



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

กำหนดการ

กิจกรรมให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
จากการใช้บริการโทรคมนาคมแก่สาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๓
วันอังคารที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๓ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๕.๐๐ น.
ณ ห้องทศพร โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์

เวลา	รายละเอียด
๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	ลงทะเบียน
๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิดกิจกรรม กล่าวรายงาน โดย พันเอกวีรชาติ ศรีกังวาล ผู้อำนวยการสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. กล่าวเปิดงาน โดย ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์หรือผู้แทน
๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	การบรรยายในหัวข้อ “การสื่อสารยุค 5G และเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก” โดย ๑. นางสาววิษุตา ไทยตระกูล เศรษฐกรปฏิบัติการระดับกลาง สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม ๒. นางสาวทัศนวรรณ เหล่าเจริญเกียรติ เศรษฐกรปฏิบัติการระดับต้น สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
๑๐.๐๐ - ๑๐.๑๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๐.๑๕ - ๑๒.๐๐ น.	การบรรยายในหัวข้อ “บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. กับการคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการโทรคมนาคม”และ “การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมในยุคดิจิทัล” โดย พันเอกวีรชาติ ศรีกังวาล ผู้อำนวยการสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน

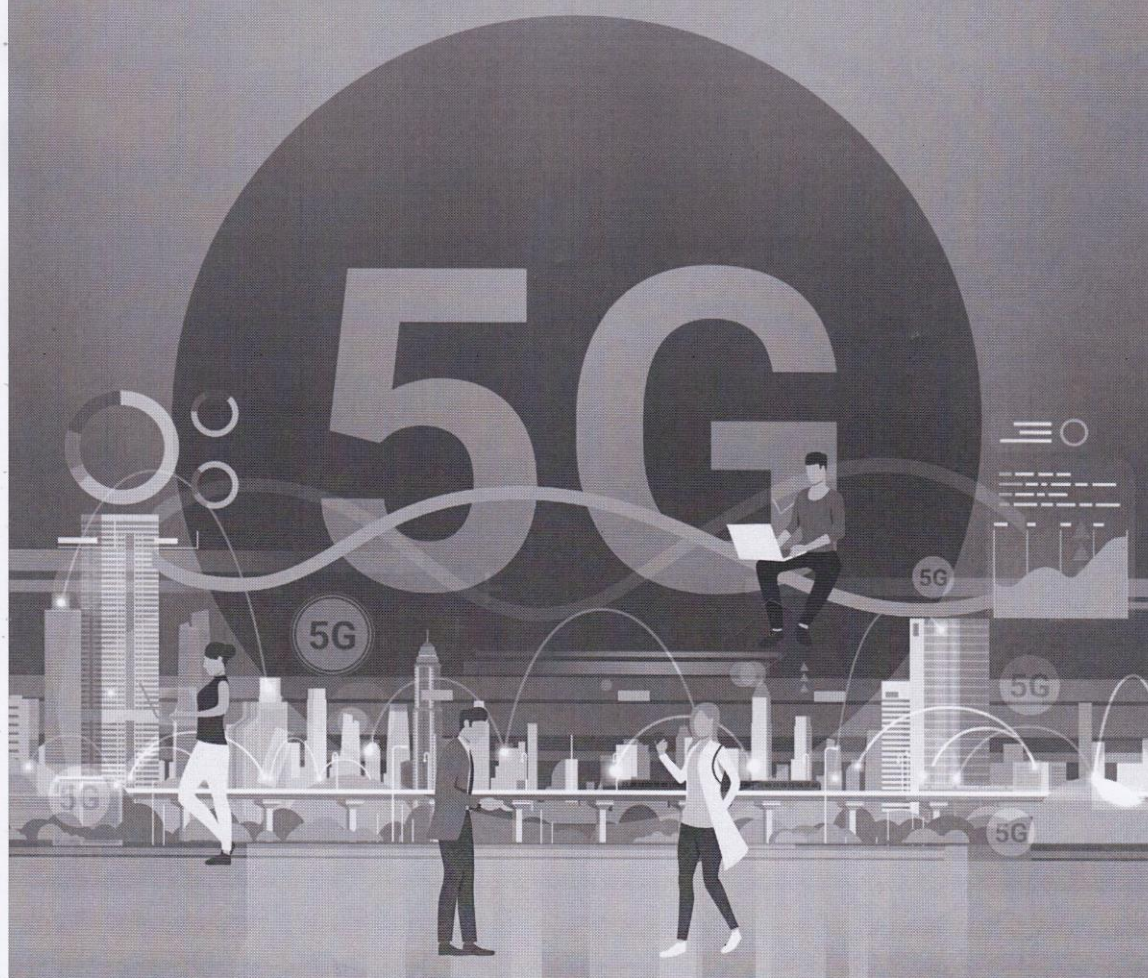
เวลา	รายละเอียด
๑๓.๐๐ – ๑๔.๓๐ น.	การเสวนาในหัวข้อ “สิทธิพื้นฐานสำหรับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการโทรคมนาคม ในยุค 5G” โดย ๑. พันเอกวีรชาติ ศรีกังวาล ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. ๒. ดร. กนกพรรณ ญาณภีร์ ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมสิทธิผู้บริโภคและระบบฐานข้อมูล สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ๓. นางสาววิษุตา ไทยตระกูล เศรษฐกรปฏิบัติการระดับกลาง สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
๑๔.๓๐ – ๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๔.๔๕ – ๑๕.๐๐ น.	สรุปการจัดกิจกรรม และกล่าวปิดงาน โดย พันเอกวีรชาติ ศรีกังวาล ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม



กสทช.

สิทธิผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม
และ
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
จากการใช้บริการโทรคมนาคมแก่สาธารณะ



การสื่อสารยุค 5G และเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
กันยายน 2563



☐ หัวข้อการนำเสนอ

01

วิวัฒนาการโทรศัพท์มือถือ

02

คุณสมบัติของ 5G

03

การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

☐ วิวัฒนาการโทรศัพท์มือถือ

1G

2523

โทรเข้า-ออก



2G

2533

โทรเข้า-ออก ข้อความ



3G

2543

โทรเข้า-ออก ข้อความ อินเทอร์เน็ต



4G

2553

โทรเข้า-ออก ข้อความ อินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น



5G

2563

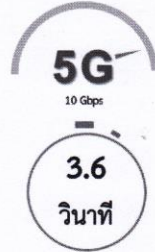
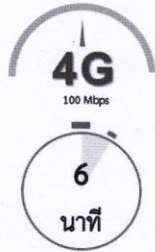
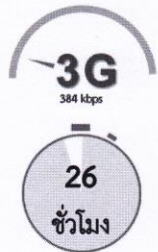
โทรเข้า-ออก ข้อความ อินเทอร์เน็ตเร็วขึ้นกว่า 4G
เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆได้จำนวนมาก การใช้งานเสถียรขึ้น



☐ วิวัฒนาการโทรศัพท์มือถือ



ภาพยนตร์ 1 เรื่อง ความยาว 2 ชั่วโมง ต้องใช้เวลาโหลดเท่าไร



☐ คุณสมบัติของ 5G

1

อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

4K/8K UHD Video AR & VR



2

การเชื่อมต่อที่มีเสถียรภาพและความหน่วงต่ำ

หุ่นยนต์อัตโนมัติ การผ่าตัดทางไกล รถยนต์อัตโนมัติ



3

การเชื่อมต่ออุปกรณ์ได้จำนวนมหาศาล

บ้านอัจฉริยะ ฟาร์มอัจฉริยะ เมืองอัจฉริยะ



☐ การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

อุตสาหกรรม



ค้าขาย



บริการภาครัฐ



สาธารณสุข



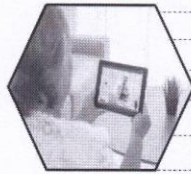
การเกษตร



การศึกษา

□ การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

สาธารณสุข



- ข้อมูลมีความถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นทำให้แพทย์สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและทันทั้งที่
- เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ารับการรักษา
- แพทย์สามารถเข้าถึงข้อมูลของคนไข้ได้
- ลดปัญหาความแออัดการเข้าถึงบริการทางการแพทย์
- ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ในโรคที่ซับซ้อน
- ลดปัญหาการขาดแคลนและการกระจายตัวของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

