศจะมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นและนั่นกลุ่มอุตสาหกรรม ICT จึงเป็นตัวเรื่อกันมากซึ่งมองได้ ๓ ด้าน (๑) ถ้ามองในภาคเอกชนเป็น โอกาสทางธุรกิจ ยังมีคนชรามากขึ้นเขาสามารถวางสินค้าให้เหมาะกับกลุ่มคนชรา คนพิการได้มากขึ้น มุมมองในแง่ของการแข่งขันจะมีมากขึ้น ในแง่ของรัฐบาลมีความกดดันมากขึ้น จากจำนวนประชากรเหล่านี้ที่มีเพิ่มมากขึ้น ที่จะต้องรวมตัวกันออกมาเรียกร้องสิ่งต่างจากรัฐบาลมากขึ้น รัฐบาลจึงต้องออกนโยบายออกมา นอกจากมีความพิการถาวร ยังมีความพิการไม่ถาวรหรือการขาดความสามารถชั่วคราวชั่วคราว เช่นความสามารถในการมองเห็นชั่วคราวจากการให้คอมพิวเตอร์ที่มีแสงไม่เพียงพอ สิ่งเหล่านี้บริษัทผลิตอุปกรณ์เหล่านี้กำลังพัฒนาอุปกรณ์เหล่านี้อยู่ ซึ่งจะนำสิ่งเหล่านี้มาพัฒนาองค์กรของเขา

เรื่องของการเข้าถึง ICT ของคนพิการ มีปัจจัย ๕ ประการ ซึ่งทั้ง ๕ ประการได้ถูกระบุไว้ในอนุสัญญาที่ประเทศไทยได้ลงนามไปแล้ว ได้กล่าวไว้ว่าหลักการของ ICT People Access

๑. ต้องให้คนทุกคนเข้าถึงได้
๒. หน้าที่ต่างๆ ของวัสดุ อุปกรณ์
๓. บริการจะต้องมีเหมือนคนทั่วไป ไม่ว่าจะพิการในรูปแบบใดก็ตาม จักต้องมีอุปกรณ์เสริมความสามารถให้คนพิการเหล่านั้นเขาใช้บริการได้ดีเท่ากับคนอื่นที่ใช้กัน อย่างไม่มีอุปกรณ์เสริม
๔. ราคาต้องสามารถใช้งานได้
๕. การออกแบบที่คำนึงถึงคนทุกประเภท ให้คำนึงถึงผู้ใช้งานที่สุด สำหรับทางด้าน ICT หรือ ITU เรายังมีตัวค่านิยาม ตัวมาตรฐาน

๑. การสื่อสารด้วยภาพและเสียง ในเวลานั้น การใช้โทรศัพท์สามารถมองเห็นคู่สนทนาได้ สามารถส่งข้อความได้ทันที ให้ความรู้สึกและบรรยากาศจริง มีประโยชน์ไม่เฉพาะคนพิการ ในกลุ่มคนไม่พิการก็ได้รับประโยชน์จากการสื่อสารนั้นด้วย

๒. ตัวมาตรฐานของ ITU เป็นไกดัลยยะ เป็นพื้นฐาน ๔ ประการ คุณต้องต้องการมีส่วนร่วมของทุกคนเข้ามา ตัวสินค้าต้องใช้ง่าย การออกแบบการประเมินผลต้องอยู่ตลอดเวลาสุดท้ายคือ การออกแบบเพื่อทุกคนเข้าถึง

มุมมองในเรื่องกฎหมาย ข้อบังคับ ณ ปัจจุบันในระดับนานาชาติ CRPD ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ ส่วนในระดับประเทศสิ่งที่เป็นความท้าทาย เป็นปัญหา คือในหลายๆประเทศยังขาดกฎหมายเฉพาะของคนพิการ และยังลืกลงไปในเรื่องของโทรคมนาคมสำหรับคนพิการเรายังไม่มีกฎหมายเฉพาะส่วนใหญ่จะไปอ้างอิงกับกฎหมาย Disability long Nonditation ซึ่งก็ไม่ใช่มกฎหมายเฉพาะ การตีความจึงคลุมเครือมาก การออกกฎหมายส่วนใหญ่ของ

แต่ละประเทศมักจะมองในมุมมอง ที่มองคนพิการเป็นกลุ่มคนขาดความสามารถ แต่ไม่ได้มองว่าความสามารถมีหลายรูปแบบคนที่ขาดความสามารถด้านใดอาจมี

๓๗

ความสามารถอีกด้าน คนที่ออกกฎหมายมาจากมุมมองในด้านนี้ทำให้มุมมองของกฎหมายของข้ามสิ่งที่เป็นความต้องการจริงๆของคนพิการ ส่วนเรื่องสุดท้ายกฎหมายที่ออกมาแล้ว มีผลบังคับใช้แค่ไหน ต่อให้เราให้กฎหมายเฉพาะสำหรับคนพิการ แต่ขาดกระบวนการในการนำไปใช้ก็ไร้ประโยชน์ถ้าเราขาดทลงโทช หรือไม่สามารถใช้บตทงโทช ก็ไม่เกิดประโยชน์ ถ้าขาดการบังคับใช้เช่น ในประเทศเวเนเวซuela ได้ออกกฎหมายให้มีอักษรวิ้งสำหรับคนพิการทางการได้ยิน โดยเฉพาะหลักการของรัฐบาลเป็นหลักการสาธารณะที่ต้องมีให้กัคนพิการทางการได้ยินได้เห็นข้อความได้ ประเทศบราซิลออกกฎหมายเรื่องวบไซต์ อินเทอร์เน็ต และบริการสาธารณะต้องทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ต้องมีกฎหมาย USO ที่อาจารย์วันทนิย์ ได้กล่าวไปพอสมควร เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึงอย่างน้อยต้องเก็บเงินจากโอเปอเรเตอร์ ๒ เปรอร์เซ็นต์ เพื่อเข้าไปทำโทรศัพท์พื้นฐานสำหรับคนพิการ ต้องกำหนดความสูง ความกว้าง และมีข้อบังคับใช้เปลี่ยนแปลงPUPBIC PHONE ให้คนพิการเข้าถึงได้ และคนพิการมีสิทธิที่จะไปเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้รัฐบาลหรือโอเปอเรเตอร์ได้ คุณสามารถร้องเรียนให้ติด PUPBIC PHONE ให้คนพิการเข้าถึงได้ ส่วนที่คองโกเป็นประเทศในอัฟริกา มีประชากร ๖๗ ล้านคน ๒ ล้านกว่าคนเป็นคนพิการ ซึ่งส่วนใหญ่คนพิการเป็นคนพิการจากสงคราม ซึ่งประเทศของเขาเป็นประเทศที่ยากจน ซึ่งจะมีคนพิการที่เป็นขอทานจำนวนมาก จากการเจ็บป่วย ซึ่งประเทศของเขาได้ออกกฎหมายมาใช้ คือ สิทธิของคนพิการให้มีการเก็บเงินเข้ากองทุนโทรคมนาคมเพื่อนำไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับคนพิการ ทางฝั่ง TTU ของยุโรปก็มีกฎข้อบังคับให้นำไปปฏิบัติทำ ระบบโทรคมนาคมให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้มีหลายๆประเทศที่เราสามารถเข้าไปดูได้ เช่นประเทศฝรั่งเศสประเทศไทยเราก็น่าจะทำได้ ประเทศเขามีการลงนามข้อตกลงระหว่างโอเปอเรเตอร์ ร่วมกันสนับสนุนให้โทรคมนาคมเข้าถึงได้สำหรับคนพิการ นับว่าเป็นการร่วมตัวกันของภาคเอกชน ต่อไปนี้ถ้าเขาพัฒนาอุปกรณ์ออกมาจะต้องคำนึงถึงคนพิการทุกรูปแบบ สิ่งทีออกมาต้องครอบคลุมทุกรูปแบบ และยังมีกฎข้อบังคับออกมาซึ่งทางOperators นักพัฒนาต้องรายงานให้กับรัฐบาลทุก ๆ ปี ว่าคุณได้ให้บริการสินค้าใดไปบ้างแล้ว ทีคนพิการเข้าไปใช้งานได้ ถ้าบ้านเราให้สมาคมโทรคมนาคมผลักดันได้ หรือให้รัฐบาลออกกฎเกณฑ์ หาทางให้Operators ร่วมมือกันได้ ประเทศศรีลังกาในการออกลายเส้น ใบอนุญาตจะต้องกำหนดเวลาที่คุณมาขอใบอนุญาตโทรคมนาคมจะต้องคำนึงถึงคนพิการทุกรูปแบบ ซึ่งกฎหมายเขาเป็นต้นแบบของหลายๆ ประเทศ เทคโนโลยีในปัจจุบันมีมุมมองอย่างไรกับคนพิการบ้างเครือข่ายในอนาคต หรือในยุคต่อไป แนวคิดทุกอย่างเป็นไอทีหมด บริการต่างๆ จะบริการบนพื้นฐานของไอที โดยไม่ต้องใช้โทรศัพท์บ้าน ใช้อินเทอร์เน็ตได้ เรื่องของบอสดวี เป็นแนวคิดไอทีหมด เขามองที่บริการสามารถทำได้ทุกอย่าง เป็นเทคโนโลยีซึ่งไม่ใหม่แล้ว แต่การกำหนดมาตรฐานต้องกำหนดความต้องการของคนพิการเข้าไปด้วซึ่งที่ผ่านมาเราได้ได้กำหนดให้คนพิการพอมำเพิ่มความต้องการเรารู้ว่ามันแพงมาก ซึ่งต้องคิดว่าเราต้องใส่สิ่งต่างๆที่้องการเข้าไปด้วสำหรับคนพิการ เราต้องมีการทำตัวอักษร ทางทีวี RHB เป็นเรื่องของเรดิโอ เป็นคลื่นความถี่หนึ่ง

จะพัฒนาตัวอุปกรณ์เล็กๆคิดตัวคุณ ถ้าใช้โทรศัพท์สาธารณะจะบอกได้ว่าคุณคือคนพิการมีบริการที่รองรับเรา
กำลังคิดกันอยู่

โครงการต่าง ๆ ของประเทศ เช่น มีOperators ต่อสายให้ สะดวกกับคนพิการทางการได้ยิน ทางการพูด สื่อสารที่สำคัญค่าบริการคิดเหมือนการใช้งาน ในโคลัมเบียมีการคิดตั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีทางการเรียน พื้นฐานเพื่อให้คนพิการใช้บริการได้ ชาติเป็นสิ่งที่น่าสนใจ มีหลักสูตรที่รองรับเฉพาะในการพัฒนาอุปกรณ์ด้านนี้ได้ แต่ประเทศไทยเรามีน้อย ประการที่สองถ้ามีบุคคลทางด้านนี้มากขึ้นก็เกิดการแข่งขัน ทำให้ราคาถูกลง ทำให้สินค้าหาได้ง่ายขึ้น เกาหลีมีตัวโครงการ KADO เป็นเว็บไซต์พัฒนาให้คนพิการทางสายตา เข้าไปแก้ไขได้อัตโนมัติ เป็นรัฐบาลที่ให้บริการ ศรีลังกาก็มีการตั้งวิทยุชุมชน อเมริกาเป็นการทำบอร์ดเครสปีจายหลายๆปัจจัยที่ทางITU ก็สรุปมา การทำให้การ โทรคมนาคมสำหรับคนพิการมันมีปัจจัยในการบริการใดบ้าง ซึ่งก็มีแบบให้เราทำ ต้องมีมาตรฐานเป็นเรื่องที่สำคัญ สภากงูโรปมีปัญหาในเรื่องมาตรฐาน มาตรฐานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากคือการทำงานร่วมกันของเครือข่ายคุณสามารถนำอุปกรณ์ไปเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายอื่นๆได้ ซึ่ง กทท.ก็ได้ให้ความสำคัญ แต่ปัญหาอยู่ที่รัฐบาลทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องขอความต้องการของคนพิการ ความต้องการทางเทคโนโลยี ซึ่งตรงนี้ขาดความรู้ที่เขาลักคั่นออกมาเกิดประโยชน์ไม่ตรงตามความต้องการ นั้นสิ่งที่เราจะช่วยกันผลักดันได้ต้องมีองค์ความรู้นำไปเผยแพร่แลกเปลี่ยนกันได้ เราสามารถศึกษาเรื่องนโยบายต่างๆของต่างประเทศได้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนปรับปรุงของเราได้

เรื่องของการออกใบรับรอง มีประโยชน์ตรงที่ว่า ถ้าสินค้าหรือบริการยังไม่ได้จดทะเบียนถูกต้อง ต้องได้ตามมาตรฐาน ตัวใบรับรองจะออกมาช่วยเป็นจุดแข็งของการแข่งขันของผู้ผลิตสินค้ามีขีดความสามารถ แต่เมื่อใดที่คุณมีกฎหมายรองรับ ตัวใบรับรองก็ต้องมีเพื่อจะออกสินค้าได้ อย่างเช่นประเทศญี่ปุ่นได้ออกตัวโทรศัพท์สนุกบริการออกมามีประโยชน์ต่อการให้บริการไม่เฉพาะคนพิการเพียงอย่างเดียว ยังมีประโยชน์ต่อคนกลุ่มอื่นๆด้วย

แนวคิดคือใช้งาน ใช้สนุก ซึ่งออกมาหลายรุ่นมากที่ปรับบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่น่าสนใจคือตัวโทรศัพท์สามารถต่อเข้ากับตัวสแกนเนอร์ตัวเล็กๆที่คล้ายปากกาได้ คุณสามารถสแกนภาพ ข้อมูลของภาพจะส่งเข้าไปมือถือ ถ้าคุณจะโทรหรือส่งให้ใครคุณแค่สแกนภาพและส่งไป การใช้งานออกแบบให้ใช้งานไม่กั๊ม มีความสามารถในการต่อเข้าอุปกรณ์เสริมให้สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการในหลายรูปแบบที่ไม่สามารถใช้แขนได้

Access to Telecommunication Services for People with Disabilities ITU-D Study Group 1 Question 201
26 July 2009, Thailand Wisit Atipayakoon ITU Regional Office for Asia and the Pacific Accessibility
Spectrum



Principles of ICT Accessibility

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)

- Equal access
- Functional equivalent
- Accessibility
- Affordability
- Universal design

ITU-T

- Total Conversation
- Basic Policies in ITU-T Rec. F. 703

Total Conversation

- Audiovisual conversation service
- Bi-directional real-time transfer of video, text, and voice
- Real-time text transmitted one character at a time
- ITU service description in ITU-T Rec. F.703
- Anyone can also benefit from the textual back-up e.g. technical data, language translations

- Involvement of a broad range of users and understanding of their requirements
- Friendly user interface
- Iteration of design solutions and evolutions
- Multi-disciplinary design

Legal Instruments

- Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)
- National Legal Systems:
 - Ø *No specific legal provisions for ICT accessibility*
 - Ø *Some legal provisions have been enacted from a medical standpoint*
 - Ø *Doubtful effectiveness of legal and regulatory provisions*

Some good cases in Venezuela, Brazil, Congo, EU, France, Sri Lanka, and USA

Declaration of ICT Accessibility

- § The Phuket Declaration on Tsunami Preparedness for PwDs (March 2007)
- § The Cairo Declaration on Supporting Access to Information and Communication Technology Service for PwDs (November 2007)
- § The Lusaka Declaration (July 2008)
- § The Hyderabad Declaration on IGF Accessibility for PwDs (December 2008)

ITU-T Accessibility Guidelines

- § Telecommunications Accessibility Checklist
- § ITU-T Recommendation F.790 – “Telecommunications accessibility guidelines for the elderly and people with disabilities”
 - Ø It provides general guidelines for standardizing, planning, developing, designing and distributing all forms of telecommunications equipment and software and services
 - Ø It targets the widest possible range of abilities

ITU-T Resolution 70

- § Member States to develop national guidelines and mechanisms for accessibility, compatibility, and usability of ICTs
- § Consider introducing telecommunication relay services

Emerging Technologies

- § NGN: “Design for All” principles have been taken into account in the Next Generation Networks work at an early stage
- § IPTV: requires captioning for deaf and the hard-of-hearing and live real time voice descriptions for the blind
- § RFID: applications are in the planning stage

Radio communication

- § DTTB Handbook “*Digital terrestrial television broadcasting in the VHF/UHF band*” provides guidance to engineers on deploying digital terrestrial television broadcasting. It covers aspects of captioning and closed captioning to broadcasters – techniques that are extremely useful for people with hearing difficulties.

Current Accessible Equipment & Services

- § Telephony e.g. SMS, Video telephone, Relay services, Video relay services
- § Public phones e.g. 90-120 cms from the floor, volume control, screens for text & keyboard, Braille keyboard and emergency numbers
- § End user equipment e.g. volume control, bigger screens, TTS/STT, voice recognition, interoperability
- § Television e.g. open/close captioning, sign language interpreter, audio description, emergency alert
- § Websites e.g. Website accessibility standards (W3C Web Content Accessibility Guidelines 1.0 – <http://www.w3c.org/TR/WCAG10/>)

Some Accessibility Projects (1)

- § Columbia: Accessible telephone service (Relay service), Technology for blind or low vision persons in public libraries, telecentres and educational institutions
- § France: French Mobile Accessibility Agreement (2005)
- § Italy: University of Trieste has a Master degree Programme in Assistive Technology – instructing on ‘design for all’ principles
- § Korea: Software tool ‘Kado-Wah’ – automatically evaluates the accessibility of websites (created by designers and programmers) identifies problems, and adjusts the source code
- § Mali: ‘Cyber Escape’ provides Internet access and courses for ICT use at affordable prices



Some Accessibility Projects (2)

- § Sri Lanka: enable programme, payphones at a suitable height and with text messages, bills in Braille are provided upon request
- § Sweden: 'Call direct' project - Relay service
- § USA: 'Accessible Digital Radio Broadcast Service' (by the National Public Radio Laboratories) - (1) digital reading services; (2) captioned radio
- § Romania: Bucharest School for the Blind has installed a school laboratory with Internet access and assistive technology
- § South Africa: National Accessibility Portal - provides services through specific centres and web portal in the 11 official languages

Good Accessibility Practices (1)

1. Mainstreaming, awareness and legal framework
 - Ø Accessibility to ICTs is taken into account in legislation, regulation, policies and programmes and also involves PwDs in decision making processes
 - Ø Raising awareness among governments, private sector and civil society
 - Ø Legislation and regulation address the accessibility issues
2. ICT technical standards - interoperability, usability (with assistive technology, quality of service, and universal design
3. Government procurement - ICT equipment & services include web technologies, public access terminals, application software, telecom devices & services, smart cards
4. Universal service - accessible by all
5. Accessible websites - governments and public interest websites must be accessible. Private

Websites are encouraged. Good Accessibility Practices (2)

6. Assistive technology and equipment - should be available and affordable through various financial schemes
7. Emergency information and services - must be provided in several formats and have relay services support
8. Enforcement and class actions - right to file complaints be granted to individuals, organisations, groups; however, class action tend to be more effective

9. Gathering information – due to the lack of appropriate statistics, an appropriate set of indicators are needed for generating statistics necessary to support enactment of legislation/regulation and implementations
10. ICT accessibility education – should be incorporated to universities’ syllabus
11. Certification – certification schemes to promote competition
12. Self-regulation – codes of practice or sector agreements/commitments should be fostered

คำถาม

๑. ณ ปัจจุบัน อยากทราบความเป็นมาของ ITU

ตอบ ITU เป็นองค์กรระหว่างประเทศองค์กรแรก เดิมชื่อ TTIPG เป็นเรื่องของการทำมาตรฐานอย่างเดียว เกิดขึ้นเมื่อปี 1856 ตอนนี้อยู่ประมาณร้อยกว่าปีแล้ว ก็มีการคุยกันว่า ITU น่าจะเป็น อีเจ็นซีหนึ่งที่อยู่ภายใต้ UN หน้าที่ตอนแรกเป็นการกำหนดมาตรฐาน พอระยะหลังการทำงานเริ่มมีบทบาทหน้าที่ที่เรื่อย นอกจากการพัฒนาโครงการในประเทศที่กำลังพัฒนา ก็เพิ่มขึ้นมาภายหลังการกำหนดดาวเทียมก็เพิ่มมาภายหลัง ในบทบาทของภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ใน ITU จะกำหนดให้มีการประชุมทุกๆ ปีมีประเทศสมาชิก ๑๕๐ ประเทศ ก็เหมือนกับสหประชาชาติ เราก็เชิญสมาชิกทุกๆ ประเทศเข้ามาเป็นสมาชิกของเรา ทุก ๆ ๔ ปี เรามีการประชุมของประเทศสมาชิกจะมานั่งคุยกันว่าในประเทศสมาชิกอยากเห็นอะไรใน ๔ ปี ข้างหน้า และมากำหนดความสำคัญอะไรที่เป็นลำดับต้นๆ การประชุมครั้งสุดท้ายเมื่อ ๒๐๐๖ ที่ กาดาร์ สรุปออกมาเรื่องของการกำหนดพื้นที่ห่างไกล การนำอินเทอร์เน็ตหรือการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยในเรื่องของคนพิการเป็น โปรแกรมหนึ่งที่อยู่ภายใต้ โปรแกรมใหญ่ ภายใน ๔ ปี ITU ก็เน้นการทำงานด้านคนพิการ การเข้าไปช่วยในการเปลี่ยนนโยบายการออกกฎหมายอย่างไร การซื้ออุปกรณ์หรือการให้เงินเราจะไม่

๒. รัฐบาลของแต่ละประเทศที่ร่วมสัตยาบันต้องทำตามหรือไม่

ตอบ ITU หรือสหประชาชาติไม่สามารถบังคับให้ประเทศใดประเทศหนึ่งให้ทำอะไรได้ คือเป็นข้อตกลงภายในประเทศ เราเข้าไปทำอะไรไม่ได้ แต่สิ่งที่เราเข้าไปทำได้คือการให้คำแนะนำ โน้มน้าวให้เขาเปลี่ยนแปลงนโยบาย ถ้าถามว่า ITU ทำงานมีประสิทธิภาพไหม ต้องตอบว่าก็ยังไม่มียประสิทธิภาพการที่เราเป็นองค์กรระหว่างประเทศและมีสมาชิก ๑๕๐ ประเทศ เราสามารถบอกได้ว่า คุณเห็นไหมว่าที่ยุโรป อเมริกา เขามีกฎหมายแบบนี้เขาทำงานแล้วเขาได้ผลคุณก็ควรจะใช้แบบนี้บ้าง รัฐบาลเขาก็จะฟัง ซึ่งตอนนี้ทางเราก็เข้าไปเสนอที่กระทรวง ICT ก็ดึงให้ ITU เข้ามาช่วยให้ข้อมูลประเทศอื่นๆ เขาทำกันอย่างไรบ้าง ผลมาแก้ไขกฎหมาย นโยบาย ซึ่งสามารถผลักดัน กฎหมายและนโยบายดีๆ ได้เราต้องมีแนวทาง นโยบายที่จะไปคุยกับรัฐบาล ถ้าตอนนี้ราคาอุปกรณ์แพง เราจะทำอย่างไรให้ราคามันต่ำ ให้ทุกคนเข้าถึงได้ให้เกิดตลาดการแข่งขัน

๔๔

กัน ในการนำเข้าสินค้า โดยให้รัฐบาลออกนโยบายยกเว้นภาษีนำเข้าสำหรับอุปกรณ์และเทคโนโลยีพิเศษ เพื่อให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจ จะทำให้ราคาต้นทุนต่ำ ทรามองในทางอุตสาหกรรมอยากให้สินค้าเหล่านี้ถูกลง

เราต้องมีการแข่งขันมากขึ้น รัฐบาลต้องเข้ามาช่วยในการลดภาษี การสนับสนุน จะทำให้การเกิดสินค้ามากขึ้นและมีราคาต่ำ

หัวข้อที่ ๖ ทั่วโลกตื่นตัวแล้ว ไทยเราตื่นตัวหรือยังโดย คุณเสาวลักษณ์ ทองก๊วย

หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก

กิจกรรมที่ ๕ แบ่งกลุ่ม สร้างความตื่นตัวในเรื่องโทรคมนาคม

กลุ่มที่ ๑ พลังใจ หล่อ สวย

๑. ประเด็นปัญหาที่พบในการใช้ระบบโทรคมนาคม

- ผู้โทรศัพท์สาธารณะสูง
- ความกว้างไม่พอสำหรับรถเข็น
- บัตรโทรศัพท์๑๐๐ บาท ใช้ได้กับผู้โทรศัพท์สาธารณะ ใช้ไม่ได้
- บัตรโทรศัพท์๑๐๐ บาท ใช้กับมือถือได้หรือไม่
- ผู้โทรศัพท์อยู่ริมฟุตบาท และที่เปลี่ยว
- ควรจัดทางลาดให้กับรถเข็นและราวจับ
- ผู้โทรศัพท์ที่เหมาะสมกับคนพิการทุกรูปแบบ
- โทรศัพท์แบบมีเสียงบอกสำหรับคนพิการทางสายตา
- โทรศัพท์สั่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนหูหนวก
- สัญญาณโทรศัพท์หล่ม

๔๕

กลุ่มที่ ๒

๒. ประเด็นปัญหาที่พบในการใช้ระบบโทรคมนาคม

โทรศัพท์พื้นฐาน

- โฆษณาเกินจริง กด ๑๒๓๔ แล้วเสียครึ่งราคา แต่เสียราคาจริง
- ขอโทรศัพท์ไม่ได้คู่สาย
- ๑๑๓๓ ทำไมต้องเสียเงิน
- สัญญาไม่ชัดเจน ขาด ๆ หาย ๆ
- โทรศัพท์สาธารณะเข้าไม่ถึง
- ราคาค่าบริการเกินจริง กทม. ปริมณฑล
- ค่าติดตั้งเกินจริง ๕๐ บาท แต่เสีย หลายพัน
- ปุ่มโทรศัพท์เล็กเกินไป

โทรศัพท์เคลื่อนที่

- ค่าบริการแพง
- สัญญาไม่ครอบคลุม
- คิดค่าบริการเกินจริง
- เปลี่ยนโปรโมชั่นเสียเงิน
- แจ้งโทรศัพท์มีปัญหาทำไมเสียเงิน
- เดิมเงิน เงินหาย
- SMS กวนใจ
- โฆษณาเกินความจริง
- โฆษณาชวนเชื่อ
- แบบโทรศัพท์ไม่เหมาะสมกับคนพิการ

