



กตป.
คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน
Monitoring and Evaluation Commission



รายงานฉบับสมบูรณ์ **FINAL REPORT**

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การดำเนินการและการบริหารงานของ กกตช.

สำนักงาน กกตช. และเลขาธิการ กกตช.

ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2564 ได้กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. จำนวน 7 คน มีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รักษาความมั่นคงของรัฐ และส่งเสริมประโยชน์สาธารณะ ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2553 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 70 ยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) โดยมีหน้าที่ตามมาตรา 72 ในการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. รวมถึงสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยรายงานผลให้ กสทช. ทราบภายใน 90 วันหลังสิ้นปีบัญชี จากนั้น กสทช. จะต้องนำรายงานดังกล่าว เสนอรัฐสภาพร้อมรายงานผลการดำเนินงานประจำปี และเผยแพร่ข้อมูลนี้ต่อสาธารณะ

เพื่อบูรณาการประเด็นสำคัญร่วมกับ กตป. ในอีก 4 ด้าน ได้แก่ กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับการจัดทำรายงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 สำหรับปี 2567 สำนักงาน กสทช. จึงได้ว่าจ้างที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยบูรพา ภายใต้โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 โดยมีเป้าหมายเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานในด้านดังกล่าว รวมถึงรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอเป็นรายงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

คณะผู้จัดทำรายงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 จะเป็นประโยชน์ต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. รัฐสภา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่สนใจ โดยสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	ก
	สารบัญ	ข
	สารบัญตาราง	ฅ
	สารบัญภาพ	จ
	บทสรุปผู้บริหาร	1
1	บทนำ	15
1.1	หลักการและเหตุผล	15
1.2	วัตถุประสงค์ของโครงการ	16
2	ทบทวนวรรณกรรม	17
2.1	นโยบายและแผนระดับชาติ	17
	2.1.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)	17
	2.1.2 แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)	23
	2.1.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570)	25
	2.1.4 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 – 2570)	26
	2.1.5 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580)	27
	2.1.6 นโยบายรัฐบาล	30
2.2	แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. และแผนแม่บทและที่เกี่ยวข้อง	33
	2.2.1 แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)	35
	2.2.2 แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม	36
	2.2.3 แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2567)	38
	2.2.4 แผนการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563)	40
	2.2.5 แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)	40
	2.2.6 แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566)	43
	2.2.7 แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571)	45
	2.2.8 นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 และนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567	47
	2.2.9 แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)	51

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	2.2.10 แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)	54
2.3	มติหลักในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	62
2.4	กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	67
	2.4.1 บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ	69
	2.4.2 สิทธิและเสรีภาพของประชาชน	80
	2.4.3 อำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และ กตป.	97
	2.4.3.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช.	97
	2.4.3.2 อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	99
	2.4.3.3 อำนาจหน้าที่ของ กตป.	101
3	ระเบียบวิธีการวิจัย	102
3.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	102
3.2	หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช.	104
	3.2.1 การประเมินแบบสมดุล (Balanced scorecard -BSC) ใช้ในการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	104
	3.2.2 หลักธรรมาภิบาลการบริหารงานภาครัฐ	106
	3.2.3 การประเมิน CIPPI Model ใช้ในการประเมินโครงการตามยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.	109
3.3	ขอบเขตของงานและการกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา	110
	3.3.1 ขอบเขตของงาน	110
	3.3.2 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา	113
	1.การประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	113
	2. การศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลข้อเท็จจริง	113
	3. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย	115
	ส่วนที่ 1 รูปแบบการดำเนินการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	115

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ((In-depth interview)	120
	ส่วนที่ 3 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)	121
	ส่วนที่ 4 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถาม	123
3.4	รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน	126
3.5	กรอบระยะเวลาการส่งมอบงาน	131
3.6	จำนวนของบุคลากรเข้าร่วมงานและโครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน	132
4	ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	133
4.1	ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามนโยบายประจำปี 2567	133
4.1.1	นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 ที่เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	133
4.1.2	นโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567	166
4.1.3	เรื่องอื่น ๆ ที่มีการดำเนินการและการบริหารงาน นอกเหนือจากนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในปี 2567 ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	169
5	การศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 และแผนงาน/โครงการ ประจำปี 2567	172
5.1	การศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	172
5.1.1	การดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม	172
5.1.2	การดำเนินงานตามแผนการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ.2563)	173

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	5.1.3 การดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)	175
	5.1.4 การดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม	176
5.2	การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 และแผนงาน/โครงการ ประจำปี 2567	181
6	การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย	202
6.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย 5 ภูมิภาค	202
6.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ของผู้มีส่วนได้เสีย 5 ภูมิภาค	253
6.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง	304
	6.3.1 การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	304
	6.3.2 การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี อีกทั้งมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน	305
	6.3.3 การดำเนินงานเพื่อทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยาข้อใช้ค่าเสียหาย ในกรณีที่ผู้ใช้บริการน้อยมากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการต่อไป โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า	307
	6.3.4 การดำเนินงานเพื่อทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562	307

สารบัญญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
6.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ทุกภูมิภาค	309
6.4.1	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย	309
6.4.2	การศึกษาปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	315
6.4.3	การศึกษาความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายปี 2567	327
6.4.4	การศึกษาความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 เพื่อการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนตามรูปแบบการประเมิน CIPPI Model	335
6.4.5	ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567	346
7	สรุปผลการเก็บข้อมูล 5 ภาค เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567	347
7.1	สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	347
7.1.1	ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ ในกิจการกระจายเสียง	347
7.1.2	ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ ในกิจการโทรทัศน์	347
7.1.3	ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ ในกิจการโทรคมนาคม	348
7.1.4	ปัญหาอื่น ๆ	348
7.2	สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของ ประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในงานของ กสทช.	349
7.2.1	การเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการดิจิทัล	349
7.2.2	ภัยคุกคามทางดิจิทัล	350
7.2.3	ความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	350



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	7.2.4 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค	350
7.3	สรุปผลการวิเคราะห์ความพร้อมปัจจัยนำเข้า (Input) ในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำลังดูแล	350
	7.3.1 ประเด็นที่มีความพร้อม	350
	7.3.2 ประเด็นที่ควรปรับปรุง	351
7.4	สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. (Process) ในเรื่องของการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน	351
	7.4.1 การจัดการแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามไซเบอร์	351
	7.4.2 การควมบรมกิจการของผู้ให้บริการโทรคมนาคม	351
	7.4.3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล	352
	7.4.4 การแจ้งเตือนภัยและการรายงานปัญหา	352
	7.4.5 การจัดการปัญหา USO Net	352
7.5	สรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. (Process) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	352
	7.5.1 ประเด็นที่ประชาชนชื่นชม	352
	7.5.2 ประเด็นที่ต้องปรับปรุง	352
7.6	วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Output/Outcome) ของการ ดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	353
	7.6.1 ผลผลิต/ผลลัพธ์เชิงบวกและประโยชน์ที่สร้างขึ้น	353
	7.6.2 ข้อคาดหวังและข้อเสนอแนะจากประชาชน	353
	7.6.3 ข้อคาดหวังและข้อเสนอแนะจากบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค	354
7.7	วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินการและการ บริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้าง คุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมของประเทศไทยและต่อประชาชน	355
	7.7.1 ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม	355
	7.7.2 ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	356
7.8	สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บแบบถาม	357



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
8	ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลพร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	358
8.1	ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ปี 2567 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล	358
8.2	การประเมินการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	360
9	เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ	425
9.1	การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	425
9.2	การบูรณาการเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) (Universal Service Obligation Net, USO Net) ที่ กสทช. ดำเนินการ	427
9.3	โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ 77 จังหวัด	429
9.4	การแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System - CBS)	430
	บรรณานุกรม	432

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
2-1	แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)	53
2-2	แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566) และแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)	56
2-3	ความสอดคล้องของนโยบาย กสทช.ปี 2567 กับมิติหลักในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ของ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	63
2-4	หน้าที่สำคัญของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	74
2-5	หน้าที่สำคัญของผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	78
3-1	ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงการของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2567 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	116
3-2	พื้นที่ดำเนินการและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์	120
3-3	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	123
3-4	แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม	126
3-5	ระยะเวลาการส่งมอบงาน	131
4-1	แผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสาร (Action Plan) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	161
4-2	แผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสาร (Action Plan) ในพื้นที่ต่างจังหวัด	162
4-3	การออกใบอนุญาตวิทยุโทรคมนาคม	164
5-1	แผนงาน/โครงการของสำนักงาน กสทช. ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	183
6-1	จำนวนผู้เข้าเพื่อประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย 5 ภูมิภาค	202
6-2	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	204
6-3	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	208



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
6-4	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.	210
6-5	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	214
6-6	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	220
6-7	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.	222
6-8	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	226
6-9	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	230
6-10	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.	232
6-11	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	236
6-12	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	240
6-13	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.	242
6-14	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	245
6-15	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	249
6-16	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.	251
6-17	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก 5 ภูมิภาค	253
6-18	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดนครพนม	253
6-19	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	254
6-20	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	258
6-21	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดนครราชสีมา	261
6-22	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	262
6-23	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	266
6-24	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดเชียงราย	270
6-25	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	271
6-26	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	275

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
6-27	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดจันทบุรี	282
6-28	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	283
6-29	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	287
6-30	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดลพบุรี	293
6-31	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	294
6-32	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	298
6-33	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	309
6-34	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านเพศ	309
6-35	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านอายุ	310
6-36	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านอาชีพ	310
6-37	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านระดับรายได้ส่วนตัว	311
6-38	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านระดับการศึกษา	311
6-39	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านจังหวัดที่อาศัยในปัจจุบัน	312
6-40	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านพื้นที่อยู่อาศัย	313
6-41	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่ใช้บริการ	314
6-42	การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช.	314
6-43	วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียง	315
6-44	วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรทัศน์	316
6-45	วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม	318
6-46	วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการด้านอื่น ๆ	321

สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
6-47	สรุปปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการใน กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และด้านอื่น ๆ จากการเก็บ แบบสอบถาม	323
6-48	วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช.	326
6-49	วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายปี 2567	327
6-50	วิเคราะห์ความสอดคล้องกับบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและ การบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 เพื่อการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน	335
6-51	วิเคราะห์ความพอเพียงของทรัพยากรและความพร้อมในการดำเนินงาน (Input) ในการ บริการประชาชน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	338
6-52	วิเคราะห์ระดับการกระบวนการดำเนินงาน (Process) ของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี	339
6-53	วิเคราะห์ความสำเร็จของผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/ Outcome) ของการดำเนินงานและ การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ด้านการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	342
6-54	วิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินการ (Impact) ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	344
6-55	วิเคราะห์ผลการดำเนินการโครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ ของประชาชนในการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ควรจัดต่อไป 10 อันดับแรก	346
7-1	ปัญหาของประชาชนที่ต้องการแจ้งต่อสำนักงาน กสทช.	348
8-1	ความสอดคล้องผลการดำเนินงานตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 กับมิติหลักในการ ติดตามตรวจสอบและประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ใน ด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	361
8-2	การเปรียบเทียบงบประมาณรายจ่าย	374
8-3	การสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เปรียบเทียบกันระหว่างปี 2566 และ 2567	379



กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
8-4	ความเชื่อมโยงและความต่อเนื่องระหว่างนโยบายปี 2566 กับนโยบายเร่งด่วน ของประธาน กสทช. ปี 2567	382
8-5	ความเชื่อมโยงและความต่อเนื่องระหว่างนโยบายปี 2566 กับนโยบายของ กสทช. ปี 2567 นโยบายและแผนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2566 และ 2567 มีความเชื่อมโยงกันในลักษณะของการต่อยอดและขยายผล เพื่อบรรลุเป้าหมาย สำคัญในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรคมนาคม และ ดาวเทียม รวมถึงการสนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	386
8-6	ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช.ปี 2566 และ ปี 2567	414

สารบัญญภาพ

ภาพที่	ชื่อภาพ	หน้า
2-1	เป้าหมายและประเด็นการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ 2561 - 2580)	17
2-2	แผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)	24
2-3	13 หมุดหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570)	25
2-4	นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580)	28
2-5	ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นโยบายระดับชาติ และแผนระดับหน่วยงาน	34
2-6	ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570)	35
2-7	แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม	37
2-8	แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2567)	39
2-9	กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)	42
2-10	กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566)	44
2-11	ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571)	46
2-12	นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 ของสำนักงาน กสทช.	50
2-13	มิติหลักในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ของ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	62
2-14	ความเชื่อมโยงของรัฐธรรมนูญกับกฎหมาย กสทช.	68
2-15	บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ ตาม พรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นฯ	69
2-16	โครงสร้างสำนักงาน กสทช.	72
2-17	สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการวิทยุโทรทัศน์และโทรคมนาคม	81
3-1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	103
3-2	การประเมินแบบสมดุล (Balanced scorecard -BSC)	104
3-3	หลักธรรมาภิบาลการบริหารงานภาครัฐ	106

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	ชื่อภาพ	หน้า
3-4	นโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.	108
3-5	CIPPI Model	109
3-6	การประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567	113
3-7	โครงสร้างการบริหารงานบุคลากรของที่ปรึกษา	132
4-1	การจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ (Cell Broadcasting System - CBS)	134
4-2	การผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ	136
4-3	สำรวจภูธรณวาทะร่วมกับ กสทช. และกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติการจับกุมแก๊งคอล เซ็นเตอร์ เครือข่ายใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์	145
4-4	ปฏิบัติการส่งรื้อถอนเสาสัญญาณ 7 พื้นที่ตามแนวชายแดน	145
4-5	การลงนามบันทึกข้อตกลง 'ความร่วมมือด้านการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ทางดิจิทัลได้อย่างหลากหลาย เท่าเทียม และรู้ทัน' ป้องกันมิฉฉฉฉฉฉฉฉฉฉ ออนไลน์ ระหว่างสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม และ สถาบันการศึกษา รวม 21 หน่วยงาน	145
4-6	การจับกุมผู้ลักลอบนำสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการในไทย ลากสายข้ามสะพาน มิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต) เข้าไปในเขตประเทศเพื่อนบ้าน ระยะทางไกลถึง 5 กิโลเมตร	145
4-7	การดำเนินการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคมและสำนักงาน กสทช.	146
4-8	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับสำนักงาน กสทช.ภาค 4 ตรวจการใช้งานของศูนย์ USO WRAP ที่โรงเรียนบ้านดอนขี้เหล็ก จังหวัดสงขลา	151
4-9	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับสำนักงาน กสทช.ภาค 4 ตรวจการใช้งานของศูนย์ USO WRAP ที่โรงเรียนบ้านไต้ จังหวัดสงขลา	152
4-10	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน เรื่อง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มี สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ณ โรงเรียนบ้านหนองซ้อ ต.หนองบัว อ.บ้านค่าย จ.ระยอง	152

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	ชื่อภาพ	หน้า
4-11	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน เรื่อง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มี สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ณ โรงเรียนบ้านชิงงามมงคล อ.เวียงสา จ.น่าน	152
4-12	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน เรื่อง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มี สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ณ โรงเรียนบ้านน้ำพร ต.ปากตม อ.เชียงคาน จ.เลย	153
4-13	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็น เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ณ โรงเรียนบ้านหนองเสม็ด ต.คลองสีล่อม อ.กันตัง จ.ตรัง	154
4-14	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็น เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ณ โรงเรียนสวະถิพิทยาสรรพ์ และโรงเรียนบ้านหว่า เหล่าโพหนองประจักษ์ จ.ขอนแก่น	154
4-15	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็น เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ณ โรงเรียนบ้านหินดาด ต.หินดาด อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี	154
4-16	กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. ภาค 4 ตรวจสอบการนำ สายสื่อสารลงดินจังหวัดสงขลา	163
4-17	สำนักงาน กสทช. ใช้ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Net) จำนวน 1,836 ศูนย์ทั่วประเทศ เป็นพื้นที่สร้างการเรียนรู้การตลาดดิจิทัล “META’s SME Academy and seller Education” หลักสูตรการอบรม ที่จัดขึ้นโดย บริษัท เฟซบุ๊ก (ประเทศ ไทย) จำกัด (Meta) และมูลนิธิคีนันแห่งเอเชีย	168
5-1	ความสอดคล้องกันของแผนแม่บท และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570)	181
6-1	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วน ได้เสีย จังหวัดนครพนม	203
6-2	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วน ได้เสีย จังหวัดนครศรีธรรมราช	213



กกต.ป.
คณะกรรมการการเลือกตั้ง
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	ชื่อภาพ	หน้า
6-3	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย จังหวัดเชียงราย	225
6-4	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย จังหวัดจันทบุรี	236
6-5	การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย จังหวัดลพบุรี	244
6-6	การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง	304
7-1	สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถาม	357



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทสรุปผู้บริหาร

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีอำนาจหน้าที่ในการ กำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน 25 ข้อ ซึ่งในการดำเนินการตามหน้าที่ 25 ข้อนี้ กสทช. จะต้องดำเนินการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ มาตรา 70 จึงกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย กรรมการ 5 ด้าน ตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ (1) ด้านกิจการกระจายเสียง (2) ด้านกิจการโทรทัศน์ (3) ด้านกิจการโทรคมนาคม (4) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (5) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าว เสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

ทั้งนี้การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย จะต้องการนำเสนอผลการวิเคราะห์ และสรุป เป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ จึงได้กำหนดให้คณะที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีความเชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

รายงานผลการศึกษาวิจัยฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อจ้างที่ปรึกษาดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 และ (2) เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงาน ของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การจัดทำรายงานฉบับนี้ที่ปรึกษาได้มีการดำเนินการ ดังนี้ (1) การประชุมรับฟังความเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ใน 5 ภาค (5 จังหวัด) (2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) (3) การเก็บแบบสอบถามจากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย 2,500 คน (4) การรับฟังความเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และ (5) การรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงจากข่าวเปิด ข่าวออนไลน์ Website ของสำนักงาน กสทช. และของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2567 แล้วนำมารวบรวม วิเคราะห์สรุปเป็นข้อเสนอแนะต่อ กสทช. และรัฐสภา แล้วเผยแพร่ต่อประชาชนทั่วไป

การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) รวมทั้งสิ้น 831 คน พบว่า

1) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครพนม

ประชาชนผู้เข้าร่วมประชุม 164 คน ประชาชนเห็นว่า การดำเนินงานในปี 2567 ช่วยให้การเข้าถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารสะดวกขึ้น โดยเฉพาะโครงการด้านการคุ้มครองสิทธิและการใช้งานเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่พบ ได้แก่ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ การลักลอบพาดสายสัญญาณไปใช้ในลาว โฆษณาเกินจริง ข่าวไม่เหมาะสม ช่องทางร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ไม่ทั่วถึง และค่าบริการที่เพิ่มขึ้นจากการรวบรวมบริษัทผู้ประกอบการ รวมถึงปัญหาคืนวิทยุจากลารอบกวนสัญญาณไทย ประชาชนเสนอให้มีมาตรการ ป้องกันและแก้ไขแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อขยายการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ปรับปรุงเสถียรภาพของสัญญาณ กำหนดมาตรการเยียวยาที่ชัดเจน และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ รวมถึงจัดการปัญหาอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต

2) ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชนที่มาเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจำนวน 176 คน ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานในปี 2567 การให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึงส่งผลเชิงบวกต่อสังคม โดยช่วยให้ทุกกลุ่มอายุเข้าถึงข้อมูล ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ลดช่องว่างการสื่อสาร และสร้างโอกาสในอาชีพดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่พบ ได้แก่ การแก้ไขภัยคุกคามและอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่ล่าช้า ขาดระบบแจ้งเตือนภัยผ่านมือถือ และความกังวลจากการรวบรวมบริษัทผู้ประกอบการ ในกิจการโทรคมนาคมที่อาจทำให้ค่าบริการสูงขึ้นและคุณภาพลดลง ประชาชนเสนอให้พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยผ่านมือถือ พัฒนากลไกตอบสนองฉุกเฉิน กำกับดูแลผลกระทบจากการรวบรวมกิจการเพื่อป้องกันการผูกขาด และออกมาตรการสนับสนุนผู้พิการและผู้บริโภค นอกจากนี้กลุ่มผู้พิการเรียกร้องให้มีอักษรเบรลล์ในเอกสารประกอบการประชุม รับฟังความคิดเห็นสาธารณะของ กตป. และสำนักงาน กสทช. สำหรับคนตาบอดและรายการโทรทัศน์ให้ความรู้แก่คนพิการเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลและความรู้ได้อย่างเท่าเทียม

3) ภาคเหนือ จังหวัดเชียงราย

ประชาชนที่มาเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจำนวน 166 คน ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานในปี 2567 การเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการสื่อสารช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบาง ลดช่องว่างทางสังคม และเพิ่มศักยภาพของชุมชนผ่านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการส่งเสริมทักษะดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่พบ ได้แก่

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัล ค่าใช้จ่ายเป็นภาระสำหรับกลุ่มรายได้น้อยและผู้สูงอายุ ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการเดินสายสัญญาณที่เกิดขวางทางสัญจร ประชาชนเสนอให้พัฒนาความครอบคลุมและเสถียรภาพของเครือข่าย สนับสนุนกลุ่มเปราะบางผ่านบริการเฉพาะ เช่น ล่ามภาษามือหรือเทคโนโลยีสำหรับผู้พิการ ควบคุมค่าใช้จ่ายให้เหมาะสม และสร้างความตระหนักเรื่องภัยไซเบอร์ผ่านการอบรมและประชาสัมพันธ์ รวมถึง กำกับดูแลโฆษณา และแก้ไขปัญหาข้อความ SMS จากแหล่งที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีดิจิทัลในสังคม

4) ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี

ประชาชนที่มาเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจำนวน 166 คน ในปี 2567 ประชาชนเห็นว่า การดำเนินงานในปี 2567 ช่วยให้ผู้ประกอบการไทยปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล ลดต้นทุนชีวิตและธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักที่พบ ได้แก่ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลอกลวงประชาชน (มีคนตาบอดถูกหลอกให้โอนเงินไป 38,000 บาท แล้วไม่ได้เงินคืน) ปัญหาสัญญาณโทรคมนาคมที่ไม่ครอบคลุมและคุณภาพต่ำ โฆษณาเกินจริงโดยเฉพาะสินค้าอาหารเสริมและยา และการละเมิดความเป็นส่วนตัวผ่าน AI ประชาชนเสนอให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับมิจฉาชีพ พัฒนาแอปพลิเคชันกรองเบอร์มิจฉาชีพ จัดตั้งศูนย์แจ้งข้อมูลสูญหายแบบครบวงจร ปรับปรุงคุณภาพและขยายบริการโทรคมนาคม ควบคุมค่าบริการ และเพิ่มการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีและสิทธิประโยชน์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

5) ภาคกลาง จังหวัดลพบุรี

ประชาชนที่มาเข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจำนวน 159 คน ประชาชนเห็นว่า การดำเนินงานในปี 2567 มีความจำเป็นและสร้างประโยชน์ต่อประชาชน แต่ยังเผชิญปัญหาสำคัญ ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุมทั่วประเทศ บุคลากร กสทช. ส่วนภูมิภาคที่ไม่เพียงพอ และการขาดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาซับซ้อน เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงการสื่อสารบทบาทและบริการของ กสทช. ที่ประชาชนรับรู้ในระดับจำกัด ประชาชนเสนอให้พัฒนากลไกคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ขยายบริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ เพิ่มบุคลากร ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจและหน่วยงานด้านความมั่นคง และปรับปรุงการประชาสัมพันธ์บทบาทของ กสทช. รวมถึง ปรับรูปแบบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และพิจารณาผ่อนปรนระเบียบการใช้คลื่นความถี่ให้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่กู้ชีพกู้ภัยเพื่อช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที

การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 36 คน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานในปี 2567 ควรมุ่งเน้น การบริหารจัดการคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะ การจัดทำช่องรายการที่รองรับผู้พิการ (Closed Captions - CC) และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี AM/FM สู่ระบบดิจิทัล ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ชนบท รวมถึง กำกับดูแลเนื้อหา OTT (Over-the-top) ให้สมดุลระหว่างเสรีภาพและความเหมาะสม ด้านกิจการโทรคมนาคมควรขยายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล จัดทำ Free

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

Public WiFi ในสถานที่สำคัญ และสนับสนุนสิทธิการเข้าถึงความถี่สำหรับหน่วยกู้ภัย นอกจากนี้ควรควบคุมราคาค่าบริการโทรคมนาคมให้ประชาชนรายได้น้อยเข้าถึงได้ และบูรณาการศูนย์ USO Net (Universal Service Obligation Net) หลังหมดสัญญาในปี 2568 เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษาและสาธารณสุข ส่วนการเรียกคืนคลื่นความถี่ ควรมีมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการและประชาชนอย่างเป็นธรรม โดยชดเชยผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบและกำหนดการชดเชยหรือคืนค่าบริการให้ผู้ให้บริการในกรณีที่ได้รับความเสียหาย เช่น อินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว ทั้งนี้ควรดำเนินการโดยยึดหลักความเป็นธรรมและไม่เอาเปรียบประชาชน

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง 5 ภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 53 คน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานในปี 2567 ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการดิจิทัลได้มากขึ้น ทำให้สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และช่วยในการตัดสินใจรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เทคโนโลยีสื่อสาร เช่น แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพิ่มความสะดวกในชีวิตประจำวัน ขณะที่การขยาย บริการ 5G ศูนย์ USO Net และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล มีบทบาทสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ ส่งเสริมการศึกษา การค้าออนไลน์ และสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลในชนบทและกลุ่มเปราะบาง ความกังวลเกี่ยวกับการผูกขาดและค่าบริการที่สูงขึ้นจากการควบรวมกิจการโทรคมนาคม และการตอบสนองที่ล่าช้าต่อภัยทางไซเบอร์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาชนเสนอให้ กระจายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ปรับปรุงความเร็วและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา และส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การเก็บแบบสอบถาม จากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง 5 ภูมิภาค ภูมิภาคละ 500 คน รวมทั้งสิ้น 2,500 คน พบว่า ปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรคมนาคม และด้านอื่น ๆ ยังคงเป็นประเด็นสำคัญ พิจารณาจากร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้ (1) กิจการกระจายเสียง ปัญหาหลักคือ โฆษณาหลอกลวงและเป็นอันตรายต่อสุขภาพ (38.8%) ตามด้วย ปัญหาคุณภาพสัญญาณและคลื่นรบกวน (32.7%) และ เนื้อหาที่บิดเบือนหรือกระทบความมั่นคง (13.2%) (2) กิจการโทรทัศน์ ปัญหาหลักคือ รายการที่มีโฆษณามากแต่เนื้อหาน้อย (27.8%) การนำ โสยศาสตร์ การพนัน การโฆษณามากเกินไป (25.9%) และ โฆษณาหลอกลวงที่กระทบสุขภาพ (25.5%) (3) กิจการโทรคมนาคม ปัญหาที่ประชาชนกังวลมากที่สุดคือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลอกลวงทางโทรศัพท์ (58.7%) ตามด้วย SMS รบกวน (47.2%) และ เครือข่าย 5G ที่ยังไม่ครอบคลุม (34.5%) และ (4) ปัญหาด้านอื่น ๆ ได้แก่ ขาดการเยียวยาความเสียหาย (33.0%) ความล่าช้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน (32.0%) และ ขาดระบบเตือนภัยฉุกเฉินที่มีประสิทธิภาพ (29.1%) ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลเพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมมากขึ้นส่วนการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการประเมิน CIPPI model ของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอยู่ในระดับดีในทุกมิติ โดย ด้านบริบท (Context) ได้รับคะแนนสูงสุดในเรื่อง การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบาง (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้าน ความพร้อมในการดำเนินงาน (Input) ได้รับคะแนนสูงสุดในเรื่อง ความเพียงพอของทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ด้าน กระบวนการดำเนินงาน (Process) มีจุดเด่นในเรื่อง ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (Product/Output/Outcome) ประชาชนให้คะแนน การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ ความพึงพอใจต่อการให้สิทธิในการใช้คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ขณะที่ ความพึงพอใจโดยรวมต่อสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.53-3.54) ด้าน ผลกระทบ (Impact) ได้รับคะแนนสูงสุดในด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของ กสทช. ในการสร้างความเท่าเทียม ความปลอดภัย และการเสริมสร้างความรู้ให้กับประชาชน ส่วนผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.55-3.61) แสดงถึงการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การลงทุน และการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความยั่งยืน

ความสอดคล้องของนโยบายของ กสทช. กับมิติหลักในการติดตามตรวจสอบและประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีดังนี้

มิติที่ 1 แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี

การส่งเสริมการเข้าถึงและความเท่าเทียม

-การบริหารคลื่นความถี่ เช่น 3500 เมกะเฮิร์ตซ์ และการจัดทำแผนคลื่นความถี่ International Mobile Telecommunications (IMT) เพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ช่วยเพิ่มความครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม

- ในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2568 สำนักงาน กสทช. จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล 850MHz 1600MHz 1500MHz 1800MHz 2100MHz 2300MHz และ 26GHz และ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องแผนความถี่วิทยุ

การสนับสนุนการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม

-การปรับปรุงหลักเกณฑ์และกำกับดูแลการแข่งขันหลังการรวมธุรกิจ เช่น การส่งเสริมผู้ให้บริการ MVNO และการกำกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขันในตลาด ลดการผูกขาด และเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

-การผลักดันนโยบาย “หนึ่งภูมิภาค หนึ่งผู้ให้บริการ MVNO” สนับสนุนการเข้าถึงบริการ
ในทุกภูมิภาคและเพิ่มความหลากหลายของผู้ให้บริการ

การส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร ICT

-การจัดการคลื่นความถี่และแผนการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมช่วยให้เกิดการใช้คลื่นความถี่
อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

นโยบายเหล่านี้เน้นการสร้างโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิ
ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร และบริการดิจิทัลได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ด้วยการดำเนินงาน
ที่ครอบคลุมทั้งด้านการกำกับดูแล การส่งเสริมการแข่งขัน และการพัฒนาเทคโนโลยี นโยบายเหล่านี้
ช่วยสร้างความมั่นใจว่าประชาชนทุกกลุ่มจะได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ ICT อย่างเต็มที่
และเกิดประโยชน์สูงสุด

**มิติที่ 2 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
ทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication
Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน**

การสร้างระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การจัดตั้งระบบ Cell Broadcasting System/Mobile Alert System ช่วยให้ประชาชนได้รับ
ข้อมูลแจ้งเตือนภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินแบบเรียลไทม์ ลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน พร้อมรองรับ
การสั่งการจากหน่วยงานรัฐอย่างรวดเร็วและครอบคลุมทุกพื้นที่

การป้องกันภัยไซเบอร์และเพิ่มความปลอดภัยทางเทคโนโลยี

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทันสมัย
ช่วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนและป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลหรือการใช้งานระบบ
โทรคมนาคมในทางที่ผิด ส่งเสริมความมั่นใจในการใช้บริการโทรคมนาคม

การเพิ่มความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

การนำระบบ Traffy Fondue มาใช้ช่วยให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาและร้องเรียน
ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลได้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส พร้อมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน
ในการจัดการปัญหาและพัฒนาบริการโทรคมนาคม

การพัฒนาศูนย์ USO Net ให้ตอบโต้ภัยดิจิทัลและลดความเหลื่อมล้ำ

การยกระดับ USO Net เป็นศูนย์บริการดิจิทัลที่รวมบริการ e-commerce ชุมชนและช่วยเหลือ
คนพิการในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึง ICT ในกลุ่มประชากร
ที่ด้อยโอกาส

นโยบายเหล่านี้ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึง
ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และปลอดภัย พร้อมตอบสนองความจำเป็น
ของประชาชนในยุคดิจิทัล

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มิติที่ 3 การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่น ทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินโครงการ USO Net เพื่อความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ

มาตรการตามแผน USO Net (Universal Service Obligation Net) ในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ โดยเน้นการเข้าถึงบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานในพื้นที่ชนบท และทุรกันดาร รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส

การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี 5G

การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี 5G และ 5G Use Case ช่วยขยายขอบเขตการเข้าถึงเทคโนโลยี ล้ำสมัย เช่น เครือข่ายส่วนตัว (Private Network) ที่สามารถปรับใช้ในการศึกษา การสาธารณสุข และการเกษตรในพื้นที่ห่างไกล การวิจัย USE CASE ของ 5G ใช้ในด้านเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

การให้บริการดิจิทัลของรัฐฟรี

การสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่เสียค่าบริการ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีรายได้น้อยหรือด้อยโอกาส ทำให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสาร บริการภาครัฐ และโอกาสทางสังคมได้อย่างเท่าเทียม

นโยบายเหล่านี้ช่วยให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและทุรกันดาร มีสิทธิในการใช้บริการ ICT อย่างต่อเนื่องเพื่อการศึกษา การประกอบอาชีพ การสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูล ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

มิติที่ 4 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยา ชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่มีการเรียกคืนคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์

การเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่

การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศในระบบ FM สู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ ตามกฎหมาย พร้อมมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ เช่น การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างธุรกิจ หรือการลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและดำเนินธุรกิจ ต่อไปได้

การเยียวยาผลกระทบจากการรวมธุรกิจโทรคมนาคม

การกำกับดูแลมาตรการหลังการรวมธุรกิจ เช่น การควบรวมกิจการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม พร้อมกำหนดกลไกเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ เช่น ค่าบริการที่สูงขึ้นหรือการให้บริการที่ลดคุณภาพ เพื่อปกป้องสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและราคาเป็นธรรม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การเยียวยาเหตุการณ์สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตล่ม

การกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งมาตรการเยียวยาในกรณี ที่บริการล่ม เช่น การชดเชยค่าบริการหรือการเพิ่มสิทธิพิเศษให้แก่ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ

การสร้างมาตรการเยียวยาสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ เช่น การจัดสรร คลื่นใหม่หรือการช่วยเหลือทางการเงินสำหรับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานของกิจการ นโยบาย เหล่านี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของสำนักงาน กสทช. ในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบการ พร้อมทั้งส่งเสริมความโปร่งใสและความเป็นธรรมในระบบ ICT โดยให้ความสำคัญกับการเยียวยาในกรณี ที่มีผลกระทบเกิดขึ้น ช่วยเพิ่มความมั่นใจและเสรีภาพในการใช้บริการ ICT ของประชาชนอย่างต่อเนื่องและ ยั่งยืน

มิติที่ 5 การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจร ดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

การจัดการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร 50.5 51 และ 142 องศาตะวันออกในลักษณะจัดชุด (Package)

ปลายปี 2567 เปลี่ยนจากการประมูลเป็นอนุญาต โดยเป็นการจัดสรรสิทธิฯ ในลักษณะ “โดยตรง แบบเปิดกว้าง (Open direct award)” ที่เป็นการผสมผสานระหว่างแนวทางการจัดสรรโดยตรง (Direct Award) และการจัดสรรแบบเปรียบเทียบคุณสมบัติและข้อเสนอ (Beauty Contest) แทนการ “ประมูล แบบเคาะราคา”

การจัดสรรวงโคจรดาวเทียมในลักษณะนี้จึงเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในการเข้าถึงบริการด้านการสื่อสารที่ทันสมัย สร้างความเท่าเทียม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในยุคดิจิทัล

การรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) 4 มิติ เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและ การบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน): กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ได้รับการ ประเมินด้านการใช้จ่ายงบประมาณในโครงการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567 ในระดับดีถึงดีมาก โดยสามารถอนุมัติงบประมาณได้ตามปฏิทินงบประมาณ และมีการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามนโยบายที่กำหนด ความสำเร็จของโครงการที่เกี่ยวข้องอยู่ที่ร้อยละ 90 โดยมีการกำกับดูแลและสั่งการจากเลขาธิการ กสทช. อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินโครงการเป็นไป ตามแผนที่วางไว้

ด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย): กสทช. ได้รับการประเมินด้านการสร้าง การรับรู้แก่ประชาชนในระดับพอใช้ โดยเลขาธิการ กสทช. มีการควบคุมและกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการด้านนี้ได้ดี แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับสิทธิในการ ติดต่อสื่อสาร กสทช. สามารถกำหนดนโยบายที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับดี โดยเลขาธิการ กสทช.

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้านการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถกำหนดนโยบายเร่งด่วนและแผนการดำเนินงานสำคัญของ กสทช. ประจำปี 2567 ได้อย่างครอบคลุมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570) ในระดับดีมาก เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ได้ครบทั้ง 6 นโยบาย คิดเป็น 100% ตามเป้าหมายที่กำหนด สะท้อนถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินงานตามแผนได้อย่างสมบูรณ์

กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีผลการดำเนินงานที่ดีในด้านการกำหนดและบริหารนโยบายประจำปี 2567 โดยสามารถกำหนดนโยบายสำคัญ 22 นโยบายได้ในระดับดี และดำเนินการสำเร็จถึงร้อยละ 90 (21 นโยบาย) เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการควบคุมและกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ปฏิบัติตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. ได้รับการประเมินในระดับดีมาก โดย กสทช. สามารถกำหนดแนวทางให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ขณะที่เลขาธิการ กสทช. ได้รับการประเมินในระดับดีในการควบคุมและกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560

กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้านธรรมาภิบาล โดยได้รับการประเมินในระดับดีมาก กสทช. ได้ออกประกาศประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. และแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมลงในราชกิจจานุเบกษา พร้อมทั้งกำหนดนโยบายหลักด้านจริยธรรมอย่างครบถ้วน ขณะที่เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในระดับดีมาก โดยสะท้อนจากคะแนน ITA ที่ได้รับ 97.27 คะแนน ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (95 คะแนน)

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน): กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้านการเรียนรู้และพัฒนากระบวนการทำงาน โดยได้รับการประเมินในระดับดีมาก กสทช. สามารถกำหนดนโยบายหลักเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณและดำเนินการตามแผนอย่างชัดเจน ขณะที่เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการควบคุม สั่งการ และกำกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีผลลัพธ์ที่โดดเด่นคือการได้รับ "รางวัลผู้นำองค์กรดิจิทัลดีเด่น" ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นผู้นำในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

การรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ CIPPI model เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. [ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product) และด้านผลกระทบ (Impact)]

ด้านบริบท (Context) ผลการประเมินระดับดี การดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีผลการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับดี (ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย 3.50 คือ ระดับดี)

ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานในระดับดี โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ และอาคารสถานที่ของสำนักงาน กสทช. โดยผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับดี นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. มีบุคลากรและทรัพยากรเพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชน อีกทั้งยังมีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเหมาะสม และดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานในระดับดีมาก โดยสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคสามารถตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงดำเนินการเชิงรุกในการตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในช่วงเกิดน้ำท่วม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการสื่อสารได้อย่างต่อเนื่อง ด้านธรรมาภิบาล สำนักงาน กสทช. ได้รับคะแนน ITA (Integrity & Transparency Assessment Awards: ITA Awards) 97.27 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด และได้รับ "รางวัลรัฐบาลดิจิทัล 2567" (DG Awards 2024) สะท้อนถึงการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ ยังปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลที่ดีครบทั้ง 4 มิติ ได้แก่ นโยบายด้านรัฐสังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นโยบายด้านองค์กร และนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน แสดงถึงมาตรฐานการบริหารงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (Output/Outcome) สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานในระดับดีถึงดีมากในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ โดยสามารถดำเนินการตาม นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ได้ครบ 6 นโยบาย โดยเฉพาะโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ขาดแคลน ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำและสนับสนุนนโยบาย E-commerce ชุมชนและ Telehealth นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายสำคัญประจำปี 2567 ได้ร้อยละ 90 (21 จาก 22 นโยบาย) แต่โครงการ Broadband Mapping ในระบบ GIS ไม่ได้รับงบประมาณ ทำให้ยังไม่สามารถดำเนินการได้

ด้านการดำเนินงานตาม แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ได้รับการประเมินในระดับดี โดยประชาชนให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอให้สำนักงาน กสทช. ทำงานเชิงรุกมากขึ้น ในการแก้ปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การควบคุมกิจการโทรคมนาคม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รวมถึงการกำกับดูแลจริยธรรมของสื่อมวลชน

สำหรับการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้รับคะแนนความพึงพอใจ 3.62 ในระดับดี แต่ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มความรวดเร็วและทำงานเชิงรุกมากขึ้น โดยเฉพาะการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีฉาชีพ รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านผลกระทบ (Impact) สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานในระดับดี โดยผลการเก็บแบบสอบถามระบุว่าผลกระทบด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้คะแนนเฉลี่ย 3.55-3.61 อยู่ในระดับดี จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะใน 5 ภาค พบว่า สำนักงาน กสทช. สามารถส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบางมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการสื่อสารที่สำคัญมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะ คุณภาพเครือข่ายบริการที่ไม่เสถียรในบางพื้นที่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจของชุมชนห่างไกล ทำให้มีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารให้ครอบคลุมมากขึ้น

เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

1. การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ตามที่ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กตป.สส.) ได้เสนอรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี 2566 ในหน้า 227 เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และได้แถลงต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาแล้ว โดยได้มีข้อเสนอแนะว่ารัฐสภาควรเสนอรัฐบาลให้กำหนดเรื่องการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นวาระแห่งชาติและจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จากการติดตามเรื่องนี้ทราบว่ามีการตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้จัดตั้งศูนย์ AOC1441 หรือ Anti-Online Scam Operation Center เพื่อบูรณาการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมออนไลน์ ให้บริการ One Stop Service แก่ประชาชน

จากการลงพื้นที่รับฟังความเห็นประชาชนในปี 2567 ที่ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดเชียงราย จังหวัดจันทบุรี และ จังหวัดลพบุรี ร่วมกับที่ปรึกษามหาวิทยาลัยบูรพา การติดตามจากข่าวเปิด ข่าวออนไลน์ การสัมภาษณ์เชิงลึก และจากสำนักงาน กสทช. ปรากฏว่าประชาชนจำนวนมากในทุกกลุ่มทุกระดับได้รับความเดือดร้อนอย่างต่อเนื่อง กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการติดต่อสื่อสารถึงกันและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งมีการขยายวงออกไปเป็นการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีข้ามชาติ ต่อมาเมื่อต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2568 รัฐบาลมีนโยบายป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจังโดยในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2568 มีการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตัดไฟฟ้าที่ส่งไปยังประเทศเมียนมา 5 จุด บริเวณที่ด่านเจดีย์สามองค์ จังหวัดกาญจนบุรี ไปยังเมืองพญาทองสุข ประเทศเมียนมา บ้านห้วยม่วง จังหวัดตาก ไปยังจังหวัดเมียวดี ประเทศเมียนมา สะพานมิตรภาพที่แม่สายและบ้านเหลียงแดง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งส่งน้ำมันเชื้อเพลิงไปยังประเทศเมียนมา เป็นต้น และ กสทช. ได้ตัดสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ส่งไปยังประเทศเมียนมา และบริเวณชายแดนจังหวัดสระแก้ว ที่คาดว่าจะมีแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ข้อเสนอแนะ