ก่อนมาโรงพยาบาล

- อุปกรณ์ IoT: ตรวจวัดการนอน ออกกำลังกาย
- การแสดงข้อมูลแบบ AI
- หน้าจอแสดง AI
- บริการแพทย์ปรึกษาที่บ้าน (Tele consultation)
- ตอบสนองทางไกลต่อกรณีฉุกเฉินด้วยระบบ 5G

การจัดการภายในโรงพยาบาล

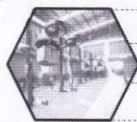
- ใช้ AI วิเคราะห์ วิจัยโรคโคโรนา ตรวจสอบ และคาดการณ์อาการของผู้ป่วย
- หุ่นยนต์ AI ที่ช่วยในการทำงานของพยาบาล
- ให้คำปรึกษาระหว่างแผนกภายในโรงพยาบาลแบบ tele consultation
- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคนไข้ภายในโรงพยาบาล

การจัดการระหว่างโรงพยาบาล

- ระบบให้คำปรึกษาและวินิจฉัยระหว่างโรงพยาบาล

□ การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

อุตสาหกรรม



- ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
- ตรวจสอบสภาพเครื่องจักรและซ่อมแซมได้ทันทีทั้งที่
- ติดตามและคาดการณ์การทำงานอย่างแม่นยำ
- ลดความผิดพลาดของคน และเพิ่มความปลอดภัยในโรงงาน

การจัดการการผลิต

AI, Big Data, Data Analytics

การจัดการสายการผลิต

IoT's Sensors, Robot, AR/VR

การใช้หุ่นยนต์

IoT's Sensors, Robot, AR/VR



□ การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

การเกษตร



- เพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิต
- ลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากร
- พัฒนาประสิทธิภาพของระบบการเกษตรในภาพรวม



การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลด้วยเซนเซอร์ เพื่อประกอบการตัดสินใจของเกษตรกรได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว

การตรวจสอบและคาดการณ์

ใช้ Big data, IoT's, and Drone ในการตรวจสอบและคาดการณ์ผลผลิต อุณหภูมิ และระยะเวลาการเก็บเกี่ยว

การเกษตรแม่นยำ (Precision agriculture)

AI
วิเคราะห์ปริมาณปุ๋ยและน้ำตามความต้องการของพืช



□ การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

ค้าขาย



- ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น
- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้า
- เพิ่มความถูกต้องแม่นยำในการชำระเงิน

หุ่นยนต์จัดการสินค้าอัตโนมัติ



รถเข็นอัจฉริยะระบุจำนวนและราคาที่สินค้า



เครื่องชำระเงินอัตโนมัติ



10

□ การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

การศึกษา



- ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา เกิดความเท่าเทียมระหว่างสังคมเมืองและชนบท
- ลดการเดินทาง
- เพิ่มประสิทธิภาพ และการติดตามผู้เรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน
- นำความรู้มาประยุกต์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิต สร้างรายได้ให้กับชุมชน

การเรียนผ่านระบบออนไลน์



การประมวลผลการเรียนการสอน ด้วยระบบศูนย์กลางข้อมูล



การจำลองภาพเสมือน



11

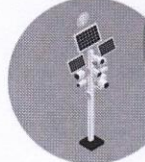
□ การนำ 5G มาใช้ประโยชน์

บริการภาครัฐ



- เพิ่มความปลอดภัย
- ลดอาชญากรรม
- บริหารการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น

กล้องวงจรปิด



ระบบการจัดการของหน่วยงานรัฐ



ถังขยะอัจฉริยะ



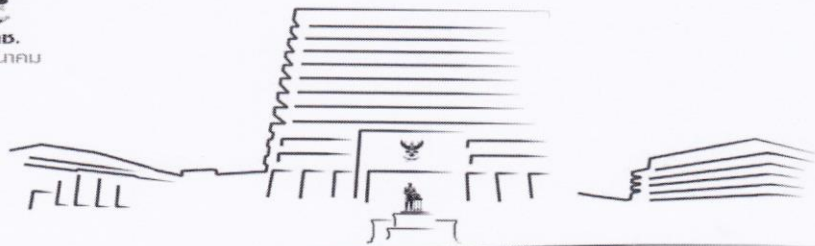
รถขนส่งอัจฉริยะ



โดรนสำรวจความปลอดภัย



12



สำนักงาน กสทช.

บทบาทหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. กับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

โดย พันเอกวีรชาติ ศรีกังวาล

ผู้อำนวยการสำนักบริหารร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

กสทช. ในฐานะองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่

มาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญ 2560

“รัฐต้องรักษาไว้ซึ่ง**คลื่นความถี่**และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ

เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน

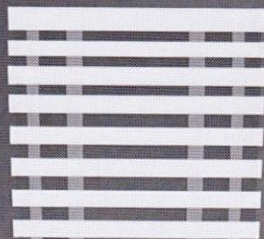
การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ไม่ว่าจะใช้เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ”

รัฐต้องจัดให้มีองค์กรของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรับผิดชอบ

และกำกับกำกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่



บทบาทและอำนาจหน้าที่ ของ กสทช.



กสทช.



จัดทำแผนแม่บทที่สำคัญ



จัดสรรคลื่นความถี่ อนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่
และกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่



กำหนดโครงสร้างค่าธรรมเนียม
ค่าบริการให้เป็นธรรม



ส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม



สร้างความตระหนักรู้และคุ้มครองผู้บริโภค



ส่งเสริมการวิจัย/พัฒนากิจการโทรคมนาคม
และไอซีที

ภาพรวมการพัฒนากิจการโทรคมนาคม



ความครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
ไร้สาย ร้อยละ **98.72**

อัตราการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
ประจำที่ต่อจำนวนครัวเรือนเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ
40.93

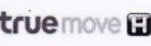
การพัฒนาโครงข่ายทางสาย (fiber optic)
ครอบคลุมเพิ่มขึ้นรวม **1,037,961** กิโลเมตร

การจัดสรรเลขหมายทั้งหมด **143** ล้านเลขหมาย
และมีผู้ใช้จริงประมาณ **131** ล้านเลขหมาย

ภาพรวม | โทรคมนาคม

ข้อมูลจาก : สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.)

ย่านคลื่นความถี่ที่ใช้ในปัจจุบัน 2563

	700 MHz	850 MHz	900 MHz	1800 MHz	2100 MHz	2300 MHz	2600 MHz	26 GHz
 AIS ชีวิตในแบบทุก								
								
 CAT								
 TOT 3G Broadband Everywhere								
 true move H								

ข้อมูลจาก : สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.)

ประเภทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



แบบมีโครงข่ายเป็นของตัวเอง
หรือ MNO (Mobile Network Operator)



แบบไม่มีโครงข่ายเป็นของตัวเอง
ให้บริการผ่านการเช่าโครงข่ายของผู้
ให้บริการรายใหญ่ หรือ MVNO
(Mobile Virtual Network Operator)

ภาพรวม | โทรคมนาคม

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ประเภท MNO (Mobile Network Operator)



move H

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN)

ภายใต้แบรนด์ AIS 3G

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT)

บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTAC Trinet หรือ DTN)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT)

บริษัท ทรูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
ภายใต้แบรนด์ Truemove H

ภาพประกอบ | ไทโรน นาคบ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน MVNO (Mobile Virtual Network Operator)



ผู้ให้บริการที่เช่าโครงข่ายจาก บมจ. กสท โทรคมนาคม



CAT

ภาพประกอบ | ไทโรน นาคบ

ภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

โดย สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม



- สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- ส่งเสริมการสร้างความรู้ความตระหนักถึงการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนสามารถรู้และเท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่องสังคม
- พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
- กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
- กำกับให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ในราคาที่เป็นธรรม
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภค เพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ
- รับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับผู้ร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน

ประเภทบริการโทรคมนาคม

โทรศัพท์มือถือ



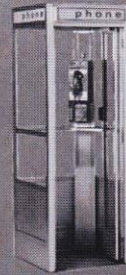
อินเทอร์เน็ต



โทรศัพท์บ้าน



โทรศัพท์
สาธารณะ



nab. โทรคมนาคม

ประเภทเรื่องร้องเรียน



คุณภาพการให้บริการ



การคิดค่าบริการผิดพลาด



การโอนย้ายเครือข่าย

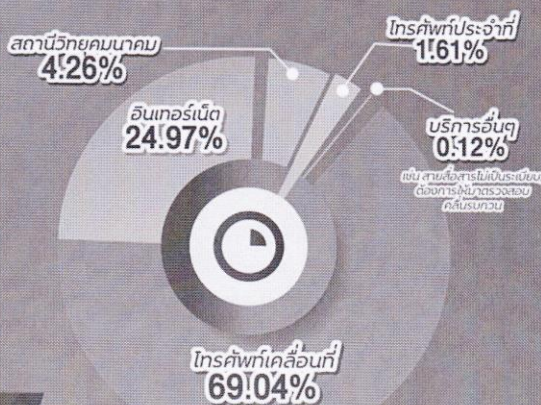


การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม

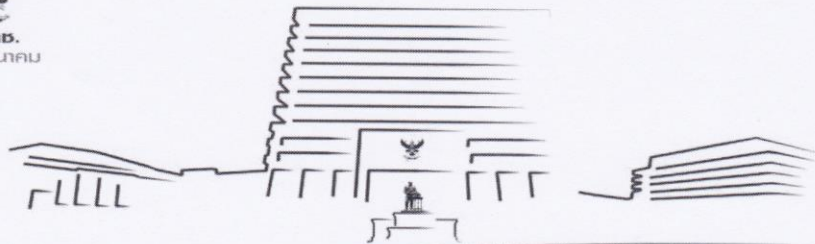
nab. โทรคมนาคม

สถิติเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคม ของ สำนักงาน กสทช.

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการโทรคมนาคมจากสถานประกอบการบริการ
ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. - 30 มิ.ย. 2563 จำนวนทั้งสิ้น 868 เรื่อง



สถิติเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทบริการ ปี 2563



สำนักงาน กสทช.

สิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

nab. | โทรคมนาคม



สิทธิผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

จากการใช้บริการโทรคมนาคมแก่สาธารณะ



สิทธิด้านสัญญา

(ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549)



- 1 บริษัทต้องเผยแพร่รายละเอียดของบริการและเงื่อนไขการให้บริการ
- 2 ตัวสัญญาต้องระบุเหตุแห่งการผิดสัญญาของผู้บริโภคที่ทำให้บริษัทระงับการให้บริการ
- 3 บริษัทต้องทำสำเนาสัญญามอบไว้ให้ผู้บริโภค
- 4 โปรโมชันและโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา
- 5 บริษัทไม่มีสิทธิเปลี่ยนโปรโมชันโดยผู้บริโภคไม่ยินยอม
- 6 บริษัทไม่สามารถขอข้อมูลส่วนบุคคลเกินความจำเป็น
- 7 บริษัทไม่มีสิทธิผูกมัดหรือยึดเหนี่ยวบริการให้ผู้บริโภค

nab.

สิทธิด้านค่าบริการและค่าธรรมเนียม

(ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 และเงื่อนไขการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม)



บริษัทต้องเรียกเก็บค่าบริการอัตราเท่ากันสำหรับบริการประเภทเดียวกัน
ห้ามเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้บริโภครายหนึ่งรายใด

บริษัทไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการอื่นๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในสัญญา

ผู้บริโภคมีสิทธิทราบข้อมูลการใช้บริการของตนเอง

ค่าบริการในระบบ 3G ลดลงไม่น้อยกว่า 15%

ค่าบริการในระบบ 4G ถูกกว่า 3G

สิทธิด้านคุณภาพบริการ

(ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549)

- 1 ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับบริการที่มีคุณภาพตามที่บริษัทโฆษณาไว้
- 2 ห้ามบริษัทเรียกเก็บค่าบริการในช่วงที่มีการบริการขัดข้อง
ยกเว้น พิสูจน์ได้ว่าเหตุนั้นเกิดจากผู้บริโภคเอง
- 3 หากเกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการเกินกว่าค่าบริการ ผู้บริโภคสามารถ
ฟ้องร้องทางแพ่งได้
- 4 กรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามที่บริษัทโฆษณาไว้
บริษัทต้องเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ให้บริการ



nab. 100%

สิทธิการระงับบริการชั่วคราว

(ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549)



ผู้บริโภคมีสิทธิแจ้งระงับการใช้บริการ
ชั่วคราวได้โดยแจ้งบริษัทล่วงหน้า 3 วัน

บริษัทจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาขั้นต่ำหรือขั้น
สูงที่ยินยอมให้ระงับการใช้บริการชั่วคราวได้

เมื่อครบกำหนดการขอระงับใช้บริการบริษัทต้อง
เปิดบริการให้ผู้บริโภคใช้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

บริษัทไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ จากการที่ผู้บริโภค
ขอระงับบริการชั่วคราว

หากผู้บริโภคจะใช้บริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงบริษัทมีสิทธิยกเลิก
การให้บริการได้โดยแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้บริโภคล่วงหน้า ภายใน 30 วัน

สิทธิการยกเลิกสัญญา

(ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549)

⇒ ผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาเมื่อใดก็ได้ ด้วยการแจ้งเป็นหนังสือไปยังบริษัทล่วงหน้า 5 วัน
ทำการโดยผู้บริโภคต้องชำระค่าบริการครบถ้วนจนถึงวันยกเลิกสัญญา

⇒ กรณีผู้ให้บริการทำผิดสัญญา ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือไม่ได้รับคุณภาพตาม
สัญญาผู้บริโภคสามารถยกเลิกสัญญาได้ทันที

⇒ หลังการยกเลิกการใช้บริการแล้ว บริษัทต้องเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคไว้เป็นเวลา 3 เดือน

⇒ กรณีการขายพ่วง หรือการทำสัญญาแบบกำหนดเวลาใช้บริการ ผู้บริโภคยังสามารถยกเลิกสัญญาได้ตามปกติ
โดยบริษัทไม่สามารถใช้เป็นเงื่อนไขในการเรียกค่าปรับ แต่ผู้บริโภคอาจต้องคืนหรือจ่ายค่าอุปกรณ์แก่บริษัท

⇒ หากเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์ที่ขายพ่วง ผู้บริโภคต้องชดเชยเฉพาะค่าบุบสลายที่เกิดขึ้นจริง
แต่ไม่เกินราคาตลาด



กทช.

