

ร่างแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2

1. วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนากิจการโทรคมนาคม ยกกระดับความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ส่งเสริมดิจิทัลเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

2. พันธกิจ

- (1) การจัดสรรและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- (2) การส่งเสริมให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง บนพื้นฐานของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมอย่างยั่งยืน
- (3) การยกระดับคุณภาพบริการโทรคมนาคม ให้ทันต่อความต้องการของประชาชน เพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
- (4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลโดยการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม และเพื่อประโยชน์สาธารณะ
- (5) การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ในราคาที่เป็นธรรมและได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ
- (6) อกวิวัฒนาการอนุญาตและกำกับดูแลด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล

3. เป้าประสงค์

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 กำหนดเป้าประสงค์ในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในระยะ 5 ปี ดังนี้

- (1) เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้มีการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- (2) เพื่อให้มีโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมพื้นฐานครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม
- (3) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- (4) เพื่อสร้างกลไกการกำกับดูแลและสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ สนับสนุนความมั่นคงทางสังคม และประโยชน์สาธารณะ
- (5) เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้เท่าทัน และตระหนักรู้ถึงสิทธิในการสื่อสารโทรคมนาคม
- (6) เพื่อบูรณาการข้อมูลการอนุญาตและกำกับดูแลเพื่อยกระดับบริการภาครัฐ

ตัวชี้วัดหลัก

- (1) การเพิ่มขึ้นของระดับการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- (2) อัตราค่าบริการโทรคมนาคมต่อรายได้มวลรวมประชากรต่อหัวลดลง
- (3) การเพิ่มขึ้นของความครอบคลุมเชิงพื้นที่และเชิงสังคม
- (4) มีการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) ผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง รู้ในสิทธิประโยชน์ และป้องกันภัยคุกคามของบริการโทรคมนาคม

4. ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่าย broadband ความเร็วสูงที่ครอบคลุม ทั่วถึง และส่งเสริมนวัตกรรม ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ broadband ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมประสิทธิภาพสูงรองรับการเข้าถึงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ตัวชี้วัด

- (1) การเพิ่มขึ้นของระดับความครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ต broadband
- (2) การเพิ่มขึ้นของระดับการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- (3) มีหลักเกณฑ์ส่งเสริมการแข่งขันที่เหมาะสมกับสภาพตลาดโทรคมนาคม
- (4) มีกลไกในการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายการกำกับดูแล มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- (1) ส่งเสริมการพัฒนาและการเข้าถึงโครงข่าย broadband ความเร็วสูงที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ
 - (1.1) ส่งเสริมการพัฒนาโครงข่าย broadband ความเร็วสูงที่ครอบคลุม โดยมีแนวทางการกำกับดูแลเพื่อส่งเสริมการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการลงทุนขยายโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อยกระดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุมรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้ดิจิทัล
 - (1.2) ส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์บริการ broadband ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม โดยมีมาตรการกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต broadband อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม
 - (2) ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ และสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับภูมิภาคอาเซียน
 - (2.1) ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศภาคพื้นดินในภูมิภาคอาเซียน เพื่อเป็นกลไกที่สนับสนุนการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการโดยการรวมกลุ่มกันและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมระบียงเศรษฐกิจอาเซียน
 - (2.2) ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและการเชื่อมโยงโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำในภูมิภาคอาเซียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อการฟื้นฟูและซ่อมแซมสายเคเบิลใต้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
 - (3) ส่งเสริมการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมนวัตกรรม โดยมีมาตรการเสริมสร้างการกำกับดูแลการแข่งขันในการให้บริการขายส่งบริการ การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน การใช้สิทธิแห่งทาง และการจัดให้มีบริการโครงข่ายแบบแยกส่วน เพื่อส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่หรือรายย่อย โดยคำนึงถึงสภาพการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการ
 - (4) ส่งเสริมและนำพาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เหมาะสมที่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่เท่าเทียม (level of playing field) และเพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการกำกับดูแลมีความ

สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับทิศทางนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล สามารถคาดการณ์ได้ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม

มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาต และการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

- (1) มีการพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการที่สอดคล้องกับบริบทกฎหมายและรองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี
- (2) มีมาตรการเชิงป้องกันและมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อการกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) มีเครื่องมือ กลไก และระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

(1) พัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาตให้สอดคล้องกับบริบทกฎหมายและรองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการอนุญาตและการกำกับดูแลเพื่อสร้างระบบโดยบูรณาการการบริหารจัดการและการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาต รวมทั้งสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ส่งเสริมสนับสนุนนโยบายการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมสื่อสาร โดยมีแนวทางการอนุญาตและกำกับดูแลการให้บริการสื่อสารผ่านดาวเทียมที่สอดคล้องกับแนวนโยบายรัฐ

(3) พัฒนากลไกการกำกับดูแลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาต และส่งเสริมความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีมาตรการเชิงป้องกันและมาตรการแก้ไขปัญหา (preventive and corrective action)

(๓.๑) กำหนดมาตรการเชิงป้องกัน เพื่อกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตในการจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพและโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นไปตามมาตรฐานทางเทคนิคที่กำหนด พัฒนามาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและสอดคล้องการพัฒนาของเทคโนโลยี กำหนดมาตรการและมาตรฐานในการตั้งสถานวิทยุคมนาคม มีแนวทางการกำกับดูแลการจัดการสิ่งแวดล้อมภูมิทัศน์เสาและสายสื่อสาร รวมทั้งมีมาตรการส่งเสริมการใช้เครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

(๓.๒) กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา โดยพัฒนากลไกสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันหรือเยียวยาผลกระทบที่เกิดต่อสาธารณะในกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมาย และสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ เพื่อร่วมแก้ไขปัญหากิจการโทรคมนาคมและวิทยุคมนาคม

(4) ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาคม เพื่อบูรณาการกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาอนุญาตที่เกี่ยวข้อง เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตที่เชื่อมโยงการตัดสินใจอย่างบูรณาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

มุ่งเน้นการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคม คลื่นความถี่ และเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ส่งเสริมให้มีการใช้คลื่นความถี่ในกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคมเพื่อการประกอบการเชิงพาณิชย์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อความมั่นคง และการติดต่อสื่อสารกรณีเกิดภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ความเพียงพอในการใช้งาน และรองรับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด

- (1) มีการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมและกำกับให้มีการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) มีแผนการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลภายใน 3 เดือน นับแต่วันที่แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ประกาศใช้

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- (1) การบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ในกิจการโทรคมนาคม
 - (1.1) ส่งเสริมการเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ไร้สายความเร็วสูงที่ครอบคลุม โดยจัดทำแผนการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลระยะ 5 ปี (spectrum roadmap) ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทบริหารคลื่นความถี่ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่ที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนธุรกิจไว้ล่วงหน้า เพื่อการพัฒนาการสื่อสารโทรคมนาคมที่ยั่งยืน
 - (1.2) มีนโยบายการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงนโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเหมาะสมกับสภาพการแข่งขันของตลาดโทรคมนาคมของประเทศไทย
 - (1.3) พัฒนา และส่งเสริมระบบการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานอุปกรณ์และเครื่องวิทยุคมนาคม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้งานเครื่องวิทยุคมนาคมสื่อสารระยะสั้นเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล
 - (1.4) กำหนดมาตรการเยียวยาผลกระทบในกรณีการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ก่อนสิ้นสุดระยะเวลา กำหนดเงื่อนไข ขั้นตอน และกระบวนการในการยุติการใช้คลื่นความถี่
- (2) การบริหารจัดการคลื่นความถี่ในกิจการวิทยุคมนาคม
 - (2.1) พัฒนากลไกการกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ในกิจการวิทยุคมนาคม เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้คลื่นความถี่ที่กำหนดตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้คลื่นความถี่ โดยปราศจากการรบกวนกันระดับรุนแรง (harmful interference) เพื่อรองรับการสื่อสารดิจิทัล
 - (2.2) มีแผนบริหารจัดการการติดต่อสื่อสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ และปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้คลื่นความถี่ภาคประชาชนในการสนับสนุนภารกิจของรัฐในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ
 - (2.3) สนับสนุนและส่งเสริมการใช้คลื่นความถี่บนเทคโนโลยีดิจิทัลในกิจการวิทยุสมัครเล่นเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ
- (3) การบริหารจัดการทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม โดยจัดทำแผนเลขหมายโทรคมนาคมและกฎเกณฑ์การบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม ให้เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรมและสอดคล้องต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการ

บริหารจัดการและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้เลขหมายโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ

(4) พัฒนากลไกความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาคม เพื่อให้มีกระบวนการที่มีส่วนร่วมที่เชื่อมโยงการตัดสินใจการตั้งสถานีวิทยุคมนาคม ตลอดจนการจัดระเบียบเสาโทรคมนาคมเพื่อลดมลพิษและสอดคล้องกับภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อมตามแนวนโยบายรัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

ส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม มุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์และบริการโทรคมนาคมสาธารณะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข บริการสาธารณะ และข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนส่งเสริมการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในที่สุด

ตัวชี้วัด

(1) มีแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี ตลอดจนสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของรัฐ ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ประกาศใช้

(2) มีบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูงครอบคลุมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

(3) ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับการส่งเสริมการใช้งานและใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมพื้นฐานตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

