

เรียงคน มาเป็นข่าว



●...กองทัพเรือส่งตัวแทนแจ้งความ “กองปราบฯ” ให้ “ดำเนินคดี” กับ **ยุทธพงศ์ จรัสเสถียร** หรือ “ส.ส.โจ้” แห่งมหาสารคาม พรรคเพื่อไทย กรณีการงบประมาณ 2564 ฐานดูหมิ่น ทำให้เสื่อมเสีย ถูกเกลียดชัง จากการแถลงข่าว “งบเรือดำน้ำ” ก่อนที่ ทร.ยอมถอย ให้เองฉบับนี้ไปแก้ “ปัญหาโควิด-เศรษฐกิจ” ก่อน เป็นข่าวใหญ่สัปดาห์ก่อน

●...ต้องยอมรับว่า การทักท้วง “งบซื้อเรือดำน้ำ” ของ “ส.ส.โจ้” เป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย แม้แต่ “ทร.” เอง เรื่องนี้ควรลงเอยด้วย “ความเข้าใจ” ว่าทุกฝ่ายแม้จะคิดไม่เหมือนกัน แต่สุดท้าย คือต้องร่วมมือกันปกป้องงบประมาณที่มาจากภาษีอากรประชาชน กองทัพเรือเองทำดีที่สุด และเป็นสุภาพบุรุษที่สุดแล้ว ไม่ควรเสียเวลามาพาดพิงกันด้วยอคติความอีก

●...หลัง 2475 มีการก่อสร้าง “สัญลักษณ์การเปลี่ยนแปลง” ทั่วประเทศ รวมถึงการสร้าง “อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย” กระจายไปหลายจังหวัดทั่วประเทศ แปลบลิบกว่าปีผ่านไป ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง 2475 ถูกบิดเบือนสัญลักษณ์ต่างๆ ถูกรื้อถอน อย่างที่ “ขอนแก่น” ตอนนี้ ตำรวจท้องที่มาแรงเสนอไปยังเทศบาลนครขอนแก่น ขอให้ “ย้ายอนุสาวรีย์” ออกไป เพราะชาวบ้านร้องเรียนว่า มีการใช้พื้นที่ชุมนุม ก่อความเดือดร้อนรำคาญ

●...ยังดีที่ “นายกฯขอนแก่น” ไม่บ้าจี้ตามไปด้วย ตอบปฏิเสธไปแล้ว “มติชนออนไลน์” ทำโพลสำรวจความเห็น ประชาชนรายหนึ่งบอกว่า ย้ายตำรวจง่ายกว่ามั้ง ลองเข้าไปอ่านรายละเอียดได้ใน “มติชนออนไลน์” ถ้าจะให้ดี ต้องศึกษาที่ไปที่มาของ 2475 จะเข้าใจการเมืองมากขึ้น “ครูบาอาจารย์” จะพูดคุยกับลูกศิษย์และ “คนรุ่นใหม่” ได้อย่างเข้าใจมากขึ้น

●...การเมืองมาถึง “ทางตัน” แบบไม่รู้เนื้อรู้ตัว เพราะอยู่ๆ “มีอบนักเรียนนักศึกษา” ออกมาเคลื่อนไหวเรียกร้องรัฐบาล 3 ข้อ กิจกรรมแฟลชม็อบกระจายไปทั่วประเทศแบบ “ยังไม่หยุด-จุดไม่อยู่” หน่วยข่าวต่างๆ ปวดหัวไปตามๆ กัน สภาพเช่นนี้ไม่มีอะไรดีไปกว่าการ “พูดความจริง” และกระทำไปตามสภาพความเป็นจริง

●...แต่กฎของ “อำนาจ” คนที่ได้อำนาจมักจะไม่อยากให้อำนาจ “หลุดมือ” ไปง่ายๆ ต้องผ่านการ “ปะทะต่อสู้” สักระยะ ประมาณว่า “อ้อยเข้าปากช้าง เนื้อเข้าปากเสือ” มีแต่จะต้องออกแรง “กัดปาก” ฉะนั้น การที่ “อ้อย” จะให้รัฐบาลและ คสช.สวมหัวใจ “พระเอก” เห็นด้วยกับการตั้ง ส.ส.ร.ร่างรัฐธรรมนูญใหม่ เป็น “เรื่องยาก” จนกว่าจะได้เห็นพลังของฝ่ายเรียกร้อง ปลายๆ เดือนนี้ วันที่ 23-24 ก.ย. ญาติติแก้ไขรัฐธรรมนูญของรัฐบาล ฝ่ายค้านจะเข้า “รัฐสภา” ที่ประกอบด้วย ส.ส.และ ส.ว. ใครจริงใจไม่จริงใจ จะได้เห็นกัน “ชัดๆ”