อินเทอร์เน็ต

- คนพิการใช้อินเทอร์เน็ต อดต.ได้
- ร้าน Net เข้าไม่ถึง แคบ สูง
- โฆษณาเกินจริง ๑๐ Max ได้ ๑ Max
- สัญญาไม่เป็นธรรม
- สัญญาผูกมัดลูกค้าเกินไป
- สัญญาไม่ทั่วถึง

๓. ประเด็นปัญหาที่พบในการใช้ระบบโทรคมนาคม

๑. คนพิการเข้าไม่ถึงข้อมูล

- แผ่นพับเอกสาร คนตาบอดไม่สามารถรับข้อมูลได้
- กฎหมายไม่เปิดช่องให้คนพิการเข้าถึง

๒. อุปกรณ์ที่คนพิการเข้าไม่ถึง

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ พื้นสูง ประตูแคบ เครื่องสูง สายสั้น
- โทรศัพท์บ้าน คนพิการรุนแรง ที่ไม่สามารถหยิบโทรศัพท์ การพูดคุยขาดความเป็นส่วนตัว ถ้าใช้ปีกเกอร์โฟน
- การกดปุ่มโทรออก รับสายคนพิการที่ไม่สามารถยกแขนได้
- SMS ขายของ รับข่าว
- โปรมอชั่น วัน เงิน เปลี่ยนโบไม่บอก
- สัญญาณเครือข่ายไม่ชัดเจน
- สัญญาณอินเทอร์เน็ตหล่ม ข้อมูลหาย
- ค่าบริการสูง ไม่เป็นธรรม
- ตู้เอทีเอ็ม คนพิการนั่งรถเข็นเข้าไม่ได้

๓. ต้นทุนในการผลิตอุปกรณ์สำหรับคนพิการ

- อุปกรณ์เสริมคนพิการ ไม่มีผลิตในไทย ราคาสูงไม่สามารถซื้อเองได้
- อุปกรณ์บางอย่าง คนพิการบางกลุ่มไม่สามารถใช้ได้ ต้องสั่งทำเอง

๑. เราจะแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร

- มีข้อมูล หลักฐาน มีบทบาทของเรา ในการรวบรวมข้อมูลปัญหา เพื่อรวมเป็นพลังในการร้องเรียน ไม่เพื่อแก้ไขเฉพาะกรณี แต่ให้ร่วมแก้ไขปัญหาเรื่องเดียวกัน ทำงานเป็นเครือข่าย
- ตั้งเป็นศูนย์ประสานงานสำหรับคนพิการ การที่คนพิการจะไปร้องเรียน กับศูนย์ คนพิการอาจไม่สะดวก แต่ถ้าเป็นคนพิการด้วยกัน อาจมีกลไกในการแก้ไขปัญหานี้ เช่น เค็มบีฟอกซ์
- คนพิการต้องรวมตัวกัน รวมปัญหากัน
- รวบรวมปัญหา เพื่อรวมกลุ่มแก้ไขปัญหา
- กระจายความรู้ ประชาสัมพันธ์ ให้กับเพื่อน ๆ
- รวบรวมปัญหา ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เพื่อพิทักษ์สิทธิ

- รวมกลุ่ม รวมปัญหา สร้างความหนักแน่นในการร้องเรียน
- ต้องเริ่มจากตัวเราเองในการพิทักษ์สิทธิ
- สร้างความเข้มแข็งโดยการรวมกลุ่มพิทักษ์สิทธิ
- นำกลุ่มเข้ามารวมกลุ่มกันในระดับจังหวัด
- ให้ทางองค์การคนพิการสากลเป็นศูนย์กลาง
- การแก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือการรวมกลุ่ม นำความรู้ไปสู่สมาชิก เพื่อสร้างเครือข่าย
- โทรมนาคมเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐาน คนไทยทุกคนต้องได้รับ เราต้องตระหนักกว่าเราเป็นผู้บริโภค
- ต้องคิดว่าเราเป็นผู้บริโภค ต้องได้ ต้องเข้าถึง
- การเคลื่อนไหว การรวมตัว ต้องอาศัยปัจจัยทางการเงิน
- ยุทธศาสตร์ คือหัวหน้ากลุ่มที่มีทักษะ มีความพร้อม ในการสนับสนุนเสริมสร้างศักยภาพให้กับเครือข่าย ในการฝึกทักษะ ตามวัตถุประสงค์โครงการ ทุกคนได้ฝึกทักษะ แต่การเป็นผู้ นำด้ สร้างความเปลี่ยนแปลง การขับเคลื่อนเรื่องเงินไม่ใช่ปัญหาใหญ่ แต่สิ่งที่ใหญ่คือเราจะทำอะไร
- ประเทศไทยขาดระบบผู้ช่วยคนพิการ คนพิการรุนแรงจึงไม่สามารถออกมาพิทักษ์สิทธิตัวเองได้
- กลุ่มองค์กรคนพิการ คิดเรื่องเงินนำหน้าแต่เงินไม่ใช่ปัญหา ปัญหาอยู่ที่ตัวเราจะทำอะไร

๒. บทบาท

- การมีส่วนร่วมและความเสมอภาคอย่างเต็มที่ของคนพิการ มี ๒ ส่วน ตัวคนพิการที่ขาดโอกาสในสังคม ในการเข้าถึงสิทธิ เราใช้การฟื้นฟูสมรรถภาพในชุมชน เน้นให้คนพิการอยู่ในพื้นที่ที่ได้หลังจากนั้น ใช้แนวทางการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ ร่างกายเข้มแข็ง และต้องการมีความคิดชีวิตเป็นของตนเอง จากการใช้กระบวนการไอแอล เข้ามา และยังสอนเรื่องการพิทักษ์สิทธิ กระบวนการเหล่านี้คนพิการต้องเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยตัวคนพิการ โดยเริ่มจากตัวบุคคลให้เข้มแข็ง และพยายามที่กลุ่มอุปสรรคในการทำงานต้องช่วยกันจัดปัญหา แต่ปัญหาหลักในสังคม มี ๕ อย่าง ในโทรมนาคม เป็นอุปสรรคในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี ซึ่งก็เชื่อมโยงกับทุกอุปสรรค ถ้าคนพิการจะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ต้องทำตัวเราให้เข้มแข็งต้องมองที่ปลายทางก่อนมองอุปสรรคทางการเงิน ต้องคิดก่อนเราต้องทำอะไร
- การทำเป็นรูปธรรม ในการจัดอุปสรรค การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต้องหากกลุ่ม โดยเริ่มจากการหากกลุ่ม เพื่อคิดกระบวนการในการทำแผนให้เกิดความเข้มแข็ง โดยการพัฒนาศักยภาพ
- ต้องเริ่มสร้างแกนนำให้เข้มแข็งในพื้นที่ต่างจังหวัด

๔๘

กิจกรรมที่ ๒

เวทีพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรมนาคมให้มีประสิทธิภาพ

วันจันทร์ที่ ๑๖ ถึง วันอังคารที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ณ โรงแรมบางกอก กอล์ฟ สปาร์ต รีสอร์ท ปทุมธานี



วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบเครือข่ายทั่วทั้งภูมิภาค
- (๒) เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคดีด้านต่างและที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม
- (๓) เพื่อศึกษารวบรวม ข้อมูลและให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในกิจการโทรคมนาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กลุ่มเป้าหมาย

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวน ๓๐ คน

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวนผู้เข้าร่วมจริง ๕๐ คน

๔๕

กำหนดการ

เวทีพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ

ในวันจันทร์ที่ ๑๖ ถึง วันอังคารที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ณ โรงแรมบางกอก กอล์ฟ สปารีสอร์ท ปทุมธานี

วันจันทร์ที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เวลา ๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๐๙.๐๐ - ๐๙.๓๐ น.

กล่าวต้อนรับ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์

โดย น.ส.เสาวลักษณ์ ทองก๊วย

หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย -
แปซิฟิก

เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.

กิจกรรมที่ ๑ รู้จักกันหรือยัง

เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๐.๓๐ น.

พักน้อย

เวลา ๑๐.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.

กิจกรรมที่ ๒ อินพุทปัญหาผู้บริโภคร

โดย ทีมวิทยากรกระบวนการ

เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

พักใหญ่

เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.

กิจกรรมที่ ๓ บันทึกตามใจชอบ

โดย ทีมวิทยากรกระบวนการ

เวลา ๑๔.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.

พักน้อย

เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๗.๓๐ น.

กิจกรรมที่ ๔ บันทึกตามโจทย์

โดย ทีมวิทยากรกระบวนการ

เวลา ๑๙.๐๐ - ๒๐.๐๐ น.

พักใหญ่

๕๐

วันอังคารที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เวลา ๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๐๙.๐๐ - ๐๙.๓๐ น.

ทบทวน

เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.

กิจกรรมที่ ๕ Time line 5w1h

พักน้อย

เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

พักใหญ่

เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.

กิจกรรมที่ ๖ ทดลองบันทึกกรณีร้องเรียนจริง

พักน้อย

เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๗.๐๐

กิจกรรมที่ ๗ Re write เขียนให้สั้น แต่ได้ใจความ

เวลา ๑๗.๐๐ น.

ปิดการอบรม เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ

วันจันทร์ที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

กิจกรรมที่ ๑ กล่าวต้อนรับ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์

โดย น.ส.เสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก

การจัดให้มีเวทีพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคนอกในการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นในครั้งนี้ เกิดจากความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) และองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (ดีพีไอ/เอพี) น.ส.เสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ได้กล่าวต้อนรับพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์การจัดงานในครั้งนี้ว่า หลังจากที่ สบท.ได้จัดให้มีการอบรมความรู้เรื่องกฎหมายเกี่ยวกับผู้บริโภคนอกในการโทรคมนาคมไปแล้ว วัตถุประสงค์การจัดเวทีในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะการฝึกทักษะการจับใจความ การบันทึกคำร้องเรียนตามข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ โดยได้รับเกียรติจากคุณอิสราวุธ ทองคำ หัวหน้าศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม จาญจนบุรี มาเป็นวิทยากรกระบวนการ

กิจกรรมที่ ๒ กิจกรรมรู้จักกันหรือยัง

ผู้เข้าร่วมการประชุมในครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด ๕๐ คน จาก ๓๐ คน ทุกคนเริ่มต้นบรรยากาศด้วยการกล่าวแนะนำตัวอย่างเป็นกันเอง

กิจกรรมที่ ๓ การฝึกจินตนาการ

วิทยากรกระบวนการให้ทุกคนเริ่มกิจกรรมการฝึกจินตนาการ โดยให้ทุกคนหลับตาและฟังเพลงบรรเลงเพลงหนึ่งประมาณ ๓ นาที เมื่อเพลงบรรเลงจบให้ทุกคนร่วมกันสะท้อนว่า เมื่อขณะหลับตาและฟังเสียงเพลงนั้นแต่ละคนจินตนาการเห็นภาพอะไร ซึ่งคำตอบที่ได้แตกต่างหลากหลายตามแต่ละประสบการณ์ของแต่ละคนดังนี้

- อติต เรื่องราวเก่าๆ
- เมืองจีน
- ผู้หญิงเดินรำเหมือนหนังแขก
- คิดถึงบ้าน
- หิมะตก
- ไฟฟ้าลี้ว
- ซากุระ
- ลมพัดดอกหญ้า ปลิวชายเขา

๕๒

- มังกรหยก
- เหมือนอยู่ในอุทยานหลวง รู้สึกโศกเศร้า ตื่นเต้น

- เหมือนอยู่บนภูเขาที่หนาวเย็น
- คิดถึงไซอิ๋ว

หลังจากนั้นวิทยากรกระบวนการได้สรุปกิจกรรมการจินตนาการนี้ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวเรียนโดยตรง การจินตนาการถึงเรื่องราวของผู้บริโภคที่กำลังประสบปัญหา จะช่วยทำให้การบันทึกเรื่องราวเรียนมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

หัวข้อที่ ๑ *Input* ปัญหาผู้บริโภค

ปัจจุบันสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ได้ให้การสนับสนุนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคเป็นจำนวนกว่า ๒๖ ศูนย์ ๑ ทั่วประเทศ แต่ในความเป็นจริงการทำงานกับปัญหาผู้บริโภค ศูนย์ ๑ ไม่สามารถมีวัตถุประสงค์การทำงานเพียงแต่การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมได้เพียงเท่านั้น ศูนย์ ๑ จึงมีบทบาทหน้าที่ในการทำงานกับปัญหาผู้บริโภคครอบคลุมมิติทั้งเรื่อง สินค้าอุปโภคบริโภค ประกันภัยรถยนต์ หลักประกันสุขภาพ ฯลฯ การทำงานกับปัญหาผู้บริโภคจึงต้องอาศัยพรบ.ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคดังนี้ พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค ๒๕๒๒ (แก้ไขเพิ่มเติม ๔๑) พรบ.ผู้ประสบภัยจากรถ (๒๕๒๕) พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๔๕) พรบ.ขายตรง (๒๕๔๗) สัญญามาตรฐานและประกาศต่างๆของ กทช. เป็นต้น

ในส่วนปัญหาผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม วิทยากรกระบวนการได้รายงานภาพรวมสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบ เพื่อเป็นการพื้นฐานความรู้ในเรื่องกิจการโทรคมนาคม ทั้งเรื่องเทคนิค เรื่องกลไกการเอาर्डเอาเปรียบของผู้ประกอบการ เรื่องการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานสัญญาของ กทช. เป็นต้น ซึ่งตลอดระยะเวลาการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้เข้าร่วมประชุม วิทยากรกระบวนการได้นำความรู้และประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติจริงในพื้นที่การทำงานมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์ให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบ

๕๓

หัวข้อที่ ๒ *บันทึกตามใจชอบ-บันทึกตามใจหาย*

วิทยากรกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมประชุมเขียนอะไรก็ได้ที่อยากเขียน เวลาประมาณ ๓๐ นาที หลังจากนั้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมที่อยากอ่านให้เพื่อนฟังได้ถ่ายทอดเล่าเรื่องราวที่ตนเองเขียนให้ที่ประชุมคนอื่นๆได้รับรู้ และ

วิทยากรกระบวนการจะซักถามผู้เขียนว่า “ทำไมถึงอยากเขียนเรื่องนี้” “เพราะอะไร” ทั้ง ๕ เรื่องที่ผู้เข้าร่วมประชุมได้ถ่ายทอดเรื่องราวที่ตนเองคิดและรู้สึกในครั้งนี้ ไม่มีเรื่องราวใดที่เหมือนกันเลย

บันทึกตามใจชอบ

เรื่องที่ ๑ “ความแตกต่าง” เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับการมองเห็นความแตกต่างระหว่างคนพิการ ๒ คน

เรื่องที่ ๒ “คำว่ามี” เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับความเป็นพี่ที่เป็น Hero ในใจ

เรื่องที่ ๓ “ทางลาดชั่วคราว” เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับทางลาดของโรงแรมที่เป็นสิ่งใกล้ตัว ที่อาจประสบอุบัติเหตุได้ เนื่องจากเป็นทางลาดที่ไม่ได้ออกแบบมาอย่างมั่นคงถาวร

เรื่องที่ ๔ “สระว่ายน้ำ” เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับการมองเห็นสระว่ายน้ำทุกครั้งเมื่อมาประชุมที่นี่ แต่กลับไม่เคยได้ลงสระว่ายน้ำเลย

เรื่องที่ ๕ “ชีวิต กาลเวลา” เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับการคิดงานศิลปะ

ตัวอย่าง

ปัญหาหนักใจ เรื่องติด I

ตอนนี้ฉันนั่งศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ คณะวิทยาการจัดการ เอกนิเทศศาสตร์ปีที่ ๔ ซึ่งเป็นเทอมสุดท้าย ฉันและเพื่อนๆ ทุกคนในห้องติด I เนื่องจากไม่เคยติดจึงหนักใจ ซึ่งอาจจะมีผลต่อหลายๆด้าน แล้วก็ติดหลายตัว วิชาที่ติดนี้เป็นจากกลุ่มจะทำเพียงคน ๒ คนไม่ได้ ต้องช่วยกัน ตอนนั้น ต่างคนต่างไม่สนใจ จึงปรึกษากันว่าจะร่วมมือช่วยกันทำงานให้จบภายในเทอมนี้เพื่อที่จะได้ฝึกงานพร้อมๆ กัน

“สิ่งที่เราเขียนเกิดมาจากความสนใจ และความจำของเรา”

กิจกรรมนี้สะท้อนถึง การเขียนของคนเรา มักจะเขียนมาจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานของเราเอง เป็นประสบการณ์ ความคิดของเราเอง แต่กับเรื่องร้องเรียนแล้ว เราไม่สามารถเขียน โดยเอาตัวเอง ความคิดความรู้สึก ประสบการณ์ที่ตนเองประสบมา มาเขียนได้

บันทึกตามโจทย์

หลังจากนั้นวิทยากรกระบวนการ ได้ให้ผู้เข้าร่วมประชุมคนหนึ่ง ออกมานั่งตรงกลางหน้าห้อง และให้ผู้เข้าร่วมประชุมคนอื่นๆ เขียนถึงผู้เข้าร่วมประชุมที่นั่งอยู่ตรงกลางห้อง โดยให้เขียนสิ่งต่างๆออกมาให้ได้มากที่สุด แต่ละคนเขียนจากสิ่งที่ตนเองเห็น ดังนี้

๕๔

คนที่ ๑ เขียนว่า แต่งกายสบายๆ ผมยาว เป็นชายอายุสี่สิบปลายๆ รูปร่างสูงหนา ผิวคล้ำ ไว้ผมยาว ไว้หนวเครา แต่งกายเรียบง่าย ชอบการสัก นับถือเครื่องรางของขลัง

คนที่ ๒ เขียนว่า ใส่กำไลด้านซ้าย ใส่รองเท้าแตะ ผมไม่ยาว ไม่สั้น แค่อ ใส่เสื้อยืด กางเกงยีน

คนที่ ๓ เขียนว่า ดูเป็นคนช่างคิด เล็บรู้สึกดูดำๆ ฟันขาวที่สุดในตัวเขาแล้ว ดูเป็นคนมีอายุ ชอบรอยสัก

คนที่ ๔ เขียนว่า คนผิวดำ ชอบดูแลคนพิการ แต่งกายง่าย ชอบสักลาย ไม่ค่อยพูด ไม่ค่อยจา มีลักษณะการยิ้มที่สวยงาม ขี้อาย สุบบุหรือจัด มีลูกแล้ว

คนที่ ๕ เขียนว่า ดูเซอร์ เป็นคนสนุก เป็นผู้ชาย นั่งเก้าอี้

คนที่ ๖ เขียนว่า เป็นผู้ชายผิวสีน้ำตาล อายุประมาณ๓๐-๓๕ ปี เป็นคนภาคกลาง เป็นคนไทย ใส่กำไลที่ข้อมือ

คนที่ ๗ เขียนว่า เป็นผู้ชายผิวสีน้ำตาล อายุประมาณ๓๐-๓๕ ปี สูงหนา ไร้ผมยาว ไร้หนวด เป็นผู้ช่วยคนพิการ ใส่กำไลด้านซ้าย

คนที่ ๘ เขียนว่า เป็นผู้ชาย อายุประมาณ๒๐ ปี ปลายๆ แต่งตัวเรียบง่าย นับถือเครื่องราง หน้าตาเซอร์ เป็นคนสนุก เล็บดำ

คนที่ ๙ เขียนว่า เป็นผู้ชาย อายุประมาณ ๓๐-๓๕ ปี หน้าตาหล่อ นั่งเก้าอี้ ชอบการสัก ยิ้มสวย ขี้อาย ใส่กำไลด้านซ้าย

คนที่ ๑๐ เขียนว่า เป็นผู้ชายมีอายุ ผิวดำ ไม่ค่อยพูด มีลูกแล้ว สุบบุหรือจัด แต่งตัวสบายๆ ผมยาว

คนที่ ๑๑ เขียนว่า เป็นผู้ชาย อายุประมาณ๓๐-๓๕ ปี เป็นคนสนุก หน้าตาหล่อ นั่งเก้าอี้ ชอบช่วยคนพิการ ผิวคล้ำ เล็บดำ ชอบสุบบุหรือ ไร้ผมยาว ไร้หนวด นับถือเครื่องราง

คนที่ ๑๒ เขียนว่า เป็นผู้ชายไทย ผิวเข้ม อายุไม่เกินประมาณ ๓๖ ปี ผมดำ ช่างคิด ชอบสัก ปากดำ แต่ฟันขาว ชอบดูแลคนพิการ

คนที่ ๑๓ เขียนว่า เป็นผู้ชายภาคกลาง มีผิวดำ เข้มค่อนข้างมาก ชอบสัก ใส่กำไล ไร้หนวด ผมยาว ปากคล้ำ ฟันขาว

คนที่ ๑๔ เขียนว่า เป็นผู้ชายภาคกลาง อายุประมาณ๓๘ ปี เป็นคนชอบสนุก ชอบเที่ยว ดูคนหรือ กินเหล้า ชอบสิ่งลึกลับ

คนที่ ๑๕ เขียนว่า เป็นผู้ชายไทย อยู่แถวภาคกลาง อายุประมาณ๓๐-๓๕ ปี เชื่อเรื่องไสยศาสตร์ ชอบสัก ช่างพูดคุย เป็นคนสูงผิวดำ แต่งตัวง่ายๆ เป็นนักเที่ยว

คนที่ ๑๖ เขียนว่า เป็นผู้ชายไทย อายุไม่เกิน ๓๖ ปี อยู่แถวภาคกลาง เป็นคนแต่งตัวง่ายๆ ชอบเรื่องไสยศาสตร์ ชอบงานศิลปะ ช่างคิด ปากดำ ดูคนหรือจัด

คนที่ ๑๗ เขียนว่า เป็นผู้ชายไทย ผิวดำแดง อายุประมาณ๓๐-๓๕ ปี ใส่กางเกงยีนส์เก่า รองเท้าแตะ ผมยาวมีรังแค มีหนวดไม่เป็นระเบียบ ใส่เชือกถัก ดูคนหรือ ชอบดื่ม

๕๕

คนที่ ๑๘ เขียนว่า เป็นชายไทย อายุประมาณ ๓๔ ปี เป็นคนภาคกลาง ผิวสีน้ำตาล ผมดำยาวปะบ่า ไร้หนวด มีรอยสัก

คนที่ ๑๙ เขียนว่า เป็นผู้ชายไทย อายุประมาณ๓๐ ถึง ๔๐ ปี แต่งตัวง่ายๆ ผิวดำแดง ผมยาวไม่เป็นทรง ใส่กำไลข้อมือ ใส่เชือกถัก ชอบยิ้ม

คนที่ ๒๐ เขียนว่า เป็นชายไทยผิวดำแดงอายุไม่น่าเกิน ๓๓ ปี แต่งตัวง่าย ๆ ใส่กำไลข้อมือ เชือกถัก เป็นคนรักสนุก ชอบอิสระ ชอบงานศิลปะ เชื่อเรื่องสิ่งศักดิ์สิทธิ์

คนที่ ๒๑ เขียนว่า ชายไทยมีผิวค่อนข้างดำมาก แต่ฟันขาว ตาเข้ม คิเดเข้ม มีหนวดหนา แต่งตัวจิกโก้ ใส่สายเชือก มีรอยสัก นั่งสบายๆ ชอบยิ้ม

คนที่ ๒๒ เขียนว่า ชายไทยผิวดำมาก ปากคล้ำ าคูคบุหรือมาก ร่างกายกำยำ สูงใหญ่ มีรอยสัก ใส่กำไลข้อมือ ยิ้มเห็นฟันขาว

คนที่ ๒๓ เขียนว่า ชายไทยอยู่ภาคกลาง ยังไม่มีครอบครัว อายุประมาณ ๓๓ ปี ผิวดำแดงเข้ม ค่อนข้างสูง ร่างกายกำยำ ไว้หนวด เครา ผมยาวดำไม่เป็นระเบียบ แสกด้านซ้าย ใส่กำไลข้อมือ ใส่เชือกถัก รักศิลปะ เป็นคนสบายๆ อารมณ์ดี

คนที่ ๒๔ เขียนว่า ผู้ชายไทยเป็นคนภาคกลาง อายุ ๓๐ ปี ผิวดำเข้ม สูงใหญ่ ยังไม่มีครอบครัว ไว้หนวดเครา ผมยาวดำหนา เล็บมือ เท้า ไม่สะอาด มีรอยสัก ใส่เชือกถัก ชอบกางเกงยีนส์

คนที่ ๒๕ เขียนว่า ผู้ชายไทยอายุ ๓๐ ปี คนภาคกลาง ผิวดำ ค่อนข้างสูงใหญ่ ฟันขาว ยิ้มสวย มีแฟนแล้ว

คนที่ ๒๖ เขียนว่า เป็นคนไทย อยู่แถวภาคกลาง เป็นผู้ชาย อายุ ๓๓ ปี ไม่น่าเกิน ๓๕ ปี เป็นคนสบายๆ ง่ายๆ แต่งตัวตามใจตัวเอง ผิวดำ สูงใหญ่ ไม่ค่อยพูด เป็นคนรักสนุก

คนที่ ๒๗ เขียนว่า เป็นชายไทย อายุประมาณ ๓๐-๓๕ ปี ผิวดำแดง รูปร่างใหญ่ ชอบช่วยคนพิการ ขยันทำงาน จิตใจดี รักอิสระ แต่งตัวตามสบาย

คนที่ ๒๘ เขียนว่า ผู้ชายไทย ผิวดำแดง อายุประมาณ ๓๐-๓๕ ปี สูงใหญ่แข็งแรง แต่งตัวง่าย ๆ ใส่กำไลข้อมือ เล็บดำ ผมยาวดำ คิ้วดำ ตาเข้ม ฟันขาว

คนที่ ๒๙ เขียนว่า ผู้ชายไทย อายุประมาณ ๓๐ ต้น ๆ ผิวกล่ำดำแดง ร่างกายกำยำ แข็งแรง ความคิดเป็นของตัวเอง ชอบงานศิลปะ เชื่อเครื่องราง