กตป.สส.ขอยืนยันตามข้อเสนอแนะเดิมที่ กตป.สส.ได้เสนอไว้ในรายงานของ กตป.ประจำปี 2566 ที่ควรเสนอให้รัฐบาลกำหนดเรื่องการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้เป็นวาระแห่งชาติ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติ ขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเสนอ กรม.เพื่อมีมติแต่งตั้งปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้บัญชาการศูนย์ฯ และมีผู้แทนจาก (1) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2) ตำรวจ (3) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (4) ผู้แทนจากธนาคารทุกธนาคาร (5) ผู้แทน กสทช. (6) ผู้แทนค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (7) อัยการและ (8) ตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็ว รวมทั้งเพิ่มผู้แทนจาก (9) กระทรวงการต่างประเทศ และ (10) กระทรวงมหาดไทย เนื่องจากปัจจุบันและในอนาคต แก๊งคอลเซ็นเตอร์ฯ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้มีการดำเนินการและร่วมวางแผนกับชาวต่างชาติ และคนไทยกลุ่มนายทุนในประเทศไทย และ กตป.สส.ขอเสนอแนะย้ำอีกว่าการดำเนินการเหมือนในปัจจุบัน คือ ต่างหน่วยต่างดำเนินการไม่มีการบูรณาการกันจะไม่ประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและประชาชนก็เดือดร้อนและได้รับความเสียหายยิ่งกว่าเดิมความเสียหายเป็นมูลค่าหลายหมื่นล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตามถ้ารัฐบาลมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นแล้ว หน่วยต่าง ๆ และกระทรวงต่าง ๆ คงต้องรับฟังคำสั่งและนโยบายจากรัฐบาลเป็นหลัก

2. การบูรณาการเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) (Universal Service Obligation Net, USO Net) ที่ กสทช.ดำเนินการ

ตามที่ กตป.สส. ได้เสนอรายงานประจำปี 2566 และได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ในหน้า 227 ข้อ 2 โดยเสนอขอให้ กสทช.เสนอกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้และบริการจัดการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและ USO Net ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล และพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้งานได้ต่อเนื่องหลังจากที่บริษัทซึ่งมีสัญญากับสำนักงาน กสทช.ดำเนินการเรื่องอาคารศูนย์ USO Net , USO Wrap และ WiFi หมู่บ้านจะหมดสัญญาในปี 2568 นั้น จากการติดตามตรวจสอบจากสำนักงาน กสทช. และจากการลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ในปี 2567 ที่ จังหวัดตรัง จังหวัดระยอง จังหวัดน่าน จังหวัดเลย และ จังหวัดกาญจนบุรี ปรากฏว่ายังไม่มี การดำเนินการตามที่ กตป.สส. ให้ข้อเสนอแนะตามข้างต้น แต่ในส่วนของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นั้น ประธาน กสทช. ได้มีนโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567 ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้คือ (1) ยกย่อง USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชนภายในปี 2569 และ (2) ส่งเสริมให้ศูนย์ USO Net ให้เป็น ศูนย์กลาง E-Commerce ชุมชนและศูนย์ช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงบริการดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพในการติดต่อสื่อสารกันของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

จากการลงพื้นที่รับฟังความเห็นประชาชนใน 15 จังหวัด 5 ภูมิภาคของ กตป.สส. ร่วมกับที่ปรึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปรากฏว่าประชาชนในพื้นที่ทั้งหมดมีความประสงค์จะขอให้มีการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อหลังจากที่บริษัทที่ดำเนินการสิ้นสุดสัญญากับสำนักงาน กสทช. ในปี 2568 รวมทั้ง สามารถใช้อาคารศูนย์ USO Net เป็นศูนย์บริการดิจิทัลวันสต็อปของรัฐ และศูนย์ E-commerce ชุมชน ตามนโยบายประจำปี 2567 ของประธาน กสทช.

ข้อเสนอแนะ

กตป.สส. ขอยืนยันข้อเสนอแนะเดิมตามที่ได้รับรายงานให้ กสทช. รัฐสภา และประชาชนทราบแล้ว ในปี 2566 โดย กสทช. เสนอขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นเจ้าของเรื่องในการจัดประชุม ร่วมกับสำนักงาน กสทช. กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย เพื่อหาแนวทางในการบูรณาการกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ใช้งานต่อหลังจากปี 2568 โดยใช้อาคารศูนย์ USO และ USO Warp ตามโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ในด้านการศึกษาของครูและนักเรียนในพื้นที่ ใช้ WiFi ตามจุดต่าง ๆ ในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ใช้อาคารศูนย์ USO ให้ประชาชนใช้ประกอบอาชีพ การค้าขายออนไลน์ใช้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลวันสต็อปของรัฐ โดยยกย่องอาคารศูนย์ USO ให้เป็น ศูนย์บริการประชาชนดังกล่าวด้วย ตัวอย่างของการบูรณาการ เช่น สำนักงาน กสทช. โอนอาคารศูนย์ USO และ USO Wrap ให้โรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยโรงเรียนต่าง ๆ (กระทรวงศึกษาธิการ) ต้องจัดเตรียม งบประมาณรองรับ เช่น ค่าจ้างครูและเจ้าหน้าที่ดูแลอาคารศูนย์ USO และค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ เป็นต้น และกระทรวงสาธารณสุขโดย รพ.สต. รับโอน WiFi ใกล้เคียง รพ.สต. ไว้ใช้งานด้านสาธารณสุขติดต่อกับ แพทย์และคนไข้ เป็นต้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนในพื้นที่และเป็นการลดความเหลื่อมล้ำ ทางการสื่อสารโทรคมนาคม ของประชาชนอีกด้วย ตามสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการติดต่อสื่อสาร ถึงกันตามรัฐธรรมนูญ

3. โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ 77 จังหวัด

ประธาน กตป. และ กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กตป.สส.) ได้สอบถาม ความคืบหน้าโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติจากสำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2567 และได้รับแจ้งว่า การจัดประกวดราคางานติดตั้งระบบ 77 ศูนย์ จำนวน 3 ครั้งไม่ประสบความสำเร็จ ต่อมา เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2567 สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุดถึงผู้บัญชาการ ตำรวจแห่งชาติ แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษา เมื่อ 24 ธันวาคม 2567 และลงมติเห็นชอบการขยาย

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ระยะเวลาดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติตามที่ สดช. เสนอออกไปอีก 5 ปี (พ.ศ. 2568 - 2572) และให้ สดช. เร่งรัดดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จโดยเร็วตามกรอบระยะเวลาที่ได้รับ การขยายเวลาในครั้งนี้ และให้กำหนดแผนการดำเนินงานต่าง ๆ และกรอบระยะเวลาของแผนให้ชัดเจน ก่อนการดำเนินการต่อไปโดยไม่มีการขอขยายระยะเวลาอีก ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชนในการเข้าถึงบริการฉุกเฉินและการใช้ชีวิตอย่างปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ กตป. สส. มีความเห็นว่า กสทช. ควรติดตามความก้าวหน้าและติดตามการดำเนินการ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามมติ ครม. เมื่อ 24 ธันวาคม 2567 เพื่อให้การดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์ รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนโดยตรง

4. การแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System - CBS)

การจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเชื่อมกับระบบสั่งการของรัฐบาล เป็นนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ปี 2567 แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก การดำเนินการโดยศูนย์บัญชาการกลางภาครัฐผ่านระบบ Cell Broadcast Enties (CBE) และส่วนที่ 2 ดำเนินการโดยผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Cell Broadcast Center (CBC) เป็นความ ร่วมมือระหว่างกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกับสำนักงาน กสทช. และกรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย (ปภ.) โดยใช้ดาวเทียมบรอดแบนด์ OneWeb ในการเตือนภัยพิบัติ จำนวน 200-250 จุด ตามจุดแจ้งเตือนภัยพิบัติที่อยู่ในที่โล่ง ซึ่ง กสทช. จะสนับสนุนผ่านกองทุน กทปส. ระบบสามารถแจ้งเตือน ภัยได้ 5 ระดับ คือ การแจ้งเตือนระดับชาติ การแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน การแจ้งเตือนเด็กหาย ความปลอดภัย สาธารณะ และการแจ้งเตือนทดสอบ โดยวันที่ 3 กรกฎาคม 2567 สำนักงาน กสทช. ได้เปิดทดสอบระบบ เตือนภัยฉุกเฉินผ่านมือถือเสมือนจริง โดยจะส่งข้อความแจ้งเตือนภัยในรูปแบบ ข้อความ ตัวอักษร รูปภาพ

ข้อเสนอแนะ กตป. สส. มีความเห็นว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรสร้างความร่วมมือระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพ ของระบบ และต้องมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว ให้เข้าถึงประชาชนทุกพื้นที่ทุกชุมชน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จาก คลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้าง ภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการ ขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนด สัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ จากบทสรุปอำนาจ หน้าที่ของ กสทช. ดังกล่าว จะพบว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีบทบาทและภารกิจอย่างกว้างขวาง เป็นอย่างมากในการกำกับดูแลพิจารณาอนุมัติ อนุญาต และการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เพียงพอเหมาะสม คุ่มค่าเป็นประโยชน์สูงสุด ซึ่งถือว่าคลื่นความถี่เป็นทรัพยากรส่วนรวมของคนไทยทั้งชาติ

โดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ มาตรา 70 ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการ 5 ด้าน ตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ (1) ด้านกิจการกระจายเสียง (2) ด้านกิจการโทรทัศน์ (3) ด้านกิจการโทรคมนาคม (4) ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค และ (5) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงาน หรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำ รายงานโดยรายงานตามมาตรา 72 อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย (1) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (2) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

หน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (3) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปี กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา (4) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ดังนั้น เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ประกอบการติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งจะต้องเป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึง ผลของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้อย่างแท้จริง จึงได้มีการจัดทำรายงานเพื่อรวบรวมข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลทางวิชาการ โดยการดำเนินงานต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผลตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อจ้างที่ปรึกษาติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

1.2.2 เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูล และจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการทบทวนวรรณกรรม ได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารของสำนักงาน กสทช. เอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ งานวิจัย บทความวิชาการ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. และข่าวเปิดจากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 นโยบายและแผนระดับชาติ

2.1.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ 2561 - 2580)

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ 2561 - 2580) ได้มีการจัดทำขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศและใช้ในการจัดทำกรอบแผนงานต่าง ๆ



ภาพที่ 2-1 เป้าหมายและประเด็นการพัฒนาของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ 2561 - 2580)

จากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2565-2570) ได้ระบุว่าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราชอธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือ เทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูล

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. กับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

การบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคงและปลอดภัย	สำนักงาน กสทช. มีบทบาทในการควบคุมดูแลความถี่วิทยุและกิจการโทรคมนาคม เพื่อป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์และการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ
ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	การควบคุมและดูแลการสื่อสารและโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบคลุม และเป็นธรรม ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้ข่าวสารและแสดงความคิดเห็นของประชาชน อีกทั้งยังสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น
การบูรณาการกับส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาสังคม	สำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการควบคุมการใช้คลื่นความถี่และการป้องกันภัยคุกคามจากการใช้เทคโนโลยีที่อาจก่อให้เกิดความไม่มั่นคง

2. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่เราทำมาทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตและจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่งโครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคตและ (3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคตบนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึง การเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางและลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. กับยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

การปรับปรุงขึ้นเพื่อปูทางสู่อนาคต	สำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ โดยการจัดสรรคลื่นความถี่ การดูแลคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และการกำกับดูแลโครงข่ายสื่อสารต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วประเทศ การพัฒนานี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร และบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพ ช่วยให้ประเทศสามารถแข่งขันในเศรษฐกิจดิจิทัลและอุตสาหกรรมแห่งอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การสร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต	สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคู่มือใหม่ และปรับรูปแบบธุรกิจให้ทันสมัย โดยการสนับสนุนและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมด้านสื่อและโทรคมนาคม การกระตุ้นให้เกิดผู้ประกอบการใหม่ในอุตสาหกรรมดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชนเพื่อสร้างงานและรายได้ใหม่ ๆ ในอนาคต
การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารที่ปลอดภัยและเท่าเทียมกัน ตลอดจนส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และขยายโอกาสทางเศรษฐกิจและการศึกษาไปยังทุกภูมิภาคของประเทศ

3. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่รอบด้านและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักชาติ ศีลธรรมและเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกร ยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีฟตามความถนัดของตนเอง

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. กับยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

การส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	สำนักงาน กสทช. มีบทบาทในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบทและพื้นที่ห่างไกล ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลายผ่านสื่อดิจิทัล อาทิ การศึกษาออนไลน์ การเรียนรู้ทักษะใหม่ และการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ทำให้คนไทยมีโอกาสนในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
การส่งเสริมทักษะดิจิทัลและการสื่อสาร	ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน สำนักงาน กสทช. มีบทบาทในการส่งเสริมและกำกับดูแลการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยและสร้างสรรค์ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องมีคุณภาพ และการส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้คนไทยมีทักษะดิจิทัลและทักษะการสื่อสารจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัลและสังคมโลก
การส่งเสริมการผลิตสื่อที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสาธารณะ	สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมการผลิตและเผยแพร่สื่อทั้งในวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ ให้เป็นไปอย่างสร้างสรรค์ มีคุณภาพ และส่งเสริมค่านิยมที่ดีงามของสังคม สร้างความตระหนักในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม
การเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่และผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล	ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและการสื่อสารของประเทศ สำนักงาน กสทช. ช่วยสนับสนุนให้คนรุ่นใหม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การประกอบธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ยังช่วยให้เกษตรกรยุคใหม่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการผลิตและการทำการตลาด
การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ที่ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสื่อสารที่เท่าเทียมกัน ช่วยให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้และแสดงความคิดเห็น รวมถึงสิทธิในการเข้าถึงการศึกษาและการเรียนรู้ผ่านสื่อดิจิทัล นอกจากนี้ การกำกับดูแลการใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมยังช่วยป้องกันภัยคุกคามทางดิจิทัลและสร้างความมั่นคงให้กับผู้ให้บริการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิด ร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับ ท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากร ไทย ทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเอง และทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและ สวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. กับยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคม

การกระจายโอกาสการเข้าถึงสื่อสารและข้อมูล	สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร และบริการอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ อย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังพื้นที่ ชนบทและห่างไกล ช่วยลดช่องว่างด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและ เทคโนโลยีระหว่างเมืองและชนบท
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน	สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนด ทิศทางและนโยบายการสื่อสารผ่านการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการออกใบอนุญาตกิจการโทรคมนาคม การมีส่วนร่วมนี้เปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นและภาคประชาสังคมได้ร่วม แสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรด้านการสื่อสาร ของประเทศ
การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนผ่านสื่อ	การกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ การกระจายเสียง และโทรทัศน์ของ สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมให้เกิดการผลิตและเผยแพร่เนื้อหาสาระ ที่สร้างสรรค์ มีคุณภาพ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน เนื้อหาที่ ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อยังสามารถช่วยเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชากรไทยมีความพร้อมและ สามารถพึ่งตนเองได้
การเข้าถึงบริการสื่อสารและสวัสดิการดิจิทัล	สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการดูแลและควบคุมคุณภาพของบริการ โทรคมนาคม รวมถึงการให้หลักประกันว่าประชาชนทุกคนจะสามารถ เข้าถึงบริการการสื่อสารที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม เช่น การควบคุม ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ การส่งเสริมการแข่งขันในตลาด โทรคมนาคมเพื่อเพิ่มทางเลือกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	การที่สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารได้อย่างเท่าเทียมกัน เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น และการแสดงออกผ่านสื่อต่างๆ การส่งเสริมนี้ยังสนับสนุนให้ประชาชนสามารถร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง

5. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานและการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตโดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. กับยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	สำนักงาน กสทช. มีการผลักดันนโยบายเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน อาทิ การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ลดขยะพลาสติก และลดการใช้พลังงาน ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งการผลักดันนโยบายของสำนักงาน กสทช. เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

6. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำ และเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. กับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

พัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ	การผลักดันให้สำนักงาน กสทช. เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยทำให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการของประชาชนง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการลดการใช้เอกสารและบูรณาการข้อมูลเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ทำให้เกิดระบบ Single Window Information ที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก นอกจากนี้ การปรับปรุงเว็บไซต์และช่องทางการบริการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ง่ายขึ้น ลดภาระและความซับซ้อนในการติดต่อประสานงาน

นอกจากนี้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ยังได้กำหนดแนวทางสอดคล้องกับ **แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)** จำนวน 23 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความมั่นคง (2) การต่างประเทศ (3) การเกษตร (4) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต (5) การท่องเที่ยว (6) พื้นที่และเมืองน่าอยู่อัจฉริยะ (7) โครงสร้างพื้นฐานระบบโลจิสติกส์และดิจิทัล (8) ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (9) เขตเศรษฐกิจพิเศษ (10) การปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม (11) ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (12) การพัฒนาการเรียนรู้ (13) การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี (14) ศักยภาพการกีฬา (15) พลังทางสังคม (16) เศรษฐกิจฐานราก (17) ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม (18) การเติบโตอย่างยั่งยืน (19) การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (22) กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และ (23) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม

2.1.2 แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)

แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) เป็นแผนระดับที่ 2 จะส่งผลให้ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีในสภาพแวดล้อมของประเทศที่มีความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคีปรองดอง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยภาครัฐ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนทุกคนจะได้รับโอกาสที่เป็นธรรมตามศักยภาพและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และได้รับผลจากการปฏิรูปประเทศอย่างทั่วถึง



ภาพที่ 2-2 แผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)

แผนการปฏิรูปประเทศ ที่ได้นำมาประกอบในการพิจารณาเชิงนโยบายและแผนงานของสำนักงาน กสทช. ได้แก่ แผนการปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีประเด็นในการปฏิรูปจำนวน 6 ด้านเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล ประกอบด้วย (1) การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน (2) แนวทางการส่งเสริมจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพสื่อ (3) การปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ (4) การปฏิรูปแนวทางการกำกับดูแลสื่อออนไลน์ (5) การปฏิรูปการบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์/กิจการอวกาศและระบบและเครื่องมือด้านการสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนภารกิจการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยฯ และ (6) การปฏิรูประบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

จะเห็นได้ว่า แผนการปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เนื่องจากเป็นหน่วยงานหลักที่กำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และการสื่อสารในประเทศ การปฏิรูปใน 6 ด้านที่ระบุไว้เน้นให้สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ส่งเสริมจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพสื่อ และปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริหารงานและบริการภาครัฐสามารถเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการพัฒนาการกำกับดูแลสื่อออนไลน์ การบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ และการป้องกันสาธารณภัย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการรับมือกับความท้าทายด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ตามแผนปฏิรูปเหล่านี้ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในหลายด้าน โดยเฉพาะการส่งเสริมความรู้เท่าทันสื่อ ช่วยให้ประชาชนมีความสามารถในการประเมินและ เลือกใช้สื่ออย่างมีวิจารณญาณ ส่งเสริมจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพสื่อเพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูล ที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ นอกจากนี้ การปฏิรูปด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการกำกับดูแลสื่อออนไลน์ ยังช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยในการใช้งานสื่อออนไลน์ ส่งเสริมการแสดงความคิดเห็น และ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างปลอดภัยและเสรี

2.1.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นแผนระดับที่ 2 ได้จัดทำขึ้นตามแนวทางของแผนยุทธศาสตร์ชาติที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศไทย “ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีหลักการและแนวคิด 4 ประการ ได้แก่ (1) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) การสร้าง ความสามารถในการ “ล้มแล้ว ลุกไว” (3) เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ และ (4) การพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว โดยกำหนดแผนกลยุทธ์รายหมวดหมาย จำนวน 13 หมวดหมาย



ภาพที่ 2-3 13 หมวดหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13

(พ.ศ. 2566 – 2570)¹

¹ ที่มาของภาพ: สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย (2565)

สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ในการสนับสนุนมิติการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ทั้ง 4 มิติ ด้วยการกำหนดนโยบายการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยให้รองรับกับภาคการผลิตและบริการเป้าหมาย มีการกำหนดแผนการสนับสนุนเพื่อสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ให้ได้รับบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมได้อย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่ควรจะได้รับตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ สำนักงาน กสทช. ได้มีการผลักดันการดำเนินงานในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีสมรรถนะสูงและพัฒนาระบบกระบวนการให้บริการประชาชนโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 – 2570)

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 – 2570) เป็นแผนระยะปานกลาง 5 ปี ที่มีสถานะเป็นแผนระดับที่ 2 รองรับการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นความมั่นคง และประเด็นการต่างประเทศ

วิสัยทัศน์ “ประเทศชาติมีเสถียรภาพ ประชาชนอยู่ดีมีสุข ปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ มีศักยภาพบริหาร จัดการความมั่นคงแบบองค์รวม และรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติอย่างยั่งยืน”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินการป้องกัน แจ่งเตือน แก้ไข หรือระงับยับยั้งภัยคุกคามเพื่อธำรงไว้ซึ่งความมั่นคงแห่งชาติ
2. เพื่อถ่ายทอดยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นกรอบทิศทางการจัดทำและขับเคลื่อนแผนระดับที่ 3 (แผนปฏิบัติการด้านต่าง ๆ แผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน แผนพัฒนาในระดับพื้นที่) ที่เกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคงได้อย่างสอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 – 2570) มีทั้งสิ้น 17 นโยบาย และแผนความมั่นคง แบ่งออกเป็น 2 หมวด ดังนี้