●...ข่าวลือบอกว่า “พรรคเพื่อไทย” พลิกแนว จากเดิมที่จะ “แก้ ม.256” ตั้งสภาร่าง รธน. หรือ “ส.ส.ร.” แล้วนั่งรอไปปี-สองปีให้เสร็จ ค่อยยุบสภา เลือกตั้ง ตอนนั้นหันมาสนับสนุนการแก้ ม.272 ปิดสวิทช์ ส.ว. ไม่ให้มีส่วน ในการ “ลงมติเลือกนายกรัฐมนตรี” อันเป็นแนวทางที่ “พรรคก้าวไกล” เสนอไว้ ถือว่า “พรรคเพื่อไทย” ปรับตัวได้ทันเวลา ทันเกม

●...ถ้าไม่แก้ “ม.272” หากเกิดปัญหา นายกษลาออก หรือเลือกตั้งใหม่ โดยที่ ส.ส.ร.ยังร่าง รธน.ไม่เสร็จ การเลือกนายกฯต้องเป็นไปตามที่ “250 ส.ว.” กำหนดแล้วใครจะ “นอนมา” คงพอนึกออก การปิดสวิทช์ ส.ว.จึงเป็นเรื่อง จำเป็น แต่จะเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหนเป็นอีกเรื่อง เพราะการแก้ รธน.รอบนี้ “ส.ว.” ยืนจังก่า “ขวาง” อยู่แล้ว

●...กรอบแก้ว ปันयरชุน รอง กก.ผอ.สายงานภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ จัดพิธีปิดโครงการ “ล้านลูก ล้านพลัง สร้างฝัน เด็กไทย” ปีที่ 14 ลงพื้นที่ห่างไกลแจกลูกฟุตบอล เต็มเต็มความสุข สร้างรอยยิ้ม และแรงบันดาลใจด้านกีฬาให้เด็กไทยทั่วประเทศ คิวสุดท้ายปีนี้ แจกถึงมือเด็กในวันศุกร์ที่ 11 กันยายน ณ ร.ร.ศรีประจันต์ เมธีประมุข จ.สุพรรณบุรี

●...กำหนดสวดพระอภิธรรม สวาสดี มานะกิจ มารดา พล.ท.พีระพงษ์ มานะกิจ วันศุกร์ที่ 11 กันยายน เวลา 18.00 น. ณ ศาลาทักษิณประดิษฐ์ วัดพระศรีมหาธาตุวรมหาวิหาร เขตบางเขน และพระราชทานเพลิงศพเป็นกรณีพิเศษ วันเสาร์ที่ 12 กันยายน เวลา 14.00 น. ณ เมรุ 1 ฌาปนสถาน กองทัพอากาศ

กาแฟป่า

“พันธศักดิ์ จันทร์ปัญญา” คัดครองผู้บริโภครับร้องเรียน กลไกสะท้อนคุณภาพประชาชน

ตามที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ที่กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ของ กสทช. ซึ่งคณะกรรมการชุดปัจจุบันจะประกอบด้วยมีคณะกรรมการด้านต่างๆ รวม 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งพบว่าในกรรมการทั้ง 5 ด้านนี้ประชาชนส่วนใหญ่จะได้ผลกระทบที่เกิดขึ้นมักจะเป็นปัญหาการให้บริการที่ถูกเอาเปรียบในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ รวมถึงโทรคมนาคม