คนที่ ๓๐ เขียนว่า ผู้ชายไทย ผิวก่อนข้างดำ เป็นคนภาคกลาง หรือภาคใต้ แต่งตัวสบายๆ ผมยาวดำ มีหนวดขาว ใส่กางเกงยีนส์ รองเท้าแตะ นั่งสบายๆ จมูกเป็นสัน ปากคล้ำ

ซึ่งจากการเขียนทั้งหมดนี้ มีทั้งสิ่งที่เห็น การคาดเดา การไม่แน่ใจ กิจกรรมนี้จึงสะท้อนว่า การเขียนเรื่องราว ร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องแยกให้ได้ว่าอะไรคือข้อเท็จจริง อะไรคือข้อคิดเห็น และอะไรคือการคาดเดา ถ้าข้อมูลที่ได้หรือที่เห็นยังไม่พอ ต้องซักถามผู้ร้องเรียน อย่าไปพิจารณาเอง ต้องยึดไว้เป็นคติเสมอว่า “คำถามสำคัญกว่าคำตอบ”

๕๖

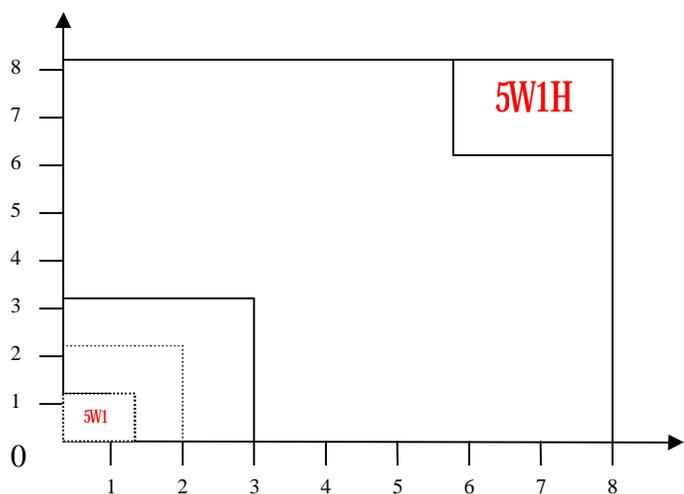
หัวข้อที่ ๓ *Timeline* และ *5W1H*

หลัก *5W1H*

- When = เมื่อไหร่
- Who = ใคร

- What = ทำอะไร
- Where = ที่ไหน
- How = อย่างไร
- Why = ทำไม

การเขียนโดยใช้เทคนิค Time Line กับ 5W1H



- หลักฐาน
- ภาพถ่าย
 - เอกสาร
 - วัตถุ
 - เหตุการณ์
 - บุคคล

วิทยาการกระบวนการให้ความรู้เรื่อง

เครื่องมือ ๒ ตัว ซึ่งมีความสำคัญกับการบันทึกเหตุการณ์สำหรับนำมาใช้บันทึกคำร้องเรียน หลังจากนั้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมจับคู่บันทึกเหตุการณ์การประสบอุบัติเหตุของแต่ละคน หรือถ้าความพิการของใครไม่ได้เกิดจากอุบัติเหตุก็ให้เล่าถึงที่มา ครอบครั้ว การรักษา ระยะเวลาความพิการที่เป็นมาตั้งแต่กำเนิด

หลังจากวิทยาการกระบวนการใช้เวลาแก่ผู้เข้าร่วมประชุมไปฝึกปฏิบัติการสัมภาษณ์และจดบันทึก จากนั้นนำมาแลกเปลี่ยนเล่าสู่กันฟัง แล้วให้ทุกคนช่วยกันเติมเต็มข้อมูลในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ไม่ควรที่จะตกหล่นในการบันทึกคำร้องเรียน เช่น วันที่เกิดเหตุการณ์ ยี่ห้อรถยนต์ ทะเบียนรถยนต์ สถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น อีกทั้งควรมีการแนบหลักฐานต่างๆ เช่น ภาพถ่าย เอกสาร วัตถุพยาน ต่างๆด้วย เพื่อใช้ประกอบการให้ความช่วยเหลือ

ผลจากการฝึกปฏิบัติ วิทยาการกระบวนการประเมินในเบื้องต้นว่า ทุกคนสามารถเขียนเรื่องราว และมีการลำดับเรื่องได้เป็นอย่างดี เพียงแต่อาจจะยังขาดทักษะการเขียน ซึ่งทักษะการเขียนผู้เข้าร่วมประชุมสามารถฝึกทักษะนี้ได้ด้วยตนเองจากการได้ปฏิบัติจริงช่วงเวลาสุดท้ายของเวทีในวันนี้

๕๗

วิทยาการกระบวนการได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องเกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์ ที่ได้มีการจดบันทึกเรื่องราวลำดับเหตุการณ์อย่างละเอียด ที่ไม่ได้เป็นเพียงแค่การเขียนเรื่องราวเท่านั้น แต่สิ่งสำคัญคือการเขียนเรื่องราวอย่างมีชีวิต ทำให้คนอ่านเห็นคุณค่าของคนๆหนึ่งที่ประสบทุกข์ เอื้อให้เกิดความร่วมมือในการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามมาได้เรียนรู้ 5W1H รู้จัก แต่สิ่งที่ได้ใหม่ ก็คือการเขียน

เรื่องราว ให้เกิดประเด็นในรูปแบบที่สละสลวย ซึ่งการเขียนมีประโยชน์ต่อการฝึกเขียนและใช้ในการทำงานได้ รายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องมาใช้ในการทำงาน ที่ต้องเก็บรายละเอียดเล็กแต่เป็นรายละเอียดที่สำคัญ ควรนำข้อมูล รายละเอียดเนื้อหาให้ได้มากที่สุด ส่วนการเขียนค่อยมาปรับใหม่ เพราะคนเขียนต้องเขียนให้คนอื่นอ่านเข้าใจเป็น สิ่งใหม่ ที่น่าเรียนรู้ ในการทำ 5W1H เป็นประโยชน์ที่นำไปใช้ได้ โดยเฉพาะการจัดเรียงลำดับความสำคัญเรียนรู้ ในเรื่องข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น จัดการกับระบบความคิดของเรา จากที่เราคิดขึ้นเอง หรือจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

กิจกรรมที่ ๔ ทบทวนสิ่งที่ผ่านมา

วิทยากรกระบวนการเริ่มต้นด้วยการทบทวนสิ่งที่ผู้เข้าร่วมประชุมได้เรียนรู้จากเมื่อวาน ว่าแต่ละคนได้ เรียนรู้อะไรที่แตกต่างกันไปบ้าง สิ่งที่ทุกคนได้เรียนรู้ มีแตกต่างกันดังนี้

-ทำให้เราได้รับความรู้มากขึ้น เหมือนกับตำรวจที่ใช้เป็นหลักฐาน สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันของ คนพิการได้

-ได้เรียนรู้ข้อเท็จจริงกับความคิดเห็น ทำให้เราแบ่งแยกในความคิดของเราว่า สิ่งนี้ น่าจะเป็นข้อมูลที่ ตรวจสอบได้ หรือเราคิดขึ้นเอง

-ได้เรียนรู้ 5W1H การบันทึกเรื่องราวอย่างละเอียด มีชีวิตชีวา สามารถช่วยผู้ที่ละเมิดสิทธิได้ และสิ่งที่ได้ จากวิทยากรคือ การเรียบเรียงข้อมูล การจับใจความข้อมูล การเขียนข้อมูลที่มีความละเอียด

-ได้เรียนรู้รายละเอียดที่สำคัญต่อการนำมาใช้ในการบันทึกคำร้องเรียน เช่น ชื่อผู้ถูกละเมิดสิทธิ ที่อยู่ วันที่ เกิดเหตุการณ์ เป็นต้น

-เราต้องเขียนสำนวนแบบรัดกุมมาก มีข้อมูลที่ชัดเจน มีที่ไปที่มา

-ข้อมูลต้องสมเหตุสมผล มีที่มาที่ไป

-ใช้คำกะทัดรัด เข้าใจง่าย

-การเรียงลำดับเหตุการณ์ที่ไม่ถูกต้อง

-การระบุรายละเอียดให้ได้มากที่สุด

-การระบุถึงปัญหาในแต่ละบุคคล

-การทำงานด้วยกันแบบกลุ่ม

-การปรึกษาหารือกัน

-ทำให้รู้ว่าการทำงานร่วมกันมากเท่าไรทำให้เราได้เรียนรู้ถึงประเด็นมากขึ้น

๕๘

-ได้รู้จักวิธีการเขียน การเอาข้อมูลแต่ละอย่างมาเรียบเรียงให้ถูกต้อง

-เมื่อวานวิทยากรเริ่มต้นด้วยการฟังเพลง เราได้จินตนาการ และได้เห็นมุมมองของเพื่อนที่หลากหลาย

-เรียนรู้ การจัดเวที การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง

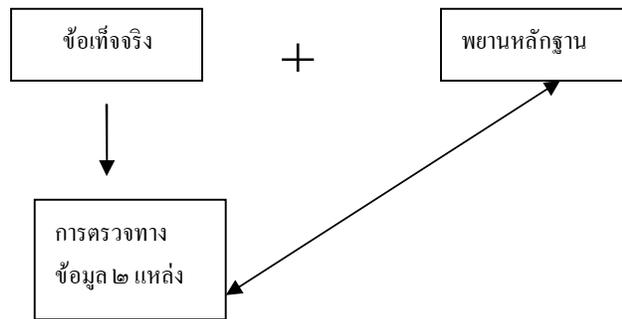
-รู้จักวิธีการในการสืบสวน หาข้อเท็จจริง

-เหมือนเป็นการสืบสวน สอบสวน ได้รู้ความหมาย 5W1H

หัวข้อที่ ๔ ทดลองบันทึกกรณีร้องเรียนจริง *Rewrite* เขียนให้สั้น แต่ได้ใจความ

วิทยากรกระบวนการให้ผู้เข้าร่วมประชุมจับคู่ โดยทุกคนจะได้รับโจทย์ปัญหาเรื่องเกี่ยวกับโทรคมนาคมแตกต่างกันไป เพื่อฝึกการร้องเรียน-ฝึกทักษะการถามและบันทึกตามแบบฟอร์มคำร้องเรียน

หลังจากการฝึกปฏิบัติจริง ทุกคนได้กลับเข้ามาเรียนรู้ร่วมกัน ผลจากการฝึกปฏิบัติ มีตัวอย่างการเขียนรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียน ดังนี้



กรณีตัวอย่างที่ ๑

-เรื่องโทรข้ามเครือข่าย ทำไมติดยากจัง เรื่องนี้เกิดขึ้น ๑๒ สค. ๕๒ คู่กรณีของนายศักดิ์จตุคือบริษัท ฮัททซ์ เรื่องนี้เกิดขึ้นที่ไหนดที่บ้านในจังหวัดนครปฐม และเรื่องราวที่เกิดขึ้นเป็นที่บริษัท ฮัททซ์ ให้บริการ โทรข้ามเครือข่ายแล้วติดยากมาก นายศักดิ์จตุจึงร้องเรียนมาที่ศูนย์เมื่อวันที่ ๑๗ สค. ๕๒ นายศักดิ์จตุบอกว่า โทร ๗-๘ ครั้งในช่วงบ่าย กลางคืนจะติด นายศักดิ์จตุอยากให้อบริษัทดังกล่าวปรับปรุงให้ดีขึ้น

กรณีตัวอย่างที่ ๒

-กระผมได้ร้องเรียนกับศูนย์ฯ ว่ากระผมนั้นได้รับบิลเรียกเก็บค่าบริการ โดยมียอดค้างชำระ ๕ เดือน จำนวนเงินประมาณ ๖,๕๑๐ บาท ซึ่งกระผมไม่เคยได้ใช้บริการหมายเลขนี้เลย แต่ทำไมถึงมีบิลเรียกเก็บค่าบริการกับตัวกระผม แต่ยังไม่ได้ชำระ แต่มีบิลเรียกเก็บ ๒ เดือน ซึ่งหมายเลขนี้ผมไม่เคยเปิดใช้บริการ จึงได้ไปแจ้งความกับ สกอ.ลาดหญ้าแล้ว กระผมจึงเรียนมายังศูนย์ฯ เพื่อให้ทางศูนย์ประสานไปยังบริษัท ให้ยกเลิกการส่งบิลเก็บค่าบริการมายังกระผม เนื่องจากกระผมไม่เคยใช้หมายเลขนี้เลย

๕๕

กรณีตัวอย่างที่ ๓

-เนื่องจากแจ๊คใช้โทรศัพท์มือถือระบบฮัททซ์แบบรายเดือน ตั้งแต่เดือน สค. ๕๒ ปัญหาโทรเครือข่ายจะโทรติดยากมาก ต้องทำการโทรซ้ำประมาณ ๗-๑๐ ครั้ง จึงจะสามารถติดต่อได้ ซึ่งจะเป็นช่วงเย็นถึงค่ำ แลเป็นทุกวัน

กรณีตัวอย่างที่ ๔

๑ นายประเสริฐ ศรีแก้ว ได้รับบิลเรียกเก็บค่าบริการค้างจ่ายชำระค่าโทรศัพท์จำนวน ๒ เดือน คิดเป็นยอดเงิน ๖,๕๑๐ บาท

๒ นายประเสริฐ ศรีแก้ว ไม่เคยได้ใช้บริการหมายเลขดังกล่าวเลย แต่มีบิลเรียกเก็บเงินค่าบริการจากบริษัท
๓ ตอนนี้นายประเสริฐได้ไปแจ้งความที่ สภ.ลาดหญ้าไว้แล้ว และได้โทรไปยกเลิกการใช้บริการเบอร์นี้กับบริษัท
เรียบร้อยแล้ว

กรณีตัวอย่างที่ ๕

-บริษัทได้เรียกเก็บค่าบริการเป็นเวลา ๒ เดือน ตั้งแต่เดือน กย.-ตค.เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น ๒,๐๐๐ บาท (เดือน
ละ ๕๐๐ บาท) เมื่อวันที่ ๑ พย.ได้ร้องเรียนไปที่ Call Center เพื่อยกเลิกไม่ใช้ซิมทั้ง ๒ เบอร์ดังกล่าว ซึ่งซิมนั้น
ได้รับเมื่อเดือน กย.๕๒ ซึ่งได้ระบุว่า เป็นซิมฟรี แต่ได้ซื้อมาในราคา ๖๐ บาท จากบริเวณหน้าโรงเรียนสตรี
อ่างทอง จากตัวแทนจำหน่ายที่ตั้งโต๊ะขายหน้าโรงเรียน จากนั้นคุณอนุชาได้ให้คู่มือประจำตัวประชาชน ซึ่ง
ตัวแทนจำหน่ายได้จัดบันทึกหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและจ่ายเงินจำนวน ๒๒๐ บาท ประมาณช่วงต้น
เดือนกย.หลังจากนั้นเมื่อประมาณช่วงสิ้นเดือน กย.จึงมีใบเสร็จเรียกเก็บเงินค่าใช้โทรศัพท์จากบริษัท AIS จำนวน
๒ หมายเลข หมายเลขละ ๕๐๐ บาท เมื่อสิ้นเดือนตค.ทางบริษัทมีใบแจ้งหนี้มาอีกครั้งจำนวน ๒ หมายเลข รวม
ค้างชำระเป็นจำนวนหมายเลขละ ๑,๐๐๐ บาท รวมทั้งสิ้น ๒,๐๐๐ บาท จึงได้แจ้งร้องเรียนไปที่ AIS Call Center
เพื่อยกเลิก แต่ยังไม่ได้รับการตอบรับเป็นเอกสารแต่อย่างใด

ซึ่งจากกรณีตัวอย่างทั้งหมด วิทยากรกระบวนการได้หยิบยกตัวอย่างที่ ๕ เพื่อนำมาใช้ในการเรียนรู้
ร่วมกัน โดยเป็นกรณีปัญหาการแจกซิมฟรีและยังไม่เปิดใช้ แต่มีบิลเรียกเก็บเงิน ซึ่งกรณีตัวอย่างนี้มีความน่าสนใจ
ตรงที่ เป็นการเขียนบันทึกคำร้องเรียนที่ยาว ไล่เรียงลำดับเหตุการณ์สลับไปมาอยู่ วิทยากรกระบวนการจึงทำ
กิจกรรมต่อในเรื่องการ rewrite การเขียนคำร้องเรียนใหม่ ให้มีความกระชับ และไล่เรียงลำดับเหตุการณ์ตั้งแต่ต้น
จนจบใหม่อีกครั้ง โดยแบ่งเป็น ๓ กลุ่ม ดังตัวอย่างกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๓ ดังนี้

๖๐

ตัวอย่างการ rewrite กลุ่ม ๑

ช่วงที่ ๑ นายอนุชา เขียมอร่าม ใช้โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๐-๐๐๐-๐๐๐๐ ใช้มาเป็นเวลา ๕ ปี

ช่วงที่ ๒ เมื่อประมาณต้นเดือนกย.นายอนุชา ได้ไปซื้อซิมกับตัวแทนจำหน่ายที่บริเวณหน้าโรงเรียนสตรีอ่างทอง
ในราคาซิมละ ๖๐ บาท จำนวน ๒ ซิม รวมเป็นเงิน ๑๒๐ บาท นายอนุชาจึงได้ให้คู่มือประชาชน และตัวแทนได้
จัดบันทึกหมายเลขบัตรประชาชน

ช่วงที่ ๓ ประมาณสิ้นเดือน กย.ได้มีบิลเรียกเก็บค่าใช้โทรศัพท์ ๒ หมายเลข หมายเลข ๐๐๐๐๐๐ และหมายเลข
๐๐๐๐๐๐๐๐๐ จำนวนเงิน ๑,๐๐๐ บาท หมายเลขละ ๕๐๐ บาท

ช่วงที่ ๔ เมื่อเดือนตค.ได้รับใบแจ้งหนี้จากบริษัทดีแทค เรียกเก็บเงินจำนวน ๒ หมายเลข หมายเลขละ ๑,๐๐๐ บาท
รวมเป็นเงิน ๒,๐๐๐ บาท

ช่วงที่ ๕ วันที่ ๑ พย. ได้ร้องเรียนไปที่ call center เพื่อยกเลิกใช้บริการทั้ง ๒ หมายเลข แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขจากบริษัทแต่อย่างใด

คำขอกลุ่ม ๑

- ขอให้ยกเลิกการใช้บริการทั้ง ๒ ซิม
- หยุดเรียกเก็บค่าบริการ
- ขอให้บริษัทตรวจสอบรายละเอียดการใช้บริการทั้ง ๒ ซิม
- เรียกร้องชดเชยค่าเสียหาย กรณีบริษัทละเมิดสิทธิ
- ให้บริษัทรีบดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน
- ให้บริษัทชี้แจงสิ่งที่เกิดขึ้น และออกมาแสดงความรับผิดชอบให้สังคมได้รับรู้และรับทราบ

ตัวอย่างการ rewrite กลุ่ม ๒

- นายอนุชา เขียมอร่าม ใช้โทรศัพท์มือถือไอเอส เบอร์ ๐๘๕-๐๐๐๐๐๐ มาเป็นเวลา ๑ ปี
- เมื่อต้นเดือนกย. ๕๑ ได้ซื้อซิมฟรี ๒ ซิม ของบริษัทเอไอเอส มาในราคาซิมละ ๖๐ บาท คือเบอร์ ๐๘๕-๐๐๐๐๐๐, ๐๘๕-๕๕๕๕๕๕๕ แต่ยังไม่ใช้บริการ และในการซื้อได้มีการใช้รายละเอียดในสำเนาบัตรประชาชนด้วย
- เมื่อสิ้นกย. ๕๑ ได้มีบิลเรียกเก็บเงินมา ๒ บิล จำนวน ๑,๐๐๐ บาท
- เมื่อสิ้นเดือนตค. ๕๑ จึงมีบิลเรียกเก็บอีก ๒ บิล จำนวน ๑,๐๐๐ บาท รวมเดือนกย. และตค. ๕๑ เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๐๐ บาท
- เมื่อเดือนพย. ๕๑ วันที่ ๑ ได้ร้องเรียนกับ call center 1175 แต่ยังไม่ได้รับการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษร

๖๑

คำขอกลุ่ม ๒

- ให้บริษัทเอไอเอสทำหนังสือยกเลิกสัญญาที่จดทะเบียนของเบอร์..... และ.....
 - ตามประกาศกทข. บริษัทไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการ ถ้าผู้ประกาศไม่ได้ใช้บริการนั้น ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องจ่ายค่าบริการจำนวน ๒,๐๐๐ บาท ให้กับบริษัทเอไอเอส
 - ให้บริษัทเอไอเอส จ่าย ๑๐,๐๐๐ บาท ให้แก่ผู้รับบริการเนื่องจากละเมิดสิทธิส่วนตัว และไม่ปฏิบัติตามสัญญา
 - ให้ลงประกาศในหนังสือพิมพ์ทุกฉบับว่าจะไม่ละเมิดต่อประกาศ กทชอีกแล้วเป็นเวลา ๓๐ วันนับจากวันที่ ๑ ตค. ๕๑ เป็นต้นไป
- จากการเรียนรู้ร่วมกัน วิทยากรกระบวนการและผู้เข้าร่วมประชุมได้เติมเต็มแก้ไข จนมีความสมบูรณ์ พร้อมทั้งมีความกระชับมากขึ้น ดังนี้

เมื่อต้นเดือน กย.๕๒ ผู้ร้องเรียนได้ซื้อชิมนของบริษัทไอเอส ที่หน้าโรงเรียนอ่างทองวิทยา จำนวน ๒ ชิม คือเบอร์ ๐๘๕-๐๐๐๐๐๐๐ และเบอร์ ๐๘๕๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐ ในราคาชิมละ ๖๐ บาท และตัวแทนจำหน่ายได้บันทึก รายละเอียดในบัตรประชาชน ต่อมาวันที่ ๒๕ กย.๕๒ ได้มีบิลเรียกเก็บเงินมา ๒ บิล

เป็นจำนวนเงินบิลละ ๕๐๐ บาทรวมเป็นเงิน ๑,๐๐๐ บาท ทั้งที่ชิมยังไม่ได้เปิดให้บริการ และต่อมาเมื่อ วันที่ ๓๐ ต.ค.๕๒ ก็ได้มีบิลเรียกเก็บมาอีก ๒ บิล เป็นจำนวนเงินบิลละ ๑,๐๐๐ บาท รวมเป็นเงิน ๒,๐๐๐ บาท

วันที่ ๑ พย. ๕๒ นายอนุชาได้โทรศัพท์ไปแจ้งกับ call center ว่า เบอร์นี้ยังไม่ได้ให้บริการขอให้ยกเลิกการ เรียกเก็บ แต่บริษัทก็ยังไม่ได้อำนาจการใดๆ

สุดท้ายวิทยากรกระบวนการก็ได้ให้ข้อคิดแก่ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านว่า ทุกคนสามารถเขียนเป็นเรื่องเป็น ราว มีลำดับขั้นตอน แต่การฝึกจากการปฏิบัติจริง การได้ลงรับCase จริง และฝึกเขียน พร้อมทั้งการเปิดใจเรียนรู้ กับสิ่งที่เราลงมือทำ จะช่วยทำให้เรามีทักษะการรับเรื่องร้องเรียนที่ดีขึ้น

๖๒

กิจกรรมที่ ๓

เวที “ สรุบบทเรียน และถอดบทเรียน จัดอุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สำหรับคนพิการทางร่างกาย ”

วันพุธที่ ๑๘ ถึง วันพฤหัสบดีที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ณ โรงแรมบางกอก กอล์ฟ สปา รีสอร์ท ปทุมธานี



วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบเครือข่ายทั่วทั้งภูมิภาค

(๒) เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภครายต่างและที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม

(๓) เพื่อศึกษารวบรวม ข้อมูลและให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในกิจการโทรคมนาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กลุ่มเป้าหมาย

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวน ๓๐ คน

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวนผู้เข้าร่วมจริง ๕๐ คน

๖๓

กำหนดการ

เวที “สรุปบทเรียน และถอดบทเรียน ขจัดอุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สำหรับคนพิการ ทางร่างกาย”

วันพุธที่ ๑๘ ถึง วันพฤหัสบดีที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ณ โรงแรมบางกอก กอล์ฟ สปริง รีสอร์ท ปทุมธานี

วันพุธที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เวลา ๐๘.๐๐ - ๐๙.๐๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๐๙.๐๐ - ๐๙.๓๐ น.

กล่าวต้อนรับ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์

โดย น.ส.เสาวลักษณ์ ทองก๊วย

หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย -
แปซิฟิก

เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.