สิทธิความเป็นส่วนตัว

(ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลสิทธิความเป็นส่วนตัวและ
เสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม)

บริษัทมีสิทธิเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคเท่าที่จำเป็น

ห้ามบริษัทเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะความพิการทางร่างกาย พันธุกรรม หรือข้อมูลที่กระทบต่อความรู้สึกของผู้บริโภค

บริษัทไม่มีสิทธินำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคไปใช้ประโยชน์ นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ตามกฎหมาย
ยกเว้นผู้บริโภคจะยินยอม

บริษัทไม่มีสิทธิเปิดเผยข้อมูลการให้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภค

เมื่อบริการสิ้นสุดลง บริษัทสามารถเก็บข้อมูลของผู้บริโภคได้ 3 เดือน ในกรณีมีความจำเป็น สามารถเก็บได้ ไม่เกิน 2 ปี
นับตั้งแต่วันที่การให้บริการโทรคมนาคมสิ้นสุดลง

ในช่วงการเก็บข้อมูลไม่เกิน 2 ปีนี้ ผู้บริโภคมีสิทธิขอ ดู ขอสำเนา ขอแก้ไข ระบุการเปิดเผย
หรือยกเลิกไม่ให้ประมวลผลตนเองได้

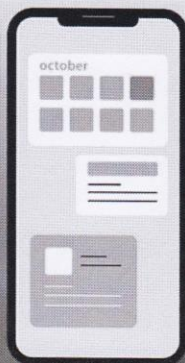
บริษัทต้องมีมาตรฐานรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทต้องสร้างความเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสาร โดยจัดให้มีระบบป้องกันการดักฟัง ตรวจสอบ หรือกักสัญญาณ



สิทธิการคงสิทธิเลขหมาย

(ประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่)



ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะเปลี่ยนเครือข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยยังคงใช้หมายเลข
หมายเลขเดิม



การโอนย้ายจะมีผลใน 2 วันทำการ
โดยนับจากวันที่แจ้ง เมื่อโอนย้ายสำเร็จ
ระบบจะแจ้งมาเป็น SMS



หากต้องการยกเลิกการโอนย้าย
ต้องแจ้งก่อน 17.30 น. ของวันที่ยื่นคำขอ



สำหรับผู้บริโภคที่ใช้บริการแบบรายเดือน
หากชำระค่าบริการในรอบบิลสุดท้าย
เรียบร้อยแล้วก็สามารถโอนย้ายได้ โดย
บริษัทจะเก็บค่าใช้จ่ายการตามจริงในรอบ
บิลถัดไป

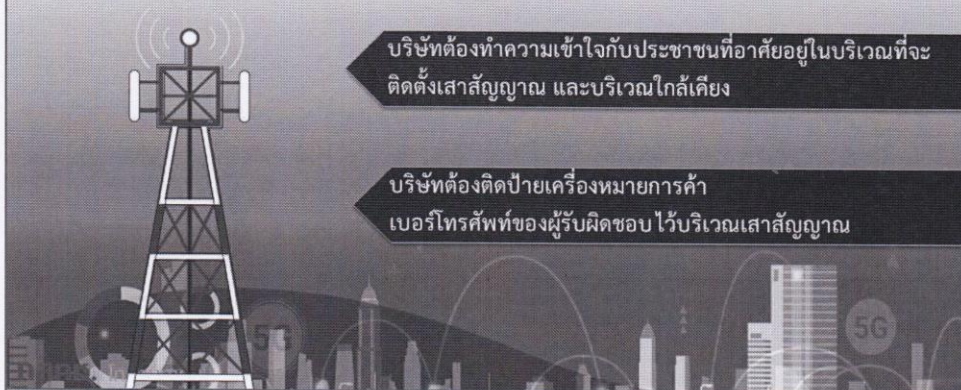


เมื่อเลิกสัญญา จะได้รับเงินคงเหลือในระบบคืนภายใน
30 วัน ในรูปแบบ เงินสด เช็ค โอนเข้าบัญชีธนาคาร
โอนไปยังเลขหมายอื่นในค่ายเดียวกัน หรือ Prompt
Pay ทั้งนี้ ตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความ
ประสงค์ไว้



สิทธิตามมาตรฐานความปลอดภัยของสถานีวิทยุคมนาคม

(ประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม)



บริษัทต้องให้ความสนใจกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่จะติดตั้งเสาสัญญาณ และบริเวณใกล้เคียง

บริษัทต้องติดป้ายเครื่องหมายการค้าเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบ ไว้บริเวณเสาสัญญาณ

สิทธิในการได้รับแจ้งรายละเอียดการให้บริการอย่างถูกต้องและครบถ้วนผ่านสื่อที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย

(ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549)

ผู้ใช้บริการมีสิทธิได้รับทราบรายละเอียดของแบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคม และเงื่อนไขการให้บริการจากผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่เผยแพร่แบบสัญญาและเงื่อนไข การให้บริการให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านสื่อที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงและเข้าใจได้ง่ายเป็นทั่วไ



ผู้ใช้บริการมีสิทธิได้รับทราบรายละเอียดต่างๆ ของบริการ เช่น ลักษณะหรือประเภทของบริการ มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการอัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการ เป็นต้น โดยผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดของบริการอย่างชัดเจนและครบถ้วน ผ่านสื่อที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย

สิทธิการร้องเรียน และการยื่นร้องเรียน

1. ร้องเรียนต่อผู้ให้บริการโดยตรง
(เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้ดูแลบริการโดยตรง)



2. ร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. **Ins 1200**
(หากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข เมื่อไปร้องเรียนกับผู้ให้บริการแล้ว)



ช่องทางร้องเรียน ต่อสำนักงาน กสทช.

**โทรฟรี
1200**

วันจันทร์ – เสาร์
ระหว่างเวลา 08.00 – 21.00 น.
วันอาทิตย์
ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น.
(ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

เว็บไซต์
<http://tcp.nbtc.go.th>

@ อีเมล
tcp.service@nbtc.go.th

โทรสาร
0 2279 0251



กสทช.

ช่องทางร้องเรียน ต่อสำนักงาน กสทช.

**ส่ง SMS ฟรี
ที่ 1200**
โดยพิมพ์เบอร์ติดต่อกลับ



**แอปพลิเคชัน
Mobile
NBTC1200**

บนโทรศัพท์สมาร์ตโฟน
ระบบ Android และ iOS



ส่งจดหมายหรือ
เดินทางมาด้วยตนเองที่

สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง
ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
สำนักงาน กสทช. เลขที่ 404
อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ ชั้น 2
ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
หรือ สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค



**สำนักงาน กสทช.
ส่วนภูมิภาค**

ภาค 1 สำนักงาน กสทช. ภาค 1 : ที่ตั้งทำการ จ.นนทบุรี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : กรุงเทพมหานคร

- 11 สำนักงาน กสทช. เขต 11 : ที่ตั้งทำการ จ.สมุทรปราการ
ท้องที่ความรับผิดชอบ : กรุงเทพมหานคร เขตบางนา เขตสวนหลวง
- 12 สำนักงาน กสทช. เขต 12 : ที่ตั้งทำการ จ.ชลบุรี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดชลบุรี
- 13 สำนักงาน กสทช. เขต 13 : ที่ตั้งทำการ จ.สุพรรณบุรี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : สุพรรณบุรี กาญจนบุรี สิงห์บุรี
- 14 สำนักงาน กสทช. เขต 14 : ที่ตั้งทำการ จ.ปทุมธานี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ปทุมธานี นนทบุรี นครนายก ฉะเชิงเทรา สระบุรี
- 15 สำนักงาน กสทช. เขต 15 : ที่ตั้งทำการ จ.อยุธยา
ท้องที่ความรับผิดชอบ : อยุธยา อ่างทอง สระบุรี สิงห์บุรี
- 16 สำนักงาน กสทช. เขต 16 : ที่ตั้งทำการ จ.ราชบุรี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ราชบุรี เพชรบุรี สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม นครสวรรค์

ภาค 4 สำนักงาน กสทช. ภาค 4 : ที่ตั้งทำการ จ.สงขลา
ท้องที่ความรับผิดชอบ : สงขลา สตูล