หมวดประเด็นความมั่นคง ประกอบด้วย นโยบายและแผนความมั่นคง จำนวน 13 แผน ได้แก่

1. การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ
2. การปกป้องอธิปไตยและผลประโยชน์ของชาติและการพัฒนาศักยภาพการป้องกันประเทศ
3. การรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติพื้นที่ชายแดน
4. การรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
5. การป้องกันและแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

6. การบริหารจัดการผู้หลบหนีเข้าเมืองและผู้โยกย้ายถิ่นฐานแบบไม่ปกติ
7. การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์
8. การป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติด
9. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
10. การป้องกันและแก้ไขปัญหาคาความมั่นคงทางไซเบอร์
11. การป้องกันและแก้ไขปัญหาคาการก่อการร้าย
12. การสร้างคุณภาพระหว่างประเทศ
13. การบริหารจัดการภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขและโรคติดต่ออุบัติใหม่

หมวดประเด็นศักยภาพความมั่นคง ประกอบด้วย นโยบายและแผนความมั่นคง จำนวน 4 แผน
ได้แก่

14. การพัฒนาศักยภาพการเตรียมพร้อมแห่งชาติและการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ระดับชาติ
15. การพัฒนาระบบข่าวกรองแห่งชาติ
16. การบูรณาการข้อมูลด้านความมั่นคง
17. การเสริมสร้างความมั่นคงเชิงพื้นที่

ทั้งนี้สำนักงาน กสทช. มีความเกี่ยวข้องกับนโยบายและแผนความมั่นคงที่ 10 การป้องกันและแก้ไขปัญหาคาความมั่นคงทางไซเบอร์ ที่มุ่งเน้นให้ประเทศไทยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันการโจมตีทาง ไซเบอร์ ยกระดับมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และลดการก่ออาชญากรรมทาง ไซเบอร์ โดยการพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้สอดคล้องมาตรฐานสากล สามารถแก้ไขเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ต่อโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนพัฒนากลไกมาตรการ แนวทางในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางไฟเบอร์ รวมถึงพัฒนาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางไฟเบอร์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.5 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580)

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีวิสัยทัศน์ของการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม “ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์” ซึ่งเป็นยุคที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรมข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล
ประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ



ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็น
รัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่
ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึง
เท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้
เทคโนโลยีดิจิทัล

ภาพที่ 2-4 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
(พ.ศ. 2561 – 2580)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

สร้างให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัย ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งการเข้าถึงบริการจะสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา อย่างมีคุณภาพ ด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่รองรับความต้องการ และราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายจะต้องไม่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงดิจิทัลอีกต่อไปในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

เร่งการส่งเสริมเศรษฐกิจโดยมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัล ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงธุรกิจ กระตุ้นให้ภาคเอกชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ และปรับปรุงแนวทางการทำธุรกิจ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีศักยภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดเล็กรวมถึงธุรกิจใหม่ ในด้านเศรษฐกิจชุมชนเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยเชื่อมโยงท้องถิ่นกับตลาดโลกสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสของประชาชนที่เกิดจากการเข้าไม่ถึงโครงสร้างพื้นฐาน การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล หรือการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ยังมีราคาแพงเกินไป และให้ความสำคัญกับการพัฒนาพลเมืองที่ฉลาด รู้เท่าทันข้อมูล และมีความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงาน และการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงาน และขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ สร้างบริการที่มีธรรมาภิบาล และสามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติผ่านการจัดเก็บ รวบรวม แลกเปลี่ยน อย่างมีมาตรฐานให้มีความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูล รวมถึงการสร้างแพลตฟอร์มการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้ภาคเอกชนหรือนักพัฒนาสามารถนำข้อมูลและบริการภาครัฐไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมบริการและสร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

มุ่งเน้นการพัฒนาคนกำลังคนดิจิทัลขึ้นมาเพื่อรองรับการทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเน้นทั้งกลุ่มคนทำงานที่เป็นกำลังสำคัญในการสร้างผลิตภัณฑ์ การผลิตในระบบเศรษฐกิจ และกลุ่มคนที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัล รวมถึงการเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนทั่วไป

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยี

มุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้ประกอบการ ผู้ทำงาน และผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยขับเคลื่อนประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ภาครัฐต้องอำนวยความสะดวกให้กับทุกภาคส่วน จะครอบคลุมเรื่องมาตรฐานการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วนบุคคลการรักษาความปลอดภัย

ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลทั้ง 6 ด้านมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประเทศ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 ที่เน้นการพัฒนาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลผ่านเทคโนโลยี กสทช. มีบทบาทในการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลการให้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างมีคุณภาพ ครอบคลุมทั่วประเทศ ในด้านการสร้างสังคมคุณภาพ (ยุทธศาสตร์ที่ 3) กสทช. ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัล รวมถึงการกำกับดูแลการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความรู้เท่าทันสื่อและสร้างสังคมที่มีคุณภาพ

การดำเนินงานเหล่านี้ยังช่วยส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง พร้อมกับสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ยุทธศาสตร์ที่ 6) ซึ่งเป็นการปกป้องความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน การขับเคลื่อนรัฐบาลสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (ยุทธศาสตร์ที่ 4) และการพัฒนากำลังคนดิจิทัล (ยุทธศาสตร์ที่ 5) ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการภาครัฐและเตรียมความพร้อมให้กับคนไทยเข้าสู่สังคมดิจิทัลอย่างเต็มที่

2.1.6 นโยบายรัฐบาล

1. นโยบาย Thailand 4.0

ประเทศไทยต้องการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศ Thailand 4.0 ที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยรัฐบาลได้มีนโยบายที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนนโยบายต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องกับประเทศไทย 4.0 กล่าวคือ ต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนต้องเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) สามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย

นโยบาย Thailand 4.0 มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยตรง เนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลและนวัตกรรมของประเทศ กสทช. มีบทบาทในการจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการกำกับดูแลบริการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพได้ทั่วประเทศ การดำเนินงานนี้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สำนักงาน กสทช. มีบทบาทในการสร้างความน่าเชื่อถือและเชื่อมโยงกันระหว่างภาครัฐและประชาชน โดยการสร้างสภาพแวดล้อมด้านการสื่อสารที่โปร่งใสและปลอดภัย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ทั่วถึงช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการดิจิทัลอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ การกำกับดูแลความปลอดภัยของข้อมูลและการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในระบบดิจิทัลยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับประชาชนในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

2. การดำเนินการของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการสนับสนุนนโยบายของ นายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี

นายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี ดำรงตำแหน่ง 22 สิงหาคม พ.ศ. 2566 – 14 สิงหาคม พ.ศ. 2567 ดังนั้นการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 จึงมีความเกี่ยวข้องกันโยบายของนายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี ดังนี้

1) รัฐบาลมีนโยบายที่จะพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติพระราชกรณียกิจของสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้ง การดำเนินงานของประชาชนจิตอาสาพระราชทานตามแนวพระราชดำริอย่างต่อเนื่อง



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2) รัฐบาลจะฟื้นฟูหลักนิติธรรม (Rule of Law) ที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับจากนานาประเทศ ในปี 2566

3) รัฐบาลจะดำเนินนโยบายปฏิรูปการศึกษาและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งส่งเสริมให้เป็น คนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพ ของผู้เรียนตามความถนัด ส่งเสริม การอ่าน เพื่อสร้างอนาคต สร้างรายได้ และดำเนินการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ที่เป็นรากฐานสำคัญของความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในสังคมไทย การสร้างและพัฒนาระบบ สาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินและโรคอุบัติใหม่ที่จะเกิดขึ้น ในอนาคต

4) การสร้างและพัฒนาระบบสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถรองรับ สถานการณ์ฉุกเฉินและโรคอุบัติใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

5) รัฐบาลที่จะนำเอาเทคโนโลยีและระบบดิจิทัล รวมทั้งคลื่นความถี่ และสิทธิในวงโคจร ดาวเทียมมาใช้อย่างเต็มรูปแบบเพื่อประโยชน์ของประเทศ

6) การเปิดให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเพื่อสร้างโอกาสและ สร้างประโยชน์ให้ประชาชนเป็นสำคัญ สนับสนุนการจัดการปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเด็ดขาด โดยรัฐบาลจะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการมาเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส ขจัดช่องโหว่ ในการทุจริต ลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ทำให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกมาก

7) รัฐบาลให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมของคนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเปราะบาง คนพิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มชาติพันธุ์ โดยจะดูแลให้มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีงาน มีรายได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี กว่าเดิมด้วย “สวัสดิการโดยรัฐ”

8) รัฐบาลจะสนับสนุนให้มีการปรับโครงสร้างของหน่วยงานความมั่นคง ให้มีความทันสมัย และสามารถตอบสนองต่อการคุกคามและภัยความมั่นคงรูปแบบใหม่ในศตวรรษที่ 21 และเป็นกลไกสำคัญ ในการพิทักษ์เอกราช สร้างความมั่นคง และความปลอดภัยในทุกพื้นที่ของประเทศ รวมทั้งสนับสนุนการ พัฒนาและการแก้ไขปัญหาภัยคุกคามและภัยพิบัติเพื่อช่วยเหลือประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายของนายกรัฐมนตรีเศรษฐา ทวีสิน มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในหลายประการ เนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลของ ประเทศ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล ข้อ 5 ระบุถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คลื่นความถี่ และสิทธิในวงโคจรดาวเทียมเพื่อประโยชน์ของประเทศ สอดคล้องกับบทบาทของ กสทช. ในการจัดสรรและ กำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ นโยบายการปฏิรูป การศึกษา (ข้อ 3) และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตยังต้องอาศัยโครงข่ายสื่อสารที่ทั่วถึง ซึ่ง กสทช. มีส่วนในการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลเพื่อส่งเสริม การศึกษาและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การดำเนินงานเหล่านี้ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการสื่อสารที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียม อีกทั้งการนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการภาครัฐ (ข้อ 6) จะสร้างความโปร่งใส ลดการทุจริต และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงการดูแลกลุ่มเปราะบางและผู้ด้อยโอกาส (ข้อ 7) ด้วยการเข้าถึงสื่อและการสื่อสารอย่างเท่าเทียม

3. การดำเนินการของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการสนับสนุนนโยบายของ นางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา ตามมาตรา 162 ของรัฐธรรมนูญ คำแถลงนโยบายของนายกรัฐมนตรี มีสาระสำคัญระบุถึงเจตนารมณ์ยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล มุ่งมั่นจะสร้างความสามัคคีปรองดองให้เกิดขึ้นในสังคมไทย ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง การของประเทศให้ก้าวหน้าเพื่อประโยชน์ของประชาชน ทั้งนี้ นโยบายเร่งด่วนที่จะดำเนินการทันที และเกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. คือ นโยบายที่ 9 เร่งแก้ไขปัญหาอาชญากรรม “รัฐบาลจะเร่งแก้ปัญหาอาชญากรรม อาชญากรรมออนไลน์/มิจฉาชีพ และอาชญากรรมข้ามชาติเพื่อปกป้องผลประโยชน์ ของประชาชน โดยการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และรับมือกับอาชญากรรมออนไลน์อย่างรวดเร็ว ช่วยเหลือเหยื่อของมิจฉาชีพอย่างทันท่วงที โดยผนึกกำลังกับประเทศเพื่อนบ้าน และสร้างกลไกการร่วมรับผิดชอบของบริษัทผู้ประกอบการโทรคมนาคมและธนาคารพาณิชย์”

ซึ่งนโยบายที่ 9 นี้เป็นประเด็นสำคัญในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี 2566 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้มีการแถลงในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ครั้งที่ 14 (สมัยสามัญประจำปี ครั้งที่หนึ่ง) ไปเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2567 และแถลงต่อการประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ 5 (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันที่ 19 สิงหาคม 2567 เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมออนไลน์/มิจฉาชีพและนำเสนอแนวทางในการแก้ไขโดยการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และในปี 2567 นี้ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ยังคงให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2.2 แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. และแผนแม่บทและที่เกี่ยวข้อง



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 2-5 ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) กับ แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นโยบายระดับชาติ และแผนระดับหน่วยงาน [ที่มาของภาพจาก แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570)]

2.2.1 แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)



ภาพที่ 2-6 ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570) ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยเน้นการยกระดับการบริหารจัดการด้านสื่อสารและโทรคมนาคมอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการด้านการสื่อสารที่มีคุณภาพและราคาเป็นธรรม ยุทธศาสตร์นี้ยังมุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถของบุคลากร การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมที่เป็นธรรม การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และการป้องกันการกระทำที่เป็นภัยต่อผู้บริโภค ทั้งนี้จะนำไปสู่การคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวมถึงการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแลการสื่อสารอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับหลักสิทธิและเสรีภาพในยุคดิจิทัล

2.2.2 แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) มีเป้าประสงค์ ได้แก่

(1) เพื่อให้ประเทศไทยมีคลื่นความถี่ที่เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงทีและสอดคล้องกับสากล โดยผ่านยุทธศาสตร์ในการบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารคลื่นความถี่ของ กสทช.

(3) เพื่อเสริมสร้างบุคลากรและระบบการบริหารคลื่นความถี่ให้มีศักยภาพตามมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) เพื่อให้ประเทศไทย มีแนวทางในการบริหารคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชน ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ดังภาพที่ 2-7

แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2564) มีการปรับปรุงภาคผนวกและตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติของแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และข้อบังคับวิทยุ ฉบับ ค.ศ. 2020 (Radio Regulations Edition of 2020) ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการใช้คลื่นความถี่ในปัจจุบันและอนาคตของประเทศ

แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2564) มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ในยุทธศาสตร์ที่ 3: พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อกำกับดูแลและการบริการประชาชน



ภาพที่ 2-7 แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ในปี 2567 นี้ การดำเนินการของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ยังเป็นไปตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 นี้ต้องพิจารณาถึงความเชื่อมโยงของการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ.2567) ที่ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 141 ตอนพิเศษ 353 ง วันที่ 24 ธันวาคม 2567 โดยมีการปรับปรุงรายละเอียด ดังนี้

2.2.3 แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ.2567)

ยุทธศาสตร์ 1: การจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงที และสอดคล้องกับสากล

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มีคลื่นความถี่เพียงพอและทันต่อความต้องการใช้คลื่นความถี่ สำหรับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการอื่น โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความสอดคล้องกับการใช้คลื่นความถี่ในระดับสากล และการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น

ยุทธศาสตร์ 2: การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

บริหารจัดการคลื่นความถี่ โดยเฉพาะการใช้ คลื่นความถี่ อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

ยุทธศาสตร์ 3: การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มีการบริหารคลื่นความถี่ที่ทันสมัยสามารถ ให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล



ภาพที่ 2-8 แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2567)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2.2.4 แผนการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563)

ประเภทของวงโคจรดาวเทียม

1. วงโคจรดาวเทียมประจำที่ (Geostationary Orbit: GSO) เป็นวงโคจรดาวเทียมที่ตำแหน่งของดาวเทียมในวงโคจรดังกล่าวเสมือนอยู่ ณ ตำแหน่งเดิม สัมพันธ์กับโลก
2. วงโคจรดาวเทียมไม่ประจำที่ (Non-Geostationary Orbit: NGSO) เป็นวงโคจรดาวเทียมที่ตำแหน่งของดาวเทียมในวงโคจรดังกล่าวไม่สัมพันธ์กับโลก

ทั้งนี้การที่ประเทศไทยจะเข้าใช้งานวงโคจรดาวเทียมทั้ง 2 ประเภทข้างต้นจำเป็นต้องดำเนินการตามข้อบังคับวิญญูของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศให้ได้รับสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมดังกล่าว เพื่อป้องกันการรบกวนที่อาจจะเกิดขึ้นต่อการใช้งานดาวเทียมของประเทศสมาชิกอื่น รวมทั้งเพื่อให้ได้รับการคุ้มครองการรบกวนสำหรับการใช้งานของประเทศไทย

2.2.5 แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)

แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง) มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ในยุทธศาสตร์ที่ 4: การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) มุ่งเน้นการพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานการประกอบกิจการและเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตลอดจนการกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและได้รับการอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม โดยพัฒนาการให้บริการและการกำกับดูแลให้มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียงและโทรทัศน์ให้สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์

1. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งถึง เป็นธรรม
2. ประชาชนได้รับการคุ้มครองมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
3. ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สามารถแข่งขันอย่างเสรีเป็นธรรม เนื้อหามีคุณภาพ หลากหลาย เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
5. ผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ได้รับการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ มีมาตรฐานทางจริยธรรม
6. กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้รับการพัฒนาไปสู่ความทันสมัยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการกระจายเสียงของประเทศไทยให้เข้าสู่มาตรฐานสากล มีพลวัตสอดคล้องกับบริบทดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 1 การบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ทรัพยากรคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึงและเป็นธรรม

กลยุทธ์ที่ 2 การยกระดับวิทยุกระจายเสียงระบบแอนะล็อกสู่มาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 3 การเพิ่มทางเลือกการให้บริการกระจายเสียงสู่วิทยุดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น

กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมอุตสาหกรรมกระจายเสียงให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมและกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภคและการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพเพื่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารของประชาชนในโลกดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนากลไกกำกับดูแลสื่อยุคดิจิทัลในเชิงรุก

กลยุทธ์ที่ 2 การขับเคลื่อนบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมรวมถึงเนื้อหาที่มีคุณภาพตอบสนองความหลากหลายในมิติทางสังคม

กลยุทธ์ที่ 3 การคุ้มครองผู้บริโภคในนิเวศสื่อใหม่ผ่านกลไกผู้เกี่ยวข้อง 360 องศา

กลยุทธ์ที่ 4 การบริหารจัดการการเข้าถึงรับรู้และใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารรวมทั้งการยกระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียม



ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยให้เข้าสู่มาตรฐานสากล มีพลวัตสอดคล้องกับบริบทดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 1 การบริหารจัดการการใช้ประโยชน์ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 2 การยกระดับกระบวนการกำกับดูแลตามพลวัตบริบทดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 3 การเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยสู่ระดับสากล

กลยุทธ์ที่ 4 การยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์สู่ระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาการให้บริการสู่ระบบดิจิทัลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว

กลยุทธ์ที่ 2 การสร้างระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลด้านการอนุญาตและสามารถตรวจสอบสถานะของผู้รับใบอนุญาตได้ในรูปแบบดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 3 การยกระดับกลไกการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสู่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 4 การผลักดันให้มีการบูรณาการระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้เป็นระบบเดียว

กลยุทธ์ที่ 5 การผลักดันให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบการให้บริการและระบบการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลได้ตามเป้าหมายโดยไม่มีข้อขัดข้องที่ส่งผลกระทบต่องาน

ภาพที่ 2-9 กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2.2.6 แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566)

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562-2566) ได้กำหนดทิศทางการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. เพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมระบบนิเวศดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันมากขึ้น มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุมส่งเสริมความมีประสิทธิภาพของกลไกตลาด และการวางรากฐาน การกำกับดูแลที่เชื่อมโยงกับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมุ่งเสริมสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น

การพัฒนาภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) นี้ ได้กำหนดเป้าหมายในระยะ 5 ปี คือ “มุ่งพัฒนากิจการโทรคมนาคม ยกกระดับความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐาน และการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคสู่สังคมดิจิทัลเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน” สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ในยุทธศาสตร์ที่ 4: การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแล และส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

เป้าประสงค์

1. เพื่อสร้างกลไกการกำกับดูแล และสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ สนับสนุนความมั่นคงทางสังคม และประโยชน์สาธารณะ
2. เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้เท่าทัน และตระหนักรู้ถึงสิทธิในการสื่อสารโทรคมนาคม
3. เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการประกอบกิจการโทรคมนาคมส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรี และเป็นธรรม เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
4. เพื่อให้มีโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม
5. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม
6. เพื่อบูรณาการข้อมูลการอนุญาตและกำกับดูแลเพื่อยกระดับบริการภาครัฐ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566)



ภาพที่ 2-10 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2.2.7 แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571)