กิจกรรมที่ ๑ รู้จักกันหรือยัง

เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๐.๓๐ น.	พักน้อย
เวลา ๑๐.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	กิจกรรมที่ ๒ ทบทวน อุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการทางร่างกาย โดย คุณสว่าง ศรีสม
เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักใหญ่
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. พื้นที่	กิจกรรมที่ ๓ ร่วมถอดบทเรียน ปัญหา อุปสรรคในการเข้าถึงของ โดย ผู้แทนของแต่ละพื้นที่
เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๕.๓๐ น.	พักน้อย
เวลา ๑๕.๓๐ - ๑๗.๐๐ น.	กิจกรรมที่ ๔ สรุปบทเรียน
เวลา ๑๕.๐๐ - ๒๐.๐๐ น.	พักใหญ่

๖๔

วันพฤหัสบดีที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เวลา ๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน
เวลา ๐๙.๐๐ - ๐๙.๓๐ น.	ทบทวน
เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.	กิจกรรมที่ ๕ แบบไหนที่คุณต้องการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม
เวลา ๑๐.๓๐ - ๑๑.๐๐ น.	พักน้อย
เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	กิจกรรมที่ ๖ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกแบบไหนที่คุณต้องการ
เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักใหญ่
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	กิจกรรมที่ ๗ สรุปปัญหาอุปสรรค เหล่านี้จะขจัดได้อย่างไร พักน้อย
เวลา ๑๖.๐๐ น. เป็นต้นไป	ปิดการอบรม เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลง

สรุปกิจกรรมวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

กิจกรรมที่ ๑ กล่าวต้อนรับ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์

โดย น.ส.เสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก

การจัดเวทีสรุปบทเรียนและถอดบทเรียน จัดอุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สำหรับคนพิการทางร่างกาย เป็นความร่วมมือของสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) กับองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

กิจกรรมที่ ๒ รู้จักกันหรือยัง

หัวข้อที่ ๑ ทบทวน อุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการทางร่างกาย

เป็นการทบทวนการเข้าถึงทางกายภาพ ภูมิศาสตร์ เทคโนโลยี การเรียนรู้ สามระดับในการเข้าใช้อุปสรรค ทั้งสี่ด้าน การทำงานในพื้นที่ ได้เรียนรู้การทำงานของรัฐบาลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การทำงาน ผลกระทบจากคนในพื้นที่ที่ได้รับการเรียนรู้ได้ทบทวนอุปสรรคทั้งสี่ด้าน กายภาพ ทัศนคติ การสื่อสาร กฎหมาย คำถามสืบข้อ แนว

ทางการแก้ไขปัญหา สภาพปัญหาของเพื่อนแต่ละกลุ่ม ทบทวนปัญหาอุปสรรค ได้ทบทวนเรื่องความเสมอภาค
ของคนพิการ เรียนรู้ถึงปัญหาอุปสรรคด้านใดบ้าง รวมทั้งวิธีการขับเคลื่อนต่อไปข้างหน้า
ปัญหาการเข้าถึงในเรื่องการใช้บริการโทรคมนาคม เรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคUSO คำถามที่ได้ทำ
สิทธิที่ตัวเองได้รับตอบคำถามสิบคำถาม

๑. ปัญหาอุปสรรค USO
๒. ภาพรวมการทำงานพื้นที่
๓. การติดต่อประสานงาน
๔. อุปสรรคปัญหาในการทำกิจกรรม
๕. เอาปัญหาอุปสรรคของเพื่อนที่ลงพื้นที่มาเป็นบทเรียนเพื่อนำไปเป็นตัวอย่างในการทำงาน
๖. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึง
๗. ปัญหาอุปสรรคของคนทีลงพื้นที่และคนที่ยังไม่ได้ลงพื้นที่
๘. ปัญหาการทำกิจกรรมในชุมชน หน่วยงานของรัฐ
๙. วิธีการแก้ไขปัญหา
๑๐. การดำเนินการต่อไปอย่างไร

๖๖

การเข้าถึงสิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้นและการขนส่งสาธารณะ **BMF Priority #5**

สถานการณ์เฉพาะหน้าสำหรับคนพิการไทย

- ความจำเป็นของสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ
- บทบาทขององค์กรคนพิการกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม
- อุปสรรคทางด้านกายภาพกับการออกแบบสถาปัตยกรรมยุคใหม่
- การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (UNIVERSAL DESIGN) สำคัญอย่างไร
- ความเสมอภาคในระบบขนส่งสาธารณะ
- Americans with Disabilities Act
- กฎหมายเกี่ยวกับคนพิการในประเทศญี่ปุ่น

การออกแบบที่เป็นสากล (UNIVERSAL DESIGN) สำคัญอย่างไร

- การออกแบบที่เป็นสากลหรือ Universal Design เป็นแนวคิดใหม่ในการออกแบบ
- เป็นแนวคิดที่ไม่ใช่เพียงการออกแบบเพื่อคนพิการเพียงกลุ่มเดียว แต่เพื่อให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มใช้ได้ เช่น เด็ก ผู้ใหญ่ชาย/หญิง ถนัดซ้าย/ขวา ผู้สูงอายุ รวมทั้งคนพิการ เป็นต้น

การใช้แนวคิด Universal Design ในการออกแบบอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

- เดิมคนพิการเรียกร่องสิ่งอำนวยความสะดวก และการเข้าถึงอาคารสถานที่บริการสาธารณะ
- มักมีคำถามเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการลงทุน เนื่องจากผู้ใช้เป็นเพียงกลุ่มเล็กๆ
- ต่อมาความพยายามรวมกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มักมีความพิการหรือความบกพร่อง เข้ามาเป็นผู้ใช้ประโยชน์ด้วย
- ถ้าต้องการให้คุ้มค่าการลงทุนมากที่สุด ต้องให้ผู้ใช้มากที่สุดกลุ่มที่สุดใช้ได้
- นั่นคือที่มาของแนวคิดการออกแบบที่เป็นสากล หรือ Universal Design

Universal Design กับการออกแบบสภาพแวดล้อม เมื่อมองภาพให้กว้างขึ้น เราควรคำนึงถึงการออกแบบ หรือการจัดการสภาพแวดล้อมให้สามารถเข้าถึงได้โดยคนทุกกลุ่มด้วย เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา ห้องสมุด โรงมหรสพ ศาสนสถาน สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้าตลาดนัด แหล่งท่องเที่ยว แหล่งบันเทิง ต่างๆ

Universal Design กับการออกแบบของใช้ทั่วไป นอกจากจะใช้เป็นแนวทางในการออกแบบอาคาร สถานที่แล้ว ยังสามารถใช้ในการออกแบบสิ่งของเครื่องใช้หรือผลิตภัณฑ์อย่างอื่น เช่น โต๊ะ เก้าอี้ แก้วน้ำ ขวด คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ให้ใช้ได้สะดวก กับทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่ม การออกแบบควรคำนึงถึงอย่างยิ่งโดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ในที่สาธารณะ ซึ่งผู้ใช้มีหลากหลายประเภท

๖๗

หลักการ ๗ ข้อ ของการออกแบบที่เป็นสากล

๑. ทุกกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นธรรม (Equitable use)
 ๒. ปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็นในการใช้งาน (Flexibility in use)
 ๓. ไม่ซับซ้อนง่ายต่อการใช้งาน (Simple and Intuitive use)
 ๔. ทุกกลุ่มเข้าถึงข้อมูลการใช้งาน (Perceptible Information)
 ๕. ทนทานต่อความผิดพลาดในการใช้งาน (Tolerance for Error)
 ๖. ไม่ต้องออกแรงมากเกินไป (Low Physical Effort)
 ๗. ขนาดและรูปร่างสะดวกต่อการใช้งาน (Size and Space for Approach and use)
- (ที่มา : www.design.ndsu.edu)

เว็บไซต์ที่น่าสนใจ

1. www.design.ncsu.edu
2. www.universaldesign.com

สรุป เรื่องที่ทบทวนเป็นเรื่องที่เรียนมาแล้ว แต่การทบทวนเพื่อให้ทุกคนเข้าใจ ช่วงบ่ายการทำกิจกรรมต้องการให้ทุกคนแลกเปลี่ยนการทำงานของตนเองในการทำงานในพื้นที่ มาสรุปปัญหา และการแก้ไข

หลังจากการผ่านอบรมมา ๒ ถึง ๓ ครั้ง ปัญหาของคนพิการทางร่างกายในด้านโทรคมนาคม อุปสรรคในการเข้าถึงหรือการใช้บริการ โทรคมนาคมมีอะไรบ้าง ซึ่งมีทั้งปัญหาทั่วไป และเฉพาะสำหรับคนพิการ

ระบบสารสนเทศ กับชีวิตประจำวัน ที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมหลักในวงจรชีวิตมนุษย์

ช่วงวัยเด็ก เรียนหนังสือ ทำงาน ครอบครัว เสียชีวิต

ช่วงวัยเด็ก กิจกรรมหลัก เล่น เรียนหนังสือ เน้นการเรียนรู้

วัยรุ่น เรียนหนังสือ

ผู้ใหญ่ ทำงาน มีครอบครัว มีตำแหน่งหน้าที่การงาน เน้นในการทำงาน และการทำกิจกรรมสันทนาการ
วัยชรา เข้าสู่การเสียชีวิต

ทำไมต้องเรียนหนังสือ เพื่อจะได้มีความรู้ เอาไว้เตรียมตัวในการทำงาน เข้าสู่สังคม

ทำไมต้องทำงาน เพื่อหาเงินเลี้ยงชีพแต่ก็ต้องสามารถทำประโยชน์เพื่อสังคมตอบแทนสังคม

ทำไมต้องเล่น ต้องพักผ่อน ผ่อนคลาย ไม่ได้ทำงานเพียงอย่างเดียวคนพิการจะเรียน เล่น ทำงาน ได้เหมือนคนทั่วไปหรือเปล่า แต่คนพิการมักพบปัญหาที่จะเข้าสู่การเรียน ศึกษา ทำให้ขาดความรู้ การทำงาน โรงเรียนมีบันได มีอุปสรรคที่จะเข้าถึง

๖๘

อุปสรรคคือสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ การเล่นเกม การทำงาน อุปสรรคทางกายภาพคือ สิ่งแวดล้อม อาคาร ถนน รถไฟ รถเดินทาง เป็นอุปสรรคที่มนุษย์สร้างขึ้น ที่ออกแบบมาทำให้คนพิการเข้าไม่ถึง

๑. **อุปสรรคทางกายภาพ**เป็นสิ่งที่ทำให้คนพิการร่างกายเข้าไม่ถึง
๒. **อุปสรรคข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร** เป็นอุปสรรค ที่ทำให้คนพิการเข้าไม่ถึงโทรศัพท์ กระทบคนพิการกลุ่มทางหู ทางตา แล้วเป็นความผิดของเขาที่มองไม่เห็น หรือไม่ได้ยินหรือเปล่า ไม่ใช่เพราะการสื่อสาร ข้อมูลของเรามีสองแบบ แบบภาพข้อมูลเสียง
๓. **อุปสรรคทัศนคติ คือความเชื่อ** เช่น เชื่อว่าคนพิการเป็นคนป่วย ไม่สามารถทำงานเป็นบาปเป็นกรรม และยังขวางในการใช้ภาษาด้วย เช่น ง่อย เปลี้ย
๔. **อุปสรรคด้านกฎระเบียบ นโยบาย** และมีกฎหมายที่บังคับคนพิการเช่น เรื่องการสอบใบขับขี่ เรายังมีกฎหมายที่ยังเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ซึ่งอุปสรรคที่ยังอยู่ทำให้คนพิการ เล่น เรียน ทำงาน ได้อยาก

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก จะเป็นการแก้ปัญหาในด้านกายภาพได้ แต่ทัศนคติต้องทำให้สังคมยอมรับ เช่นการออกมาสู่สังคม การให้สังคมรู้ข่าวและเข้าใจคนพิการ อุปสรรคทางกฎระเบียบคือการแก้ไขกฎหมาย ทัศนคติเกิดจากมุมมองของคน ที่ออกแบบกฎหมาย ต้องทำสองอย่างควบคู่กันคือสร้างทัศนคติ การออกแบบกฎหมาย การรณรงค์นอกจากรณรงค์เรื่องทัศนคติแล้วยังต้องรณรงค์เรื่องกฎหมายด้วย ความสัมพันธ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกคืออะไร เช่น อนุสัญญา CRPD สิ่งของแต่ละประเทศลงนามร่วมกัน ในมาตรา ๕ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการเป็นเครื่องมือในการสร้างอำนาจ เมื่อเราเรียน เล่น เราก็มีพลังอำนาจ การเข้าถึง สามระดับ

๑. ทางกายภาพ คือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น
๒. ทางภูมิศาสตร์ จากจุดหนึ่งไปจุดหนึ่ง
๓. เทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคม เป็นการสื่อสารทางไกล กับชีวิตประจำวันของเรา เช่นการศึกษา ดาวเทียมทางไกล การค้นคว้า การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร การทำงาน ใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงาน เป็นการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเหลือ เช่นคนตาบอด ใช้ระบบซอฟต์แวร์ เพื่อใช้ในการทำงาน การขนส่ง การบอกข้อมูลสถานี การสื่อสารสุขภาพ การนัดแพทย์ เบอร์ฉุกเฉิน การบันทึกสันตนา การ สื่อผสม มัลติมีเดียเอกสารกฎหมายสนับสนุนในระดับประเทศและประเด็นปัญหาของคณพิการ แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ๑. ประเด็นปัญหาทั่วไป เช่น คัดค่าบริการเกิน สัญญาขาดหาย เงินหมดวันไม่หมด SMS กวนใจ ๒. ประเด็นปัญหาเฉพาะ ทางกายภาพ ตู้แคว ระดับสูงเกินไป คนพิการรุนแรงใช้ โทรศัพท์ไม่ได้ มีเครื่องมือที่ไม่เหมาะสม

๖๕

การขับเคลื่อนเราต้องมุ่งมาที่ประเด็นปัญหาเฉพาะของคณพิการด้วย

หลักการ USO บัตรโทรศัพท์ หนึ่งร้อยบาท สามสิบเดือน ประเด็นคือคณพิการจะใช้ได้อย่างไร ผู้โทรศัพท์ แคน คณพิการรุนแรงจะใช้โทรศัพท์ได้อย่างไร มากกว่าการได้รับบริการฟรี แต่ใช้ไม่ได้ ถ้าคุณได้รธเมลล์ฟรี แต่ใช้ไม่ได้ เราจะเลือกแบบไหน ถ้าจะให้ดีของใช้ได้

การที่เราจะเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ประกอบด้วย

๑. การเข้าถึง ความสามารถในการเข้าถึงของผลิตภัณฑ์
๒. การมีอยู่และหาได้ ในชุมชน ประเทศ
๓. ราคาเป็นธรรม เหมาะสมกับทุกคน

ประเด็นการเข้าถึง ทางกายภาพ ต้องคำนึงถึงคณพิการด้วย ผู้ให้บริการผู้ผลิตออกแบบ ต้องมีความรู้ตระหนักรู้ ในเรื่องเทคโนโลยีอุปกรณ์ ทัศนคติในการบริการที่ดี ตัวระเบียบ ก็ต้องมีนโยบายในการผลักดันด้วย บริการ สาธารณะรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลได้แต่ความเฉพาะของแต่ละคณพิการ ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงการเข้าถึงได้ ต้องคิด หาวิธี สิ่งอำนวยความสะดวกก็เป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนให้คณพิการเข้าถึงระบบโทรคมนาคมด้วย การหาได้ เพียงพอ มีอยู่ โครงสร้างพื้นฐาน เครือข่าย ต้องมีเพียงพอ

ราคาบริการที่เป็นธรรม หรือความแตกต่างของภูมิศาสตร์ ของพื้นที่รายได้ ลิขสิทธิ์ใบอนุญาต

สิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติม การส่งข้อความในมือถือ เช่นการติดต่อดสื่อสารกับคนหูหนวก การส่งข้อความยังมีความ ไม่เท่ากันในการทำงานติดต่อดสื่อสารระหว่างกันของกลุ่มคณพิการ ระบบการสื่อสารผ่านระบบภาษามือและแปล ออกมาเป็นเอกสาร

คำแนะนำในการพัฒนา ทั่วไปไม่เจาะจงกับเครือข่ายคณพิการ

- เราควรใช้การออกแบบที่เป็นสากล และใช้กระบวนการผู้ ใช้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มแรก

- มีการส่งเสริมการทำงานร่วมกันหลายระดับ หลายหน่วยงาน ร่วมกัน
- มีมาตรฐานในการเข้าถึง เช่น มาตรฐานของปั๊ม โทรศัพท์ มาตรฐานความสูง ระดับรูปแบบการติดตั้ง
- การจัดบริการและผลิตภัณฑ์ ให้เกิดการแข่งขันในตลาด
- การส่งเสริมและการพัฒนาจริงโดยผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

๓๐

หัวข้อที่ ๒ ถอดบทเรียน ปัญหา อุปสรรคในการเข้าถึงของพื้นที่

คำถาม หลักการ USO มีกี่หลักการ

๑. การเข้าถึง
๒. อยู่หาได้
๓. ราคาเป็นธรรม

คำถาม การเข้าถึงมีกี่ระดับ

๑. กายภาพ
๒. ภูมิศาสตร์
๓. เทคโนโลยีสื่อสาร

คำถาม อุปสรรคคืออะไร

๑. กายภาพ
๒. ทัศนคติ
๓. ระเบียบกฎหมาย
๔. การติดต่อสื่อสาร

หัวข้อที่ ๒ ร่วมถอดบทเรียน ปัญหา อุปสรรคในการเข้าถึงของพื้นที่

โจทย์ที่ ๑ ภาพรวมของการขับเคลื่อนในพื้นที่

โจทย์ที่ ๒ ทำงานกับใครบ้าง และกลุ่มเป้าหมายคือใคร?

โจทย์ที่ ๓ ความร่วมมือของคนในพื้นที่ความสนใจ?

โจทย์ที่ ๔ การสนับสนุนของหน่วยงานท้องถิ่น?

โจทย์ที่ ๕ กิจกรรมที่ทำในพื้นที่(ให้ความรู้/อบรม/สัมมนา/เผยแพร่ ฯลฯ) อย่างไร?

โจทย์ที่ ๖ ปัญหาอุปสรรคในการทำกิจกรรม (ทั่วไป) ?

โจทย์ที่ ๗ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมที่พบในการจัดกิจกรรมมีอะไรบ้าง?

โจทย์ที่ ๘ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมมีอะไรบ้าง?

โจทย์ที่ ๙ แนวทาง/ความต้องการในการแก้ปัญหา?

โจทย์ที่ ๑๐ ก้าวต่อไปจะขับเคลื่อนอย่างไร?

บทเรียน ปัญหา อุปสรรค ในการเข้าถึงระบบโทรคมนาคม ของพื้นที่

๑. ภาพรวมของการขับเคลื่อนในพื้นที่

- มีการปรับทัศนคติ
- มีการตื่นตัวในการพิทักษ์สิทธิ
- มีการกระจายข่าวให้เพื่อนคนพิการ
- มีการสอบถามข้อมูลเรื่องบัตร โทรศัพท์จากท้องถิ่น

๓๑

๒. ทำงานกับใครบ้าง กลุ่มเป้าหมายคือใคร?

- องค์กร กลุ่มคนพิการ
- คนพิการ
- หน่วยงานรัฐ ท้องถิ่น
- บริษัทผู้ให้บริการ
- ประชาชน ผู้ที่สนใจ

๓. ความร่วมมือของคนในพื้นที่/ ความสนใจ

- คนในพื้นที่ไม่กระตือรือร้น
- คนในพื้นที่ยังไม่เห็นความสำคัญ
- คนในพื้นที่สนใจแต่ไม่มีการเคลื่อนต่อเพราะมีข้อมูลที่ชัดเจน
- คนในพื้นที่คิดว่ายังเล็กน้อย
- คนในพื้นที่ค่อนข้างเบื่อ รู้สึกเฉยๆ

๔. การสนับสนุนของหน่วยงานท้องถิ่น

- ได้รับการสนับสนุนบางส่วน บางพื้นที่
- หน่วยงานรัฐขาดความเข้าใจในการทำงานร่วมกับองค์กรคนพิการ
- ไม่มีแผนงานการดำเนินงาน
- ยังไม่ได้ทดลองทำ

๕. กิจกรรมที่ทำในพื้นที่(ให้ความรู้/อบรม/สัมมนา / เผยแพร่ ฯลฯ) อย่างไร?

- ให้ความรู้แบบสอบถาม
- ให้ความรู้พูดคุยทำความเข้าใจเรื่องสิทธิ
- ให้ความรู้เฉพาะบุคคล
- ให้ความรู้ทางโทรศัพท์

๖. ปัญหาอุปสรรคในการทำกิจกรรม (ทั่วไป)?

- ไม่มีงบประมาณ
- คนพิการไม่เข้าใจสิทธิของตนเอง
- เจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญ
- ขาดคนให้ความรู้
- ไม่มีแผนงาน
- ปัญหาการเดินทาง
- พื้นที่/สถานที่ไม่เอื้ออำนวย

๗๒

๗. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมที่พบในการจัดกิจกรรมมีอะไรบ้าง?

- เข้าไม่ถึงปัญหา
- ขาดบุคคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องโทรคมนาคม
- ยังไม่ได้จัดกิจกรรม
- ยังไม่ได้รับการสนับสนุน

๘. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมมีอะไรบ้าง?

- การเข้าถึงโทรศัพท์สาธารณะ
- ข้อความรบกวน
- เรียกเก็บเงินเกินจริง
- เงินเหลือน้อยโทรออกไม่ได้
- วันหมดโดนตัดเงินที่คงเหลือ
- ปัญหาในการใช้อินเตอร์เน็ตไม่เป็นไปตามสัญญาที่ระบุไว้
- กฎหมายไม่มีผลบังคับใช้ในการลงโทษ
- การให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หลุดบ่อย
- ใบแจ้งหนี้ระบบรายไม่ระบุกรอบเวลาการใช้งานให้ผู้บริโภคทราบ
- โทร CALL CENTER เสียเงิน และ รอถือสายรอนาน

๕. แนวทางความต้องการในการแก้ปัญหา?

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ ข้อกำหนด ระเบียบ นโยบาย ฯ
- ส่งเสริมให้ความรู้สิทธิต่างแก่คนพิการ คนในชุมชน และท้องถิ่น
- ส่งเรื่องร้องเรียนในรูปแบบต่างๆ
- เผยแพร่ กระจายข้อมูลข่าวสารเรื่องสิทธิโทรคมนาคมให้ครอบคลุมและทั่วถึง
- จัดอบรมให้ความรู้เรื่องสิทธิของโทรคมนาคมแก่ผู้นำชุมชน คนในชุมชน

๑๐. ก้าวต่อไปจะขับเคลื่อนอย่างไร?

- เรียกร้องให้มีการแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมสนับสนุนตัวกฎหมายให้บังคับใช้อย่างจริงจัง
- ให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารแก่คนในชุมชนอย่างต่อเนื่องสามารถบอกความต้องการและพิทักษ์สิทธิจากปัญหาที่เกิดขึ้น
- สร้างเครือข่าย ตั้งศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องเรียน ปัญหาเกี่ยวกับโทรคมนาคมในพื้นที่

๑๓

สรุปกิจกรรม

วันพฤหัสบดีที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

กิจกรรมที่ ๓ ทบทวน

หัวข้อที่ ๓ แบบไหนที่คุณต้องการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม

สรุปประเด็น

๑. ค่าอินเทอร์เน็ต ราคาถูกลง ทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด
๒. มีโทรศัพท์สาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่
๓. ผู้โทรศัพท์สาธารณะควรออกแบบให้เอื้อต่อการใช้งานของกลุ่มคนพิการ เด็ก ผู้สูงอายุ เช่น มีระดับพื้นที่ต่ำ ประตูกว้าง ผู้โทรศัพท์ไม่ควรวางสูงเกินไป นุ่มกดใหญ่และชัดเจน
๔. ผู้โทรศัพท์คิดค้นควรอยู่ระดับเดียวกับคนพิการนั่งรถเข็น สายโทรศัพท์ควรวางกว่าที่เป็นอยู่
๕. สัญญาณ WIFI ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และควรจัดเป็นสาธารณะให้กับประชาชนทุกคน
๖. ให้รัฐจัดสวัสดิการด้านโทรคมนาคมให้กับคนพิการผู้สูงอายุ ใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตฟรี
๗. การติดตั้งโทรศัพท์บ้านไม่ควรมีค่าใช้จ่าย และสามารถเชื่อมต่อInternetได้ในราคาเท่ากับการคิดHi-sprits
๘. ควรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานโทรศัพท์ตามประเภทความพิการ เช่นSMS สำหรับส่งข้อความของเพื่อน หู ควรมีราคาถูก มีอักษรเบลล์ที่ปุ่มตัวเลข และมีเสียงบอก ตัวเครื่องควรมีน้ำหนักเบา ปุ่มตัวเลขขนาดใหญ่กดได้สะดวก

๕. จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตขึ้นในองค์กรคนพิการทุกองค์กร เพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการที่รัฐจัดให้

๑๐. การติดต่อ Call Center ไม่ควรเสียค่าใช้จ่าย

๑๑. ทางด้านกายภาพ ปัญหาในการเข้าใช้ตู้โทรศัพท์สาธารณะ

๑๒. ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ประเทศไทยควรให้ประชาชนทุกคนทุกพื้นที่เข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ

๑๓. ราคาอินเทอร์เน็ต ราคาถูกลง ทั้งในกทมและตจว.