(1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในมิติเชิงพื้นที่

(1.1) ส่งเสริมและพัฒนากองข่ายโครงข่ายโทรคมนาคมทั้งแบบมีสายและไร้สายให้กระจายอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

(1.2) จัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการ หรือมีแต่ไม่ทั่วถึง หรือไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการ

(1.3) สนับสนุนการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าถึงทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ

(1.4) ส่งเสริมและพัฒนากองกระจายและเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสำหรับกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่ให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม

(2) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในมิติเชิงสังคม

(2.1) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการโทรคมนาคมสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสในสังคม

(2.2) ส่งเสริมการพัฒนากระบวนโทรคมนาคมเฉพาะทางสำหรับผู้พิการ

(2.3) สนับสนุนบริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อประโยชน์สาธารณะ

(3) สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน ชุมชน และสังคม และรองรับการพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ

มุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการสร้างความรู้ความตระหนักถึงการให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนสามารถรู้และเท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และกำกับให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ในราคาที่เป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภค เพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

ตัวชี้วัด

- (1) ผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง รู้ในสิทธิพื้นฐานในการใช้บริการโทรคมนาคม
- (2) มีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี
- (3) ผู้บริโภคมีเครื่องมือและข้อมูลที่เป็นใช้ในการเลือกใช้บริการโทรคมนาคมและการคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยคุกคาม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- (1) การสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
 - (1.1) พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการสร้างความรู้ถึงสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค รวมทั้งความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการโทรคมนาคม ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้บริการที่เหมาะสมและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เช่น คนพิการ เด็กและเยาวชน
 - (1.2) ส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลบริการโทรคมนาคม กำหนดมาตรการให้ผู้ประกอบการจัดให้มีและให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขาย อัตราค่าบริการ คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ การติดตามเรื่องร้องเรียน และการป้องกันอันตรายและภัยคุกคาม
 - (1.3) สนับสนุนการศึกษาและวิจัยเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค และการสร้างความรู้ให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้มีข้อเสนอแนะแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ
- (2) ส่งเสริมการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (quality of service standard) ที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการจัดให้มีคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณาไว้ รวมทั้งพัฒนากลไกการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
- (3) พัฒนากลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อสร้างกลไกการทำงานร่วมกันในการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิเสธไม่รับ

บริการที่ไม่พึงประสงค์ การยื่นเรื่องร้องเรียน และการคงสิทธิเลขหมาย และส่งเสริมเสรีภาพในการเลือกใช้ บริการและผู้ให้บริการ และการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

(4) บูรณาการความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการใช้ บริการโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

มุ่งเน้นการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาที่สร้างคุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสนับสนุนการพัฒนา นวัตกรรมเพื่อการเสริมสร้างระบบนิเวศดิจิทัล รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัย ให้กับประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม

ตัวชี้วัด

- (1) มีแผนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม
- (2) มีการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมดิจิทัล
- (3) มีความร่วมมือเพื่อการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

(1) ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยี อุปกรณ์โทรคมนาคมและวิทยุคมนาคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและแพลตฟอร์ม ส่งเสริมการจัด ระเบียบเสาและสายสื่อสาร เพื่อส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อการเสริมสร้างระบบนิเวศดิจิทัล ผ่าน กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

(2) ส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคมและการทำ ธุรกิจออนไลน์ โดยมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายความเป็นส่วนตัว ส่งเสริมและสนับสนุน นโยบายการแสดงตัวตน (e-identification) เพื่อการสร้างความมั่นคงปลอดภัยการให้บริการโทรคมนาคม และการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

(3) ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ทั้งในระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ ตลอดจนประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อความมีประสิทธิภาพในการ สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

(4) ส่งเสริมธรรมาภิบาลของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการ โทรคมนาคมมีธรรมาภิบาลที่ดี มีความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค รวมทั้งส่งเสริมความรับผิดชอบต่อ สังคมของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม (CSR) เพื่อการพัฒนาสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ความสัมพันธ์กับรัฐบาล

การดำเนินการตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และนโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงไว้ต่อรัฐสภา

แนวทางการปฏิบัติและการประเมินผล

เพื่อให้การพัฒนากิจการโทรคมนาคมตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามและประเมินผลสำเร็จได้ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติและการประเมินผลไว้ ดังนี้

(1) ให้ กสทช. แปลงแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมไปสู่การปฏิบัติ โดยให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ระยะ 5 ปี ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

(2) ให้ กสทช. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม และการทบทวนนโยบายและยุทธศาสตร์ในระยะกลางแผน ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง หรือการทบทวนให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ เพื่อให้แนวทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคมมีความทันสมัย เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