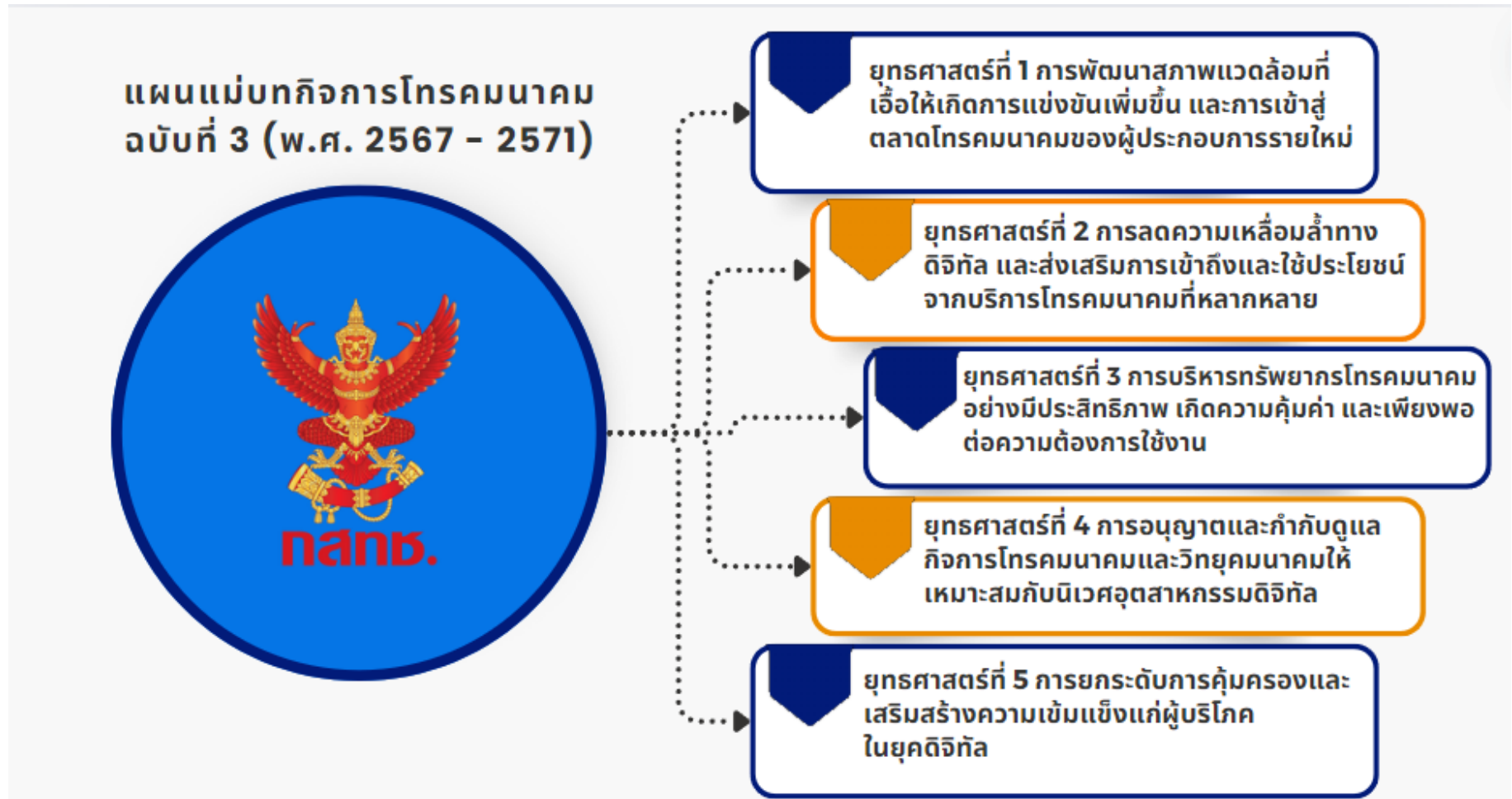
แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571) เป้าประสงค์ในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในระยะ 5 ปี ประกอบด้วย

1. ผู้ประกอบการและหน่วยงานของรัฐ เข้าถึงทรัพยากรโทรคมนาคม อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด
2. ผู้ประกอบการสามารถผลิต นำเข้า และจำหน่ายเครื่องโทรคมนาคม วิทยุคมนาคม และอุปกรณ์ตามมาตรฐานสากลได้ในเวลาที่เหมาะสม
3. ประชาชนเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม
4. ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ และได้รับความคุ้มครองจากภัยคุกคามผ่านช่องทางโทรคมนาคม
5. ประเทศชาติและประชาชนได้รับการปกป้องจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคม เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรและความสงบเรียบร้อยของประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571) ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้



ภาพที่ 2-11 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571)

2.2.8 นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 และนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567

ปี 2567 กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อขับเคลื่อนภารกิจในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม ดังนี้

1. การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS (Geographic Information System-GIS) เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมของประเทศ เพื่อความมั่นคงและการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การจัดให้มีระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ Cell Broadcasting System/ Mobile Alert System ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐ ในส่วนของผู้ประกอบการโทรคมนาคมไร้สาย เพื่อรองรับการสั่งการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบของรัฐ
3. ผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยลดการใช้เอกสาร ตั้งแต่ระดับส่วนงานลงไป รวมถึงการประชุมคณะกรรมการกองทุนวิจัย รวมทั้งบูรณาการข้อมูลของสำนักงาน กสทช. เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลเพื่อระบบ MiS และ Broadband Mapping ซึ่งนำไปสู่ระบบ Single Window Information ของสำนักงาน กสทช. และปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. และช่องทางให้บริการข้อมูล และง่ายต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน
4. ผลักดันนโยบายเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ลดขยะพลาสติก และลดการใช้พลังงาน ของสำนักงาน กสทช.
5. ส่งเสริมความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของสำนักงาน รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มและการจัดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การประยุกต์ใช้ระบบ Traffy Fondue ในการให้บริการของสำนักงาน กสทช. และเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์
6. การดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ และสร้างต้นแบบความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในทุกรูปแบบ พร้อมตอบโต้ปรับเปลี่ยนให้เท่าทัน และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัยการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศ รวมทั้งสนับสนุนให้มีเครื่องมือในการตรวจจับ ฝ้าระวัง และป้องกันภัยทางไซเบอร์ ในส่วนโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูล และการใช้ระบบโทรคมนาคมเพื่อก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี
7. การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศในระบบเอฟเอ็มไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ตามกฎหมาย
8. การจัดให้มีการอนุญาตวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับการออกอากาศให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

9. การส่งเสริมการผลิตรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์รวมทั้งออกอากาศเนื้อหา รายการเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ตลอดจนกำกับดูแลเนื้อหาออกอากาศ ให้ครอบคลุมทั้งเชิงพื้นที่และเวลา

10. การเตรียมการเพื่อวางฉากทัศน์ในอนาคตของอุตสาหกรรมโทรทัศน์เพื่อเตรียมนโยบายที่เกี่ยวข้อง หลังใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) หมดอายุในปี 2572

11. การดำเนินมาตรการตามแผน USO ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม

12. การเตรียมการเพื่อให้ผู้ให้บริการในลักษณะ Service Provider บริการ Streaming Services (ด้าน Video Sharing Platform และ Video on Demand Services) เข้าสู่ระบบกำกับดูแลของ กสทช. นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2567

13. การขับเคลื่อนสายงานวิชาการ เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่อยู่บน พื้นฐานของหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Regulator) ที่มีขีดความสามารถทางวิชาการ ในระดับสูง และมีการประเมินผลกระทบของนโยบายและมาตรการที่เกิดขึ้นต่าง ๆ รวมทั้งยกระดับ สำนักงาน กสทช. ไปสู่มาตรฐานสากลเพื่อรองรับการเป็นองค์กรชั้นนำในการกำกับดูแลการแข่งขัน ซึ่งเป็น ที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และมีส่วนร่วมในเวทีระหว่างประเทศ

14. การพัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วของทิศทางและบริบทยุคดิจิทัล

15. การสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง รวมถึง 5G Use Case และ 5G Private Network ด้วยกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

16. การบริหารคลื่นความถี่ 3500 เมกะเฮิร์ตซ์ อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนการจัดสรร คลื่นความถี่ IMT ที่รองรับการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม

17. การส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และกำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวม ธุรกิจ โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์และกำหนดมาตรการเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าสู่ตลาดและ การแข่งขันของผู้ประกอบกิจการในกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งกำกับดูแลการให้บริการโครงข่าย สายปลายทาง (Last Mile) และอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตลอดจนส่งเสริมการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO)

18. การเร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

19. การกำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือและอุปกรณ์ช่วยการเดินเรือ

20. การจัดการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร 50.5 51 และ 142 องศาตะวันออก ในลักษณะจัดชุด (Package)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

21. การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เท่าทันปัญหาในสังคมยุคดิจิทัล และพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

22. การรักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ที่คะแนนเฉลี่ยรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป



กทป.
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๗

 นโยบาย ๐๑ จัดให้ใช้ Broadband Mapping ในระบบ GIS	 นโยบาย ๑๒ เตรียมการเพื่อให้ผู้ใช้บริการในลักษณะ Service Provider และบริการ Streaming services เข้าสู่ระบบกำกับดูแลของ กสทช.
 นโยบาย ๐๒ จัดให้มีระบบแจ้งเตือนภัย Cell Broadcasting System/ Mobile Alert System ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐ	 นโยบาย ๑๓ ขับเคลื่อนสายงานวิชาการให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่อยู่บนพื้นฐานของ หลักฐานเชิงประจักษ์ มีขีดความสามารถทาง วิชาการในระดับสูง เป็นที่ยอมรับในระดับ นานาชาติ และมีส่วนร่วมในเวทีระหว่างประเทศ
 นโยบาย ๐๓ ผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็น สำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ	 นโยบาย ๑๔ พัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ และบริการ ยุติธรรมให้สอดคล้องกับสภาพเปลี่ยนแปลง
 นโยบาย ๐๔ ผลักดันนโยบายเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย การพัฒนาอย่างยั่งยืน	 นโยบาย ๑๕ สนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง รวมถึง 5G Use Case และ 5G Private Network
 นโยบาย ๐๕ ส่งเสริมความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนผ่านดิจิทัล แพลตฟอร์ม	 นโยบาย ๑๖ บริหารคลื่นความถี่ ๓๕๐๐ เมกะเฮิร์ตซ์ จัดทำแผนการจัดสรรคลื่นความถี่ IMT รองรับ
 นโยบาย ๐๖ ป้องกันภัยไซเบอร์ และสร้างต้นแบบ ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ในทุกรูปแบบ	 นโยบาย ๑๗ ส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และ กำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวมธุรกิจ กำกับดูแลการให้บริการ Last mile และอัตราค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ และส่งเสริมการให้บริการ MVNO
 นโยบาย ๐๗ เปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุภาคพื้นดินออกอากาศ ในระบบเอ็ฟเอ็มไปสู่ระบบใบอนุญาต อย่างสมบูรณ์	 นโยบาย ๑๘ เร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสารและ นำสายสื่อสารลงใต้ดิน
 นโยบาย ๐๘ จัดให้มีการอนุญาตวิทยุกระจายเสียงในระบบ ดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม	 นโยบาย ๑๙ กำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือ และอุปกรณ์ช่วยการเดินเรือ
 นโยบาย ๐๙ ส่งเสริมการผลิตรายการและออกอากาศเนื้อหา รายการเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะ และกำกับดูแลเนื้อหา ออกอากาศให้ครอบคลุมทั้งเชิงพื้นที่และเวลา	 นโยบาย ๒๐ อนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร ๕๐.๕ องศา และ ๑๔๒ องศาตะวันออก ในลักษณะจัดชุด (Package)
 นโยบาย ๑๐ เตรียมการเพื่อบริการจากพื้นที่ในภาคใต้ ของอุตสาหกรรมโทรทัศน์หลังใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) หมวดอายุในปี ๒๕๖๒	 นโยบาย ๒๑ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทัน ปัญหาในสังคมยุคดิจิทัล และพัฒนาหลัก การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ
 นโยบาย ๑๑ ดำเนินการตามแผน USO ในกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม	 นโยบาย ๒๒ รักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใส และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป

ภาพที่ 2-12 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 ของสำนักงาน กสทช.

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ประธาน กสทช. ได้มอบนโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567 ให้แก่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการในฐานขององค์กรกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมถึงเร่งผลักดันให้เกิดนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

1. ขับเคลื่อนนโยบายหนึ่งภูมิภาคหนึ่งผู้ให้บริการ MVNOs โดยมีเป้าหมายให้มีผู้ให้บริการ MVNOs อย่างน้อย 2 รายภายในปี 2567 และส่งเสริมจำนวนผู้แข่งขันในตลาดให้เพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อย 5 รายภายในปี 2569 เพื่อเพิ่มทางเลือกและการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีเงื่อนไขการอนุญาตแก่ผู้ให้บริการระดับชาติที่เป็นเจ้าของโครงข่ายถือหุ้นในบริษัทผู้ให้บริการระดับภูมิภาค (Regional carrier) ได้ไม่เกินร้อยละ 25 มีการกำหนดอัตราค่าบริการนอกพื้นที่ และค่าธรรมเนียมระหว่างภูมิภาค (Inter-regional charge) ที่แตกต่าง และให้อัตราค่าบริการภายในภูมิภาคลดลงอย่างน้อยร้อยละ 20 จากแผนส่งเสริมการขายในอัตราต่ำสุดของผู้ให้บริการระดับชาติ (National carrier) พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดแพลตฟอร์ม MVNA/MVNE ที่เชื่อมต่อง่าย

2. ยกระดับ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Digital Service Market and Streaming Center) ภายในปี 2569 เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐและบริการอื่นได้ง่ายขึ้น อาทิ บริการ Telemedicine การทำพาสปอร์ต การติดต่อสำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางานและอื่นๆ เป็นต้น

3. สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลฟรีโดยไม่เสียค่าบริการ อาทิ ใบบัตรฯ หมอพร้อม Digital Wallet และ Mobile ID เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีระบบการแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อมกับระบบการสั่งการของรัฐบาล

5. พัฒนาระบบ Traffy Fondue แจ้งบริการของสำนักงาน กสทช. เพื่อการบริการให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์

6. ส่งเสริมให้ศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลาง e-commerce ชุมชน และศูนย์ช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงบริการดิจิทัล เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางด้านอุปกรณ์

2.2.9 แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)

ตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ประกาศใช้บังคับแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยกำหนดให้มีระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2560 เป็นต้นไป แผนดังกล่าวจึงครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการในวันที่ 29 พฤษภาคม 2565 ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงกำหนดแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) ให้ใช้บังคับมีกำหนด 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2565 เป็นต้นไป



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

วัตถุประสงค์

1. พัฒนา ขยาย และกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มประชากรของประเทศอย่างยั่งยืน
2. ส่งเสริม สนับสนุน และต่อยอดการนำบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมการพัฒนาภาคการศึกษา สาธารณสุข และบริการภาครัฐ
4. เพื่อสร้างโอกาสและพัฒนาศักยภาพให้กับประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท ห่างไกล และทุรกันดาร ผู้มีรายได้น้อย คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้สามารถเข้าถึงและใช้งานบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน

เป้าหมายและตัวชี้วัด

1. สนับสนุนการดำเนินการกิจการให้บริการโทรคมนาคมในมิติเชิงสังคม การสนับสนุนบริการ สาธารณสุข การสนับสนุนให้คนพิการและผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน ที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น
2. สนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ ด้านความมั่นคงหรือประโยชน์สาธารณะ

ซึ่งแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) นี้ ได้มีการเตรียมการในปี 2565 และจะดำเนินการในปี 2566

แต่อย่างไรก็ดี ในปี 2567 สำนักงาน กสทช. ยังมีการดำเนินการตามแผนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 2-1 แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) (สำนักงาน กสทช., 2567)

ยุทธศาสตร์	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท)	กลยุทธ์	2565	2566	เป้าหมาย
ยุทธศาสตร์ที่ 1 จัดให้มี บริการโทรคมนาคม พื้นฐานเพื่อมิติเชิงสังคม	5,000	กลยุทธ์ 1 ระบบโทรคมนาคมเพื่อสาธารณสุข (วงเงิน 4,000 ล้านบาท)	เตรียมการ	ดำเนินการ	-จัดให้มีบริการโทรคมนาคม พื้นฐานแก่กลุ่มเป้าหมาย
		กลยุทธ์ที่ 2 ระบบโทรคมนาคมเพื่อคนพิการและ ผู้ด้อยโอกาสในสังคม (วงเงิน 1,000 ล้านบาท)	เตรียมการ	ดำเนินการ	-จัดให้มีบริการโทรคมนาคม พื้นฐานแก่กลุ่มเป้าหมาย
ยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนนโยบายรัฐบาล ในการกิจโทรคมนาคม พื้นฐาน	3,000	กลยุทธ์ที่ 1 ระบบโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ สาธารณะ (วงเงิน 2,000 ล้านบาท)	เตรียมการ	ดำเนินการ	-จัดให้มีบริการโทรคมนาคม พื้นฐานแก่กลุ่มเป้าหมาย
		กลยุทธ์ที่ 2 ระบบโทรคมนาคมเพื่อความมั่นคง (วงเงิน 1,000 ล้านบาท)	เตรียมการ	ดำเนินการ	-จัดให้มีบริการโทรคมนาคม พื้นฐานแก่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
รวมงบประมาณค่าใช้จ่าย			8,000 ล้านบาท		

2.2.10 แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 140 ตอนพิเศษ 124 ง ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2566 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2566 กำหนดให้มีระยะเวลาการดำเนินการ 1 ปี โดยจะครบกำหนดในวันที่ 29 พฤษภาคม 2567

วัตถุประสงค์

1. พัฒนา ขยาย และกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมายของประเทศ
2. ส่งเสริม สนับสนุน และต่อยอดการนำบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างโอกาสและยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนจากการใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อเข้าถึงบริการด้านการศึกษาสาธารณสุข บริการภาครัฐตลอดจนด้านความมั่นคงและใช้ประโยชน์สาธารณะ
4. พัฒนาศักยภาพประชาชนเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายและตัวชี้วัด

1. กระจายความครอบคลุมของบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้แก่กลุ่มเป้าหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ระดับหมู่บ้านไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 ของหมู่บ้านทั่วประเทศ และหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานบริการประชาชนในกิจกรรมที่ไม่แสวงกำไร จำนวนไม่น้อยกว่า 1,000 จุดบริการ
2. จัดให้มีระบบโทรคมนาคมพื้นฐานให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย หน่วยงานด้านการศึกษาอย่างน้อย 1 ระบบ หน่วยงานด้านสาธารณสุข อย่างน้อย 1 ระบบ หน่วยงานด้านความมั่นคงหรือประโยชน์สาธารณะอย่างน้อย 2 ระบบ
3. จัดให้มีระบบโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการโทรคมนาคมแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้มีรายได้น้อยผู้ด้อยโอกาสทางสังคมอย่างน้อย 1 ระบบ คนพิการ อย่างน้อย 1 ระบบ
4. มีเครื่องมือในการกำกับดูแลและติดตามประเมินผลเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมอย่างน้อย 1 รูปแบบ

เมื่อวันอังคารที่ 23 เมษายน 2567 มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)

ซึ่งแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566) และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีการปรับปรุงนิยาม “บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน” ของประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566) ให้มีความสอดคล้องกับการกิจการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงตามที่กฎหมายกำหนดไว้



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ภายใต้แผน โดยยกเลิกยุทธศาสตร์ที่ 6 การสนับสนุนการกำกับ บริหาร และติดตามประเมินผลเพื่อขับเคลื่อนภารกิจการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้จ่ายเงินตามวัตถุประสงค์ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การปรับปรุงกรอบระยะเวลาของแผน USO ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566) ระยะ 1 ปี เป็นระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2566 – 2568) ส่งผลให้มีประมาณการกรอบวงเงินค่าใช้จ่ายภายใต้แผน USO รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 24,000 ล้านบาท

แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 2-2

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 2-2 แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566) และแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม) (สำนักงาน กสทช., 2567)

ยุทธศาสตร์	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)	กลยุทธ์	2566	2567	2568	2569	เป้าหมาย
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อสนับสนุน บริการการศึกษา	2,000	6,312	กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความครอบคลุม และประสิทธิภาพโครงข่าย โทรคมนาคมและจัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ต					-จัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ตแก่ หน่วยบริการ การศึกษาที่ขาด แคลน เช่น โรงเรียน ศูนย์การเรียนรู้ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตาม อัธยาศัย เป็นต้น
			กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มการเข้าถึงการ เรียนรู้ผ่านระบบโทรคมนาคม					-จัดให้มีระบบ โทรคมนาคมเพื่อนำ บริการการศึกษา ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)	กลยุทธ์	2566	2567	2568	2569	เป้าหมาย
ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อสนับสนุน บริการสาธารณสุข	1,000	3,162	กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความครอบคลุม และประสิทธิภาพโครงข่าย โทรคมนาคมและจัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ต					-จัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ตแก่ หน่วยบริการทาง การแพทย์ที่ขาด แคลน เช่น โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล (รพ.สต.) หน่วย บริการสาธารณสุข อื่น ๆ เป็นต้น
			กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มการเข้าถึงบริการ สาธารณสุขผ่านระบบโทรคมนาคม					-จัดให้มีระบบ โทรคมนาคมเพื่อนำ บริการสาธารณสุข ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย
	1,000	3,162	กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความครอบคลุม และประสิทธิภาพโครงข่าย					-จัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ตแก่

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)	กลยุทธ์	2566	2567	2568	2569	เป้าหมาย
ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อคนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในสังคม			โทรคมนาคมและจัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ต					หน่วยงานที่ รับผิดชอบ กลุ่มเป้าหมายเช่น คนพิการ ผู้มีรายได้ น้อย ผู้ด้อยโอกาส ในสังคม เป็นต้น
			กลยุทธ์ที่ 2 จัดให้มีบริการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ โทรคมนาคมแก่กลุ่มเป้าหมาย					-จัดให้มีบริการ อำนวยความสะดวก ในการใช้บริการ โทรคมนาคมแก่ กลุ่มเป้าหมาย เช่น คนพิการ ผู้มีรายได้ น้อย ผู้ด้อยโอกาส ในสังคม เป็นต้น