๑๔. ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ควรมีรูปแบบที่เอื้อต่อการใช้งานสำหรับคนพิการที่นั่งรถเข็น เด็ก ผู้สูงอายุ

๑๕. ปุ่มตัวเลขหน้าจอต้องให้มีอักษรเบลล์ ให้คนตาบอดสามารถส่งข้อความได้

๑๖. ตู้โทรศัพท์สาธารณะต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง เช่น รั้วค้ำเสาไฟฟ้า ถังขยะ เป็นอุปสรรค

๑๗. สายโทรศัพท์ควรจะยาว

๓๔

๑๘. การสื่อสารทางดาวเทียม เช่น Video Conference ควรให้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารกับคนพิการทุกประเภท

๑๙. สัญญาณ Wi-Fi ให้มีทั่วถึงทุกจังหวัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่เป็นบริการสาธารณะ

๒๐. จัดสวัสดิการด้านโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์บ้าน อินเทอร์เน็ตให้กับคนพิการทุกประเภท การติดตั้งโทรศัพท์ต้องไม่มีค่าธรรมเนียม

๒๑. ต้องการเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การส่งด้วยเสียง เชื่อมโยงเครือข่าย

๒๒. คนพิการรณรงค์เผยแพร่ คนไม่พิการไม่ละเมิดสิทธิคนพิการ

๒๓. โทรศัพท์ต้องมีปุ่มกดที่ชัดเจนสะดวก

๒๔. มีจอ LCD ให้สำหรับคนพิการทางหู คนพิการรุนแรง

๒๕. มีเซนเซอร์ในการตอบรับสำหรับคนพิการรุนแรง

๒๖. การบริการที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้

๒๗. การให้บริการที่เป็นไปตามสัญญาทางให้บริการ

๒๘. หมายเลขเดิมที่สามารถเปลี่ยนไปใช้กับเครือข่ายใดก็ได้

๒๙. บริการที่จัดให้คนทุกกลุ่มใช้ได้เช่นเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับคนพิการประเภทต่างๆ

๓๐. การบริการที่ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ โดยจะต้องให้ข้อมูลกับผู้ขอใช้บริการอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร

๓๑. การส่งสัญญาณโทรศัพท์ที่ครอบคลุมและต่อเนื่อง ไม่หลุดบ่อย

๓๒. การติดต่อ Call Center ควรให้บริการคิดราคาเป็นครั้งและคิดค่าบริการครั้งราคาหรือฟรี

๓๓. อินเทอร์เน็ตฟรีในที่สาธารณะ ครอบคลุมทุกพื้นที่

๓๔. ควรพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสำรอง ชื่อ เบอร์โทร เมื่อโทรศัพท์หาย สามารถดูข้อมูลได้

- ๓๕. ออกแบบเหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภท อุปกรณ์ที่ใช้บริการ **Universal design**
- ๓๖. ราคาเหมาะสม ยุติธรรม และตรวจสอบได้ทุกรายการ
- ๓๗. มีมาตรฐานการบริการเดียวกันทุกเครือข่าย ทั้งในเมืองและชนบท
- ๓๘. มีที่ปรึกษาการให้บริการ คอยดูแลผู้บริโภคให้สามารถตัดสินใจก่อนการให้บริการ
- ๓๙. กรณีฉุกเฉินสามารถใช้บริการได้ โดยเรียกเก็บค่าบริการในภายหลัง
- ๔๐. แบบบริการที่เข้าถึงและเหมาะสมกับผู้บริโภคแต่ละประเภท
- ๔๑. ราคาที่เหมาะสม ราคายุติธรรม และตรวจสอบได้ทุกรายการ
- ๔๒. การให้บริการที่เป็นไปตามสัญญาการให้บริการกับลูกค้า
- ๔๓. หมายเลขเดิมที่สามารถเปลี่ยนไปใช้กับเครือข่ายใดก็ได้
- ๔๔. ผู้โทรศัพท์อัจฉริยะ แบบใช้ได้ทุกคน เป็นแบบเห็นภาพ ระบบเป็นกมมีจอเห็นภาพอยู่ข้างหน้าฟังอยู่บนเพดาน ไมโครโฟน ระบบสะท้อน

๓๕

- ๔๕. มีที่ปรึกษาให้บริการคอยดูแลผู้บริโภคได้สามารถตัดสินใจก่อนให้บริการ
- ๔๖. การติดต่อสอบถาม **Call Center** ควรให้บริการคิดราคาเป็นครั้งแล้ว คิดค่าบริการครั้งราคาหรือฟรี
- ๔๗. ออกแบบโทรศัพท์สาธารณะให้เหมาะสมกับคนพิการทุกประเภท
- ๔๘. ต้องการให้มีที่ปรึกษาสำหรับการแนะนำการใช้ **Promotion** ที่เป็นกลางถูกต้อง
- ๔๙. การยืมเงินทางเครือข่ายไม่ควรเก็บค่าบริการมากไป
- ๕๐. การส่งสัญญาณที่มีคุณภาพ ไม่หลุด หรือไม่ขาดหายไป
- ๕๑. คำนึงถึงยอดเงินมากกว่าวัน หรือไม่ควรมีวันหมด
- ๕๒. ควรมีการตรวจสอบรายการค่าบริการได้
- ๕๓. มีทางลัดเข้าสู่ระบบ **Call Center** เนื่องจากรอนานมาก
- ๕๔. ควรมีการบริการอินเทอร์เน็ตฟรีที่สาธารณะหรือโรงแรมต่างๆ
- ๕๕. การติดตั้งผู้โทรศัพท์ต้องให้คนพิการเข้าถึงได้ เพราะความสูงของผู้คนพิการเข้าถึงไม่ได้ ความกว้างประตู
- ๕๖. บัตร **TOT** ที่ทางรัฐให้บัตรฟรี กับคนพิการ น่าจะเปลี่ยนเป็นบัตรเติมเงินแทนเพราะพื้นที่ติดตั้งผู้โทรศัพท์ในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดทำให้คนพิการใช้ไม่ได้
- ๕๗. ผู้โทรศัพท์ต้องมีอักษรเบลล์
- ๕๘. ช่วยลดค่าบริการ **SMS** เพื่อคนหูหนวกได้ใช้บริการได้
- ๕๙. โทรศัพท์พื้นฐานหรือโทรศัพท์สาธารณะในรัศมี ๔ กิโลเมตร
- ๖๐. ผู้โทรศัพท์สาธารณะใช้ส่งข้อความได้
- ๖๑. โทรศัพท์ที่ส่งการโทรโดยใช้ระบบเสียงโทรออกได้

๖๒. หน่วยงานของรัฐให้ความใส่ใจ แบบจริงจัง กับความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะทำให้นักพิการอย่างจริงจัง
๖๓. บัตรโทรศัพท์๑๐๐ บาท ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านกายภาพสำหรับคนพิการ
๖๔. อินเทอร์เน็ตฟรีในสถานที่สำคัญ
๖๕. Call Center ไม่ควรเก็บเงินค่าบริการ
๖๖. มีการปรับปรุงสัญญาณเพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
๖๗. อยากให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ โทรศัพท์พื้นฐาน ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับสายอัตโนมัติสำหรับคนพิการรุนแรงใช้ได้
๖๘. รับสายได้อัตโนมัติทั้งแบบเคลื่อนที่ พื้นฐาน และ ไร้สาย
๖๙. หูฟังต้องมีน้ำหนักเบา แบบบุทฐท
๗๐. มีปุ่มกดพิเศษสะดวกสำหรับคนพิการรุนแรง ทั้งโทรศัพท์บ้าน สาธารณะ มือถือ

๗๖

๗๑. มีจอ LCD ที่เห็นภาพและสามารถสื่อสารได้สำหรับคนหูหนวก คนพิการรุนแรง กลุ่มสมองพิการ (Cerebral palsy - CP)
๗๒. การเซ็นเซอร์คำสั่งตอบรับสายหรือโทรออกสำหรับคนพิการรุนแรง
๗๓. มีอินเทอร์เน็ต Internet ชุมชน

หัวข้อที่ ๔ สรุปปัญหาอุปสรรค เหล่านี้จะจัดได้อย่างไร

สรุปประเด็น

ประเด็นข้อที่ ๑ คุณคิดว่าประโยชน์ 3G มีอะไรบ้าง?

๑. สามารถติดต่อได้เร็วขึ้น
๒. เล่น Internet ได้เร็วขึ้น
๓. มองเห็นผ่านจอ
๔. ติดต่อสื่อสารเห็นภาพผู้สนทนา
๕. ได้เร็ว ได้ทุกที่
๖. ประโยชน์ในการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็วและใหญ่กว่า 2G
๗. ข้อมูลภาพ รับส่งได้รวดเร็วขึ้น
๘. ข้อมูลเสียง รับส่งที่ดีกว่า
๙. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ส่งรับได้เร็วขึ้น
๑๐. การประชุมผ่านระบบโทรคมนาคม ได้ครอบคลุมและสะดวก

ประเด็นข้อที่ ๒ คุณคิดว่าคุณจะใช้ประโยชน์อะไรบ้างจาก 3G?

๑. การค้นหาข้อมูล ได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น
๒. ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับคนพิการ
๓. คนหูหนวกสามารถสื่อสารกัน ได้มากขึ้น
๔. รับข้อมูลข่าวสารจากทีวีได้
๕. สร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว คนรัก
๖. ประหยัดเวลา ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางการประชุม
๗. การสืบค้นข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล
๘. การติดต่อสื่อสาร
๙. ดูหนัง ฟังเพลง หรือใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต
๑๐. การจำหน่ายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

๓๓

ประเด็นข้อที่ ๓ คุณคิดว่าจำเป็นหรือไม่ที่คุณควรทราบข้อมูลบริการพร้อมอัตราค่าบริการก่อนที่บริษัทจะได้รับใบอนุญาต?

๑. จำเป็น จะได้ทราบรายละเอียดการใช้บริการ และได้เลือกโปรโมชั่น ได้ตามที่ต้องการ
๒. จำเป็น เนื่องจากผู้บริโภคควรมีโอกาสได้ไตร่ตรอง ดูข้อดีข้อเสียของบริษัทที่จะให้บริการ ถ้ามีการแข่งขันจะทำให้ค่าบริการถูกและดีขึ้น
๓. จำเป็น เพราะเป็นสิทธิที่ผู้รับบริการต้องทราบ ป้องกันเอาัดเอาเปรียบ

ประเด็นที่ ๔ คุณได้รับบัตรโทรศัพท์ฟรี ๑๐๐ บาท หรือไม่? (กรณีคำตอบว่าได้รับให้ทำข้อต่อไป)

๑. ยังไม่ได้ เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง
๒. ยังไม่ได้ เพราะไม่ได้รับข้อมูลของหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องกับขาดการประชาสัมพันธ์

ประเด็นที่ ๕ ถ้าคุณได้รับบัตรโทรศัพท์ฟรี ๑๐๐ บาท คุณได้รับของเครื่องข่ายใด?

๑. TOT
๒. CAT

ประเด็นที่ ๖ แล้วคุณได้ใช้บริการหรือไม่? เพราะเหตุใด? (กรณีที่ไม่ได้ใช้บริการให้เขียนเหตุผล)

ไม่ได้ใช้บริการ เพราะ

๑. ตู้โทรศัพท์สาธารณะอยู่ไกล
๒. เข้าไม่สะดวก
๓. ประตูกุแคบ
๔. มีทางยกระดับ

๕. หูโทรศัพท์ที่อยู่สูงเกิน

๖. ที่หยอดเหรียญสูงเกิน

ได้ใช้บริการ เพราะ

๑. ใช้ง่ายมือถือได้

ประเด็นที่ ๗ ปัญหาที่พบคือ?

๑. รหัสบัตรมากเกินไป

๒. ต้องกรอกรหัสบัตรก่อนกดเบอร์ที่ต้องการโทร

๓. ใช้งานได้เฉพาะบางเครือข่าย

ประเด็นที่ ๘ ทางออกของปัญหา?

๑. ระบบการจัดการ การเข้าถึงการใช้บริการ

๒. กระจายข่าวสารให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่

๓๘

๓. ควรสอบถามกลุ่มคนพิการถึงสิ่งที่ต้องการและจัดให้ตามที่ต้องการ

๔. จัดทำพื้นที่นั่งรอกที่เอื้อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทุกประเภท

๕. สอบถามคนพิการก่อน

๖. ควรให้หน่วยงานตรวจสอบรายชื่อของคนพิการที่จดทะเบียนแล้ว แต่ยังไม่ได้รับสิทธิบัตรโทรศัพท์ ต้องจัดส่งให้คนพิการถึงบ้าน โดยจัดส่งทางไปรษณีย์

สรุปปัญหาอุปสรรค เหล่านี้จะขจัดได้อย่างไร

จากการทบทวนและผ่านกระบวนการระดมสมองในการตั้งประเด็นปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานพื้นฐานที่ดี ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดี หรือแม้กระทั่งการใช้ระบบInternet ก็ดี ได้มีการประมวลผลของปัญหาที่ทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการ หรือระบบโทรคมนาคมได้ ส่วนใหญ่เป็นในเรื่องของ ทางกายภาพ กฎระเบียบ ทัศนคติเหมารวม อุปสรรคทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี การขาดการตระหนักถึงสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการ โดยเฉพาะไม่สอบถามความต้องการของผู้ใช้โดยตรง **ส่วนใหญ่ขอคิดไปนแนวของการจัดให้มีแบบสงเคราะห์ มีดีกว่าไม่มี ใช้ไม่ได้ไม่เป็นไรถือว่ามีแล้ว ตามประกาศUSO แต่คนพิการเห็นว่า ถึงจะมีให้ฟรี แต่ใช้ไม่ได้ ผู้ไม่มีเสียดีกว่า หากมีให้ใช้แล้วต้องเสียค่าบริการ แล้วคนพิการทุกประเภทสามารถเข้าถึง ใช้บริการด้าน คนพิการยอมเสียเงินแล้วใช้ได้จะดีกว่า**

ดังนั้น จึงมีข้อสรุปร่วมกันดังนี้ การจะทำให้เกิดการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ตอบสนองให้กับคนใช้บริการ **การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (UNIVERSAL DESIGN) ต้องนำแนวคิดสากลมาพัฒนา คือ การนำหลักการ ๗ ข้อ ของการออกแบบที่เป็นสากล จะส่งผลให้คนทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึง**

บริการได้อย่างครอบคลุม ด้วยเหตุผลที่ว่า คนพิการเป็นกลุ่มคนที่เสียเปรียบในสังคม ทุกด้าน หากการจัดบริการใด ๆ ก็ตามทุกภาคส่วน คำนึงถึงกลุ่มคนพิการเป็นหลักแล้วการทำให้กลุ่มคนพิการสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ คนทุกคนในสังคม ก็สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้เต็มที่แล้วก็ให้เกิดความเสมอภาคในสังคม คนพิการสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะ ข้อมูลข่าวสาร การศึกษา เศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว สาธารณสุข เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการสร้างแต้มต่อให้กับกลุ่มคนพิิกช โดยเกิดประโยชน์แก่คนทุกกลุ่มในสังคม สังคมจึงจะเป็นสังคมที่ปราศจาก กลายมาเป็นสังคมการเข้าถึงของคนทั้งหมด

๑. หลักการ ๗ ข้อ ของการออกแบบที่เป็นสากล

๑. ทุกกลุ่มใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นธรรม(Equitable use)
๒. ปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็นในการใช้งาน(Flexibility in use)
๓. ไม่ซับซ้อนง่ายต่อการใช้งาน(Simple and Intuitive use)
๔. ทุกกลุ่มเข้าถึงข้อมูลการใช้งาน(Perceptible Information
๕. ทนทานต่อความผิดพลาดในการใช้งาน (Tolerance for Error)
๖. ไม่ต้องออกแรงมากเกินไป (Low Physical Effort)
๗. ขนาดและรูปร่างสะดวกต่อการใช้งาน (Size and Space for Approach and use)

๗๕

๒. การขับเคลื่อนเราต้องมุ่งมาที่ประเด็นปัญหาเฉพาะของคนพิการ

หลักการ USO บัตรโทรศัพท์ หนึ่งร้อยบาท สามสิบเดือน ประเด็นคือคนพิการจะใช้ได้อย่างไร ผู้โทรศัพท์แคบ คนพิการรุนแรงจะใช้โทรศัพท์ได้อย่างไร มากกว่าการได้รับบริการฟรี แต่ใช้ไม่ได้ ถ้าคุณได้รอมัลฟรี แต่ใช้ไม่ได้ เราจะเลือกแบบไหน ถ้าจะให้ดีของใช้ได้

การที่เราจะเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ต้องประกอบด้วย

๑. การเข้าถึง ความสามารถในการเข้าถึงของผลิตภัณฑ์

- ประเด็นการเข้าถึง

๑. ทางกายภาพ ต้องคำนึงถึงคนพิการด้วย ผู้ให้บริการผู้ผลิตออกแบบ ต้องมีความรู้ตระหนักรู้ ในเรื่องเทคโนโลยีอุปกรณ์
๒. ทักษะคติในการบริการที่ดี
๓. ตัวระเบียบ ก็ต้องมีนโยบายในการผลักดันด้วย
๔. บริการสาธารณะรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลได้ แต่ความเฉพาะของแต่ละคนพิการ ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงการเข้าถึงได้ ต้องคิดหาวิธี สิ่งอำนวยความสะดวกก็เป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนให้คนพิการเข้าถึงระบบโทรคมนาคมด้วย

๒. การมีอยู่และหาได้ ในชุมชน ประเทศ

- การหาได้ เพียงพอ มีอยู่ โครงสร้างพื้นฐาน เครือข่าย ต้องมีเพียงพอ

๓. ราคาเป็นธรรม เหมาะสมกับทุกคน

- ราคาบริการที่เป็นธรรม หรือความแตกต่างของภูมิศาสตร์ ของพื้นที่รายได้ ลิขสิทธิ์ใบอนุญาต
- สิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติม การส่งข้อความในมือถือ เช่นการติดต่อสื่อสารกับคนหูหนวก การส่งข้อความ ยังมีความไม่เท่ากันในการทำงานติดต่อสื่อสารระหว่างกันของกลุ่มคนพิการ ระบบการสื่อสารผ่านระบบ ภาษามือและแปลออกมาเป็นเอกสาร

๓. การพัฒนาทั่วไป

๑. การออกแบบที่เป็นสากล โดยใช้กระบวนการผู้ใช้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มแรก
๒. มีการส่งเสริมการทำงานร่วมกันหลายระดับ หลายหน่วยงาน ร่วมกัน
๓. มีมาตรฐานในการเข้าถึง เช่น มาตรฐานของปุ่ม โทรศัพท์ มาตรฐานความสูง ระดับรูปแบบกติดั้ง
๔. การจัดบริการและผลิตภัณฑ์ ให้เกิดการแข่งขันในตลาด
๕. การส่งเสริมและการพัฒนาจริงโดยผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

๘๐

๔. ข้อเสนอการขับเคลื่อน USO

๑. ขอให้มีการทบทวนเรื่องการจัดให้มีบัตร โทรศัพท์สำหรับกลุ่มคนพิการ กลุ่มคนชราที่มีรายได้น้อย และกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นเงินจำนวน ๑๐๐ บาท ต่อเดือนต่อคน จำนวนเดือนละไม่เกิน ๑ ล้านคนเป็นระยะเวลา ๓๐ เดือน นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งเมื่อนำมาคำนวณแล้วจำนวนเงินที่ได้ทั้งปี จากการแจกบัตร โทรศัพท์ สำหรับกลุ่มคนพิการกลุ่มคนชราที่มีรายได้น้อยเป็นจำนวน ๓๐,๐๐๐,๐๐๐ (สามสิบล้านบาทถ้วน) ขอให้พิจารณำเงินส่วนดังกล่าวมาพัฒนาเทคโนโลยีอุปกรณ์ และจัดทำบริการด้านโทรคมนาคมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม ให้สามารถเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน โดยยึดหลัก**การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (UNIVERSAL DESIGN)**

๒. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์และบริการ โทรคมนาคมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้สามารถเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวรวมถึงการสนับสนุนด้านอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้านโทรคมนาคมตลอดจนการให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อให้สามารถใช้บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานได้

๘๑

กิจกรรมที่ ๔

เวที “เวทีแลกเปลี่ยนกิจการโทรคมนาคม”

วันเสาร์ที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๓

ณ ห้องประชุม สำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบเครือข่ายทั่วทั้งภูมิภาค

(๒) เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคและองค์กรผู้บริโภคด้านต่างและที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม

(๓) เพื่อศึกษารวบรวม ข้อมูลและให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในกิจการโทรคมนาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กลุ่มเป้าหมาย

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวน ๒๐ คน

คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว จำนวนผู้เข้าร่วมจริง ๓๐ คน

๘๒

กำหนดการ

เวที “เวทีแลกเปลี่ยนกิจการโทรคมนาคม”

วันเสาร์ที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๓

ณ ห้องประชุม สำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกวันพุธที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๐.๓๐ น.

กิจกรรมที่ ๑ สร้างความสัมพันธ

เวลา ๑๐.๓๐ - ๑๑.๐๐ น.

พักน้อย

เวลา ๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.

กิจกรรมที่ ๒ เติมเต็มข่าว 3G

โดย คุณสว่าง ศรีสม

เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

พักใหญ่

เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น.

กิจกรรมที่ ๓ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นโทรคมนาคม

เวลา ๑๔.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.

พักน้อย

เวลา ๑๔.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

กิจกรรมที่ ๓ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นโทรคมนาคม

เวลา ๑๖.๓๐ - ๑๗.๐๐ น.

สรุปปิดแลกเปลี่ยน

กิจกรรมที่ ๑ สร้างความสัมพันธ์

ให้ทุกคน ร้องเพลง พร้อมบอกชื่อเล่น ทำท่าประกอบที่แสดงว่าเป็นสัญลักษณ์แทนตัวเอง เมื่อโยโย่ใหม่จะ (ชื่อเล่น) ต้องทำท่าอย่างนี้ๆ (ให้ทำท่าที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเองจนเพลงจบ) ทำแล้วสดชื่นดี อย่างนี้ๆ สบายดี จัง

กิจกรรมที่ ๒ เติมเต็มข่าว 3G

โทรศัพท์มือถือ ๓ จี (3G) คืออะไร?

ก็คือระบบโทรศัพท์มือถือรุ่นที่ ๓ หรือ “Third Generation Mobile Network” มันก็คล้ายๆ กับคนที่มีความรู้ ระบบการให้บริการโทรศัพท์มือถือก็เหมือนกันกับรุ่นที่เราใช้กันในปัจจุบันรุ่นที่ ๒ หรือ “๒ จี” (2G) ในรุ่นนี้ก็มีความทันสมัยแต่ยังมีรุ่นที่มีความทันสมัย มีศักยภาพในการใช้งานสูงกว่าปัจจุบันมาก ทั้งในแง่ความเร็ว และประโยชน์ใช้สอยเรียกว่า เป็นมากกว่าโทรศัพท์มือถือคือ รุ่นที่ ๓ (3G) ระบบโทรศัพท์มือถือรุ่นที่ ๓ หรือ ๓ จี

มันทำอะไรได้บ้างทำไมคนจึงเฝ้ารอคอยจะใช้มัน ทั้งที่ราคาก็สูงพอสมควรแก่ยุคโทรศัพท์กัน ก็ สามารถเห็นภาพของคู่สนทนา (ถูกใจคุณผู้หญิง ที่ต้องดูแลความเรียบร้อยของคุณผู้ชาย) (ถูกใจหนุ่มสาวที่กำลัง In Love) เหมือนใช้โทรศัพท์มือถือเป็นกล้องถ่ายภาพและเสียงส่งสัญญาณไปยังปลายทางได้เลย นอกจากนี้ ยังสามารถใช้โทรศัพท์มือถือดูโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ ประชุมทางไกลหรือเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลใน อินเทอร์เน็ต ฯลฯ แทบไม่ต่างอะไรกับการใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ เหมือนเราย่อขนาดคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ หรือแบบพกพา มาอยู่ในโทรศัพท์มือถือ

จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ใบอนุญาตประกอบกิจการ และคลื่นความถี่ ระบบ ๓ จี 3G มีราคาสูง เพราะมัน ไม่ใช่ แค่โทรศัพท์มือถือแบบเดิมอีกต่อไป แต่มันเป็นโทรศัพท์มือถือที่มีระบบที่สามารถรวมเอาเทคโนโลยีสื่อ

สารสนเทศสมัยใหม่หลายชนิดเข้ามาผสมผสาน และใช้งานร่วมกันอย่างจุใจ ถูกใจคนอินเทอร์เน็ตเราเองก็ไม่ต้องแปลกใจ ถ้าเราเห็นผู้ประกอบการ ๓ รายยักษ์ใหญ่รวมถึง ทศท. และ กสท. ออกอาการอยากได้การจัดสรรคลื่นความถี่ ๓ จี ในการประมูลใบอนุญาตประกอบกิจการในประเทศเป็นพิเศษ เพราะตัวผลประโยชน์มีมูลค่ามากมาย ในหลาย ๆ ประเทศ สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศ นำมาพัฒนาประเทศ ก็จากกาประมูลคลื่นความถี่ ๓ จี อย่างในประเทศอังกฤษ ได้เงินมาพัฒนาประเทศ ๑.๖ ล้านล้านบาท ประเทศเยอรมนี ๑.๕ ล้านล้านบาท เป็นต้น แต่ถ้าเราเปิดการประมูลใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้กับผู้ประกอบการ ไปทั้งหมด โดยไม่ต้องเปิดการแข่งขันเลย ผลประโยชน์จากเงินที่ได้รับการประมูลใบอนุญาตฯ ก็จะหายไป เพราะไม่มีการแข่งขันในการประมูล และแย่ไปกว่านั้น ผลประโยชน์จากสัญญาสัมปทานโทรคมนาคมอันเดิมที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนได้ทำสัญญาผูกพันจะต้องจ่ายให้แก่รัฐ

๘๔

อีก ๑๐ ปี ข้างหน้า จะถูกละลายหายไป ก็เพราะเรามีผู้ประกอบการเอกชนในบ้านเรา อยู่ ๓ เจ้ายักษ์ใหญ่ ก็คือ AIS DTAC TRUE ซึ่งทั้ง ๓ เจ้ายักษ์ใหญ่ได้มีสัญญาผูกพันกับหน่วยงานของรัฐที่จะต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้ให้รัฐทุกปี จนกว่าจะสิ้นสัญญา AIS ต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้ ร้อยละ ๒๐ สำหรับระบบ (บัตรเติมเงิน) และร้อยละ ๓๐ สำหรับระบบรายเดือน แบ่งให้รัฐเป็นค่าสัมปทาน ไปจนถึงปี ๒๕๕๘ DTAC TRUE ต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้ ร้อยละ ๒๕ ไปจนถึงปี ๒๕๕๔ และหลังจากนั้นไปจนกว่าจะหมดสัญญาในปี ๒๕๖๑ ก็จะต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๓๐ ประเมินค่าส่วนแบ่งรายได้ ที่เอกชนทั้ง ๓ ราย จะต้องจ่ายให้แก่รัฐ คำนวณ ถึงแค่ปี ๒๕๕๘ มีมูลค่าไม่ต่ำกว่า ๑๘๐,๐๐๐ ล้านบาท ได้ตกลงทำสัญญาว่าจะตอบแทนผลประโยชน์ให้แก่รัฐ เพื่อที่จะได้แลกกับสิทธิในการได้ประกอบกิจการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจจาก โทรศัพท์มือถือ ๒ จี หากเอกชนเหล่านี้ ได้ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการในระบบ ๓ จี ให้จ่ายค่าธรรมเนียมแก่ กทข. เพียงร้อยละ ๖.๕ ต่อปี และ ๓ เจ้ายักษ์ใหญ่ ก็ต้องหาทางแสวงหากำไรสูงสุด และเงื่อนไขขึงใจ ลูกค้ายุคใหม่ของแต่ละเจ้า ให้เข้าสู่ระบบ ๓ จี เพื่อช่วยให้เอกชนจ่ายค่าส่วนแบ่งรายได้ให้รัฐเพียง ร้อยละ ๖.๕ ลูกกว่าสัญญาที่มีอยู่กับรัฐเดิมที่ร้อยละ ๒๐-๓๐

แต่ยังมีประเด็นซ่อนถ้ำรัฐเปิดประมูลใบอนุญาตให้ทั้ง ๔ ราย ขณะที่เอกชนที่ประกอบการเดิมมีอยู่ ๓ เจ้า ก็เท่ากับว่าจำนวนใบอนุญาตมีมากกว่าผู้ประกอบการเดิม ถ้าไม่มีผู้ประกอบการรายอื่น ๆ เข้ามาประมูลแข่งขัน ก็คงไม่มีใครเสนอราคาใบอนุญาตให้เกิดราคาแข่งขันที่สูงเพราะยัง ว่าง ๆ ก็ต้องได้อยู่แล้ว ใบอนุญาตมีน้อยกว่าผู้ประกอบการประมูล ๓ เจ้า ยักษ์ใหญ่ ก็จะได้ ใบประกอบการ ๓ จี ไปในราคาที่ถูกลงเหมือนได้เปล่า คลื่นที่ถูกจ่ายค่าสัมปทานก็ถูก โทรศัพท์จะมีราคาถูกลง แต่คงไม่เป็นอย่างนั้นแน่นอน เพราะผู้ประกอบการ ได้คิดคำนวณในการลงทุนประกอบการ ๓ จี ความเป็นไปได้ รายได้ที่จะได้รับ ความสัมพันธ์ ต้นทุน กำไร ภายในกี่ปี การตั้งราคาค่าบริการที่เขาจะได้กำไรสูงสุดได้แค่ไหนโดยดูจากการแข่งขันในตลาด คุณภาพของสินค้ากำลังซื้อ และความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนถึงเงื่อนไขต่อให้ต้นทุนถูกมีคู่แข่งน้อยราย แต่ถ้าผู้บริโภคต้องการใช้บริการของค่ายหนึ่งค่ายใดมาก ผู้ประกอบการก็จะตั้งราคาสูงเพื่อหวังกำไรสูงแต่ในที่สุดผู้ประกอบการไม่ควรแสวงหากำไรจากการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างเด็ดขาด

3G หรือ **3rd Generation** คือเทคโนโลยีของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่จากAIS ที่ได้รับการพัฒนาบนมาตรฐาน HSPA ด้วยคลื่นความถี่ 900 MHz ซึ่งการสื่อสารด้วย 3G นี้ จะทำให้โทรศัพท์ของคุณมีคุณภาพของสัญญาณที่ชัดเจนและมีคุณสมบัติการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้นและสามารถรองรับการรับ ส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงสุด (High Speed) ถึง 7.2 Mbps

๘๕

3G จึงทำให้วันนี้การสื่อสารของคุณจะไม่ถูกจำกัดเพียงแค่การใช้งานด้วยการพูดเพียงอย่างเดียว แต่**3G** จะทำให้คุณสามารถใช้โทรศัพท์แบบ**Video Call** แบบเห็นภาพและเสียงระหว่างคู่สนทนาได้แบบสดๆ อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ไม่มีสะดุดรวมถึงเทคโนโลยีที่ทำให้ความสามารถรับ ส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง จึงทำให้สามารถรองรับการดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลสื่อแอปพลิเคชันต่างๆ มากมายตามที่คุณต้องการอย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด ไม่ว่าจะเป็นเกมส์ใหม่ๆ, เพลงหรือมิวสิควิดีโอยอดนิยมต่างๆ, ข่าวสารและข้อมูลงานต่างๆ เพื่อความเป็นต่อทางด้านธุรกิจของคุณได้ทันทีชีวิตของคุณผ่านการใช้งาน **3G** จะอิสระมากขึ้น ไม่ต้องนั่งอยู่หน้าวิทยุเพื่อรอฟังเพลงหรือเพื่อชมรายการ โปรด และไม่ต้องนั่งจ้องอยู่แต่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโต๊ะทำงานเพื่อรอข้อมูลอีกต่อไป

เพราะวันนี้ด้วย 3G ...