- 41 สำนักงาน กสทช. เขต 41 : ที่ตั้งทำการ จ.ยะลา
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ยะลา นราธิวาส ปัตตานี
- 42 สำนักงาน กสทช. เขต 42 : ที่ตั้งทำการ จ.ภูเก็ต
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ภูเก็ต พังงา กระบี่
- 43 สำนักงาน กสทช. เขต 43 : ที่ตั้งทำการ จ.นครศรีธรรมราช
ท้องที่ความรับผิดชอบ : นครศรีธรรมราช ตรัง พังงา
- 44 สำนักงาน กสทช. เขต 44 : ที่ตั้งทำการ จ.สุราษฎร์ธานี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : สุราษฎร์ธานี ระนอง
- 45 สำนักงาน กสทช. เขต 45 : ที่ตั้งทำการ จ.ชุมพร
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ชุมพร ประจวบคีรีขันธ์

ภาค 3 สำนักงาน กสทช. ภาค 3 : ที่ตั้งทำการ จ.เชียงใหม่
ท้องที่ความรับผิดชอบ : เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน

- 31 สำนักงาน กสทช. เขต 31 : ที่ตั้งทำการ จ.ลำปาง
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ลำปาง พะเยา
- 32 สำนักงาน กสทช. เขต 32 : ที่ตั้งทำการ จ.ตาก
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ตาก ลำพูน
- 33 สำนักงาน กสทช. เขต 33 : ที่ตั้งทำการ จ.พิษณุโลก
ท้องที่ความรับผิดชอบ : พิษณุโลก พะเยา อุตรดิตถ์
- 34 สำนักงาน กสทช. เขต 34 : ที่ตั้งทำการ จ.แพร่
ท้องที่ความรับผิดชอบ : แพร่ น่าน พะเยา
- 35 สำนักงาน กสทช. เขต 35 : ที่ตั้งทำการ จ.น่าน
ท้องที่ความรับผิดชอบ : น่าน พะเยา อุตรดิตถ์

ภาค 2 สำนักงาน กสทช. ภาค 2 : ที่ตั้งทำการ จ.ขอนแก่น
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์

- 21 สำนักงาน กสทช. เขต 21 : ที่ตั้งทำการ จ.ร้อยเอ็ด
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ร้อยเอ็ด ยโสธร อุดรธานี
- 22 สำนักงาน กสทช. เขต 22 : ที่ตั้งทำการ จ.อุบลราชธานี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์
- 23 สำนักงาน กสทช. เขต 23 : ที่ตั้งทำการ จ.มหาสารคาม
ท้องที่ความรับผิดชอบ : มหาสารคาม บุรีรัมย์ ชัยภูมิ
- 24 สำนักงาน กสทช. เขต 24 : ที่ตั้งทำการ จ.อุดรธานี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : อุดรธานี ขอนแก่น มุกดาหาร เลย
- 25 สำนักงาน กสทช. เขต 25 : ที่ตั้งทำการ จ.ขอนแก่น
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์

สำนักงาน กสทช. ภาค 2



ภาค 2 สำนักงาน กสทช. ภาค 2 : ที่ตั้งที่ทำการ จ.ขอนแก่น
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์

- ภาค 21** สำนักงาน กสทช. เขต 21: ที่ตั้งที่ทำการ จ.ร้อยเอ็ด
ท้องที่ความรับผิดชอบ : ร้อยเอ็ด ยโสธร อำนาจเจริญ
- ภาค 22** สำนักงาน กสทช. เขต 22: ที่ตั้งที่ทำการ จ.อุบลราชธานี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์
- ภาค 23** สำนักงาน กสทช. เขต 23: ที่ตั้งที่ทำการ จ.นครราชสีมา
ท้องที่ความรับผิดชอบ : นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ
- ภาค 24** สำนักงาน กสทช. เขต 24: ที่ตั้งที่ทำการ จ.อุดรธานี
ท้องที่ความรับผิดชอบ : อุดรธานีหนองคาย หนองบัวลำภู เลย
- ภาค 25** สำนักงาน กสทช. เขต 25: ที่ตั้งที่ทำการ จ.นครพนม
ท้องที่ความรับผิดชอบ : นครพนม สกลนคร บุกดาหาร หนองคาย

nanb. สำนักงาน กสทช.

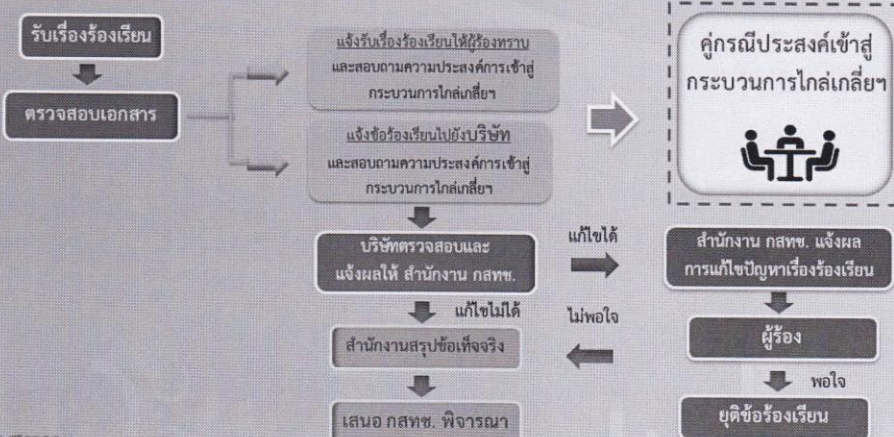
เอกสารประกอบการร้องเรียน

- 1** กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (ใส่แบบฟอร์มจริง) หรือเขียนจดหมายระบุปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยระบุชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อผู้ให้บริการที่ประสงค์จะร้องเรียน
- 2** แสดงบัตรประชาชน (กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง) หรือจัดส่งสำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง (กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น เช่น อีเมล จดหมาย โทรสาร เป็นต้น)
- 3** หลักฐานหรือเอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น สัญญาใช้บริการโทรศัพท์มือถือ ใบเรียกเก็บค่าบริการ ใบเสร็จรับเงิน รายละเอียดของข้อความที่ได้รับ (SMS) แผนก หรือ ภาพถ่าย เป็นต้น

ดาวน์โหลดได้ที่

<http://www.tcp.nbt.go.th/uploads/files/complaint/complain-formtha160.pdf>

กระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน



nanb. สำนักงาน กสทช.

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation หรือ Conciliation)

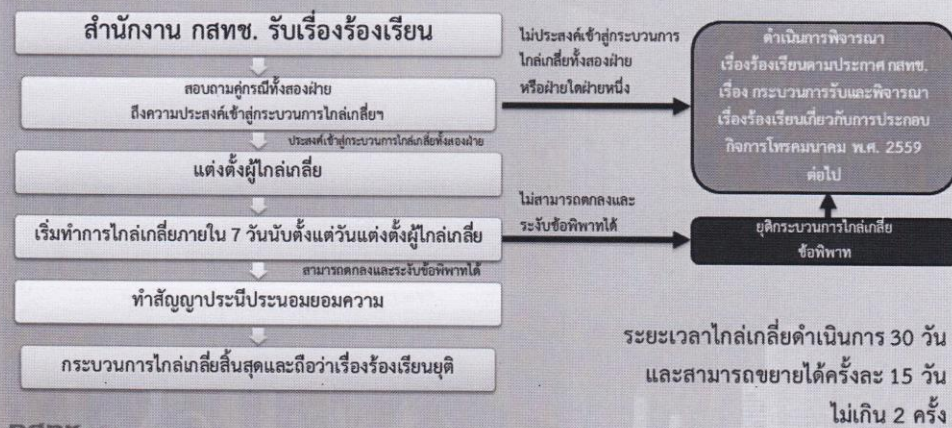
เป็นกลไกการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR)

ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่า เป็นแนวทางหนึ่งในการทำให้ปัญหาหรือข้อขัดแย้งระหว่างคู่กรณีสามารถยุติลงได้ด้วยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกิดจากความสมัครใจเข้าสู่กระบวนการ ของคู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย โดยผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นคนกลางจะไม่มีการตัดสินหรือวินิจฉัยให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องยอมรับว่าเป็นฝ่ายผิด ดังนั้น จึงไม่เกิดผู้แพ้หรือผู้ชนะในกระบวนการไกล่เกลี่ย จึงมีการกล่าวว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการระงับข้อขัดแย้งด้วยการเป็นผู้ชนะทั้งสองฝ่าย (Win-Win Situation)

กสนบ. กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

31

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



กสนบ. กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

เรื่องควรรู้..

