



กสทช.เปิดตัว 'ท่านพี่ฟองดู' หวังแก้ปัญหาโทรคมดีขึ้น?



เมื่อคนไทยเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ทำให้การใช้บริการกับผู้ประกอบการก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งก็หนีไม่พ้นปัญหาในการใช้งาน หรือได้รับบริการจากผู้ประกอบการ จนต้องเกิดเรื่องร้องเรียนตามมา

ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการถูกคิดค่าโทรศัพท์ SMS บิลไม่ตรงตามจริง จนเกิด "บิลช็อก" ปัญหาสายสื่อสารที่รุงรังบนเสาไฟฟ้าตามพื้นที่ต่าง ๆ จนทำให้เกิดไฟไหม้ ลูกตามไปยังบ้านเรือนประชาชนตามที่เป็นข่าวดังที่ผ่านมา

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม ต้องคอยรับเรื่องการแจ้งปัญหา และร้องเรียนไม่น้อย!?

สำนักงาน กสทช. จึงมีแนวคิดใช้แพลตฟอร์ม "ทราฟฟีฟองดู" (Traffy Fondue) หรือ ชื่อภาษาไทยว่า "ท่านพี่ฟองดู" มาช่วยในการรับเรื่องร้องเรียนและช่วยให้กระบวนการแก้ปัญหาได้เร็วขึ้น

"นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์" ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (ประธาน กสทช.) บอกว่า แนวคิดที่ได้นำ "ทราฟฟี

ฟองดูว์” มาใช้ในการรับแจ้งปัญหาในด้านกิจการโทรคมนาคม กิจการโทรคมนาคม และปัญหาสายสื่อสารให้แก่ประชาชนนั้น เพราะเห็นว่า ผู้ว่าฯ กทม. “ซซชาติ สิทธิพันธุ์” ได้มีการใช้แพลตฟอร์ม “ทราฟฟีฟองดูว์” (Traffy Fondue) ที่พัฒนา โดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในการรับแจ้งปัญหาของกรุงเทพฯ จากประชาชน แล้วประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ขณะที่ แพลตฟอร์ม Traffy Fondue ก็ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ซึ่งเป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นภายในสำนักงาน กสทช. อยู่ จึงคิดว่าน่าจะนำมาใช้ประโยชน์ในกิจการสื่อสารและโทรคมนาคมได้

“กทม. ได้นำแพลตฟอร์มนี้มาใช้รับแจ้งปัญหา ได้ช่วยลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและยกระดับการมีส่วนร่วมของพลเมือง โดยสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ (มิ.ย. 65-ก.ค. 2567) ผ่านแพลตฟอร์มมีมากกว่า 940,000 เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ปัญหาได้เสร็จสิ้นมากกว่า 733,000 เรื่อง คิดเป็น 77%”

“นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์” บอกต่อว่า จึงได้มอบหมายนโยบายให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ไอดี @traffyfondue เพื่อรับเรื่องแจ้งและบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่าย ในขณะที่

เดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา ได้บริหารจัดการปัญหาอย่างทันท่วงที โดยจะพร้อมเปิดให้ใช้งานในวันที่ 12 ส.ค.นี้ และทางสำนักงาน กสทช. จะติดตามประเมินผลการดำเนินงานและนำมาถอดบทเรียน วิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการต่อไป 68 ขณะเดียวกันยังช่วยให้สามารถประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเพื่อกำกับดูแล ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริงด้วย

ปัจจุบันมีประชาชนที่ร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ เข้ามายังสำนักงาน กสทช. ผ่านเว็บไซต์ และสายด่วน หมายเลข 1200 ประมาณเดือนละ 610 เรื่อง หรือปีละกว่า 7,300 เรื่อง

ส่วนที่หลาย ๆ คนอาจสงสัยว่า จะสามารถแจ้งเรื่องอะไรได้บ้างนั้น? ประธาน กสทช. บอกว่า บริการที่ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue หากพบปัญหานี้

ในด้านกิจการโทรทัศน์ ได้แก่ การแจ้งตรวจสอบเหตุขัดข้องที่เกิดจากบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และการแจ้งให้ช่วยตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบริการที่เกิดข้อสงสัย

ส่วนปัญหาในด้านกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ การได้รับข้อความรบกวนจากข้อความสั้น SMS และต้องการให้ปิดกั้นการได้รับข้อความ SMS จากบริการที่ผู้ใช้ไม่ได้สมัครรับ

บริการ การคิดค่าบริการผิดพลาด การถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้ว หรือถูกเรียกเก็บชำระค่าบริการหลังจากที่ได้ทำการยกเลิกบริการนั้น ๆ การแจ้งถึงความประสงค์ในการคงสิทธิเลขหมาย “MNP” (Mobile Number Portability) หรือ “ย้ายค่ายเบอร์เดิม” และปัญหาสายสื่อสาร เป็นต้น

ด้าน “ไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล” รองเลขาธิการ รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ช่วยอธิบายให้เห็นภาพว่า ที่ผ่านมามีการรับเรื่องจากประชาชน เกี่ยวกับการร้องเรียนบริการต่าง ๆ เมื่อได้รับแจ้งแล้ว ทางสำนักงานฯ ต้องมีการขอเอกสารหลักฐานในเรื่องที่ร้องเรียนอย่างเป็นทางการประกอบ และต้องออกหนังสือแจ้งอย่างเป็นทางการไปยังผู้ให้บริการ จึงทำให้ขั้นตอนในการแก้ปัญหาใช้เวลานาน

“การนำแพลตฟอร์ม “ทราฟฟีฟองดูว์” มาใช้ ประชาชนที่ต้องการร้องเรียนหรือพบปัญหา เช่น สายสื่อสารขาดรุ่งรัง ก็สามารถถ่ายรูป และแจ้งพื้นที่แล้วส่งในระบบได้เลย เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้ว ก็สามารถประสานยังผู้ให้บริการทำการแก้ไขได้เลย ช่วยให้สะดวก และได้รับการแก้ปัญหาได้เร็ว”

ขณะที่ “ดร.วสันต์ ภัทรอาคม” ผู้ช่วยผู้อำนวยการ กสทช. บอกว่า “ปัจจุบัน ทราฟฟีฟองดูว์ ได้มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI มาอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น และปัจจุบันได้มีการนำแพลตฟอร์มไปใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่า 15,000 แห่ง อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สถานีตำรวจทั่วประเทศ ฯลฯ ขณะที่ มีประชาชนที่ใช้แพลตฟอร์มแล้วมากกว่า 5.5 แสนราย และจะมีการพัฒนาระบบให้สามารถใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นในอนาคต”

ทั้งหมดถือเป็นการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ และให้ผู้บริโภคได้ใช้บริการได้อย่างคุ้มค่า คงต้องติดตามดูต่อว่า หลังมีการประเมินผลใน 6 เดือน-1 ปีข้างหน้าหลังใช้งาน ปัญหาของประชาชน จะได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพดีขึ้นหรือไม่?!

จิราวัฒน์ จารุพันธ์