คุณสามารถสนุกกับชีวิตได้อย่างเต็มที่มากขึ้น

กิจกรรมที่ ๓ ความเคลื่อนไหวโทรคมนาคม

เรื่องที่ ๑ สิทธิผู้บริโภคไทย..ทำไมไม่เทียมเท่าสากล

สิทธิเป็นสิ่งใครก็ต้องการแต่หาทราบไม่ว่า สิทธิย่อมควบคู่กับหน้าที่ คำว่า สิทธิ หมายถึง ประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้ เช่น สิทธิที่จะอยู่อาศัยในสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ปราศจากสภาวะที่เป็นพิษ ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในการบริโภคอาหาร ตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าสิทธิมีขึ้นตามที่กฎหมายรับรองและคุ้มครอง การคุ้มครองผู้บริโภคของไทยได้ให้ความสำคัญเรื่องสิทธิผู้บริโภค โดยมีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๕๗ วรรคหนึ่งว่า สิทธิผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครองทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๑ ได้รับรองสิทธิผู้บริโภคไว้๕ประการคือ

สิทธิผู้บริโภคไทย

๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างถูกต้องเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าและรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตราย

๘๖

๔. ต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าและบริการนั้นแล้ว
๕. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
๖. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ ๑ , ๒ ,๓ และ ๔ ดังกล่าว

การคุ้มครองผู้บริโภคในระดับสากลได้มีการรับรองสิทธิผู้บริโภคไว้โดยสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumers International หรือ CI) ซึ่งมีความครอบคลุมในการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าสิทธิผู้บริโภคของไทย ซึ่งได้รับรองสิทธิผู้บริโภคสากลไว้ ๘ ข้อ คือ

สิทธิผู้บริโภคสากล

๑. สิทธิที่จะเข้าถึงสินค้าและบริการที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน (The right to basic need) เช่น ยา อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพการศึกษาและสุขภาพ
๒. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ (The right to safety)
๓. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนที่จำเป็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (The right to be information)
๔. สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการได้อย่างอิสระ (The right to choose)
๕. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (The right to be heard)
๖. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและค่าชดเชยความเสียหาย (The right to redress)
๗. สิทธิที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภค (The right to consumer education)
๘. สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย (The right to healthy environment)

จากความแตกต่างในการรับรองสิทธิผู้บริโภคของไทยและสากลองค์กรเอกชนที่ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในไทยจึงเสนอให้มีการเพิ่มเติมสิทธิผู้บริโภคจากเดิม เนื่องจากจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้พบข้อสรุปว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในไทยยังรับรองสิทธิของผู้บริโภคไว้จำกัดเกินไปละไม่เท่าทันสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคหากมีการเพิ่มเติมสิทธิผู้บริโภคในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคของไทยจะเป็นการขยายขอบเขตสิทธิของผู้บริโภคให้ครอบคลุมจะทำให้สถานภาพบทบาทและโอกาสในการแสดงพลังของผู้บริโภคมีมากขึ้น ขณะเดียวกันคนไทยก็จะได้รับหลักประกันโอกาสในการเข้าถึงปัจจัยสี่อย่างเสมอหน้ซึ่งได้เสนอสิทธิเพิ่มเติม ๗ ข้อได้แก่

๘๓

๑. สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะผู้บริโภคหรือผู้แทนกลุ่มผู้บริโภคในการกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรการ หรือ นโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. สิทธิที่จะรวมตัวกันเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภค
๓. สิทธิที่จะได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมจากโฆษณาและสื่อสารมวลชน

เรื่องที่ ๒ ข้อเสนอแนวทางการสนับสนุนการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงของคนพิการ

เสนอต่อ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๒

ณ ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารหอประชุม สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ข้อเสนอที่มุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนพิการในการกำหนดนโยบายแนวทางการดำเนินงานการสนับสนุนการเข้าถึงบริการและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมของคนพิการเพื่อให้มีคุณภาพและบริการที่จำเป็นสำหรับคนพิการแต่ละประเภท จึงได้มีแนวทางการส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่รับรองสิทธิของคนพิการเช่นเดียวกับประชาชนทั่วไป และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๓) เครือข่ายคนพิการ จึงได้มีข้อเสนอต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ดังนี้

๑. กำหนดให้มีการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคแก่คนพิการในด้านกิจการโทรคมนาคม ทั้ง ในประเด็นการละเมิดสิทธิตามกฎหมาย และการละเว้นการปฏิบัติตามสิทธิที่พึงจะได้รับบริการโทรคมนาคมเช่นเดียวกับประชาชนทั่วไป
๒. กำหนดมาตรการในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ในหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและมาตรการในการสนับสนุนด้านราคาการให้บริการและราคาอุปกรณ์โทรคมนาคม ในราคาที่เหมาะสม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและบริการสาธารณะสำหรับคนพิการ

๓. กำหนดให้มีมาตรฐานอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของนักพิการให้เข้าถึงหรือ รับรู้และใช้ประโยชน์ได้จากบริการโทรคมนาคมอย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไปรวมทั้งให้มีการกำหนดมาตรฐานบางประการ เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่จำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท
๔. กำหนดให้มีคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานเทคโนโลยีอุปกรณ์ และบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการเพื่อให้มาตรการข้างต้นและมีความเหมาะสมสำหรับคนพิการ

๘๘

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติรับฟังความคิดเห็นหรือเปิดโอกาสให้คนพิการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติการติดตามและการประเมินผล

๕. ในการดำเนินการสนับสนุนการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของคนพิการนั้น คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรจัดให้มีกลไกที่มีตัวแทนจากคนพิการในการขับเคลื่อนนโยบายติดตามดำเนินงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในการดำเนินงานการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของกลุ่มคนพิการ

ทั้งนี้ เครือข่ายคนพิการ ประกอบไปด้วย สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย องค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย จึงขอเสนอเพื่อให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้พิจารณากำหนดเป็นมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดทิศทาง การดำเนินงานการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของคนพิการอย่างทั่วถึงได้ด้วยตนเองและองค์กรตัวแทนคนพิการยินดีที่จะสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบาย และกำหนดมาตรการดังกล่าวเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนพิการต่อไป

เรื่องที่ ๓ ข้อเสนอต่อประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อแก้ไข ปรับปรุง ประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓ เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน(Pre-paid)

สภาผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม ได้จัดประชุมเพื่อรับฟังและแลกเปลี่ยน ข้อมูลความเห็นกับองค์กรผู้บริโภคต่างๆ ในเรื่อง “สัญญาให้บริการโทรศัพท์แบบเติมเงินที่ผู้บริโภคต้องการ” เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ ณ อาคารหอประชุม สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ โดยที่ประชุมมีข้อเสนอ ดังนี้

๑. สนับสนุนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใช้ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๓ เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

แบบเติมเงิน (Pre-paid) เนื่องจากมีอำนาจบังคับตามกฎหมายที่ดีกว่าประกาศคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยข้อดีของประกาศ สคบ. เรื่องการ คຸ້ມครองผู้ให้บริการ โทรคมนาคมในด้านสัญญาคือ หนึ่ง มีมาตรการบังคับในทางกฎหมายหากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามประกาศคือ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี ปรับ ไม่เกิน ๑ แสนบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

๘๕

สอง มีผลให้สัญญาให้บริการ โทรคมนาคมต้องมีเนื้อหาอย่างน้อยตามที่ประกาศกำหนด หากสัญญาของผู้ ประกอบธุรกิจ ไม่ได้เขียนสิทธิ หรือหน้าที่ใดไว้ก็ให้ถือว่ามิสิทธิหรือหน้าที่ตามที่ ประกาศกำหนดและในทาง กลับกันหากสัญญามีข้อความที่ขัดหรือแย้งกับประกาศก็ให้ถือว่าไม่มีข้อสัญญาเช่นว่านั้นในสัญญาของผู้ ให้บริการ โทรคมนาคม

๒. ขอให้แก้ไข เพิ่มเติม ประกาศ คณะกรรมการ ว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็น ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้สามารถคຸ້ມครองผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน(pre-paid) ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับประกาศของคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๒.๑ การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินจะต้องไม่มีข้อกำหนดอันเป็นลักษณะ บังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๒ ในกรณีคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เห็นชอบให้ผู้ให้บริการกำหนดระยะเวลาให้บริการ สำหรับบริการ โทรคมนาคมที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าได้กำหนดระยะเวลาขั้นต่ำ ใ การใช้บริการจะต้องไม่น้อยกว่า ๑๘๐ วัน

๒.๓ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีระบบที่สามารถถ่ายโอนมูลค่าที่เหลือหรือคืนเงินส่วนที่ไม่ได้ ใช้บริการ

๒.๔ ผู้ให้บริการ โทรคมนาคมต้องร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการเสริมของผู้ให้บริการเนื้อหา

๒.๕ การให้บริการข้อมูลเช่น GPRS, EDGE การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งมาตรฐานและ คุณภาพในการให้บริการ อัตราค่าบริการ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงและ เข้าใจได้ง่ายเพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

๒.๖ การให้บริการข้อมูลเช่น GPRS, EDGE การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต กรณีผู้ใช้บริการสมัครเข้าร่วมรายการ ส่งเสริมการขายด้วยการคิดอัตราค่าบริการแบบเหมาจ่ายที่ผู้ให้บริการจัดขึ้นเมื่อหมดระยะเวลาส่งเสริมการขายผู้ ให้บริการจะต้องแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบและจะต้องสอบถามว่าผู้ใช้บริการประสงค์ที่จะใช้บริการดังกล่าว ต่อไปหรือไม่ หากจะใช้บริการจะต้องจ่ายค่าบริการในอัตราเท่าใดโดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งข้อมูลต่างๆ ดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้ทั้งนี้

๒.๗ สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน(Pre-paid) การใช้บริการข้อมูลเช่น GPRS EDGE, การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จะใช้งานได้ครบเท่าที่มีเงินเหลืออยู่ในระบบ การใช้บริการข้อมูลต่อเนื่องหลังจากที่ไม่มีเงินในระบบจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ

๕๐

๒.๘ ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีช่องทางที่สะดวกและไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับผู้พิการทางตาทางหูและผู้สูงอายุในการเข้าถึงข้อมูลในสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการใช้บริการเช่น การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในระบบ เป็นต้น

๒.๙ ผู้ให้บริการจะขอให้ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกินกว่าความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาได้แก่ผู้ใช้บริการได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งและผู้ให้บริการได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าแล้วผู้ให้บริการจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์อย่างอื่นโดยมิได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้บริการมิได้ตั้งแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

๒.๑๐ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการมีสิทธิดังต่อไปนี้

- (๑) ขอตรวจดู ขอสำเนาหรือขอสำเนารับรองถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- (๒) ขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการให้ถูกต้องสมบูรณ์
- (๓) ขอรังับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- (๔) เพิกถอนความยินยอมให้ประมวลผลไม่ว่าเวลาใดก็ตาม

๒.๑๑ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยมาตรฐานและคุณภาพ การให้บริการดังกล่าวต้องไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประกาศกำหนดในกรณีที่มีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการมีภาระในการพิสูจน์ข้อโต้แย้งดังกล่าวและต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม

๒.๑๒ ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้โดยเร็วและผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องดังกล่าวไว้วันแต่ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ใช้บริการ

๒.๑๓ ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคมนั้น ผู้ให้บริการจะถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือ

เรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดมิได้ ผู้ใช้บริการที่ได้รับมอบเครื่อง
อุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่ง มีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวและ
ต้องส่งคืนให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อสัญญาสิ้นสุดลงหาก

๕๑

ผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้ใช้บริการรับผิดชอบ
ค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ทั้งนี้จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่า
อุปกรณ์ดังกล่าวในขณะนั้น ในกรณีที่ผู้ใช้บริการประสงค์จะคิดค่าใช้จ่ายจากการส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่น
ที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งจากผู้บริการค่าใช้จ่ายดังกล่าวจะต้องไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการกิจการ

โทรคมนาคมแห่งชาติประกาศกำหนด

๒.๑๔ ผู้ให้บริการต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการไม่เกินอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคม
แห่งชาติประกาศกำหนดและต้องเป็นอัตราตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญา โดยต้องเรียกเก็บจากผู้บริการของ
ตนในอัตราเดียวกันสำหรับบริการ โทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกันและไม่มีลักษณะเป็นการเลือก
ปฏิบัติแบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใด

๒.๑๕ ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญามิได้

๒.๑๖ ผู้ให้บริการจะกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องวางเงินประกันหรือต้องชำระเงินอื่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกับเงิน
ประกันเพื่อใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการมิได้

๒.๑๗ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่
คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนดหรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้บริการรายอื่นที่ใช้บริการ
โทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการโดยไม่
ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้อง
ยื่นข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลตาม
วรรคหนึ่งให้ผู้บริการทราบโดยเร็วแต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอตามวรรคหนึ่ง
หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บ
ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

๒.๑๘ ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจาก
การใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่
ผู้ใช้บริการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติและผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตรา
เท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิคนั้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือก
ให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการอาจคืน
ด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการหรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

๒.๑๙ ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้วันแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการถ้าผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนความในข้อนี้ผู้ใช้บริการจะบอกเลิกสัญญาเสียก็ได้

๒.๒๐ การโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาไปยังผู้ใช้บริการรายอื่นจะกระทำมิได้วันแต่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และผู้รับโอนจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาที่มีผลอยู่ก่อนการโอน

๒.๒๑ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการ โทรคมนาคมของผู้ให้บริการมีสิทธิร้องเรียนต่อผู้ใช้บริการได้ทาง... (รายละเอียดช่องทางการร้องเรียน เช่น โทรศัพท์...เว็บไซต์... อีเมล...ที่อยู่...) โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

๒.๒๒ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน๒วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

(๒) สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหากผู้ใช้บริการเพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

(๓) กำหนดเวลาที่ผู้ใช้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ

๒.๒๓ หากผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน ผู้ให้บริการจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน๑๔ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยแสดงถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และจะแจ้งสิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติและหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบโดยชัดเจนหากผู้ร้องเรียนยังคงเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลเป็นสาระหรือสมเหตุสมผลที่ผู้ใช้บริการควรรับไว้ดำเนินการ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิส่งให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติพิจารณา โดยทำเป็นหนังสือพร้อมแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ให้บริการ

(๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๔) ค่าขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม

(๕) ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้นกับผู้ใช้บริการ(ถ้ามี)

(๖) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน(ถ้ามี)

๒.๒๔ เมื่อผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้ให้บริการไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนด เวลาและจะแจ้งถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จให้ผู้ ร้องเรียนทราบทุก ๑๐ วันผู้ให้บริการจะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ผู้ให้บริการต้องการเพื่อ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนรวมทั้งช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนตั้งแต่ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้นในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหาก เรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการหรือมาตรฐานการให้บริการที่ดีผู้ให้บริการจะหยุดการ ดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติใน เรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ ให้บริการผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนได้ตลอดเวลา

๒.๒๕ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการโดยใช้วิธีการเจรจาตกลงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตามผู้ให้บริการจะดำเนินการดังนี้

(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้ ร้องเรียน สถานะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้ให้บริการและผลการเจรจาตกลงไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตามโดยลงชื่อผู้แทนผู้ ให้บริการ ผู้ร้องเรียนและพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

(๒) จัดทำรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนตลอดทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนไปจนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลง เสร็จสิ้น

๒.๒๖ กรณีผลการเจรจาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ร้องเรียนไม่ได้ข้อยุติไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนผู้ร้องเรียนมีสิทธิ ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ทาง... (รายละเอียดช่องทางร้องเรียน ที่อยู่.. โทรศัพท์..โทรสาร ... อีเมล ... เว็บไซต์)

๓. ขอให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องให้ธุรกิจ การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาพ.ศ. ๒๕๔๑ โดยมีผู้แทนจากสภาผู้บริโภคน ใน กิจการโทรคมนาคมร่วมเป็นคณะกรรมการ

วันที่ ๓๐ ก.ค.๕๒ วันสุดท้ายของการประชุมเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคอาเซียน (The Next Wave of ASEAN Consumer Protection in Telecommunications) ผู้แทนจากองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคจากประเทศ ได้ร่วมกันประกาศปฏิญญาเชิงรายนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ การประชุมดังกล่าวจัดโดย สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ร่วมกับสภาองค์กรผู้บริโภคอาเซียน (Southeast Asian Consumer Council - SEACC) สหพันธ์ผู้บริโภคสากล (Consumer International) และมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) มีผู้เข้าร่วมจาก ๘ ประเทศ ได้แก่ ไทย ออสเตรเลีย ฮังการี อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สิงคโปร์ สเปน และไทย จัดขึ้นระหว่าง ๒๘-๓๐ ก.ค. คู่ขนานกับการประชุมสภาหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมอาเซียน ครั้งที่ ๑๕ ซึ่ง คณะกรรมการกำกับกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ของไทยเป็นเจ้าภาพ

คุณสารี อ๋องสมหวัง ตัวแทนจากประเทศไทยระบุถึงเนื้อหาสำคัญของปฏิญญาว่า ที่ประชุมเห็นว่า

๑. โทรคมนาคมควรเป็นบริการพื้นฐานสำหรับทุกคน
๒. จะมีการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ ในการคุ้มครองผู้บริโภคว่าเป็นอย่างไร
๓. โดยเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในอาเซียน จะทำงานร่วมกันภายในกลไกเดิม ไม่ว่าจะเป็น SEACC หรือสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล โดยกำหนดด้านโทรคมนาคมขึ้นมาเพิ่มเติมเป็นการเฉพาะ
๔. จะมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระเบียบและการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่างๆ ของอาเซียนโดยประเทศออสเตรเลียรับเป็นเจ้าภาพดำเนินการ
๕. กำหนดให้เครือข่ายองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคม พบปะกันเป็นประจำทุกปีเพื่อติดตามสถานการณ์ ความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน
๖. เรียกร้องให้ กทช. ของไทยและของประเทศต่างๆ ในอาเซียนสนับสนุนกิจกรรม หรือการริเริ่มการทำงานด้านนี้
๗. เรียกร้องให้ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นธุรกิจข้ามชาติจำนวนมากใช้มาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเทศและแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ CSR อย่างแท้จริง

สารี กล่าวด้วยว่า ในการพบปะกันของเครือข่ายผู้บริโภคอาเซียนในปีหน้าจะมีการนำผลการศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทด้านโทรคมนาคมต่าง ๆ มาจัดอันดับและเผยแพร่ต่อสาธารณะด้วย เพื่อเป็นทางเลือกในการใช้บริการกับบริษัทที่มีมาตรฐานดีไม่เอาเปรียบผู้บริโภค

เราเห็นพ้องร่วมกันและขอประกาศว่า

เซี่ยะ เซียง ชุน ตัวแทนจากประเทศสิงคโปร์ กล่าวว่า การขับเคลื่อนนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นเพื่อรับมือกับการเปิดเสรีการค้าและบริการของภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเป็นการทำอาเซียนให้เป็นตลาดเดียวและกำลังจะเริ่มขึ้นในปีหน้า เนื่องจากรัฐบาลมักมุ่งเน้นในด้านเศรษฐกิจเป็นหลักแต่ขาดมิติของการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวมตัวของเครือข่ายผู้บริโภคในอาเซียน จึงเป็นการทำงานเชิงรุกเพื่อจัดตั้งกลไกและสะสมความเข้มแข็งไว้ เพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคในอาเซียน

ปฏิญญาเซียงรายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (ประเทศไทย)

การบริการการสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับทุกคนและควรมีมาตรการปกป้องผู้บริโภค รวมถึงการส่งเสริมประโยชน์สาธารณะ ในฐานะที่เป็นสาธารณูปโภคที่มีความสำคัญจำเป็นสำหรับทุกคน ในยุคปัจจุบันใน ASEAN Economic Community Blueprint ซึ่งรัฐบาลของประเทศสมาชิกได้ลงนามรับรองในปี ๒๕๕๐ ได้ตกลงร่วมกันที่จะให้การคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ได้รับการจัดการแบบมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง อย่างไรก็ตามการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมนั้น ยังห่างไกลคำว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางอยู่มากเรา ในนามขององค์กรผู้บริโภคจากสมาชิกในภูมิภาคอาเซียน รวมไปถึงองค์กรผู้บริโภคจากออสเตรเลีย ฮองกงซึ่งได้ร่วมกัน จัดการประชุมเครือข่ายองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม (The Next Wave of ASEAN Consumer Protection in Telecommunications) และมีความตระหนักร่วมกันถึงปัญหาที่ผู้บริโภคเผชิญเช่น การเข้าถึงถ้วนหน้า ความโปร่งใส มาตรฐานด้านราคาที่เอื้อให้ทุกคนเข้าถึงได้ การตรวจสอบได้ของผู้ประกอบความยั่งยืน และผลกระทบต่อด้านสุขภาพ

๑. จะต้องสร้างมาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค ในบริการโทรคมนาคมร่วมกัน

๒. บริการโทรคมนาคม จะต้องได้รับการดูแลในฐานะบริการจำเป็นพื้นฐานและเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ ด้วยเหตุนี้เราจึงตกลงที่จะทำงานร่วมกันในมิติต่างๆ ต่อไปนี้๑. จะจัดให้มีการประชุมทุก ๆ ปีพร้อมกับการประชุมสภาหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมอาเซียน (ATRCA) เพื่อที่จะเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ ระหว่างประเทศสมาชิก

๒. จัดตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและเชื่อมโยงการทำงานกับองค์กรผู้บริโภคที่มีอยู่ เช่นสภาองค์กรผู้บริโภคสากล (Southeast Asian Consumer Council) และสหพันธ์ผู้บริโภคสากล (Consumers International)

เราขอเรียกร้องให้

๑. องค์กรกำกับดูแลกิจการ โทรคมนาคม ในกลุ่มประเทศอาเซียน ให้การสนับสนุนแนวคิดริเริ่มต่างๆ ที่ได้ประกาศไว้ในปฏิญญา
๒. ผู้ให้บริการโทรคมนาคม มีกาประกอบธุรกิจที่เป็นธรรม ต่อผู้บริโภคและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