สำหรับผู้บริโภค

ในกิจการโทรคมนาคม





ตรวจสอบ ข้อมูลเบอร์มือถือ
ที่ลงทะเบียนไว้ และ

ป้องกันการลักลอบนำบัตรประชาชน
ไปเปิดมือถือโดยเจ้าของไม่รู้ตัว



ตรวจสอบ ระบบจะตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียน
ในชื่อของคุณจากข้อมูลของทุกค่าย



แจ้ง สามารถแจ้งไปยังค่ายมือถือหากตรวจพบเบอร์แปลกปลอม
หรือเบอร์ที่หายไประหว่างนี้ ไปยังศูนย์บริการค่ายนั้นๆ
อีกครั้ง และดำเนินการตามเงื่อนไขต่างๆ ของค่ายมือถือ



ล็อก การเปิดเบอร์ใหม่ เพื่อป้องกันผู้อื่นนำบัตรประชาชนของ
คุณไปแอบอ้างเปิดเบอร์ใหม่ และเมื่อคุณต้องการเปิดเบอร์ใหม่
สามารถทำการปลดล็อกจากแอปพลิเคชัน 3 ชื่น ได้ด้วยตัวคุณเอง

ดาวน์โหลด เพื่อสมัครใช้งานที่ศูนย์บริการ
เพื่อปกป้องตัวคุณ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 เป็นต้นไป ผู้ให้บริการสามารถ
ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน 3 ชื่น และเปิดใช้งานด้วยตนเองได้ทันที



การลงทะเบียนด้วยซิมการ์ดใหม่
ด้วยวิธี 2 แชะ อัตลักษณ์
"บันทึกข้อมูลไม่รั่วไหล ปลอดภัย ไร้ปลอมแปลง"



เจ้าพนักงานประชาชนแสดงตน
พร้อมบัตรประชาชนตัวจริง ณ จุดให้บริการ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ซื้อซิมการ์ดกับบัตร
ประชาชนฉบับจริง โดยตรวจสอบ "ใบหน้า"
(Face recognition) หรือ "ลายนิ้วมือ"
(Finger prints)

หากข้อมูลอัตลักษณ์ของผู้ซื้อซิมการ์ด
ตรงกับข้อมูลในบัตรประชาชน จะสามารถ
ลงทะเบียนและเปิดใช้งานซิมการ์ดได้ทันที

ระบบการตรวจสอบ
การลงทะเบียนด้วยอัตลักษณ์

ทำไมต้องตรวจสอบสถานะ
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกัน
การฉ้อโกงและป้องกันการนำบัตรประชาชน
ไปเปิดมือถือโดยไม่ได้รับอนุญาต

กด *165*5*

หมายเลขบัตรประชาชน
13 หลัก # แล้วกดโทรออก
จะได้รับ SMS จากค่ายมือถือ

ตรวจสอบเช็คสิทธิ
การใช้งานโทรศัพท์มือถือ

"กด *165 โทรออก"

ฟังคำประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ
บริการระบบ USSD (ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ)



*165*0#
รวมบริการ

*165*1#
ตรวจสอบโปรโมชั่น
โทรศัพท์มือถือที่ใช้งานอยู่

*165*2#
ตรวจสอบยอดการใช้งาน
ของโทรศัพท์มือถือ

*165*3#
ตรวจสอบข้อมูลวงเงิน
และการใช้งาน

*165*4#
ยกเลิกโปรโมชั่นใช้งาน
เปลี่ยนเป็นการใช้งานจริง
ตามวงจำกัดการโทรออก

*165*9#
รวมบริการระบบ
USSD/IVR เช่น

106#
บริการฉุกเฉิน
ก่อนไม่ทำงานปกติ

*137#
บริการส่งข้อความ SMS
ขอรับไม่ได้รับ SMS

ใช้ได้ทุกเครือข่าย

ใช้ได้ทั้ง ระบบเติมเงินและรายเดือน

สะดวกและง่ายสำหรับผู้ใช้งาน มือถือและแท็บเล็ต

เช็คทั้งโปรโมชั่น เช็คยอดใช้งาน ไม่ต้องจำหลายเบอร์



แอปพลิเคชัน MoCheck

ค้นหาเครื่องโทรคมนาคม : ตรวจสอบว่าเครื่องมือสื่อสารใดผ่านการตรวจสอบรับรองมาตรฐานจากสำนักงาน กสทช. เพื่อป้องกันปัญหาจากการใช้งานเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพที่อาจก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ใช้งาน อาทิ ชุดตรวจระเบิด โดย MoCheck (โมเช็ก) เป็นระบบค้นหาข้อมูลระยะที่ค้นได้ทั้งจากภาษาไทยและอังกฤษ จากยี่ห้อ รุ่น โรงงานผู้ผลิต ชื่อผู้ประกอบการ ประเภทหรือชนิดของเครื่อง หมายเลขรับรองมาตรฐาน และหมายเลข NBTC ID ซึ่งเมื่อค้นเจอข้อมูลจะแสดงทั้งโลโก้ รุ่น หมายเลขรับรอง ชื่อผู้ให้บริการ ผู้ผลิต ผู้นำเข้า เลขหมายโทรศัพท์และที่อยู่ติดต่อ อีเมล ภาพถ่าย ข้อมูลรายละเอียดทางเทคนิค ภาพสำเนาใบรับรอง เป็นต้น

ค้นหาเครื่องโทรศัพท์ : เป็นเครื่องรับสัญญาณทีวีดิจิทัลที่ได้รับรองมาตรฐานจากสำนักงาน กสทช.

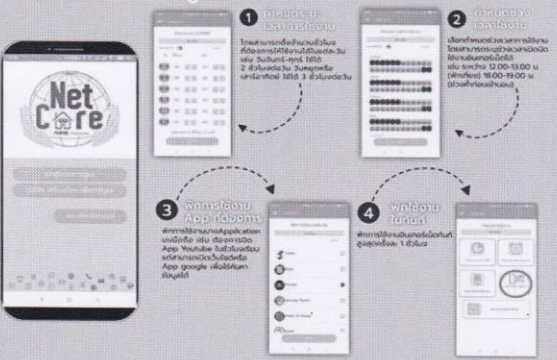


ติดตั้งแอปพลิเคชัน MoCheck บนสมาร์ตโฟน ได้ทั้งระบบ iOS และ Android



แจ้งข้อผิดพลาด/แจ้งเหตุผิดปกติ NetCare (เน็ตแคร์)

เครื่องมือที่ช่วยให้ จัดการเวลา การใช้อินเทอร์เน็ต อย่างพอเหมาะ และพอดี ด้วยฟังก์ชันการทำงานที่ผู้ปกครอง เป็นผู้กำหนดร่วมกันได้ทันที



ดาวน์โหลด "netcare.nbtc" ได้ที่

Download on the App Store | Get it on Google Play

SCAN

ดาวน์โหลดเพื่อเป็นเครื่องมือผู้ปกครองใช้ที่ <https://netcare.nbtc.go.th>

* สำหรับเครื่องใช้ Android OS 5.0 ขึ้นไป



แอปพลิเคชัน ProCheck

"ตรวจสอบโปรโมชั่นโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตบ้านแบบง่ายๆ"