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)	กลยุทธ์	2566	2567	2568	2569	เป้าหมาย
ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อประโยชน์ สาธารณะ	2,000	6,312	กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความครอบคลุม และประสิทธิภาพโครงข่าย โทรคมนาคมและจัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ต					-จัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ตเพื่อ ประโยชน์สาธารณะ
			กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มการเข้าถึงภารกิจ ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงาน บริการประชาชนในกิจกรรมที่ไม่ แสวงหากำไร					-จัดให้มีระบบ โทรคมนาคมเพื่อนำ บริการภาครัฐและ ประโยชน์สาธารณะ ไปสู่ประชาชน
ยุทธศาสตร์ที่ 5 บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อความ มั่นคง	1,600	5,052	กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความครอบคลุม และประสิทธิภาพโครงข่าย โทรคมนาคมและจัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ต					-จัดให้มีบริการ อินเทอร์เน็ตเพื่อ ประโยชน์ด้านความ มั่นคง เหตุฉุกเฉิน ความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)	กลยุทธ์	2566	2567	2568	2569	เป้าหมาย
			กลยุทธ์ที่ 2 จัดให้มีระบบ โทรคมนาคมเพื่อความมั่นคง เหตุฉุกเฉินความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน					-จัดให้มีระบบ โทรคมนาคมพื้นฐาน เพื่อประโยชน์ด้าน ความมั่นคง เหตุฉุกเฉิน ความ ปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การสนับสนุน การกำกับ บริหาร และติดตามเพื่อ ประมวผลเพื่อขับเคลื่อนภารกิจ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคม พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อ สังคม (ยกเลิก)	400	-	บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดย ทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม					-ฐานข้อมูลเกี่ยวข้อง กับภารกิจการจัดให้ มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน และบริการเพื่อ สังคม
			กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนากลไกการติดตาม และประเมินผลสำหรับ การขับเคลื่อนภารกิจการจัดให้มี					-เครื่องมือใน การกำกับติดตาม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566)	วงเงิน (หน่วย: ล้านบาท) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)	กลยุทธ์	2566	2567	2568	2569	เป้าหมาย
			บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดย ทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม					และประเมินผลเพื่อ ขับเคลื่อนภารกิจ
รวมงบประมาณค่าใช้จ่าย	8,000	24,000						



กทป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2.3 มิติหลักในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของ กทป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

5

มิติหลักในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

มิติที่ 1

แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี



มิติที่ 2

การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

มิติที่ 3

การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วน รวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง



มิติที่ 4

การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยาชดใช้ค่าเสียหาย ในกรณีที่ผู้ใช้บริการน้อยมากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการต่อไป โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า

มิติที่ 5

การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562



ภาพที่ 2-13 มิติหลักในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ของ กทป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 2-3 ความสอดคล้องของนโยบาย กสทช. ปี 2567 กับมติหลักในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

มติหลัก	นโยบาย กสทช. ปี 2567
มติที่ 1 แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และ มีการแข่งขันอย่างเสรี	-การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศในระบบเอฟเอ็มไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ตามกฎหมาย - การจัดให้มีการอนุญาตวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับการออกอากาศให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง -การเตรียมการเพื่อวางฉากทัศน์ในอนาคตของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ เพื่อเตรียมนโยบายที่เกี่ยวข้องหลังใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) หมดอายุในปี 2572 - การเตรียมการเพื่อให้ผู้ให้บริการในลักษณะ Service Provider บริการ Streaming Services (ด้าน Video Sharing Platform และ Video on Demand Services) เข้าสู่ระบบกำกับดูแลของ กสทช. นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2567 -การพัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของทิศทางและบริบทยุคดิจิทัล -การส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และกำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวมธุรกิจ โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์และกำหนดมาตรการเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าสู่ตลาดและการแข่งขันของผู้ประกอบกิจการในกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งกำกับดูแลการให้บริการโครงข่ายสายปลายทาง (Last Mile) และอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตลอดจนส่งเสริมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) -การบริหารคลื่นความถี่ 3500 เมกะเฮิร์ตซ์ อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนการจัดสรรคลื่นความถี่ IMT ที่รองรับการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. -การขับเคลื่อนนโยบายหนึ่งภูมิภาคหนึ่งผู้ให้บริการ MVNOs
มติที่ 2 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	-การจัดให้มีระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ Cell Broadcasting System/ Mobile Alert System ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐ ในส่วน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มติหลัก	นโยบาย กสทช. ปี 2567
ข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Technology (ICT)] ที่ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน	ของผู้ประกอบการโทรคมนาคมไร้สายเพื่อรองรับการสั่งการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบของรัฐ - ส่งเสริมความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของสำนักงาน รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มและการจัดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การประยุกต์ใช้ระบบ Traffy Fondue ในการให้บริการของสำนักงาน กสทช. และเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์ - การดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ และสร้างต้นแบบความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในทุกรูปแบบ พร้อมตอบโต้ปรับเปลี่ยนให้เท่าทัน และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัยการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศ รวมทั้งสนับสนุนให้มีเครื่องมือในการตรวจจับ ฝ้าระวัง และป้องกันภัยทางไซเบอร์ ในส่วนโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูล และการใช้ระบบโทรคมนาคมเพื่อก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยี - การส่งเสริมการผลิตรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งออกอากาศเนื้อหารายการเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ตลอดจนกำกับดูแลเนื้อหาออกอากาศให้ครอบคลุมทั้งเชิงพื้นที่และเวลา - การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เท่าทันปัญหาในสังคมยุคดิจิทัล และพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. - ยกระดับ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Digital Service Market and Streaming Center) ภายในปี 2569 และส่งเสริมให้ศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลาง e-commerce ชุมชนและศูนย์ช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงบริการดิจิทัล เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางด้านอุปกรณ์
มติที่ 3 การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของ	- การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมของประเทศเพื่อความมั่นคงและการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มติหลัก	นโยบาย กสทช. ปี 2567
ประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง	-การดำเนินมาตรการตามแผน USO ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม -การสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง รวมถึง 5G Use Case และ 5G Private Network ด้วยกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. -สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลฟรีโดยไม่เสียค่าบริการ
มติที่ 4 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยาขาดใช้ค่าเสียหายในกรณีที่มีการเรียกคืนคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์	-การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศในระบบเอฟเอ็มไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ตามกฎหมาย ซึ่งควรมีการเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ กรณีอื่น ๆ ที่ประชาชนควรได้รับการเยียวยา -การส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และกำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวมธุรกิจ ซึ่งควรมีการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการรวมธุรกิจ -การเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการโดนหลอกจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ [กสทช.ใช้เครือข่ายที่มีประสานงานรับเรื่องประชาชนโดนหลอกจากคอลเซ็นเตอร์โดยการเข้าช่วยเหลือและเยียวยาประชาชนบูรณาการทำงานร่วมกับตำรวจเพื่อส่งต่อให้ความช่วยเหลือด้านการแจ้งความ ส่งต่อไปยังธนาคารที่ผู้เสียหายเปิดบัญชีเพื่อทำการระงับบัญชีช่วยเหลือทันที] -การกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ การเยียวยาเหตุสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตล่ม
มติที่ 5 การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ	-การจัดการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร 50.5 51 และ 142 องศาตะวันออกในลักษณะจัดชุด (Package)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มิติหลัก	นโยบาย กสทช. ปี 2567
วิฤกษ์กระจายเสียงวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562	
นโยบายการดำเนินการพัฒนา สำนักงาน กสทช. เพื่อให้ การให้บริการประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	-ผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยลดการใช้เอกสาร ตั้งแต่ระดับส่วนงานลงไป รวมถึงการประชุม คณะกรรมการกองทุนวิจัย รวมทั้งบูรณาการข้อมูลของสำนักงาน กสทช. เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลเพื่อระบบ MiS และ Broadband Mapping ซึ่งนำไปสู่ระบบ Single Window Information ของสำนักงาน กสทช. และปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. และช่องทางให้บริการข้อมูล และง่ายต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน -ผลักดันนโยบายเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ลดขยะพลาสติก และลดการใช้พลังงานของสำนักงาน กสทช. -การขับเคลื่อนสายงานวิชาการ เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่อยู่บนพื้นฐานของหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Regulator) ที่มีขีดความสามารถทางวิชาการในระดับสูง และมีการประเมินผลกระทบของนโยบายและมาตรการที่เกิดขึ้นต่าง ๆ รวมทั้งยกระดับสำนักงาน กสทช. ไปสู่มาตรฐานสากลเพื่อรองรับการเป็นองค์กรชั้นนำในการกำกับดูแลการแข่งขันซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และมีส่วนร่วมในเวทีระหว่างประเทศ -การรักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ที่คะแนนเฉลี่ยรวม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป
เรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในปี 2567	
เรื่องอื่น ๆ ในการพัฒนา สำนักงาน กสทช. ให้สามารถ บริการประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	-กระบวนการแต่งตั้งเลขาธิการ กสทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 - การยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค
เรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชน	-การเร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน - การกำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือและอุปกรณ์ช่วยการเดินเรือ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มติหลัก	นโยบาย กสทช. ปี 2567
	- การพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแลบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคม (Telecom Wholesale Roadmap) - การสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. - โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ - การทดลองทดสอบการใช้คลื่นย่าน 6 GHz เต็มรูปแบบ (Full band: 5.925-7.125 GHz) ผ่านการใช้งานสำหรับการเรียนการสอนทางการแพทย์

2.4 กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายแม่บท คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่กำหนดเรื่องสำคัญอันเกี่ยวข้องกับโครงการจ้างที่ปรึกษาฯ คือ (1) การจัดตั้งองค์กรอิสระ หรือ กสทช. (2) การกำหนดบทบาทสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย

ผลจากบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ ทำให้มีการออกกฎหมายหลักสำคัญสามฉบับ คือ

1) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553² และที่แก้ไขเพิ่มเติม³ (ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ”)

2) พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “พรบ. โทรคมนาคมฯ”)

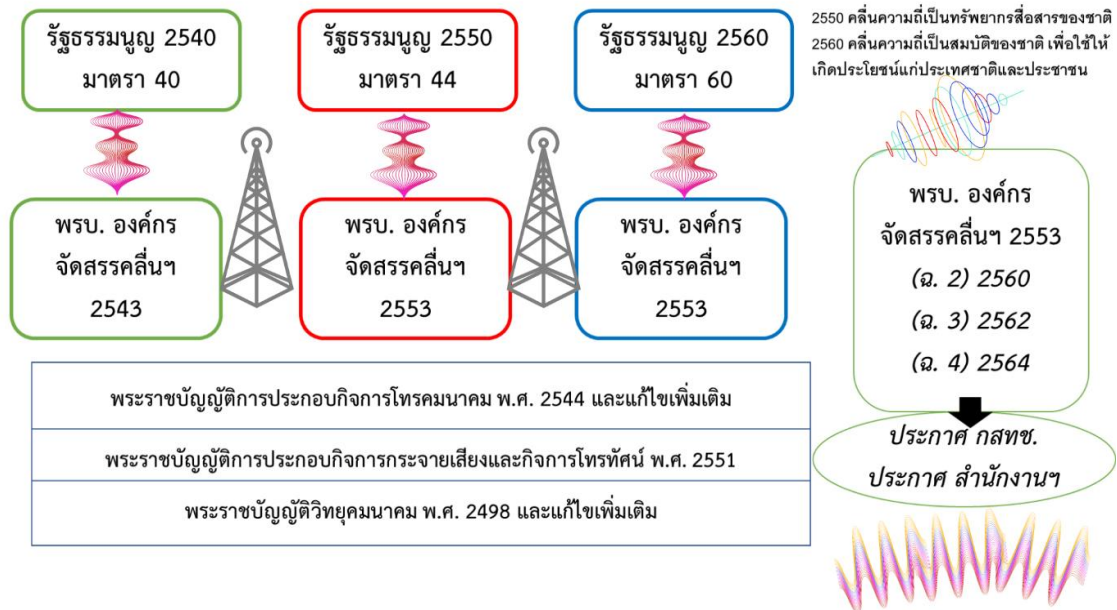
3) พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 (ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ฯ”)

นอกจากนั้น ผลของกฎหมายหลักดังกล่าว ทำให้ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ใช้อำนาจในการออกกฎหมายลำดับรองขึ้นมาอีกหลายฉบับ ในชื่อว่า “ประกาศ กสทช.” และ “ประกาศสำนักงาน กสทช.”

² หมายเหตุ พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2543

³ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 รวมทั้งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 80/2557 เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นฯ ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2557 ด้วย

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 2-14 ความเชื่อมโยงของรัฐธรรมนูญกับกฎหมาย กสทช.

จากกฎหมายดังกล่าว อาจจัดหมวดหมู่ของกฎหมายออกเป็นสามเรื่องสำคัญด้วยกัน ดังนี้

- 1) บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ
- 2) สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
- 3) อำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และ กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความเชื่อมโยงของสิทธิของประชาชน และหน้าที่บุคคลตาม พรบ.



กสทช.

กรรมการ 7 ท่าน

- รัฐธรรมนูญ มาตรา 60
- พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 6



อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 27

- จัดสรรคลื่น สิกธีรเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม
- กำกับดูแลการประกอบกิจการ
- วิทยุ/โทรทัศน์
- โทรคมนาคม



สำนักงาน กสทช.

- พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ
- จัดตั้ง มาตรา 56
- อำนาจหน้าที่ มาตรา 57



Head of Office

เลขาธิการ กสทช.

อำนาจหน้าที่ มาตรา 60



กตป.

กรรมการ 5 ท่าน
จัดตั้ง มาตรา 70



อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 - 73

- ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล การดำเนินงานของ
- * กสทช.
- * สำนักงาน กสทช.
- * เลขาธิการ กสทช.
- แจกจ่ายผลงานต่อ กสทช.



ผู้ให้บริการกิจการวิทยุ โทรทัศน์

ผู้ถูกกำกับดูแล และ
ผู้มีหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ



ผู้ให้บริการกิจการโทรคมนาคม

ผู้ถูกกำกับดูแล และ
ผู้มีหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ



รัฐสภา

รับรายงานของ กตป. ผ่าน กสทช.
มาตรา 72



ประชาชน

สำนักงาน กสทช. ต้องเปิดเผย
รายงานของ กตป. ให้ประชาชนทราบ
มาตรา 72

ภาพที่ 2-15 บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ

2.4.1 บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ

ตาม พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ ได้กำหนดถึงบุคคลสำคัญไว้เป็นจำนวนมาก ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและหน้าที่ของบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งได้แก่ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. กตป. ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ รัฐสภา และประชาชน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

1) กสทช.

กสทช. ในชื่อเดิมว่า “คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ก่อตั้งขึ้นโดยผลของบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ⁴ ที่ว่า “... รัฐต้องจัดให้มีองค์กรของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบและกำกับกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่” (มาตรา 60) ประกอบด้วย กรรมการจำนวน 7 คน มาจากหลายภาคส่วน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละเมิดสิทธิ และด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. อีกสองคน (มาตรา 6) และให้เลขาธิการ กสทช. เป็น เลขาธิการ กสทช. (มาตรา 6) กรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งโดยเหตุใดเหตุหนึ่ง ให้กรรมการเท่าที่เหลืออยู่ปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ และให้ถือว่า กสทช. ประกอบด้วยกรรมการเท่าที่เหลืออยู่ แต่ทั้งนี้ จะต้องมียานกรรมการไม่น้อยกว่าสี่คน (มาตรา 7)

การได้มาซึ่งรายชื่อผู้สมควรได้รับเลือกเป็นกรรมการโดยวิธีการสรรหาจาก “คณะกรรมการสรรหา” (มาตรา 14)⁵ โดยมีสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทำหน้าที่หน่วยธุรการในการสรรหา และคัดเลือกกรรมการ (มาตรา 14 วรรคท้าย) ซึ่งผู้เข้ารับการสรรหาต้องมีคุณสมบัติเฉพาะที่กรรมการสรรหากำหนด (มาตรา 14/1) และตามที่กฎหมายกำหนด (มาตรา 14/2) และเมื่อกรรมการสรรหาได้คัดเลือกบุคคลได้แล้ว ให้เสนอรายชื่อไปยังวุฒิสภาเพื่อขอความเห็นชอบ โดยได้คะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมดที่มีอยู่ของวุฒิสภา และให้ผู้ที่ได้รับการสรรหาและวุฒิสภาเห็นชอบแล้ว จะประชุมเลือกกันเองให้คนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ (มาตรา 16)

กสทช. ที่ได้รับการโปรดเกล้าฯ มาแล้ว จะต้องมีการประชุม การลงมติ และการปฏิบัติ ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด (มาตรา 23) โดยที่การปฏิบัติหน้าที่ใดในเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อผลประโยชน์สาธารณะ ต้องกระทำโดยมติที่ประชุมและต้องเปิดเผยรายการประชุมพร้อมทั้งผลการลงมติของที่ประชุมทั้งรายบุคคลและทั้งคณะให้สาธารณชนทราบด้วย ไม่ว่าจะผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กสทช. และโดยวิธีการอื่นที่เหมาะสมตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด (มาตรา 24)

กสทช. แต่ละคน ต้องปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลา (มาตรา 26) โดยอยู่ในรูปของคณะกรรมการที่ต้องประชุมและลงมติร่วมกัน และต้องใช้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในมาตรา 27 โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ การกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุ/โทรทัศน์/โทรคมนาคม รวมทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคและสาธารณะด้วย ดังนั้น กสทช. จึงเป็นหน่วยสำคัญสูงสุดในระดับนโยบาย

⁴ นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 (มาตรา 40) และฉบับปี พ.ศ. 2550 (มาตรา 47) และสืบเนื่องมาจนถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน คือ ปี พ.ศ. 2560 (มาตรา 60) ได้คงหลักการเดิม คือกำหนดให้รัฐต้องจัดให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่

⁵ ประกอบด้วยผู้ได้รับการคัดเลือกในสายตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้พิพากษาในศาลฎีกา ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด กรรมการ ปปช. กรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ขององค์กร และการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันของคณะกรรมการจะส่งผลโดยตรงต่อการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

2) สำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. จัดตั้งขึ้นโดย พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 56 เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น โดยสำนักงาน กสทช. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ “ประธาน กสทช.”

สำนักงาน กสทช. ถือได้ว่าเป็นองค์กรกำกับดูแลชั้นนำในระดับสากล ซึ่งปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของ กสทช. ในการบริหารคลื่นความถี่ และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และการกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุ/โทรทัศน์/โทรคมนาคม กิจการดาวเทียม และกิจการวิทยุคมนาคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน โดยมีการแบ่งโครงสร้างสำนักงานเป็นระดับสำนักและส่วนงานตามสายต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น ได้แก่สายงานบริหารองค์กร สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร สายงานภูมิภาค สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สายงานกิจการโทรคมนาคม และสายวิชาการ โดยจัดให้มีสำนักต่าง ๆ ดำเนินงานตามสายงานนั้น ๆ

ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งสำนักเพื่อปฏิบัติงานให้ตรงตามสายงานต่าง ๆ ดังนี้



ประธาน
กสทช.

คณะกรรมการตรวจสอบภายใน

เลขาธิการ กสทช.

สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

รองเลขาธิการ กสทช.

ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช.

- สำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (วส.)
- สำนักกฎหมายกระจายเสียงและโทรทัศน์ (มส.)
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (นส.)
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ปส.)
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโครงข่ายสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องวิทยุคมนาคม (ขส.)
- สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (คส.)
- สำนักงานส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง (สส.)
- สำนักกำกับผัง เนื้อหารายการและพัฒนาผู้ประกาศ ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ผส.)
- สำนักพัฒนาองค์กรวิชาชีพและส่งเสริมการบริการทั่วถึง (ขส.)
- สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ทส.)
- สำนักรับรองมาตรฐานวิศวกรรมในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (รส.)
- สำนักรับรองโรงเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)

สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร

รองเลขาธิการ กสทช.

ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช.

- สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ (ยย.)
- สำนักทรัพยากรบุคคล (ব্য.)
- สำนักบริหารคดีและนิติการ (นย.)
- สำนักการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน (พย.)
- สำนักการคลัง (สย.)
- สำนักการต่างประเทศ (ตย.)
- สำนักพัฒนาองค์กรดิจิทัล (ดย.)
- สถาบันวิทยาการ (วย.)

สายงานบริหารองค์กร

ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช.

- สำนักประธานกรรมการและการประชุม (ปป.)
- สำนักกรรมการและเลขาธิการ (กบ.)
- สำนักอำนวยความสะดวก (อบ.)
- สำนักสื่อสารองค์กร (สบ.)
- สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต (ตบ.)
- สำนักกองทุนวิจัยและพัฒนา (ทบ.)
- สำนักบริหารคลื่นความถี่ (คบ.)
- สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร (ดบ.)
- สำนักบริหารข้อมูลกลาง (บบ.)
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (นบ.)

สายงานวิชาการ

รองเลขาธิการ กสทช.

ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช.

- สำนักวิเคราะห์นโยบาย (วว.)
- สำนักวิเคราะห์นโยบายเชิงปริมาณ (ปว.)
- สำนักวิเคราะห์ข้อมูลเศรษฐกิจดิจิทัล (ศว.)
- สำนักวิชาการต่างประเทศ (ตว.)
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาทางวิชาการ กสทช. (พว.)

สายงานกิจการภูมิภาค

รองเลขาธิการ กสทช.

ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช.

- สำนักกิจการภูมิภาค (กภ.)
- สำนักงาน กสทช. ภาค 1 (ภภ. 1)
- สำนักงาน กสทช. ภาค 2 (ภภ. 2)
- สำนักงาน กสทช. ภาค 3 (ภภ. 3)
- สำนักงาน กสทช. ภาค 4 (ภภ. 4)

สายงานกิจการโทรคมนาคม

รองเลขาธิการ กสทช.

ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช.

- สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)
- สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.)
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในการโทรคมนาคม (นท.)
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 1 (ปท. 1)
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 2 (ปท. 2)
- สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ดท.)
- สำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม (ทท.)
- สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม (จท.)
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม 1 (คท. 1)
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม 2 (คท. 2)
- สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ขท.)
- สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม (กท.)
- สำนักรับรองโรงเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในการโทรคมนาคม (รท.)