เรื่องที่ ๕ สัพทโทรคมนาคม Broadband บรอดแบนด์ เป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้าง ความหมายจึงแตกต่างกันไปตามบริบทที่ใช้ ทุกวันนี้จัดเป็นศัพท์ทางการตลาดมากกว่าศัพท์เทคนิคหมายถึง โทรคมนาคมที่มีแถบความถี่กว้าง ไร้ส่งข้อมูลสามารถให้บริการต่าง ๆ ผ่านบรอดแบนด์ในลักษณะเดียวกับทางด่วนที่ยังมีมากเลนรถยิ่งขึ้นไปวิ่งได้มากขึ้นขึ้นเป็นวิธีการส่งสัญญาณที่อาศัยความถี่จำนวนมากซึ่งแบ่งออกเป็นช่องสัญญาณต่าง ๆ ยิ่งแบนด์วิดท์ (ความกว้างแถบความถี่) กว้างเท่าไร สมรรถนะในการรับส่งข้อมูลยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น เช่น สายอากาศที่วิศวกรรมดาวจรรับสัญญาณได้เพียงบางช่องเท่านั้น แต่สายอากาศ ‘บรอดแบนด์’ จะรับได้หลายช่องกว่า บ้างก็หมายถึงวงจรที่เร็วกว่าการเรียกสายหรือการต่อเลขหมายโทรศัพท์เป็นวงจร ‘เคเบิลโมเด็ม’ จากผู้ให้บริการเคเบิลทีวี หรือวงจรดีเอสแอล (สายผู้เช่าดิจิทัล) จากผู้ให้บริการในพื้นที่ พุดง่าย ๆ ก็เป็นอะไรก็ได้ที่ “เร็ว”

Brownfield คำตรงข้ามของคำว่า ‘green field’ หมายถึง ข้าวของทุกอย่าง (อาทิ อุปกรณ์ สถาปัตยกรรม โครงข่าย วิธีดำเนินการ) ในโครงการด้านโครงข่ายโทรคมนาคม (ดูศัพท์ *Greenfield* และ *Legacy*)

Cell phone เป็นศัพท์ที่คนอังกฤษนิยมใช้ หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งที่เป็นแบบมือถือและติดตั้งประจำรถ

Celliquette มรรยาททางสังคมที่ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือพึงยึดถือปฏิบัติ เช่น ไม่เปิดเครื่องโทรศัพท์ในโรงภาพยนตร์ หรือในที่ประชุมสัมมนาไม่คุยโทรศัพท์เสียงดังเวลาที่มีผู้อื่น (ที่ไม่ใช่ ‘กาكينนี้’ หรือคนกันเอง) อยู่ด้วย เพราะจะเป็นการรบกวนผู้อื่น

Common Carrier ผู้ร่วมให้บริการโทรคมนาคม ในแวดวงโทรคมนาคม ศัพท์คำนี้ใช้หมายถึงบริษัทโทรศัพท์หรือบริษัทผู้ให้บริการ โทรศัพท์

Digital divide ศัพท์บัญญัติใน ‘ศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับราชบัณฑิตยสถาน’ ใช้ว่า ‘ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล’ มาจากแนวคิดที่ว่า คนจนเสียเปรียบคนรวยมาก เพราะฝ่ายหลังสามารถเข้าถึง ‘แก้วแหวนเงินทอง’ แห่งยุคดิจิทัล ประธานาธิบดีบิล คลินตันเคยใช้คำว่า ‘digital divide’ ซึ่งว่า มี ‘ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล’ ระหว่างครอบครัวที่ยากจนกับครอบครัวที่ร่ำรวยเมื่อกล่าวถึงข้อเท็จจริงที่ว่า ในสหรัฐอเมริกามีรายได้ต่อปีสูงกว่า 75,000 ดอลลาร์มีโอกาสที่จะเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่าครอบครัวคนจน ๒๐ เท่า เวลาพูดถึง ‘ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล’ มักจะมองความ

แตกต่างกันแง่ของจำนวนโทรศัพท์ จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตหรือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อหัวในประเทศจน และประเทศราย

End user ผู้ใช้ชั้นปลาย, ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมปลายทาง หมายถึง บุคคล องค์กร บริษัท หน่วยงาน รัฐบาล หรือ หน่วยงานนอกเหนือจาก IXC (Interexchange Carrier) ที่ใช้บริการระหว่างรัฐ (interstate service) โดยไม่ได้นำไปขายต่ออีกทอดหนึ่งสมัยก่อนหมายถึงผู้ที่โทรออกหรือรับสายเข้าแต่การแพร่กระจายของ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความเห็นไม่ลงรอยกันว่าการส่งสัญญาณโทรคมนาคมเริ่มต้นและสิ้นสุดลง ตรงไหน

Greenfield หรือเขียนแยกเป็น 'green field' ใช้หมายถึงอะไรที่ใหม่ หรือข้าวของที่นำมาพัฒนาขึ้นมาใหม่ เป็นคำ ตรงข้ามของคำว่า 'legacy' (คูศัพท์ *Legacy*) 'green field telecom network' จึงเป็นโครงข่ายโทรคมนาคมที่สร้างขึ้นใหม่โดยไม่ได้อาศัยอุปกรณ์หรือสถาปัตยกรรมโครงข่ายดั้งเดิมใด ๆ คำ ๆ นี้มีที่ใช้กว้างขวางออกไปจน ครอบคลุมแทบทุกด้านของการลงทุนใหม่ ๆ เป็นต้นว่า green field company, green field evaluation, green field opportunities, ฯลฯ

Hot spot หรือ hotspot ศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับราชบัณฑิตฯ แปลเป็นไทยว่า 'จุด พร้อมโยง' แต่ดูเหมือนตลาดจะใช้ทับศัพท์กันไปล่วงหน้าเสียแล้วเช่นเดียวกับอีกหลาย คำ Hot spot หมายถึง อาณาบริเวณที่เราสามารถเข้าถึงโครงข่ายไร้สาย 802.11b หรือ 'Wi-Fi' ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต สำหรับบ้านเรา Hot spot เซิงพาณิชย์ จะครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 50-70 เมตร ท่านเพียงแต่หิ้วแล็ปท็อปคอมพิวเตอร์ หรือพีซี (คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล) สักเครื่องที่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีไร้สายหรือมี '802.11 wireless card' ติดมากับ เครื่องด้วยไปอยู่ในเขตพื้นที่ใช้งาน ก็สามารถจะท่องเน็ตได้ ส่วนจะเสียเงินหรือไม่ นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าท่านจะไป โผล่อยู่แถวไหน แล้วจะรู้ได้ไงล่ะว่า ตรงไหนเป็น Hot spot? คำตอบก็คือเปิดพีซีดูสิว่าเครื่อง "เห็น" โครงข่าย ใหม แล้วลองเปิด browser ดูว่าจะเข้าไปได้ไหม ทุกวันนี้ในเมืองใหญ่ทั่วโลกล้วนมี Hot spot กันหมดแล้ว ไม่ว่าจะ เป็นตามย่านธุรกิจ ศูนย์การค้า ห้องรับรองในสนามบินห้องสมุด คือพีซีชื่อป ฯลฯ ตัวอย่างที่คลาสสิกของ Hot spot ที่ได้รับการหยิบยกขึ้นมาบอกเล่ากันได้แก่ Bryan Park ในกรุงนิวยอร์ก พ่อค้าแม่ขายและร้านรวงต่าง ๆ บริเวณนั้นยอมลงทุนควักกระเป๋าจ่ายค่า 'Hot spot ส่วนกลาง' ร่วมกัน โดยหวังว่าบริการให้เปล่าอันนี้จะดึงดูด ผู้คนเข้าไปเที่ยวในปาร์กมากขึ้นและแน่นอนว่านั่นหมายถึงเม็ดเงินที่จะถูกดูดจากกระเป๋า 'ว่าที่ลูกค้า' เหล่านั้น จะ มากขึ้นเป็นเงาตามตัว!

ICT ใช้ทับศัพท์ว่า ไอซีที เป็นคำย่อของ 'Information and Communication Technologies' เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการผสานคอมพิวเตอร์และการสื่อสารเข้าด้วยกัน จัดเป็นวัฏจักรรอบจักรวาลชี้ หมายถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการรวบรวม เก็บรักษา คั่นคืน ประมวลผลวิเคราะห์และส่งผ่านข้อมูลบางนิยาม หมายถึงแหล่งข้อมูลหรือทรัพยากรที่อิงระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งที่อยู่โดด ๆ โดยตัวมันเองหรือเชื่อมต่อกันเป็น โครงข่าย โดยเป็นได้ทั้งฮาร์ดแวร์และ

ซอฟต์แวร์ บ้างก็หมายถึงแทบทุกอย่างที่ใหม่และเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ การสื่อสารผ่านดาวเทียม และโทรศัพท์มือถือที่ติดต่อกันผ่านสายเคเบิลหรือเสาอากาศ ฯลฯ บางคำจำกัดความหมายถึง 'เครื่องมือดิจิทัล' ที่ใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจและแนวปฏิบัติในทางธุรกิจ สำหรับบางที่ โดยเฉพาะแถบยุโรปจะใช้หมายถึงสาขาคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ซึ่งมักจะพบเห็นในหน้าตาของคำว่า "information technology" (IT) มากกว่า เพราะไอที ก็หมายรวมถึงเทคโนโลยีทั้งสองประเภทนี้เอง ส่วนความพร้อมด้านไอซีทีนี้ กล่าวกันว่าเป็นเรื่องของระดับนโยบายแวดวงวิชาการ และองค์การพัฒนาเอกชนหรือเอ็นจีโอ

Legacy หมายถึงทุกอย่างที่เราถืออยู่ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ แฟ้มข้อมูลและงานเอกสาร ในพจนานุกรมส่วนใหญ่จะหมายถึงสิ่งที่ตกทอดมาจากอดีตหรือยุคก่อนหน้า เมื่อใช้กับอะไรก็จะมีนัยว่าสิ่งนั้นเรายังต้องอุ้มไว้ แม้จะตกรุ่นหรือล้าสมัยไปแล้ว เนื่องจากการไล่ทิ้งจะยิ่งยุ่งยากหรือแพงกว่ามีแต่จะต้องใช้วิธีการปรับปรุงหรือยกเครื่องเอา เมื่อนำไปใช้เป็นคำคุณศัพท์ขยายนาม เช่น legacy media, legacy bank จะหมายถึง วิธีการที่ใช้กันในสมัยที่ยังไม่มีอินเทอร์เน็ต

Low Power FM Radio หรือ LPFM เป็นวิทยุ เอฟเอ็มกำลังส่งต่ำ มีขึ้นในเดือนมกราคม ค.ศ. 2000 เมื่อครั้งที่คณะกรรมการกลางกำกับดูแลกิจการสื่อสาร (FCC) ของสหรัฐอเมริกา ออกใบอนุญาตประเภทใหม่ขึ้นสำหรับวิทยุ เอฟเอ็มกำลังส่งต่ำที่ไม่ได้มีขึ้นในเชิงพาณิชย์ **Low Power FM Radio (LPFM)** ก่อนหน้านั้นกำลังส่งที่ใช้กันจะสูงหลายพันวัตต์ (ราว 6,000 - 100,000 วัตต์) การจะมีสถานีวิทยุเอฟเอ็มสักแห่งหนึ่ง จึงต้องลงทุนอย่างน้อย 1 ล้านเหรียญสหรัฐ ขณะที่สถานี LPFM จะถูกกว่ากันมาก เครื่องส่งและเสาอากาศจะมีราคาเพียง 2,000-5,000 เหรียญสหรัฐ มุ่งหมายคือให้บุคคลและองค์กรเล็ก ๆ ได้เป็นเจ้าของและดำเนินกิจการวิทยุกระจายเสียงโดยไม่มุ่งแสวงกำไร และเปิดโอกาสให้กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สื่อกระแสหลักได้มีเวทีสะท้อนความเห็นบ้าง นับว่าทำให้คนธรรมดาทั่วไปสามารถตั้งสถานีวิทยุได้ ทำนองเดียวกับที่ใคร ๆ ก็สร้างเว็บไซต์ของตัวเองได้ สถานีวิทยุเอฟเอ็มกำลังส่งต่ำนี้มีอยู่ ๒ แบบคือ แบบกำลังส่ง 10 วัตต์ และแบบกำลังส่ง 100 วัตต์ คลื่นวิทยุนี้จะรับฟังได้ภายในรัศมีประมาณ ๓-๖ ก.ม. ต่อมา FCC ได้ออกกฎเกณฑ์คุ้มครองบริการวิทยุ LPFM ซึ่งทำให้รายการทางวิทยุสายพันธุ์นี้มีความหลากหลาย สะท้อนอัตตลักษณ์และสนองความต้องการของชุมชนได้มากขึ้น

Nerd เป็นคำแสลงที่เกิดขึ้นเมื่อทศวรรษที่ 1950 ใช้หมายถึงคนน่าเบื่อ ไร้เสน่ห์ ไม่น่าสนใจ เชย ในแวดวงไอทีจะเป็นคำพ้องของ **geek** ในความหมายของคนที่อยู่แต่กับโลกคอมพิวเตอร์ ง่วนแต่เรื่องทางเทคนิค ตัวอย่างเช่น a computer nerd ทุกวันนี้ผู้ที่ถูกเรียกกันว่า **nerd** หรือบรรดา **cyber geek** ได้ประสบความสำเร็จกลายเป็น เศรษฐี หรือกระทั่งอภิมหาเศรษฐีกันไปหลายรายแล้ว จนเริ่มมีการพูดกันว่าน่าจะต้องให้คำนิยามคำ ๆ นี้กันเสียใหม่แล้ว

Netiquette ศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ใช้ว่า“มารยาทเครือข่าย” หมายถึงกฎกติกา มารยาทอันดีงามที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตพึงสังวรณและยึดถือปฏิบัติ ปรกติจะใช้กับอีเมล **mailing list** และเครือข่ายผู้ใช้หรือ”กลุ่มข่าวยูสเน็ต” (Usenet news group) ตัวอย่างเช่น เวลาเขียนอีเมลถึงใคร ควรหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่ไม่สร้างสรรค์หรือใช้ข้อความข่มขู่ กวนโอ๊ย ไม่ส่งข้อความที่ต่อไปในทำนองดูถูกดูแคลนข่มขู่คุกคาม หรือทำร้ายจิตใจกัน อะไรที่เป็นเรื่อง ‘ส่วนตัวส่วนตัว’ ไม่อยากให้บุคคลที่ ๓ ร่วมรับรู้ด้วยก็อย่าผลอภัยใส่ลงไป เพราะอีเมลของท่านอาจถูกส่งต่อไปยังผู้อื่นได้ เนื่องจากผู้รับสารทางอินเทอร์เน็ตไม่สามารถมองเห็นหน้าผู้ส่งหรือได้ยินเสียงอีกฝ่าย จึงควรใส่ใจระมัดระวังไม่ให้ ‘ทางเสียง’ หรือความหมายที่ต้องการจะสื่อถึงผู้รับสารผิดเพี้ยนไป เทคนิคที่ใช้กันแพร่หลายได้แก่ การใช้ เครื่องหมาย “smiley” ต่าง ๆ เช่น ที่ดูเหมือนหน้าคนกำลังยิ้ม หรือพิมพ์ :-) ซึ่งใช้แสดงอารมณ์ขัน ขอบอกชอบใจ หรือการปลุกปลอบใจ, เครื่องหมาย :- (เหมือนเด็กปากแหวะ ใช้แสดงความไม่พอใจ บ่งบอกว่าไม่เอาด้วยกับอีกฝ่าย และ ;-) ใช้บอกว่าเป็นเรื่องล้อเล่นกันหรือเป็นเรื่องโจ๊ก ฯลฯ

Netizen โดยรูปศัพท์มาจากคำว่า **internet** กับ **citizen** ศัพท์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ใช้ว่า “พลเมืองเครือข่าย” เรียก “พลเมืองอินเทอร์เน็ต” ก็ไม่น่าจะผิด หรือจะเป็นภาษาไว้อัจฉิน ๆ ง่าย ๆ ว่า “ชาวเน็ต” ก็ไม่น่าผิดกติกาเช่นกัน

Network: โครงข่าย, เครือข่าย

การเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์มากกว่า ๑ เครื่องขึ้นไปที่ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันและกันได้ โครงข่ายหรือเครือข่ายอาจรวมถึงอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณ เซอร์เวอร์ สายเคเบิล อุปกรณ์จัดเส้นทาง (Router), และดาวเทียม โครงข่ายโทรศัพท์จึงหมายถึงระบบทั้งระบบที่ใช้ในการส่งข้อความทางโทรศัพท์

Number portability (NP) สิทธิการคงเลขหมายเดิม หรือการใช้เลขหมายเดียวทุกระบบ

หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการมีสิทธิจะเปลี่ยนย้ายบริการจากผู้ให้บริการรายหนึ่งไปยังผู้ให้บริการอีกรายโดยยังคงใช้เลขหมายเดิม เป็น การคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องใช้บริการโทรคมนาคมที่ไม่มีคุณภาพเวลาเปลี่ยนเบอร์โทรฯ ที่ก็แทบจะเป็นมนุษย์ล่องหนที่ใครตามตัวไม่ได้ขณะที่หน่วยงานหรือบริษัทห้างร้านจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นมากมาย ตั้งแต่เปลี่ยนหัวข้อหมาย หรือที่อยู่หน้าซอง ฯลฯ สิทธิการคงเลขหมายเดิมนี้อาจแบ่งออกเป็น ๑) สิทธิในการเปลี่ยนผู้ให้บริการ ๒) สิทธิในการเปลี่ยนประเภทบริการ และ ๓) สิทธิในการเปลี่ยนสถานที่เข้าถึงบริการ สำหรับในบ้านเรา กทข. พยายามผลักดันนโยบายการใช้สิทธิคงเลขหมายเดิมเมื่อมีการย้ายโครงข่ายผู้ให้บริการ โทรคมนาคมมาตลอด คาดว่าจะคลอดออกมภายในปีนี้ ขณะนี้กำลังอยู่ในขั้นตอนของการระดมความคิดเห็นสาธารณะ ขั้นแรกจะบังคับใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนแต่กว่าจะได้ใช้งานจริงคงต้องรอการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลกลางซึ่งจะเก็บรักษาเลขหมายโทรศัพท์ทุกเลขหมาย รองรับระบบที่ผู้ให้บริการจะเชื่อมต่อเข้าไป หาก “เลข

หมายเหตุทุกกระบวน” ออกมาบังคับใช้จะส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อรักษาฐานกลุ่ม ลูกค้า และช่วยให้การใช้ทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคมเป็นไปอย่างคุ้มค่า

Open skies: แปลโดยอรรถหรือแปลตรงตามรูปคำว่า ‘เปิดฟ้า’ หมายถึง ‘เปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมด้านดาวเทียม’ ใช้ กับกรณีที่รัฐบาลหรือหน่วยงานรัฐอนุญาตให้มีการขายบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ในสหรัฐอเมริกา มีนโยบายเปิดให้มีการบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม (‘Open skies’ satellite policy) ใคร ๆ ก็สามารถยื่นขออนุญาตยิงดาวเทียมและประกอบกิจการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ซึ่งออกจะแน่นอนว่าจะได้รับอนุญาตกัน เมื่อกลางปี 1991 สหภาพยุโรปก็คิดจะ ‘เปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมด้านดาวเทียม’ เช่นกัน และเริ่มอนุญาตให้มีการซื้อและดำเนินธุรกิจ ‘สถานีภาคพื้นดินสำหรับรับสัญญาณดาวเทียม’ ไปบ้างแล้วโดยไม่ต้องเชื่อมต่อกับโครงข่ายของภาครัฐ

Telecom: “โทรคม” คำย่อของ “telecommunications” หรือ “โทรคมนาคม” ในพจนานุกรมไทย ซึ่งเป็นที่ยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวางถ้าเป็นคนอังกฤษจะมีS ห้อยท้าย (telecoms) ตามคำเต็ม น่าจะเรียกว่า “โทรคม” ตามรูปศัพท์เดิมได้เช่นกัน

Telecommunications: โทรคมนาคม “โทร คมนาคม” หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่สามารถทำได้ในระยะไกล โดยอาศัยการเชื่อมต่อด้วยสาย เช่น โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานโครงข่ายโทรเลข และการเชื่อมต่อแบบไร้สาย เช่น โครงข่ายโทรศัพท์มือถือ โครงข่ายดาวเทียม การรับส่งสัญญาณเป็นได้ทั้งสัญญาณไฟฟ้าหรือสัญญาณแสง มีทั้งที่ผ่านทางสายหรือใยแก้วนำแสง และผ่านแม่เหล็กไฟฟ้า(ผ่านอากาศ)

Telephony: การโทรศัพท์, บริษัทโทรศัพท์

หมายถึงเรื่องของการส่งสัญญาณเสียงผ่านเครือข่ายสื่อสารด้านโทรคมนาคม รากศัพท์มาจากภาษากรีกซึ่งแปลว่า “เสียงจากที่ไกลโพ้น” ระยะเวลาไม่กี่ร้อยปีแรกที่เริ่มมีอุตสาหกรรมโทรศัพท์ คำ ๆ นี้ใช้ในความหมายของธุรกิจด้านกิจการโทรศัพท์ แต่ต่อมาบรรดาบริษัทโทรศัพท์ที่กลับสมัครใจจะเรียกธุรกิจของตนว่า “โทรคมนาคม” มากกว่า เพราะเป็นอะไรที่ครอบคลุมมากกว่าเสียง มาในระยะต้น ๆ ของทศวรรษที่ 1990 เมื่อบริษัทคอมพิวเตอร์พาเหรดกันเข้าแข่งเกิดในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมอย่างคึกคัก คำว่า ‘Telephony’ จึงกลับมาใช้กันอีกบ้างก็หมายถึง การนำโทรศัพท์เข้าร่วมอยู่ในระบบเดียวกับสถานีงาน(workstation) อย่างเป็นทางการไปรษณีย์เสียง(voicemail) กับแฟกซ์ที่ส่งเข้ามาที่ร่วมระบบกับอีเมลล์ได้ เป็นต้น

Webhosting นิยมใช้ทับศัพท์ว่า เว็บโฮสติง เป็น บริการที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือไอเอสพี(Internet Service Provider - ISP) และ ผู้ให้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือไอเอพี(Internet Access Provider - IAPs) มีไว้ให้บริการต่าง ๆ นำเว็บไซต์ของตนไปไว้ในคอมพิวเตอร์ของ ISP คอมพิวเตอร์เหล่านี้จะพ่วงกับลิงค์ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับ

อินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโฮสติงอินเทอร์เน็ตหรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดย ISP จะคิดค่าบริการจากลูกค้าตามอุปกรณ์ที่ใช้และสมรรถนะในการรับส่งข้อมูลวิกิพีเดียให้นิยามว่า “พื้นที่การใช้งานในอินเทอร์เน็ต

สำหรับเว็บไซต์ทั่วไป โดยเปรียบลักษณะของโฮสติ้งว่าเหมือนกับฮาร์ดดิสก์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้าพื้นที่การใช้งานของคอมพิวเตอร์มาก ก็จะเก็บไฟล์หรือข้อมูลต่าง ๆ ได้มากตามไปด้วย

เรื่องที่ ๔ อุปกรณ์ซึ่งสามารถเล่น 3G/HSDPA บนความถี่ 850 MHz ได้ แบ่ง Device เป็น ๒ กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ (อย่างไรก็ต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งหนึ่งนั)

๑. กลุ่มของมือถือ ปัจจุบันมือถือที่ Support 3G/HSDPA บนความถี่ 850 MHz ได้แก่

มือถือ Sony Ericsson มีทั้งหมด 5 ตัว ได้แก่ K850i W760i W705a C510a และ W995a

PDA hTC ได้แก่ Touch Cruise, Tytn II, P3600 และ Do pod ได้แก่ 838Pro, D810, U1000

PDA ยี่ห้ออื่นๆ เช่น HP Ipaq 612, HP Ipaq 912, mWG Atom V, mWG Zinc II เป็นต้น

มือถือ Nokia เช่น E51, 6120, 3210C, 5610 เป็นต้น

๒. กลุ่ม Air Card หรือ Notebook

Air Card ของ Sony Ericsson อาทิเช่น MD300 MD400 MD400g EC400 EC400g PC300

Air Card ยี่ห้ออื่น ๆ เช่น Sierra 875 881

Notebook ต่างๆที่รองรับ 3G เช่น EEEPC 901 3.5G หรือ Acer A150 ที่ใส่ซิมได้ เป็น



สรุปรายงาน

เวทีถอดบทเรียนการทำงานเครือข่ายคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง

ด้านกิจการโทรคมนาคม

วันอังคารที่ ๒๓ - วันพุธที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๓

ณ บางกอก กอล์ฟ สปร้า รีสอร์ท จ.ปทุมธานี

จัดทำโดย นางสาวอาภาณี มิตรทอง

สรุปผู้เข้าร่วมถอดบทเรียน

- | | |
|---|-------------|
| ๑. เครือข่ายคนพิการทางการมองเห็น (คนตาบอด) | จำนวน ๑๖ คน |
| ๒. เครือข่ายคนพิการทางการได้ยิน (คนหูหนวก) ล่ามภาษามือ | จำนวน ๑๖ คน |
| ๓. เครือข่ายคนพิการทางการกายและการเคลื่อนไหว | จำนวน ๗ คน |
| ๔. เครือข่ายผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง | จำนวน ๑๓ คน |
| ๕. เจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร จาก สมาคมคนตาบอดฯ | จำนวน ๕ คน |
| ๖. เจ้าหน้าที่ สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม | จำนวน ๑ คน |
| ๗. ผู้สังเกตการณ์ เจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ | จำนวน ๑ คน |

หัวข้อที่ ๑ บรรยายพิเศษในหัวข้อ “สิทธิคนพิการและผู้ด้อยโอกาสไทยในงานด้านโทรคมนาคม”

โดย คุณกิติพงษ์ สุทธิ เกริ่นนำถึงความเป็นมาของโทรคมนาคมและกิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจาก กทข.