“ผู้จัดการรายวัน 360 องศา” ได้รับการเปิดใจจาก **ดร.พันธศักดิ์ จันทร์ปัญญา** ในฐานะประธาน กตป. และกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านคุ้มครองผู้บริโภค จากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วงปี 2562 ที่ผ่านมา พบว่ามีแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ว่าปัจจุบันมีแนวโน้มปัญหาการร้องเรียนมีจำนวนที่ลดลงเรื่อยๆ โดยภาพรวมได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและตรวจสอบให้เป็นการทำงานที่มีกระบวนการในการทำงานที่ชัดเจนนำไปสู่ความรวดเร็วและรัดกุมในการดำเนินการในการแก้ปัญหาข้อพิพาท และหาแนวทางว่าจะดำเนินการอย่างไรให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนจะมีประสิทธิภาพ อยู่ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในแต่ละอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ

● ย้อนประเมินทิศทางจากสภาวะแวดล้อม

ดร.พันธศักดิ์ ได้อธิบายถึงแนวทางปฏิบัติงานจะต้องมีการประเมินจากสภาวะแวดล้อม ซึ่งรวมถึงอำนาจหน้าที่ด้านคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่กำหนดให้ กสทช. ต้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันทางโทรคมนาคม และความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่

“การรับร้องเรียนเป็นเสมือนกลไกที่สะท้อนคุณภาพความเป็นอยู่ของประชาชน เพราะในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีความ

ซับซ้อนและแข่งขันกันสูง ซึ่งภาครัฐจะได้เข้าใจและรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง จะได้ให้ความช่วยเหลือและจัดการแก้ปัญหาได้ทันที่ตรงความต้องการ”

สำหรับปัญหาของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาพบว่ายังก่อนข้างมีการรับรู้อยู่ในวงจำกัด โดยที่ผู้บริโภคยังรับทราบไม่ทั่วถึงมากพอ เช่น การรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน้าที่ของ กสทช. รวมทั้งขอบเขตเรื่องที่จะร้องเรียนได้ และช่องทางการร้องเรียนรวมถึงกระบวนการร้องเรียน

● การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องชัดเจน

ในการแบ่งส่วนงานการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จะต้องมีความชัดเจนจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ โดยสายงานจะมีการแบ่งเป็น 2 ส่วน เช่น การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม เป็นการวางระบบการทำงานด้วยการจัดแยกบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความเฉพาะในแต่ละอุตสาหกรรม

“ช่องทางในการร้องเรียนที่มีความหลากหลาย ได้รับการสนับสนุนเท่าเทียมในการเข้าถึงการร้องเรียน ซึ่งได้จัดให้มีการร้องเรียนทั้งรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ ที่สำคัญระยะเวลาในการดำเนินงานรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียน มีระยะเวลาที่กำหนดชัดเจน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและรอบคอบ” ดร.พันธศักดิ์กล่าว

● นำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการทำงาน

ดร.พันธศักดิ์ ได้เล่าถึงแนวทางในการะบวนการทำงานในปัจจุบันว่า ปัจจุบันกระบวนการและเอกสารการยื่นเรื่องร้องเรียน



เข้าเยี่ยมชมรับฟังความคิดเห็นในมุมมองด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคและความพร้อมของภาคเอกชน โดยการนำหุ่นยนต์ดินสอและใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค

ที่เกิดขึ้น เป็นข้อพิพาท สามารถลดความซับซ้อนและประหยัดทรัพยากรได้ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ด้วยการเปิดรับยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการร้องเรียนในแต่ละช่องทาง และจบลงด้วยการระงับการโต้แย้งกัน จะช่วยประหยัดเวลาและลดการสูญเสียทรัพยากรได้มาก

ทั้งนี้ ยังให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนและสถานการณ์แก้ปัญหาที่เป็นปัจจุบันอย่างรวดเร็วในฐานสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางในการยกระดับการทำงานอย่างโปร่งใสและอำนวยความสะดวกแก่การสืบค้นของผู้บริโภค



ดร.พันธ์ศักดิ์ ร่วมออกงานสร้างเครือข่ายชุมชนด้านการบริโภค รวมทั้งป้ายโครงการรณรงค์ และขั้นตอนๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้เกิดความชัดเจนในการคุ้มครองผู้บริโภค