โครงสร้างองค์กร สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย 5 รองเลขาธิการ กสทช. 6 ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช. 47 สำนัก 4 สำนักงาน กสทช. ภาค 1 สถาบัน 1 ศูนย์ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

ภาพที่ 2-16 โครงสร้างสำนักงาน กสทช. (ภาพจาก แผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สำนักงาน กสทช. จึงเป็นหน่วยงานสำคัญและบุคลากรในหน่วยงานทุกภาคส่วนย่อมมีความสำคัญต่อการรับรองคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในส่วนของการได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยเฉพาะเป็นสำนักงานที่เป็นหน่วยปฏิบัติตามนโยบายและกฎหมาย กสทช. และเป็นผู้เข้าถึงประชาชนในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกระจายไปทั่วประเทศทั้งในระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีทั้งหมด 4 ภาค และจัดโครงสร้างของสำนักงาน กสทช. ภาค ออกเป็นหลายส่วน ได้แก่ ส่วนกำกับการตรวจสอบคลื่นความถี่ ส่วนบังคับใช้กฎหมายและนิติการ ส่วนผู้บริโภคและประโยชน์สาธารณะ ส่วนประสานงานกิจการภูมิภาค และงานอำนวยการ โดยงานของสำนักงาน กสทช. เขต จะประกอบด้วย งานตรวจสอบ (รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียน แต่ไม่มีอำนาจพิจารณา) งานใบอนุญาต และงานอำนวยการ

3) เลขาธิการ กสทช.

เลขาธิการ กสทช. เป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากประธาน กสทช. โดยความเห็นชอบของ กสทช. (มาตรา 61) ซึ่งแต่งตั้งจากผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในมาตรา 7 รวมทั้งคุณสมบัติอื่น ตามที่ กสทช. กำหนด (มาตรา 61 วรรคสอง) โดยให้มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 5 ปี นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้งและอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ (มาตรา 62) ทั้งนี้ ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้บริหารสูงสุดของสำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธาน กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานฯ (มาตรา 60)

ในกิจการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้แทนของสำนักงานฯ ซึ่งเลขาธิการ กสทช. อาจจะมีมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนก็ได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา แต่ระเบียบดังกล่าวจะกำหนดในลักษณะบังคับให้เลขาธิการ กสทช. ต้องมอบอำนาจให้บุคคลใดไม่ได้ (มาตรา 60 วรรคสอง)

จึงเห็นได้ว่า เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทที่สำคัญมากในการปฏิบัติงานตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ และในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในกิจการวิทยุ/โทรทัศน์/โทรคมนาคม/กิจการดาวเทียม/กิจการวิทยุคมนาคม โดยจะเป็นผู้ทำหน้าที่เสมือนคนกลางในการประสานงานเชื่อมต่อระหว่างการรับนโยบายจาก กสทช. เพื่อนำมาสู่การปฏิบัติงานของ กสทช. ภายใต้การควบคุมการปฏิบัติงานของตน

4) กตป.

กตป. หรือในชื่อเต็มว่า “คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน” ปฏิบัติหน้าที่ในรูปของคณะกรรมการ มีองค์ประกอบอยู่ 5 ด้าน คือ ด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านคุ้มครองผู้บริโภค และด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพประชาชน (มาตรา 71) กตป. แต่ละคนจะได้รับการคัดเลือกจากวุฒิสภาโดยการเสนอชื่อของประธานวุฒิสภา จากผู้มีคุณสมบัติ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งประธานวุฒิสภาเป็นผู้จัดให้มีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการจำนวนสองเท่าของจำนวนกรรมการทั้งหมด เพื่อนำเสนอให้วุฒิสภาพิจารณาคัดเลือกตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานวุฒิสภากำหนด (มาตรา 70)

กตป. มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี และจะแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันไม่ได้ โดย กตป. จะทำงานในรูปคณะกรรมการ วิธีการประชุมและการลงมติให้เป็นไปตามระเบียบที่ กตป. กำหนด (มาตรา 71 วรรค 6)

กตป. มีบทบาทสำคัญตาม พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ คือ เป็นหน่วยติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ซึ่งกฎหมายนี้ต้องการให้มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การจัดตั้ง กตป. ขึ้นมาทำหน้าที่นี้จึงเป็นเสมือนผู้ทำหน้าที่แทนรัฐและประชาชนทั่วไปในการสอดส่องติดตามว่ามีการปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนดและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายหรือไม่ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลหรือไม่ และที่สำคัญคือ มี กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยตรงด้วย กตป. ด้านนี้จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องอย่างมากในเรื่องการทำหน้าที่เพื่อผลักดันให้เกิดการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

5) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม

ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม อยู่ในฐานะผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม ซึ่งต้องมีหน้าที่ปฏิบัติตาม พรบ.โทรคมนาคมฯ และ พรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นฯ รวมทั้งกฎหมายลำดับรองต่างๆ ที่ออกมาโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายสองฉบับนี้ โดยหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-4 หน้าที่สำคัญของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

1. ต้องประกอบกิจการอย่างต่อเนื่อง (มาตรา 20 วรรคหนึ่งและวรรคสอง)	-ต้องให้บริการโดยไม่พักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. และต้องไม่ปฏิเสธการให้บริการแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
2. ต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการ (มาตรา 47)	-แจ้งภายในเวลาอันสมควร แต่ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วัน ร้องขอ ต้องจัดทำเอกสารรับรองข้อมูลที่ต้องให้แก่ผู้ให้บริการด้วยโดยจะคิดค่าตอบแทนได้ แต่จะต้องไม่สูงกว่าความเป็นจริง
3. ต้องไม่เอาเปรียบผู้ให้บริการในค่าบริการและค่าธรรมเนียม (มาตรา 47)	-ห้ามมีการกระทำอันทำให้ผู้ให้บริการถูกเอาเปรียบในเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการและค่าธรรมเนียม -การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่าย หรือการโฆษณา



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

และต้องห้ามเรียกเก็บนอกเหนือหรือเกินกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนด (มาตรา 57) ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. 2558)	อันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. 2558) -การกระทำที่ถือว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค 1) ไม่แจ้งให้ทราบรายละเอียดของบริการที่ชัดเจนและครบถ้วน 2) กำหนดเงื่อนไขอันเป็นการบังคับให้ต้องเลือกใช้บริการหนึ่ง ๆ หรือต้องรับภาระค่าบริการเพิ่มขึ้น หรือจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการ หรือกำหนดเงื่อนไขในการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรเป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 3) มีการโฆษณาในลักษณะเกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการ 4) การก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญด้วยการโทรเข้าหรือส่งข้อความโฆษณา
4. ต้องให้บริการตรงตามโฆษณา (มาตรา 53) และตามมาตรฐานของคุณภาพตามที่ กสทช. กำหนด	-ต้องให้บริการตรงตามที่ได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพให้บริการโทรคมนาคม
5. ต้องดำเนินการเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม (4 กันยายน 2566)	- การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ทำได้เท่าที่จำเป็นเพื่อการดำเนินการตามสัญญาให้บริการ (ข้อ 6) และต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย (ข้อ 10) - ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ และต้องกระทำตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ โดยต้องขอความยินยอมให้ชัดเจน รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการเพิกถอนความยินยอม (ข้อ 6) (กรณีที่ไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) (ข้อ 8) - ต้องไม่เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพหรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจาก



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

	ผู้ให้บริการ (ข้อ 7) (กรณีที่ไม่เข้าช้อยกเว้นตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) (ข้อ 8) - ต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการกรณีที่มีการใช้บริการอยู่ย้อนหลังไม่น้อยกว่า 90 วัน เว้นแต่บางกรณี ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องเก็บรักษาไว้เกิน 2 ปี นับแต่วันที่รับเป็นเรื่องร้องเรียน (ข้อ 11) - กรณีการให้บริการสิ้นสุดลง ต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้ไม่น้อยกว่า 90 วัน นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา เว้นแต่มีความจำเป็น หรือ มีการเรียกเก็บค่าบริการที่ค้างชำระ ต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการไว้ แต่ไม่จำเป็นต้องเก็บรักษาไว้เกิน 2 ปี นับแต่วันสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ (ข้อ 11) - ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และหากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลมีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ต้องแจ้งเหตุในการละเมิดให้ กสทช. ทราบโดยไม่ชักช้าและภายใน 72 ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุแต่หากมีความเสี่ยงสูง จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุ รวมทั้งต้องแจ้งเหตุพร้อมกับแนวทางการเยียวยาให้กับผู้ให้บริการทราบโดยไม่ชักช้าด้วย (ข้อ 14) - ต้องสร้างความเชื่อมั่นในการติดต่อสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมว่าจะไม่มีการกระทำและจัดให้มีการป้องกันการกระทำ (1) ดังฟัง ตรวจ กักสัญญาณ หรือเปิดเผยสิ่งสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมที่บุคคลติดต่อถึงกัน เว้นแต่ อาศัยอำนาจตามกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และปฏิบัติครบถ้วนตามกระบวนการที่กฎหมายนั้นกำหนดไว้ (2) การกระทำใดๆ เพื่อให้ความหมายของข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป หรือการเข้าถึงและใช้งานอุปกรณ์โดยไม่ได้รับความยินยอม ทั้งนี้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีระบบป้องกันการกระทำดังกล่าวด้วย (ข้อ 15) - ต้องจัดให้มีบริการแสดงเลขหมายเรียกเข้าระบบป้องกันการแสดงเลขหมายโทรออก และระบบปฏิเสธเลขหมายที่ไม่พึงประสงค์ ตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด (ข้อ 16)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

	- ต้องจัดให้มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกที่จะรับหรือยกเลิกข้อมูล หรือบริการและปฏิเสธการเสนอข้อมูลหรือบริการผ่านบริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต อีกทั้งเมื่อผู้ใช้บริการได้บอกปฏิเสธข้อมูลหรือบริการแล้ว ผู้รับใบอนุญาตจะต้องไม่เสนอหรือเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการรับข้อมูลหรือบริการในประเภทดังกล่าวอีกจนกว่าผู้ใช้บริการ จะร้องขอ (ข้อ 17) - ต้องให้ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ขอไปจัดทำรายนามผู้ใช้บริการ ซึ่งได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการแล้ว โดยให้คิดค่าใช้จ่ายได้เฉพาะค่าใช้จ่ายในการจัดทำข้อมูลเท่านั้น (ข้อ 18) - ต้องส่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้รับใบอนุญาตครอบครองให้แก่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เมื่อถูกร้องขอ (ข้อ 19) - ต้องจัดทำนโยบายการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม (ข้อ 20) - ต้องแจ้งรายละเอียดและกำหนดมาตรการให้บุคคลที่จัดทำรายนามผู้ใช้บริการและบุคคลที่ได้รับมอบหมายฯ ให้ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ปฏิบัติงานเก็บรวบรวมและเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศนี้โดยเคร่งครัด (ข้อ 21)

6) ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์

ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ อยู่ในฐานะผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีหน้าที่ปฏิบัติตาม พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ และ พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ รวมทั้งกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ที่ออกมาโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายสองฉบับนี้ โดยหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-5 หน้าที่สำคัญของผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

1. จัดผังรายการให้มีสัดส่วนรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ ตามกำหนด (มาตรา 33)	- กิจการบริการสาธารณะต้องมีสัดส่วนรายการไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 - กิจการบริการชุมชนต้องมีสัดส่วนรายการไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 - กิจการบริการธุรกิจต้องมีสัดส่วนรายการไม่น้อยกว่าร้อยละ 25
2. จัดทำผังรายการเพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน (มาตรา 34)	- กสทช. ประกาศกำหนดช่วงเวลาของการออกอากาศ
3. ออกอากาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน (มาตรา 35)	- ในกรณีที่มีภัยพิบัติหรือมีเหตุฉุกเฉิน หรือมีกรณีอื่นตามที่ กสทช. กำหนด ซึ่งมีความจำเป็นต้องออกอากาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยให้ประชาชนทราบ เมื่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องร้องขอให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามที่ร้องขอนั้น
4. ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาส (มาตรา 36)	- ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป - บริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของคนพิการและคนด้อยโอกาสอาจหมายความว่ารวมถึง บริการกระจายเสียงที่ออกอากาศรายการอ่านหนังสือเต็มเวลา หรือบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง หรือบริการคำบรรยายเป็นเสียงสำหรับรายการที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารสาธารณะ
5. ห้ามออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสาระอันตรายหรือไม่เหมาะสม (มาตรา 37)	- เนื้อหาต่อไปนี้ - ที่ก่อให้เกิดการลัทธิการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ - ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อการให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง
6. ต้องจำกัดการโฆษณา (มาตรา 23)	- โฆษณาได้ไม่เกินชั่วโมงละสิบสองนาทีกี่ครั้ง รวมเวลาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละสิบนาทีกี่



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7) รัฐสภา

ตามบทบัญญัติของ พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ (มาตรา 76 วรรคแรก) กำหนดให้ กสทช. ต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีในด้านการบริหารคลื่นความถี่ กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม แล้วแต่กรณี ซึ่งต้องแสดงรายละเอียดแผนงานและผลการปฏิบัติงาน รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ การจัดสรรคลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม แล้วแต่กรณี และแผนการดำเนินงานในระยะต่อไปเสนอต่อ คณะรัฐมนตรีและรัฐสภาภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ

รายงานประจำปี ต้องมีเนื้อหาต่อไปนี้ (มาตรา 76 วรรคสอง)

(1) ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้

(2) แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป

(3) งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน

(4) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

(5) คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

(6) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

(7) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา 52

(8) รายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลกระทบกับประโยชน์ของรัฐและประชาชน

นอกจากรัฐสภาจะต้องพิจารณารายงานประจำปีของ กสทช. แล้ว ยังต้องพิจารณารายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่ กกต. ได้จัดทำขึ้นด้วย ซึ่งการพิจารณาของรัฐสภาย่อมส่งผลต่อการจัดสรรงบประมาณให้แก่สำนักงาน กสทช. ด้วย

8) ประชาชน

ประชาชนเป็นบุคคลสำคัญในฐานะที่เป็นผู้มีสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ และตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พรบ. โทรคมนาคม พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ รวมทั้งกฎหมายลำดับรองทั้งหลาย ที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีสิทธิในการรับรู้ “รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.” ซึ่ง กกต. ได้จัดทำขึ้น โดย สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 72 ในการเปิดเผยรายงานของ กกต.

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ในแต่ละปีนั้นให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

นอกจากนั้น ประชาชนในฐานะเป็นผู้มีส่วนได้เสียตาม พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ ก็มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินของ กตป. ด้วย ดังที่มาตรา 72 วรรคสองกำหนดไว้ว่า “การประเมินของ กตป. ต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง และข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย” จึงเห็นได้ว่ากฎหมายต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินและติดตามการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้วย โดยไม่ปล่อยให้ กตป. หรือหน่วยงานหรือองค์กรอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจาก กตป. ในการเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน (มาตรา 72 วรรคท้าย) สามารถดำเนินการจัดทำรายงานโดยไม่ฟังความคิดเห็นของประชาชน

ด้วยเหตุนี้ ประชาชนจึงถือว่าเป็นบุคคลสำคัญที่สุดที่ทุกหน่วยดังกล่าวมาข้างต้น จะต้องคำนึงถึงตลอดเวลาของการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงเรื่อง “สิทธิและเสรีภาพของประชาชน” ตามที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้ และตามที่กฎหมาย กสทช. สามฉบับ คือ พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พรบ. โทรคมนาคม และ พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ รวมทั้งกฎหมายลำดับรองที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้ประกาศขึ้นมาใช้บังคับด้วย ดังคำกล่าวที่ว่า “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของทุกเรื่องที่หน่วยงานรัฐดำเนินการ”

2.4.2 สิทธิและเสรีภาพของประชาชน

กฎหมายแม่บทคือรัฐธรรมนูญได้กำหนดถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไว้หลายประการ นอกจากนั้น กฎหมาย กสทช. สามฉบับ คือ พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พรบ. โทรคมนาคม และ พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ รวมทั้งกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ได้ออกมารับรองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 25 ซึ่งเป็นบทหลักที่ให้ความคุ้มครองรับรองสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย โดยรับรองทั้งสิทธิที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและในกฎหมายอื่น อีกทั้งยังรับรองไปถึงสิทธิที่ยังไม่มีกฎหมายบัญญัติ โดยให้บุคคลหรือชุมชนสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพนั้นได้ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ นอกจากนั้นยังรับรองเรื่องของการใช้สิทธิทางศาลและการได้รับเยียวยาหรือช่วยเหลือจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติอีกด้วย

รัฐธรรมนูญได้วางหลักในการออกกฎหมายไว้ เพื่อป้องกันมิให้มีการตรากฎหมายแบบไม่มีเหตุมีผลหรือเพื่อพวกพ้อง หรือจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเกินสมควร โดยกำหนดว่าการตรากฎหมายนั้นต้อง (มาตรา 26)

- 1) เป็นไปตามเงื่อนไขที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้
- 2) ถ้ารัฐธรรมนูญไม่ได้กำหนดเงื่อนไขไว้ กฎหมายนั้นก็จะต้องไม่ขัดต่อหลักนิติธรรม หรือไม่เพิ่มภาระหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลเกินสมควรแก่เหตุ หรือไม่กระทบต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์



กตป.
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
แห่งชาติ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ของบุคคล อีกทั้งต้องระบุเหตุผลความจำเป็นในการจำกัดสิทธิและเสรีภาพไว้ และต้องให้กฎหมายนั้นมีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปด้วย

PEOPLE'S RIGHT AND FREEDOM

สิทธิและเสรีภาพของประชาชน

สิทธิตามรัฐธรรมนูญ



- 1) ความเสมอภาค (มาตรา 27)
- 2) สิทธิส่วนบุคคล สิทธิส่วนตัว (มาตรา 32)
- 3) เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (มาตรา 34)
- 4) เสรีภาพของสื่อมวลชน (มาตรา 35)
- 5) เสรีภาพในการสื่อสาร (มาตรา 36 และ 49 วสสคแรก)
- 6) สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสาร เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ หรือฟ้องหน่วยงานของรัฐ
- 7) สิทธิในการเข้าชื่อขึ้นเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ (มาตรา 43 (2))
- 8) สิทธิของผู้บริโภค (มาตรา 46)
- 9) สิทธิติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ (มาตรา 51)

สิทธิตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ



- 1) สิทธิในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และมติที่ประชุมของ กสทช.
- 2) สิทธิในการแสดงความคิดเห็นในการออกกฎหมายลำดับรองของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.
- 3) สิทธิผู้บริโภค

สิทธิผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม



- 1) สิทธิในการได้รับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส และได้รับการเยียวยา
- 2) สิทธิเข้าถึงข้อมูลการใช้บริการของตน
- 3) สิทธิในการเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม
- 4) สิทธิในการได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิ
- 5) สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลแบบสัญญาและการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการ
- 6) สิทธิในการเข้าถึงและได้รับบริการอย่างทั่วถึง
- 7) สิทธิในการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 8) สิทธิในการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพ
- 9) สิทธิในการจ่ายค่าบริการในอัตราที่เหมาะสม
- 10) สิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาส
- 11) สิทธิที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ

สิทธิผู้บริโภคด้านกิจการวิทยุ/โทรทัศน์



- 1) สิทธิในการร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายเนื่องมาจากรายการที่ออกอากาศเป็นเท็จ
- 2) สิทธิที่จะได้รับและเข้าถึงข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน มีคุณภาพและเป็นธรรม
- 3) สิทธิได้รับฟังหรือรับชมรายการที่มีเนื้อหาที่เหมาะสม
- 4) สิทธิในการรับบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในอัตราค่าบริการที่เป็นธรรม
- 5) สิทธิในการได้รับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเตือนภัยหรือมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างทั่วถึง
- 6) สิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสในการเข้าถึงรายการวิทยุโทรทัศน์
- 7) สิทธิที่จะไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ

ภาพที่ 2-17 สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ

กิจการวิทยุโทรทัศน์และโทรคมนาคม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

นอกจากบัญญัติหลักทั่วไปไว้ในมาตรา 25 และ 26 แล้ว รัฐธรรมนูญยังกำหนดถึงการรับรองสิทธิและเสรีภาพไว้เป็นการเฉพาะเรื่องอีกด้วย โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีดังต่อไปนี้

1) ความเสมอภาค กล่าวคือกฎหมายต้องไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม แต่สำหรับมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุคนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม (มาตรา 27)

2) สิทธิส่วนบุคคล สิทธิส่วนตัว (มาตรา 32) ให้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง และครอบครัว โดยการห้ามมิให้ผู้อื่นใดกระทำการอันเป็นการละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิดังกล่าว รวมทั้งการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ก็จะกระทำได้เฉพาะเท่าที่อาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้น เพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะเท่านั้น

3) เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (มาตรา 34) การแสดงความคิดเห็น พูด เขียน พิมพ์ โฆษณา และการสื่อความหมายโดยวิธีอื่นนั้น ย่อมกระทำได้อย่างมีเสรีภาพ แต่ทั้งนี้ ก็ได้มีการกำหนดข้อยกเว้นขึ้นมาโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติกฎหมายที่ตราขึ้นโดยเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ เพื่อคุ้มครองสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนก็ให้รัฐสามารถจำกัดเสรีภาพดังกล่าวนี้ได้