ส่วนที่ ๑ เรื่องโครงการสายด่วน สบท. เรื่องของการเข้าถึงโทรคมนาคม การเข้าถึงข้อมูลของทุกกลุ่ม เช่น อินเทอร์เน็ตชุมชน

ส่วนที่ ๒ การจัดตั้ง กกก. มาตรฐานผลิตมาตรฐานและบริการที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคม ซึ่งจะดูว่าอะไรที่เป็นเครื่องมือ ที่ทำให้คนพิการใช้ได้จริง แต่ไม่ใช่สิ่งที่ตลาดไม่ต้องการ แล้วนำมาให้คนพิการใช้ได้ ไม่ใช่เป็นการกำหนดควบคุม ซึ่งสิ่งที่จะผลิตออกมา ต้องครอบคลุมให้คนพิการใช้ได้ เข้าถึง ในปีแรกคำนึงถึงผลิตภัณฑ์มาตรฐานที่คนพิการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์บ้าน มือถือ โทรศัพท์สาธารณะ แต่ยังไม่เข้าไปถึงอินเทอร์เน็ต แต่ถ้าที่ข้อเสนอแนะ กกก. ต้องทบทวน

ส่วนที่ ๓ USO คือมาตรฐาน บริการเพื่อสังคมและบริการอย่างทั่วถึง ในการที่ประเทศไทยนำมาใช้ เมื่อพูดถึง USO ในไทย แนวเสียงจะไปในแนวสังคมสงเคราะห์ เหมือนการแจกบัตรโทรศัพท์ เพื่อคาดหวังไม่ให้แจก เป็นเรื่องที่คาดหวังว่าจะไม่แจก ซึ่งไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการแจกบัตรให้กับคนพิการที่ไม่ตรงวัตถุประสงค์ ซึ่งไม่ใช่ว่าเป็นเรื่องที่พอใจ ในความยากลำบาก และไม่เป็นอันดับต้นๆ ในการให้บริการ เพราะไม่ได้ถามคนที่ต้องการใช้ เนื่องจากทำตามแนวคิดแทนคนพิการ แต่แนวโน้มที่ต้องการทำ คือนำความต้องการของเป้าหมายมาเป็นตัวตั้ง **สิ่งที่ทำในปีนี้**

๑ ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต ให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ โดยให้คนพิการเตรียมหาสถานที่ในการรองรับบริการ เป็นศูนย์นำร่อง ศูนย์ละ๕ แห่ง ตามประเภทคนพิการ มีลักษณะเป็นศูนย์เปิด ให้สมาชิกเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์อย่างง่าย ซึ่งมีงบประมาณในการจัดและดูแล

๒ งบจัดซื้ออุปกรณ์ปลายทาง ให้กับคนพิการและผู้ด้อยโอกาสเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมง่ายขึ้น วมไปถึงอุปกรณ์ปลายทาง เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์

๓. กทข.มีการจัดทำโครงการพิเศษ แต่อยู่ระหว่างการจัดตั้งว่ามีใครเหมาะสมที่จัดเสนอแนวทางไว้บ้าง ซึ่งUSO จะเป็นแหล่งที่สนับสนุนทุนได้

๔. กิจกรรมจาก สบท. ซึ่งจะมีประกาศในการรับการพิจารณา ในเรื่องการฝึกอบรมแกนนำต่างๆ จะมีต่อเนื่อง ส่วนรูปแบบต้องดูรายละเอียด เรื่องการรณรงค์ การคุ้มครองสิทธิ สบท.ต้องทำอยู่แล้ว

๕. ศูนย์สาธิต อุปกรณ์ด้านโทรคมนาคมสำหรับคนพิการมีการเซ็นสัญญาร่วมกับNECTEC กับสบท. ซึ่งศูนย์จะอยู่ในสภท. โดยกำหนดว่าคนพิการทุกกลุ่ม ต้องเข้าถึง สะดวก ตั้งขึ้นมาเพื่อใช้เป็นหน่วยงานสาธิตให้ความรู้ เผยแพร่ข้อมูลต่างทั้งตัวคนพิการ ผู้สนใจ นักวิชาการ ผู้ให้บริการ ในการสาธิตติดตั้ง ดำเนินการอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีในระดับสากล ให้มีประสบการณ์ตรงในการใช้จริง ส่วนใน

ต่างจังหวัด(ตจว) ทางศูนย์ได้เพิ่มการเผยแพร่ในการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่ จะมีการติดตั้งอุปกรณ์ ระบบอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงให้กับคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว ในการอบรมระยะสั้นก็ต้องสามารถให้คนพิการทุกกลุ่มเข้าถึงได้ และการจัดอบรมต่างๆ ตามศูนย์กำหนด

๖. กระทรวง ICT เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะทำให้เราเข้าถึงกิจกรรมโทรคมนาคม. สิทธิตามกฎหมายกระทรวงของ ICT ที่ออกตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๔ ซึ่งได้ผ่าน ครมแล้ว กำลังส่งให้ทางกฤษฎีกาพิจารณาประกาศใช้ได้เร็วที่สุด ในกฎกระทรวงแบบรูปธรรม ก็จะเป็นการแจกอุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการ เงื่อนไข ซึ่งเป็นการออกกฎกระทรวงเพื่อต้องการให้คนพิการเข้าถึงโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศให้คนพิการเข้าถึงมากขึ้น ซึ่งยังมีประเด็นที่ทับซ้อนกับUSO

๗. สิ่งที่ ICT ดำเนินการเดิม คือการตั้งศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ของICT โดยกำหนดครอบคลุมในกลุ่มคนพิการทุกประเภทรวมถึงพี่น้องกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง ศูนย์บริการICT ในชุมชน ประมาณ ๑๐ แห่ง ทั่วประเทศ โดยการติดตั้งอุปกรณ์ในการใช้ครอบคลุมถึงคนพิการทุกประเภท ซึ่งอาจมีแนวโน้มในการนำอุปกรณ์ต่างๆที่อยู่กระจายแต่ละศูนย์มาให้องค์กรคนพิการใช้ประโยชน์มากขึ้น

๘. หน่วยงานสุดท้ายที่มีเรื่องของคนพิการ โทรคมนาคมคือ NECTEC เป็นหน่วยงานที่วิจัย พัฒนางานด้านคนพิการ สิ่งที่ถูกทำมากที่สุดคือ ภาษามือที่ได้ถูกพัฒนามาอย่างมากมาย ซึ่งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อาจนำมาใช้ในการจัดทำศูนย์สาธิต และการพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ ในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ยังส่งเสริมให้เกิดชิ้นงาน และงานวิจัยเพื่อส่งเข้าประกวดและนำมาพัฒนา

หัวข้อที่ ๒ ทบทวนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

วิทยากร โดย คุณกิติพงษ์ สุทธิ คุณวีรศักดิ์ ตั้งพลพันธ์

วิทยากร เริ่มต้นจากการตั้งคำถามและให้ทุกเครือข่ายช่วยบอกความหมายของคำว่า“ถอด” คือ การถอดสิ่งต่างๆ ออกมาความชัดเจนของการถอดบทเรียน ต้องเป็นการแยกออกมาเป็นชิ้น แต่ต้องมีความชัดเจน(คำถาม คำว่า ถอด คืออะไร เป็นการตั้งคำถามที่ได้รับคำตอบที่ไม่ตอบสนองกับการนำสู่หัวข้อของกิจกรรม)

บทเรียน คือ ความรู้ ประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค ทั้งส่วนที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ

การถอดบทเรียน คือ การนำสิ่งต่างๆออกมาจากกิจกรรมทั้งหมด

สิ่งที่จะถอดบทเรียน คือ สิ่งที่ได้ทำร่วมกัน เป็นกิจกรรม เป็นโครงการ เป็นงานที่ได้ทำร่วมกัน และมีจุดประสงค์ร่วมกัน ในการพัฒนาไม่ให้เกิดปัญหาหรือการกระทำสิ่งที่เป็นปัญหาอุปสรรค เดิม เพื่อนำไปสู่การทำงานต่อไป

๑. เราจะถอดอะไร

ขั้นตอนแรกเป็นการตกลงร่วมกัน ในสิ่งที่เราจะถอด ในการทำโครงการที่ผ่านมา สิ่งที่ต้องการคือ การทบทวนวัตถุประสงค์ และกิจกรรม ที่ผ่านมา เรื่องที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรที่นำมาถอดบทเรียน ให้เส้นทางของแต่ละเครือข่ายตรงกัน ต้องมีวัตถุประสงค์ของงาน

ขั้นตอนที่สอง นำกิจกรรมที่ทำ มาถอดกิจกรรมร่วมกัน ในชุดคำถาม ในกิจกรรมต่างๆ ที่ทำต้องมีสิ่งใดมาจับและการพิจารณาบ้าง เช่น เรื่องของปัญหา อุปสรรค ความสำเร็จ ความไม่สำเร็จ ประสบการณ์

ขั้นตอนสุดท้าย นำสิ่งที่ได้แต่ละเครือข่ายมาตั้งเป็นประเด็นในการดำเนินงานข้างหน้า ถ้าเราต้องการทำกิจกรรมเดิมเราจะทำอย่างไรต่อไป ให้เกิดประสิทธิภาพหรืออาจมีกิจกรรมเสริมที่สามารถนำไปสู่การมีประสิทธิภาพและความสำเร็จ

๒. แบ่งกลุ่มตามเครือข่าย โดยนำวัตถุประสงค์หลักของโครงการมาถอดบทเรียน โดยการดึงกิจกรรมของแต่ละเครือข่ายออกมา ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

๓. นำเสนอแต่ละเครือข่าย (นำเสนอกิจกรรมหลักของโครงการของแต่ละเครือข่าย)

หัวข้อที่ ๓ สรุปกิจกรรมของแต่ละเครือข่าย

๑. สรุปกิจกรรมของเครือข่ายคนหูหนวก

กิจกรรมที่ ๑ ประชุมคณะทำงานจัดสัมมนา “การเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมของคนหูหนวก” ๔ ภาค

กิจกรรมที่ ๒ โครงการสัมมนา “การเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมของผู้พิการทางการได้ยิน” ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กิจกรรมที่ ๓ โครงการสัมมนา “การเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมของผู้พิการทางการได้ยิน” ภาคใต้

กิจกรรมที่ ๔ โครงการสัมมนา “การเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมของผู้พิการทางการได้ยิน” ภาคเหนือ

กิจกรรมที่ ๕ โครงการสัมมนา “การเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมของผู้พิการทางการได้ยิน” ภาคกลาง

กิจกรรมที่ ๖ ประชุมสรุปผลการจัดสัมมนา “การเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมของคนหูหนวก” ๔ ภาค

๒. สรุปกิจกรรมของเครือข่ายคนตาบอด

กิจกรรมที่ ๑ จัดการสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้บริ โภคตาบอด ๒ ครั้ง

กิจกรรมที่ ๒ จัดประชุมแกนนำเครือข่าย ๓ ครั้ง

กิจกรรมที่ ๓ จัดรายการวิทยุเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสมาชิกในเครือข่ายและผู้ที่สนใจ

๓. สรุปกิจกรรมของเครือข่ายคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว

กิจกรรมที่ ๑ “เวทีรู้และเข้าใจ กิจกรรมโทรคมนาคม” สำหรับผู้บริ โภคกลุ่มคนพิการร่างกาย

กิจกรรมที่ ๒ เวทีพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริ โภคในกิจการ โทรคมนาคมให้มีประสิทธิผล

กิจกรรมที่ ๓ กิจกรรมสรุปบทเรียน และถอดบทเรียน ขจัดอุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สำหรับคนพิการ ทางร่างกาย”

กิจกรรม ๔ เวทีแลกเปลี่ยนกิจการโทรคมนาคม

๔. สรุปกิจกรรมของเครือข่ายผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง

กิจกรรมที่ ๑.๑ ประสานแกนนำชุมชนในระดับพื้นที่

กิจกรรมที่ ๑.๒ จัดเวทีอบรมให้ความรู้ “โทรคมนาคมกับการเข้าถึงชุมชนเมือง”

กิจกรรมที่ ๑.๓ จัดตั้งกลุ่มผู้ใช้บริการ

กิจกรรมที่ ๑.๔ อบรมการบริหารจัดการกลุ่มให้กับแกนนำ

กิจกรรมที่ ๑.๕ จัดเวทีแลกเปลี่ยนกลุ่มต่างๆในระดับเขต

กิจกรรมที่ ๑.๖ ค้นหาแกนนำระดับเขตเพื่อขับเคลื่อนงานเชิงนโยบาย

กิจกรรมที่ ๒.๓ กำหนดประเด็นการขับเคลื่อนงานประชุมคณะทำงาน/กรรมการเครือข่าย

กิจกรรมที่ ๓.๑ อบรมเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำ 50กลุ่มๆละ ๑ คน

กิจกรรมที่ ๓.๒ ฝึกรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำปรึกษาต่อ ๕๐ กลุ่ม

สรุปรายงาน วันพุธที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๓

ชี้แจงแนวทางการถอดบทเรียนและสรุปประสบการณ์

หัวข้อที่ ๔ คำถามถอดบทเรียนกิจกรรม

๑. ความสำเร็จของกิจกรรม
๒. ตัวช่วยให้เกิดความสำเร็จ เช่น บุคคล สถานการณ์ ข้อมูล
๓. อุปสรรคที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จ
๔. สิ่งที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จของกิจกรรม
๕. ผลพลอยได้จากการทำกิจกรรม
๖. คู่มือของการทำกิจกรรมครั้งต่อไป
๗. การขับเคลื่อนด้านกิจการโทรคมนาคมของเครือข่าย อย่างน้อย๓ เรื่อง

หัวข้อที่ ๕ กิจกรรมถอดบทเรียนและสรุปประสบการณ์

สรุปถอดบทเรียนและสรุปประสบการณ์

เครือข่ายคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว

กิจกรรมที่ ๑ สร้างความเข้มแข็งให้กับแกนนำคนพิการทางด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวในการเข้าถึงกิจการโทรคมนาคม “เวทีรู้และเข้าใจ กิจกรรมโทรคมนาคม”

วัตถุประสงค์ (๓) เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภครวมและองค์กรผู้บริโภครวมด้านต่างและที่เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม

๑. ความสำเร็จของกิจกรรม

- ทำให้ผู้บริโภครวมคนพิการ ตระหนักถึงสิทธิของตนเอง(ที่ถูกละเมิดในชีวิตประจำวัน)
- เกิดกลุ่มแกนนำ(คนรุ่นใหม่)
- การสร้างเครือข่ายของคนพิการทางด้านร่างกาย
- ได้รับความสนใจจากกลุ่มเป้าหมาย(จำนวนคนเกิน)
- สามารถเชื่อมโยงปัญหาเฉพาะของคนพิการเข้ากับโทรคมนาคมได้
- โดยภาพรวม กลุ่มเป้าหมายพอใจในเนื้อหา สถานที่และการฝึกอบรม
- เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักวิชาการและคนพิการ

๒. ตัวช่วยให้เกิดความสำเร็จ เช่น บุคคล สถานการณ์ ข้อมูล

- การใช้กิจกรรม การแสดงบทบาท หรือเทคนิคการฝึกอบรมที่หลากหลาย ทำให้ไม่น่าเบื่อ
- วิทยากรที่มีความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
- การเรียงลำดับหัวข้อเชื่อมโยงกัน เป็นขั้นตอน
- สื่อ เอกสาร อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมที่เหมาะสม

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนพิการและนักวิชาการ
- การเชื่อมโยงโทรคมนาคมเข้ากับแนวคิด/กฎหมายสากล
- การอบรมแนวคิดคนพิการ/อุปสรรคของคนพิการ ทำให้สามารถเชื่อมโยงปัญหาเฉพาะของคนพิการเข้ากับกิจการโทรคมนาคมได้
- สถานที่จัดกิจกรรมเหมาะสม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของคนพิการได้

๓. อุปสรรคที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จ

- ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนของคนพิการได้(ผู้รับผิดชอบเสียชีวิต) คนพิการร้องเรียนด้วยตนเองเป็นส่วนมากเพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

๔. สิ่งที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จของกิจกรรม

- ความพิการทางร่างกายที่หลากหลายมากเกินไป ทำให้การร่วมกิจกรรมบางอย่างมีความลำบาก
- การใช้ภาษาต่างประเทศ/ศัพท์วิชาการ/ศัพท์เฉพาะ ของวิทยากร
- การใช้เวลาในการทำ ธุระส่วนตัวนาน
- ไม่ตรงเวลาของคนพิการ/ผู้ร่วมกิจกรรม
- อาสาสมัครขาดทักษะในการทำกระบวนการ
- พื้นฐานความรู้ อายุ เพศ/วัย ไม่เท่ากัน
- สภาพแวดล้อม/อากาศ/แสงสว่างในห้องประชุม ไม่เหมาะสม หน้าจอเล็ก ตัวอักษรเล็กไป
- ขาดทักษะและความเข้าใจในการทำงานแบบเครือข่าย

๕. ผลพลอยได้

- มีเครือข่ายอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนงานเพิ่มขึ้น เช่น คุณสารี อ๋องสมหวัง อ. วันทนี
- เกิดการพัฒนาทักษะทีมงาน วิทยากรคนพิการ ในการทำกระบวนการต่างๆ
- สร้างความมั่นใจให้คนพิการที่เข้าร่วมกิจกรรม(คนพิการบางคนไม่เคยแสดงความคิดเห็น การทำกิจกรรมต่างๆ)
- การเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซด์และอีเมลให้แก่สมาชิกและเครือข่ายอื่นๆ
- ผู้ร่วมกิจกรรม สามารถร้องเรียนได้
- วัตถุประสงค์ที่ (๖) เพื่อให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

๖. คู่มือของการทำกิจกรรมครั้งต่อไป

- มีการกระจายการรับผิดชอบ การสำรองข้อมูล(การเก็บข้อมูลการร้องเรียน)
- แจ้งให้วิทยากรทราบเรื่องการใช้ภาษา

- สร้างกติกาการทำกิจกรรมร่วมกัน ในเรื่องของการรักษาเวลา

๑๐๕

- มีกระบวนการคัดกรองผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ
- เพิ่มเวลา ให้บทบาทกับแกนนำในพื้นที่ ลงพื้นที่เพื่อเก็บประเด็นมากขึ้น

๗. การขับเคลื่อนด้านกิจการโทรคมนาคมของเครือข่าย อย่างน้อย ๓ เรื่อง

- เสริมความรู้ในเรื่องการทำงานแบบเครือข่าย
- การทำงานเชิงรุกในระดับพื้นที่
- การผลักดันนโยบาย มาตรฐานอุปกรณ์ ฯลฯ

กิจกรรมที่ ๒ สร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อให้เกิดการพัฒนาตลาดการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ให้มีประสิทธิภาพ

เวทีพัฒนาตลาดการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย แกนนำคนพิการทางร่างกาย จำนวน ๒๔ คน กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมจริง ๓๐ คน

วัตถุประสงค์ (๑) เพื่อพัฒนาตลาดการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภค ให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ระบบเครือข่ายทั่วทั้งภูมิภาค

๑. ความสำเร็จของกิจกรรม

- เข้าใจวิธีการเขียน การฟัง การจับประเด็น การร้องเรียน

๒. ตัวช่วยให้เกิดความสำเร็จ เช่น บุคคล สถานการณ์ ข้อมูล

- วิทยากรเข้าใจกลุ่มเป้าหมายและเลือกวิธีการนำเสนอ/การจัดกระบวนการได้เหมาะสม
- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านการคัดกรอง

๓. อุปสรรคที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จ

- ไม่มี

๔. สิ่งที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จของกิจกรรม

- สภาพแวดล้อม/อากาศ/แสงสว่างในห้องประชุม ไม่เหมาะสม หน้าจอเล็ก ตัวอักษรเล็ก ไป

๕. ผลพลอยได้

- ผู้เข้าร่วมสามารถปรับใช้ทักษะกับชีวิตประจำวันได้
- ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการ เรียนรู้การจัดการกระบวนการจากการปฏิบัติจริง
- ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เรื่องการพิทักษ์ในเรื่องอื่น ๆ ด้วย
- ผู้เข้าอบรมสามารถนำกระบวนการที่ได้เรียนรู้ไปปรับเปลี่ยนกับงานหรือสิ่งรอบตัวได้
- วิทยากรได้เรียนรู้เรื่องคนพิการมากขึ้น

- ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในกระบวนการ ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง
- เกิดความสนุกสนานกระตือรือร้นตลอดเวลา

๑๑๐

- **วัตถุประสงค์ที่ (๖)** เพื่อให้ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับกิจการ โทรคมนาคม ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค

๖. **คู่มือของการทำกิจกรรมครั้งต่อไป**

- ใช้รูปแบบกิจกรรม และกระบวนการเดิม

๖.๑. **การขับเคลื่อนด้านกิจการโทรคมนาคมของเครือข่าย อย่างน้อย ๓ เรื่อง**

- สามารถทำบทบาทของผู้ร้องเรียนได้

กิจกรรมที่ ๓ เวทีสรุปบทเรียน เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดเวที นำมาศึกษารวบรวม ทำงานวิจัย ให้ความรู้ และเผยแพร่ข้อมูลในกิจการโทรคมนาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กิจกรรมสรุปบทเรียน กิจกรรมถอดองค์ความรู้ “จัดอุปสรรค เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สำหรับคนพิการ ทางร่างกาย”

วัตถุประสงค์ (๕) เพื่อศึกษารวบรวม ทำงานวิจัย ให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในกิจการโทรคมนาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. **ความสำเร็จของกิจกรรม**

- มีการนำความรู้ไปขยายต่อ
- ได้ประเด็นขับเคลื่อนร่วมกันอย่างชัดเจน

๒. **ตัวช่วยให้เกิดความสำเร็จ เช่น บุคคล สถานการณ์ ข้อมูล**

- ผู้เข้าร่วมอบรมที่ผ่านการอบรมมาแล้ว
- กระบวนการ
- เป้าหมายที่ชัดเจน

๓. **อุปสรรคที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จ**

- ผู้สนใจเข้าร่วมโดยไม่เคยกระบวนการอบรมมาก่อน
- การส่งผู้แทนเข้าร่วมอบรมทำให้ขาดความต่อเนื่อง
- การกิจแทรกซ้อนของผู้เข้าอบรมบางราย

๔. **สิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความสำเร็จของกิจกรรม**

- การไม่ตรงต่อเวลาของผู้เข้าร่วมอบรมบางราย
- ความล่าช้าของเวลา

๕. **ผลพลอยได้จากการทำกิจกรรม**

- ได้ประเด็นในการขับเคลื่อน
- ได้การแลกเปลี่ยนของเครือข่ายในพื้นที่

- มีการขยายความรู้ไปสู่องค์กรคนพิการ

๑๑๑

วัตถุประสงค์ที่(๘) เพื่อติดตาม เสนอแนะ นโยบายกฎหมายและมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ
โทรคมนาคม

๖. คู่มือของการทำกิจกรรมครั้งต่อไป

- มีการปรับกระบวนการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

๗. การขับเคลื่อนด้านกิจการโทรคมนาคมของ เครือข่าย อย่างน้อย ๓ เรื่อง

- ขับเคลื่อนเรื่องมาตรฐาน อุปกรณ์ เทคโนโลยี การเข้าถึงโทรคมนาคมสำหรับคนพิการ
- ขับเคลื่อนเรื่องประกาศ **USO** กรณีบัตรโทรศัพท์๑๐๐ บาท ขอให้นำงบประมาณในการแจกบัตรโทรศัพท์มา
ทำการพัฒนามาตรฐานอุปกรณ์ เทคโนโลยี การเข้าถึงและใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ
โดยมุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้

กิจกรรม ๔ เวทีแลกเปลี่ยนกิจการโทรคมนาคม

วัตถุประสงค์ (๕) เพื่อศึกษารวบรวม ทำงานวิจัยให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในกิจการโทรคมนาคมเพื่อการ
คุ้มครองผู้บริโภค

๑. ความสำเร็จของกิจกรรม

- มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- สามารถเลือกและตัดสินใจในการเลือกได้

๒. ตัวช่วยให้เกิดความสำเร็จ เช่น บุคคล สถานการณ์ ข้อมูล

- วิทยากร
- ผู้เข้าอบรม
- กระบวนการ

๓. อุปสรรคที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จ

- งบประมาณจำกัด
- สถานที่พัก กับสถานที่อบรมคนละแห่ง

๔. สิ่งที่ทำให้ไม่เกิดความสำเร็จของกิจกรรม

๕. ผลพลอยได้จากการทำกิจกรรม

- มีข้อมูลในการเลือกตัดสินใจในการเลือกใช้3G
- ได้แลกเปลี่ยนความคิดร่วมกัน

- วัตถุประสงค์ที่ (๖) เพื่อให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค
- ๖. คู่มือของการทำกิจกรรมครั้งต่อไป
มีการปรับปรุง

๑๑๒

๗. การขับเคลื่อนด้านกิจการโทรคมนาคมของเครือข่าย อย่างน้อย ๓ เรื่อง

หัวข้อที่ ๗ ก้าวไปสู่อนาคตร่วมกัน

สรุปประเด็นภาพรวมจากการถอดบทเรียนของแต่ละเครือข่าย โดยคุณกิติพงษ์ สุทธิ

๑. การให้ความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม
๒. ส่งเสริมให้ตระหนักเรื่องสิทธิ ก้าวไปสู่การคุ้มครองสิทธิ
๓. การจัดตั้งหรือการสร้างแกนนำ
๔. การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากผลิตภัณฑ์และบริการ
๕. ติดตามและผลักดันข้อเสนอเชิงนโยบาย
๖. พัฒนาระบบการทำงาน เวทีถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างเครือข่ายร่วมกับเครือข่ายอื่น

พิธีปิด เวลา ๑๖.๓๐ น.

โดย คุณวีรศักดิ์ ตั้งพลพันธ์ ประธานคณะกรรมการโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายคนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง ด้านกิจการโทรคมนาคม หากท่านใดในแต่ละเครือข่ายเห็นว่าควรมีเรื่องอื่นเพิ่มเติม หรือต้องการทำเรื่องใดเป็นพิเศษ สามารถส่งสิ่งที่ท่านหรือเครือข่ายเห็นควร ให้กับคณะกรรมการโครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายคนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชนเมือง ด้านกิจการโทรคมนาคม ได้ เพราะในคณะกรรมการ จะต้องมีการนัดประชุมหารือกันอีกครั้ง สุดท้ายขอขอบคุณทุกท่านที่อยู่ร่วมถอดบทเรียน ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