ProCheck คือแอปพลิเคชันที่สามารถตรวจสอบโปรโมชั่นที่มีอยู่ทั้งหมดในตลาดของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตบ้าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ

แอปพลิเคชัน ProCheck รองรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนได้ทั้งระบบ Android และ iOS และบนเว็บไซต์ procheck.nbtc.go.th





ฟรี ก่อนย้าย จ่าย
no *151* #

ย้ายได้ภายใน
2 วันทำการ

1



*151*xxxxx
xxxxxxxxx#

กด *151* หมายเลขบัตร
ประชาชน 13 หลัก#
โทรออก

2



หากไม่ติดเงื่อนไขใดๆ
จะได้รับรหัสแสดงตน 8 หลัก
ทาง SMS ภายใน 10 นาที

3



ยื่นรหัสแสดงตน 8 หลัก
พร้อมบัตรประชาชนตัวจริง
ที่จุดให้บริการย้ายค่าย
ของผู้ให้บริการรายใหม่

4



ถ้ายื่นสมัครก่อน 15.30 น.
สามารถใช้งานค่ายใหม่
เครื่องย้ายใหม่ได้
ในวันทำการถัดไป



ยกเลิกข้อความ
SMS กวนใจ/ไม่ได้ตั้งใจสมัคร
กด *137 โทรออก

เบอร์เดียวทุกเครือข่าย

(ยกเว้น TOT3G พิมพ์ข้อความส่งที่ไม่ต้องการ
เว้นวรรค แล้วพิมพ์ b ส่งไปที่ *137 ฟรีเช่นกัน)

ฟรี!

เมื่อใช้โทรศัพท์มือถือเส้นอื่นกดปุ่ม
จะแสดงผลการรับภาพโฆษณา
ก็อาจกลายเป็นเบอร์ให้บริการ
ที่อาจมีการคิดค่าบริการเช่นกัน

SMS ส่วนสมัครรับบริการ
คุณจะไม่ค่อย ควบคุมกัน
ส่วนรับของรางวัล และอื่นๆ

SMS เหล่านี้
มาได้อย่างไร?

การโทรหาโทรศัพท์มือถือเพื่อขอสมัคร
รับบริการ SMS ผ่านระบบเสียงอัตโนมัติ
เมื่อไม่ได้ตั้งใจและเรียกหาโฆษณาเป็นสมัคร
ใช้บริการที่อาจมีการคิดค่าบริการเช่นกัน

ข้อมูลเพิ่มเติม..

เว็บไซต์

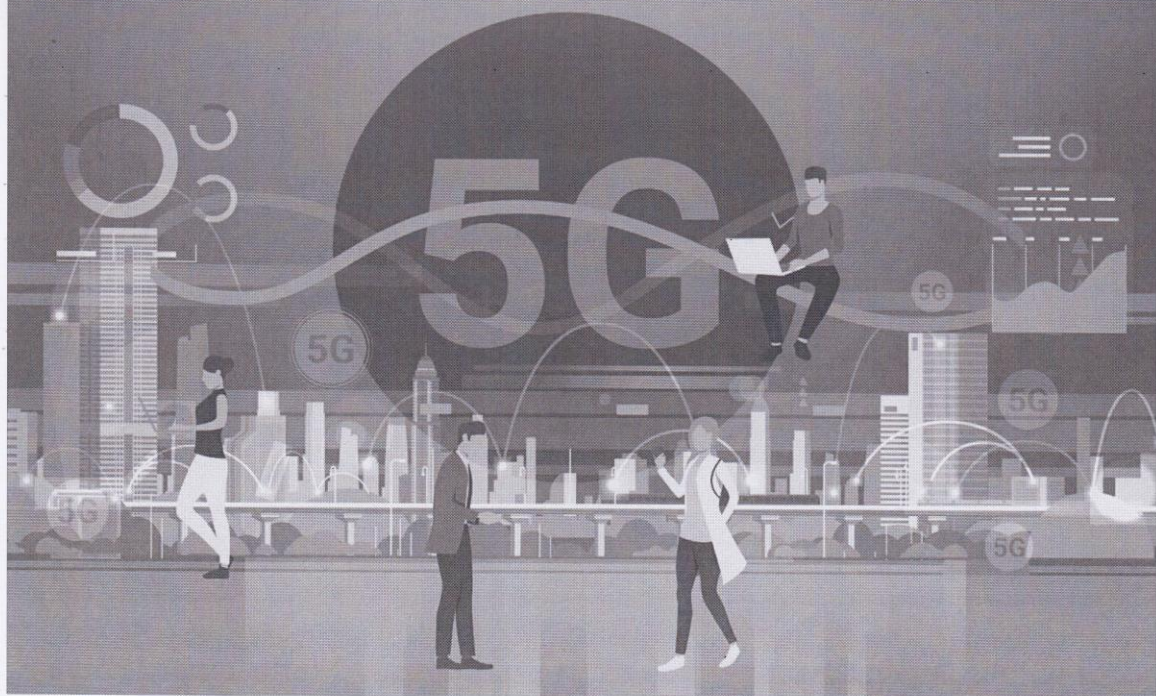
<http://tcp.nbtc.go.th>

Facebook

โทรคมนาคมไทยก้าวไปด้วยกัน



Thank you





เลขที่ชุด.....

แบบสอบถาม

กิจกรรมให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
จากการใช้บริการโทรคมนาคมแก่สาธารณะ ประจำปี 2563
วันอังคารที่ 29 กันยายน 2563 ณ โรงแรมริมน้ำ จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงตามความจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

1.2 อายุ (โปรดระบุ) ปี

1.3 การศึกษา

☐ 1) ประถม/มัธยมศึกษา

☐ 2) อนุปริญญา (ปวส., ปวช.,)

☐ 3) ปริญญาตรี

☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา

☐ 2) เกษตรกรรม

☐ 3) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 5) รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.5 ปัจจุบันท่านใช้บริการโทรคมนาคมประเภทใดบ้างในครัวเรือนของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

☐ 1) โทรศัพท์บ้าน

☐ 2) โทรศัพท์มือถือ จำนวน.....เบอร์

☐ 3) อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

☐ 4) อินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi)

☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ X ลงในช่องว่างที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ประเด็นคำถาม
.....1	กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุ กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
.....2	กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรคมนาคม (ได้แก่ บริการโทรศัพท์มือถือ บริการโทรศัพท์บ้าน บริการโทรศัพท์สาธารณะ และบริการอินเทอร์เน็ต)
.....3	สำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งหน่วยงานภายในเฉพาะด้าน เพื่อรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรคมนาคม คือ “สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในการโทรคมนาคม”
.....4	ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) กสทช. โทรฟรี 1200 / แอปพลิเคชัน Mobile NBTC 1200 / SMS 1200
.....5	หากท่านไม่ได้รับความสะดวกด้านการร้องเรียนปัญหาจากการใช้งานบริการโทรคมนาคมต่าง ๆ กับผู้ให้บริการ ท่านสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงาน กสทช. ได้โดยตรง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้เช่นกัน