● ร้องเรียนแนวโน้มลดลง

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. เมื่อปี 2562 เป็นตัวสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานที่นำไปสู่การลดจำนวนข้อร้องเรียนลง เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปี 2561 พบว่าเรื่องร้องเรียนมีจำนวนลดลง ทั้งในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ทั้งนี้ในเชิงปริมาณของจำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลงอาจไม่ได้ชี้ถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งต้องพิจารณาถึงการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานและช่องทางการร้องเรียนที่มีอยู่อย่างจำกัด ที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดการร้องเรียนในจำนวนที่ลดลงได้

“กตป. พบว่าแนวโน้มการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนสามารถยุติปัญหาข้อร้องเรียนได้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านบริการประเทศต่างๆ รวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 85”



ตรวจเยี่ยมโครงการ USO Net ความพร้อมในการดำเนินการเพื่อรับทราบปัญหาในการให้บริการที่จังหวัดขอนแก่น

ขณะที่เรื่องร้องเรียนในกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ สามารถยุติเรื่องร้องเรียนที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพการรับเรื่องเรียน ที่สามารถพัฒนามากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งมาจากการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้รับทราบการดำเนินการร้องเรียน ของ กสทช. และการปรับปรุงข้อมูลร้องเรียนในระบบสืบค้นให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน มี 3 แนวทาง คือ 1. เพิ่มการพิจารณาการรับเอกสารประกอบการร้องเรียนในฉบับอิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกช่องทาง 2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การรับเรื่องร้องเรียน



ดร.พันธศักดิ์ จันทร์ปัญญา กรรมการติดตามและประเมินผลปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค เข้าพบ พลตำรวจตรีธวัชศักดิ์ เชาวนาคัย ผู้บังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหารือแนวทางการแก้ปัญหาผู้กระทำความผิดด้านคุ้มครองผู้บริโภค

ให้ครอบคลุมมากขึ้น 3. เพิ่มการนำเสนอเรื่องร้องเรียนและสถานการณ์ดำเนินงานให้เป็นปัจจุบัน อยู่ในระบบฐานข้อมูลออนไลน์ เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นของผู้บริโภค มีการทำงานอย่างโปร่งใสมากขึ้น



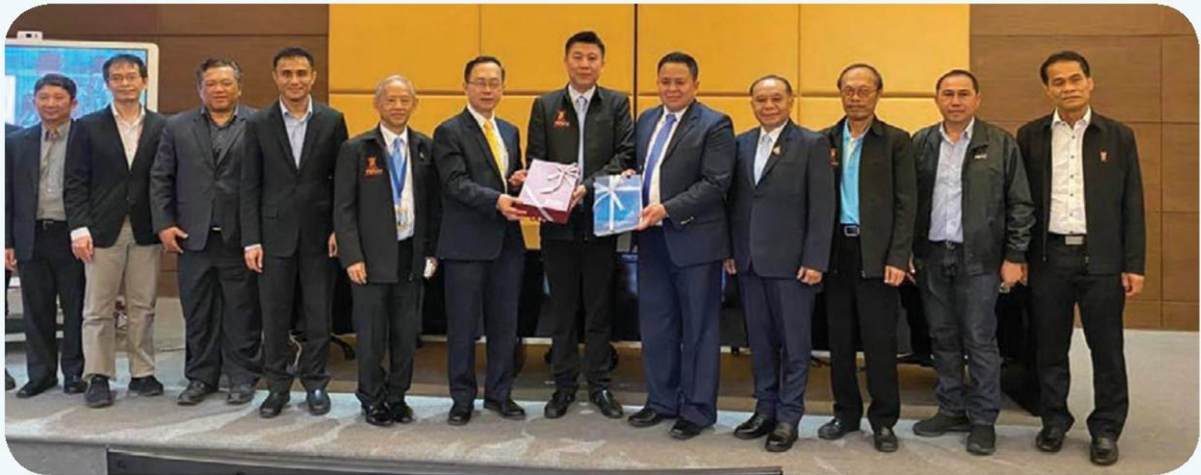
ตรวจเยี่ยมศูนย์รับร้องเรียนคอลเซ็นเตอร์ 1200 ในการให้บริการและรับเรื่องร้องเรียน รับฟังปัญหาในการให้บริการ