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการ
โทรคมนาคม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือ X ลงในช่องว่างที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ข้อ	ประเด็นคำถาม
.....1	การขอใช้บริการโทรคมนาคมต่าง ๆ ผู้ให้บริการพึงให้ข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่สำคัญและจำเป็นต่อการสมัครใช้บริการ และการยืนยันตัวตนแก่ผู้ให้บริการ
.....2	ผู้ให้บริการมีสิทธิเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสารหลักฐานของผู้สมัครใช้บริการเท่าที่จำเป็นและเกี่ยวข้องต่อการให้บริการเท่านั้น
.....3	ผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปใช้ประโยชน์นอกเหนือจากบริการที่ผู้ให้บริการให้ความยินยอมไว้ได้ โดยไม่ต้องแจ้งเจ้าของข้อมูลทราบ
.....4	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการหมายถึง ข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วนที่สามารถนำไปใช้ระบุตัวตนของคุณได้ อาทิ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น
.....5	การเปิดใช้บริการซิมการ์ดโทรศัพท์มือถือเบอร์ใหม่ จะมีการลงทะเบียนผู้ให้บริการและการตรวจสอบอัตลักษณ์ผ่านแอปพลิเคชัน “2แฉะอัตลักษณ์” เพื่อปกป้องสิทธิของผู้ใช้งานมิให้ถูกนำไปแอบอ้างหรือใช้ในทางมิชอบ
.....6	ปัญหาการได้รับข้อความสั้น (SMS) กวนใจหรือคิดเงินโดยไม่ได้ตั้งใจสมัครใช้บริการ สามารถกด *137 โทรออกจากทุกเครือข่าย เพื่อตรวจสอบและยกเลิกบริการได้
.....7	แอปพลิเคชัน “NetCARE” ของ กสทช. คือเครื่องมือที่ให้ผู้ปกครองสามารถจัดการเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตของบุตรหลานได้อย่างเหมาะสม ลดการติดหน้าจอ เพิ่มเวลากับครอบครัว
.....8	เครื่องโทรศัพท์มือถือสูญหาย ถูกขโมย หรือชำรุดเสียหายจากการใช้งานปกติโดยผู้ให้บริการเอง ก็ร้องเรียนกับสำนักงาน กสทช. ได้
.....9	บริการย้ายค่ายเบอร์เดิม สามารถดำเนินการได้โดยสะดวกภายใน 2 วันทำการ ผู้ให้บริการกดดำเนินการด้วยตนเองผ่าน *151*หมายเลขบัตรประชาชน# แล้วโทรออก
.....10	เติมเงินทุกครั้งใช้งานได้อย่างน้อย 30 วัน และสะสมวันใช้งานได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน

ส่วนที่ 4 ความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของการอบรม

4.1 ท่านได้รับความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้บริการโทรคมนาคม ก่อนและหลังการเข้าร่วมการอบรมนี้ในระดับใด (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง เพื่อประเมินระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด = 1 >>>> มากที่สุด = 10)

ระดับความรู้ความเข้าใจ	1 (น้อย)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (มาก)
ก่อนเข้าอบรม										
หลังเข้าอบรม										

4.2 ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของการอบรม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง เพื่อประเมินในองค์ประกอบ
ด้านต่าง ๆ ตามหัวข้อ)

ประเด็นการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. องค์ความรู้ของวิทยากร					
2. การบรรยายของวิทยากร					
3. สถานที่					
4. อาหารว่างและอาหารกลางวัน					
5. ระยะเวลาของการอบรม					
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
7. เอกสารการบรรยาย					
8. ภาพรวมของการอบรมครั้งนี้					
9. ความต้องการให้สำนักงาน กสทช. จัดอบรมให้ความรู้ในลักษณะ เช่นนี้อีก					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล

สำนักบริหารงานทะเบียนและคัมครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)



เปิด **ห**
เปิด **ข**
เปิด **ค**
เปิด **ก**

กับ

สำนักงาน
กสทช.

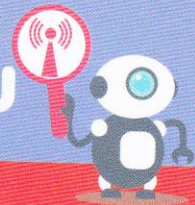
กับการคุ้มครอง
ผู้บริโภคด้าน
กิจการโทรคมนาคม

โทรฟรี 1200

ปรึกษาหรือร้องเรียนปัญหาจากการใช้บริการ
โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ
โทรศัพท์สาธารณะ และอินเทอร์เน็ต



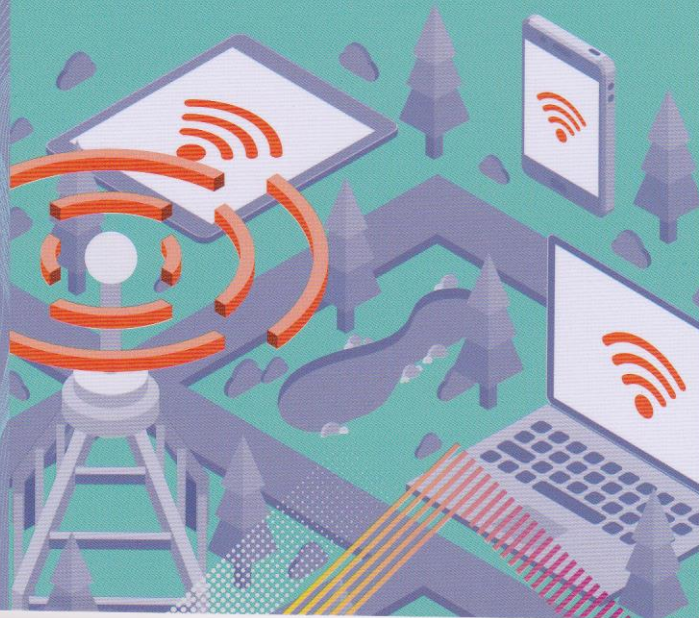
“สิทธิผู้บริโภค”
ในกิจการโทรคมนาคม





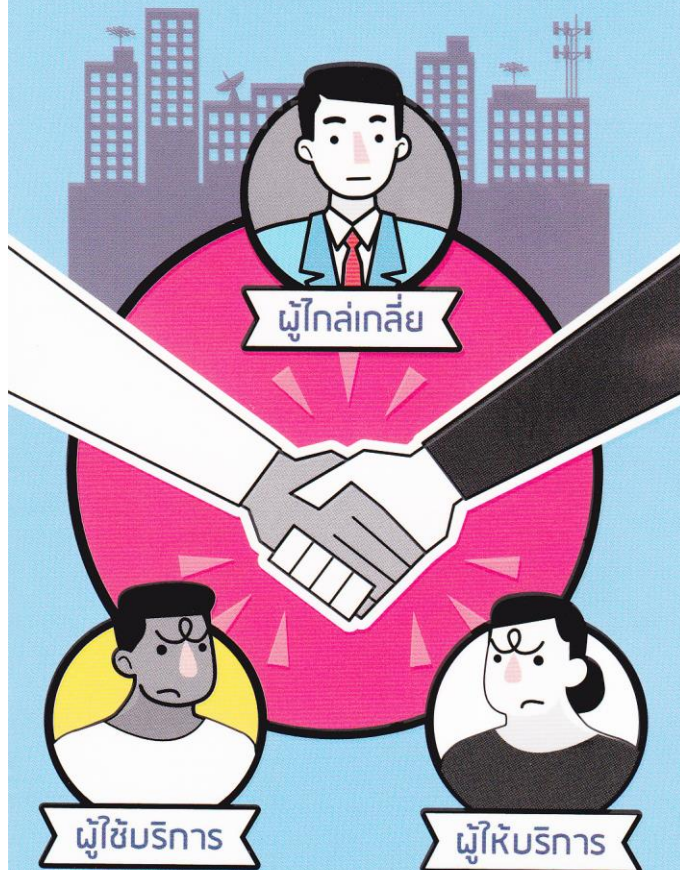
คู่มือสิทธิผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม

เมื่อประสบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์บ้าน
โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต



การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกิจการโทรคมนาคม

TELECOMMUNICATION MEDIATION



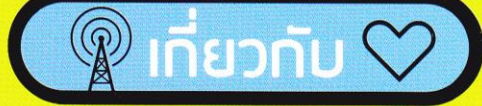
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
(สำนักงาน กสทช.)

เลขที่ 87 ซอย 8 (สายลม) ถนนพหลโยธิน
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : 0 2670 8888 หรือโทรฟรี 1200
โทรสาร : 0 2279 0251
อีเมล : tcp.service@nbt.go.th

เวลาทำการ 08.30-16.30 น.

วันวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

ข้อเท็จจริง



เสาส่งสัญญาณมือถือ และสุขภาพ