● ดึงเทคโนโลยีประยุกต์ใช้ช่วยคุ้มครองผู้บริโภค

ดร.พันธศักดิ์กล่าวว่า สำนักงาน กสทช. ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญแบบบูรณาการองค์ความรู้ ที่สร้างเครือข่ายแก้ปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับจากเทคโนโลยี ผ่าน 3 แอปพลิเคชัน ได้แก่ 1. แอปพลิเคชัน “พฤติมาตร” โดยได้รับการสร้างขึ้นจากปัญหาที่ผู้รับบริการมักถูกคิดค่าบริการโทรคมนาคมโดยที่ตนไม่รู้ตัว คือค่าใช้บริการมีราคาสูง เนื่องจากประชาชนไม่ทราบถึงปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตของตนเอง

2. แอปพลิเคชัน “กันกวน” ที่เกิดขึ้นจากการถูกรบกวนจากเบอร์โทรศัพท์ เช่นการขายประกัน และ 3. แอปพลิเคชัน “Net Care” ที่สร้างขึ้นเพื่อควบคุมระยะเวลาที่เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตและการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่ไม่เหมาะสม

“ควรเร่งแก้ปัญหาปัญหาดังกล่าวเพื่อการเข้าถึงของประชาชนอย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพ และการผลักดันให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตัวเองผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล”



คณะกรรมการ กตป. นำโดย ดร.พันธศักดิ์ เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานการศึกษาและจัดตั้งศูนย์ทดลองและทดสอบ 5G ร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

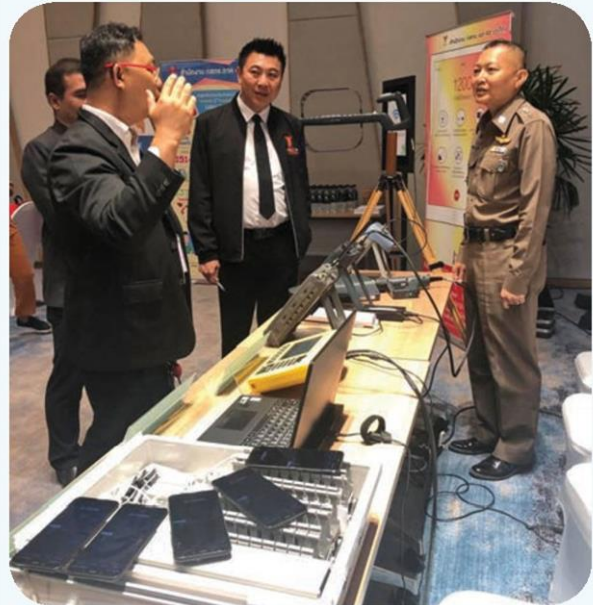
● โฆษณาเกินจริงติดอันดับเอาเปรียบผู้บริโภค

ดร.พันธศักดิ์ได้เล็งเห็นการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในช่วงปี 2562 ที่ผ่านมาว่าผู้บริโภคส่วนมากยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับโฆษณาเกินจริง ซึ่งทาง กสทช. เห็นถึงปัญหาและตั้งใจจะแก้ปัญหาอย่างจริงจังต่อเนื่อง จึงได้มีการจัดอบรม และลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการที่จะดำเนินการระงับโฆษณาที่เข้าข่ายการเอาเปรียบผู้บริโภคให้มีความรวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้ยังได้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลงพื้นที่รับฟังปัญหาจากผู้บริโภคจัดทำโครงการศึกษารูปแบบและวิธีโฆษณาเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อการกำกับดูแลการโฆษณาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

“ต้องยอมรับว่าขั้นตอนการร้องเรียนของผู้บริโภคมีระยะเวลาและการดำเนินงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน เรื่องส่วนใหญ่ต้องผ่านมติที่ประชุม จึงอยากให้ลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็ว มีการปรับปรุงระบบด้วยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้แก้ปัญหาในการทำงาน”

ทั้งนี้ในการแก้ปัญหาโฆษณาเกินจริงให้ตรงจุด จึงอยากเสนอให้ กสทช. สร้างกลยุทธิ์การระงับ และลดจำนวนโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคที่หลากหลายตามประเภทของสื่อที่มีความแตกต่างต่างและเฉพาะตัวในแต่ละช่องทาง .



เดินทางเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ พร้อมโชว์ศักยภาพอุปกรณ์สื่อสารเครื่องมือต่างๆ ที่นำมาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ภูมิภาค