4) เสรีภาพของสื่อมวลชน (มาตรา 35) บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การพูด การเขียน การพิมพ์ การโฆษณา และการสื่อความหมายโดยวิธีอื่น แต่รัฐอาจจำกัดเสรีภาพดังกล่าวได้หากอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือเพื่อป้องกันสุขภาพของประชาชน

5) เสรีภาพในการสื่อสาร (มาตรา 36) บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการติดต่อสื่อสารถึงกัน ไม่ว่าในทางใดๆ ก็ตาม อย่างไรก็ดี ต้องไม่มีเนื้อหาที่เป็นเรื่องผิดกฎหมายหรือผิดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน นอกจากนั้น กรณีที่เจ้าหน้าที่รัฐจะดำเนินการตรวจหรือเปิดเผยข้อมูลการสื่อสาร รวมทั้งการกระทำด้วยประการใด เพื่อที่จะได้รู้หรือให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่บุคคลนั้นๆ ได้สื่อสารถึงกัน ก็จะกระทำได้ต่อเมื่อได้มีคำสั่งของศาล หรือ มีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่การใช้สิทธิและเสรีภาพดังกล่าวนี้จะต้องไม่ได้มีขึ้นเพื่อเป็นการล้มล้างการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (มาตรา 49 วรรคแรก)

6) สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสาร เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ หรือฟ้องหน่วยงานของรัฐ (มาตรา 41) ให้สิทธิแก่บุคคลและชุมชนดังต่อไปนี้ คือ (1) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ (2) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และ (3) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7) สิทธิในการเข้าชื่อกันเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ (มาตรา 43 (2) มีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการใดอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือชุมชน หรืองดเว้นการดำเนินการใดอันจะกระทบต่อความเป็นอยู่อย่างสงบสุขของประชาชนหรือชุมชน และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาข้อเสนอแนะนั้นโดยให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาด้วย ตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

8) สิทธิของผู้บริโภค (มาตรา 46) สิทธิของผู้บริโภคมีย่อมได้รับความคุ้มครอง และให้รัฐสนับสนุนการรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค ให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระเพื่อให้เกิดพลังในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค นอกจากนี้ มาตรา 61 ยังกำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐในการดำเนินการอย่างจริงจังและให้เกิดผลในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบได้ โดยต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

9) สิทธิติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ (มาตรา 51) การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐที่เป็นการทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดทั้งฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดให้ประชาชนหรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

อย่างไรก็ดี บุคคลและชุมชนจะต้องไม่ใช่สิทธิและเสรีภาพของตนเกินขอบเขต คือต้องไม่กระทบหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ หรือเป็นอันตรายต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและประชาชน อีกทั้งการใช้สิทธิและเสรีภาพนั้นต้องไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่นด้วย

นอกจากสิทธิตามรัฐธรรมนูญดังกล่าวแล้ว ประชาชนยังมีสิทธิตาม พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พรบ. โทรคมนาคม และ พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ รวมทั้งกฎหมายลำดับรองต่าง ๆ ด้วย ดังต่อไปนี้

1) สิทธิในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และมติที่ประชุมของ กสทช. (มาตรา 27 แห่ง พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ) การปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในเรื่องใดที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ต้องกระทำโดยมติของที่ประชุม และต้องเปิดเผยรายงานการประชุมพร้อมทั้งผลการลงมติของที่ประชุมทั้งรายบุคคลและทั้งคณะให้สาธารณชนทราบผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กสทช. และโดยวิธีการอื่นที่เหมาะสมตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด และหากข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในรายงานการประชุมเรื่องใดมีลักษณะตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดมิให้ต้องเปิดเผยก็ได้ กสทช. อาจมีมติมิให้เปิดเผยข้อมูลเฉพาะในส่วนนั้นได้ อย่างไรก็ตาม การเปิดเผยรายงานการประชุมพร้อมทั้งผลการลงมติดังกล่าว ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ได้มีการลงมติ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้อีก ไม่เกินสิบห้าวัน แต่ต้องแสดงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2) สิทธิในการแสดงความคิดเห็นในการออกกฎหมายลำดับรองของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. (มาตรา 28 แห่ง พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ) กสทช. จะต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้มาประกอบการพิจารณา ก่อนออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไปและมีผลกระทบต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ โดยต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา เหตุผลความจำเป็นและสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องที่จะรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น ทั้งนี้ ในการรับฟังความคิดเห็นต้องไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่ในกรณี มีเหตุฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นเร่งด่วน กสทช. อาจกำหนดระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นให้น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดได้ นอกจากนั้น กสทช. ก็จะต้องจัดทำบันทึกสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นที่ประกอบด้วยความคิดเห็นที่ได้รับมติหรือผลการพิจารณาของ กสทช. ที่มีต่อความคิดเห็นดังกล่าว พร้อมทั้งเหตุผลและแนวทางในการดำเนินการต่อไป และเผยแพร่บันทึกดังกล่าวในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช.

3) สิทธิผู้บริโภคด้านการกิจการวิทยุและโทรทัศน์

3.1) สิทธิที่จะมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ (มาตรา 31 และ 32 แห่ง พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ฯ) การกระทำอันเป็นการครอบงำกิจการหรือครองสิทธิข้ามสื่อ อันส่งผลให้มีลักษณะเป็นการจำกัดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่มาจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย การกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช.⁶ โดยมีลักษณะต่อไปนี้

- (1) กำหนดเงื่อนไขในการให้บริการที่มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือขัดต่อข้อกำหนดด้านสัญญาหรือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขในการให้บริการตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด⁷
- (2) การกระทำโดยอาศัยอำนาจทางการตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการของตน หรือของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดหรือหลายราย อย่างไม่เป็นธรรม
- (3) การกระทำใดๆ ที่มีลักษณะกีดกันมิให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้ตามปกติอันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการกระจายเสียงหรือบริการโทรทัศน์ดังกล่าว
- (4) การดำเนินการของผู้ประกอบกิจการมากกว่าหนึ่งรายขึ้นไป ซึ่งร่วมกันกำหนดเงื่อนไข การเข้าถึงบริการอันมีลักษณะบังคับให้ผู้บริโภคต้องเลือกใช้บริการของผู้ประกอบกิจการนั้นรายใดรายหนึ่งหรือสร้างภาระเกินสมควรในการเข้าถึงบริการนั้น

⁶ ประกาศ กสทช. เรื่อง “การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามข้อ 5 (12) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 4)” ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2555

⁷ ประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556 ให้ กสทช. กำกับดูแลการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ทำสัญญาให้บริการกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และประกาศ กสทช. เรื่องให้ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (พ.ศ. 2543 และ 2545)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

(5) กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

(6) การออกอากาศรายการ ในลักษณะ ดังนี้

- การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็นการดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น กฎหมายยา อาหาร วัตถุอันตราย เครื่องสำอาง เป็นต้น
- การโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง (ข้อ 6)
- การโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือบ่อยครั้งที่เป็นผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างไม่ต่อเนื่อง
- ในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกินหนึ่งในแปดของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- โดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสาร รายการ หรือการโฆษณานั้นหรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(7) การดำเนินการของผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ที่มีการให้บริการ โดยใช้วิธีการทางเทคนิค หรือการกระทำในลักษณะพิเศษ เพื่อให้ผู้บริโภคต้องรับสัญญาณช่องรายการใดรายการหนึ่งเป็นการเฉพาะทุกครั้งที่มีการเปิดเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ หรืออุปกรณ์ รับสัญญาณ อันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้บริโภคต้องรับบริการตามที่ผู้รับใบอนุญาตกำหนด และไม่มีเหตุผลอันสมควร ซึ่งก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ และจำกัดสิทธิผู้บริโภคในการเลือกรับสัญญาณช่องรายการโทรทัศน์ (ประกาศ กสทช.)⁸

3.2) สิทธิที่จะได้รับและเข้าถึงข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมีคุณภาพและเป็นธรรม (มาตรา 33 แห่ง พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ฯ) ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วนรายการ โดยต้องกำหนดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ในอัตราร้อยละเท่าที่กำหนดไว้ คือ สำหรับกิจการบริการสาธารณะกำหนดไว้ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบ เช่นเดียวกันกับกิจการบริการชุมชน และในส่วนของกิจการทางธุรกิจได้กำหนดไว้ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้า ซึ่งรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนนั้น ให้ความหมายรวมถึงรายการข่าวสาร รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รายการส่งเสริม

⁸ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามข้อ 5 (12) ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 4) (22 พฤศจิกายน 2561)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม การให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมด้วย นอกจากนี้ ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดเรียงหมวดหมู่หรือจัดลำดับบริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ตาม กสทช. กำหนด⁹ และต้องจัดลำดับหมวดหมู่บริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไปไว้ในลำดับที่ 1 ด้วย¹⁰ รวมทั้งตามมาตรฐานทางเทคนิคสำหรับการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีความหลากหลาย โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ¹¹

นอกจากนั้น ผู้บริโภคยังมีสิทธิได้ใช้บริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ตามมาตรฐานสัญญา โดยในการออกใบอนุญาต กสทช. จะกำหนดเงื่อนไขไว้ว่าผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้มีสัญญาการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และต้องจัดให้มีมาตรการเยียวยาผลกระทบที่จะเกิดต่อผู้ใช้บริการภายหลังการสิ้นสุดการอนุญาต (พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ มาตรา 51) สำหรับการให้บริการประเภทบอกรับสมาชิก ก็ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของสัญญาการให้บริการ¹² และตามมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องรับที่สามารถใช้รับหรือแปลงสัญญาณในการรับรายการสำหรับการเชื่อมต่อไปยังระบบโทรทัศน์ดาวเทียม (Satellite TV) ซึ่งเป็นการคุ้มครองและรับรองสิทธิให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการเผยแพร่เป็นการทั่วไปในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม¹³

3.3) สิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสในการเข้าถึงรายการวิทยุโทรทัศน์ (มาตรา 36 แห่ง พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ฯ) ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีบริการที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาส ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป ให้ กสทช. จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้คนพิการและคนด้อยโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการดังกล่าวด้วย โดย กสทช. ได้ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ เพื่อกำหนดระยะเวลาให้ผู้รับใบอนุญาต ดำเนินการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีล่ามภาษามือ คำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง และคำบรรยายเป็นเสียงในเวลาออกอากาศ และระยะเวลาให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง

⁹ ประกาศ กสทช. เรื่อง “หลักเกณฑ์การจัดลำดับบริการโทรทัศน์” ประกาศ ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2558 โดยประกาศว่าตามที่ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ข้อ 12 (25)

¹⁰ ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การกำหนดหมวดหมู่และการจัดลำดับบริการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ พ.ศ. 2556⁸

¹¹ ประกาศ กสทช. เรื่อง “มาตรฐานทางเทคนิคสำหรับการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล” (2555)

¹² ประกาศ กสทช. เรื่อง “มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556” ประกาศ ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2556

¹³ ประกาศ กสทช. เรื่อง “มาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องรับที่สามารถใช้รับหรือแปลงสัญญาณในการรับรายการ ของกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก สำหรับการเชื่อมต่อไปยังระบบโทรทัศน์ดาวเทียมมี (Satellite TV) พ.ศ. 2556 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 4 มิถุนายน 2556

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

และเสียงบรรยายภาพตามมาตรการพื้นฐานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคมในปัจจุบัน และไม่ก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ได้รับใบอนุญาตเกินสมควร¹⁴

3.4) สิทธิได้รับฟังหรือรับชมรายการที่มีเนื้อหาที่เหมาะสม (มาตรา 33 แห่ง พรบ. วิทยู และโทรทัศน์ฯ) ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ (ฟรีทีวี) จะต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วนตามที่กำหนด และออกรายการตามผังรายการเท่านั้น เว้นแต่จะได้แจ้งล่วงหน้าพร้อมเหตุผลไม่น้อยกว่า 7 วัน หรือเป็นกรณีที่มีเหตุจำเป็น เหตุสุดวิสัย หรือดำเนินการตามคำสั่งของทางราชการ และต้องจัดให้มีการบันทึกรายการที่ได้ให้บริการหรือแพร่ภาพกระจายเสียงไปแล้ว และเก็บรักษาไว้เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ (โทรทัศน์ต้องจัดเก็บต้องไม่น้อยกว่า 60 วัน กิจการกระจายเสียงต้องไม่น้อยกว่า 45 วัน)¹⁵ นอกจากนั้นผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการที่ได้รับใบอนุญาต โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนดสำหรับใบอนุญาตแต่ละประเภท และต้องเสนอผังรายการให้ กสทช. อย่างน้อย 15 วันก่อนวันเริ่มให้บริการ (มาตรา 34) โดยจะต้องจัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการที่ได้รับใบอนุญาตสำหรับใบอนุญาตแต่ละประเภท ทั้งนี้ ตามประกาศ กสทช.¹⁶ (ข้อ 5) และให้มีสัดส่วนรายการเพื่อให้บริการแต่ละประเภท (ข้อ 6) และให้สอดคล้องกับระดับความเหมาะสมของรายการ รวมถึงกำหนดช่วงเวลาการออกอากาศตามความเหมาะสมของรายการแต่ละประเภท และกำหนดห้ามออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมกับวัยของเด็กและเยาวชน (ประกาศฯ ข้อ 8, 11) รวมทั้งต้องจัดให้มีการออกอากาศรายการที่เหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชนด้วย (ข้อ 7)

ประกาศ กสทช.¹⁷ กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ไว้ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการฯ สรุปได้ดังนี้

- กลุ่มบุคคลทั่วไป เนื้อหาที่ออกอากาศรายการ จะต้องไม่เป็นเนื้อหาสาระที่ก่อให้เกิดการลบล้างการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีการกระทำความผิดซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง (พรบ. ประกอบกิจการฯ มาตรา 37)
- กลุ่มเด็กและเยาวชน ตามที่ พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 46 ระบุไว้ว่า เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน ให้ กสทช. กำหนดเงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ให้ผู้รับใบอนุญาตต้อง

¹⁴ ประกาศ กสทช. เรื่อง “การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณาธิการ ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 2)”

¹⁵ ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

¹⁶ ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

¹⁷ ประกาศ กสทช. เรื่องแนวทางการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

จัดเวลาให้รายการดังกล่าว ได้ออกอากาศในช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย และตามประกาศ กสทช.¹⁸ กำหนดช่วงเวลาของการออกอากาศรายการและการห้ามออกอากาศรายการสำหรับเด็กและเยาวชนไว้

- กลุ่มคนพิการและคนด้อยโอกาส พรบ. ประกอบกิจการกระจายเสียงฯ มาตรา 36 กำหนดว่าเนื้อหารายการสำหรับคนพิการและคนด้อยโอกาสจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของบุคคลดังกล่าวให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะบริการล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง หรือบริการคำบรรยายเป็นเสียง ขณะเดียวกัน ก็ต้องมีบริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบของแต่ละรายการด้วยโดยอย่างน้อยจะต้องจัดให้มีบริการล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายแทนเสียง และบริการเสียงบรรยายภาพตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในประกาศ กสทช.¹⁹ ด้วย

ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องตรวจสอบและให้ระงับการออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาที่ก่อให้เกิดการล้มล้างการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ รวมถึงความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือ มีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือที่มีผลกระทบทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง (มาตรา 37 แห่ง พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ฯ)

เห็นได้ว่ากฎหมายดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการบริการ โดยคำนึงถึงด้านพื้นที่ ด้านกายภาพ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างรู้เท่าทันสื่อ โดยเน้นให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบรรยายด้วยเสียงเพื่อการอธิบายภาพ (Audio Description) การบรรยายด้วยเสียงจากการแปลงข้อความ (Spoken Subtitling) การบรรยายโดยใช้ข้อความแทนเสียง (Caption) การบรรยายโดยใช้ภาษามือ (Sign Language) นอกจากนั้นยังคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง โดยกำหนดมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องและอุปกรณ์ในการเข้าถึง เช่น การใช้รีโมทคอนโทรลสำหรับทุกคน (Universal Remote Control) และเมื่อมีประกาศ กสทช. อื่น ๆ อีกหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับการจัดผังรายการ เช่น เรื่องการจัดลำดับบริการโทรทัศน์ เรื่องสัดส่วนรายการ ก็ยังทำให้เห็นได้ชัดเจนว่า กสทช. ได้กำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์โดยคำนึงสิทธิของประชาชน ผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากรายการดังกล่าวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการกำกับเนื้อหาการออกอากาศ ซึ่งเป็นการส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการรู้เท่าทันสื่อและเนื้อหาที่สื่อได้จัดทำขึ้น

¹⁸ ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

¹⁹ ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 3) ข้อ 5)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3.5) สิทธิในการร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายเนื่องมาจากรายการที่ออกอากาศ

เป็นเท็จ (มาตรา 40 แห่ง พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ฯ) ให้ผู้ได้รับความเสียหายเนื่องจากรายการที่ออกอากาศเป็นเท็จหรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศ ชื่อเสียง สิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลนั้น ร้องเรียนต่อ กสทช. ได้ และ กสทช. ต้องส่งเรื่องพร้อมกับความเห็นให้ “องค์กรที่ควบคุมการประกอบอาชีพ ตามมาตรา 39” เพื่อให้ดำเนินการเยียวยาให้แก่ผู้เสียหายโดยเร็ว และให้ กสทช. ตามผลการดำเนินการขององค์กรควบคุมการประกอบอาชีพฯ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการโดยเร็ว

โดย กสทช. ต้องพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของประชาชนที่ยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือสัญญาที่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ทำกับเอกชน และหากไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไว้โดยเฉพาะ ก็ให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จและประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป เรื่องใดที่มีกำหนดระยะเวลาไว้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (มาตรา 30 แห่ง พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ 30) และสำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด (มาตรา 57 วรรคแรก แห่ง พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ)

ในการนี้ ได้มีประกาศ กสทช.²⁰ ได้กำหนดกระบวนการและขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณารวมทั้งการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนไว้ ในส่วนที่เกี่ยวกับคำร้องเรียน²¹ ขั้นตอนและกระบวนการร้องเรียน โดยมีขั้นตอนการรวบรวมข้อเท็จจริงของสำนักงาน กสทช. และเสนอความเห็นต่อ กสทช. อันเป็นการเสนอโทษทางปกครอง ซึ่งประกอบด้วย การตั้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรและการออกคำสั่งทางปกครองได้แก่โทษปรับทางปกครอง และคำสั่งให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำความผิดซ้ำอีก และคำสั่งให้พักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต

3.6) สิทธิในการรับบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในอัตราค่าบริการ

ที่เป็นธรรม ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ซึ่งประกาศ กสทช. กำหนดไว้ตามมาตรฐานสากลให้มีความเหมาะสม โปร่งใส เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ ภาระของผู้บริโภค ความสอดคล้องกับต้นทุน การให้บริการ ความคุ้มค่า และการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ²²

²⁰ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (9 พฤศจิกายน 2555)

²¹ ตัวอย่างคำร้องเรียน เช่น เรื่องคุณสมบัติของผู้รับใบอนุญาต การใช้คลื่นความถี่ การรบกวนกันของคลื่น การโฆษณา เนื้อหาและผังรายการ

²² ประกาศ กสทช. เรื่อง “แนวทางการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์” ประกาศ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2558

3.7) สิทธิในการได้รับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเตือนภัยหรือมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างไร

ทันทั่วทั้งที่ (มาตรา 35 แห่ง พรบ. วิทยุและโทรทัศน์ฯ) กรณีที่มีภัยพิบัติหรือมีเหตุฉุกเฉิน หรือมีกรณีอื่นตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด ซึ่งมีความจำเป็นต้องออกอากาศแจ้งข่าว หรือเตือนภัยให้ประชาชนทราบ เมื่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องร้องขอ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามที่ร้องขอนั้น

4) สิทธิผู้บริโภคด้านการบริการโทรคมนาคม

4.1) สิทธิในการได้รับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส และได้รับการเยียวยา

(มาตรา 45 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ) ให้ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจาก รวมทั้งการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค มีสิทธิร้องเรียนไปยัง กสทช. ได้ โดยทำเป็นหนังสือระบุข้อเท็จจริงที่แจ้งชัดและถ้ามีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ส่งไปพร้อมหนังสือยื่นต่อสำนักงาน กสทช. และในระหว่างการพิจารณาคำร้องเรียน ผู้ใช้บริการที่เสียหายนั้นก็สามารถร้องขอให้ กสทช. พิจารณากำหนดให้เยียวยาให้แก่ผู้ร้องเป็นการชั่วคราวได้ โดย กสทช. ต้องพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนจากบุคคลผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่ได้รับความเสียหาย (มาตรา 48) และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและชัดเจน (มาตรา 46) โดยเฉพาะหากมีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง (มาตรา 47)

ทั้งนี้ มีประกาศ กสทช.²³ กำหนดขั้นตอนและแนวทางในการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการระงับข้อพิพาทไว้อย่างชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย อีกทั้งยังกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะขึ้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายและผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแลติดตามการรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานติดต่อและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

นอกจากนั้น กสทช. ยังได้ออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 ไว้ด้วย โดยกำหนดให้ สำนักงาน กสทช. จัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อให้ความช่วยเหลือคู่กรณีให้สามารถยุติข้อพิพาทในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยให้มีการขึ้นทะเบียนรายชื่อและการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย รวมทั้งกำหนดกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ย จนถึงขั้นสิ้นสุดแห่งกระบวนการไกล่เกลี่ยไว้ด้วย

4.2) สิทธิเข้าถึงข้อมูลการใช้บริการของตน (มาตรา 47 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ)

หากมีเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการสามารถขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนได้และผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ

²³ ประกาศ กสทช. เรื่อง “กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559” ประกาศ ณ วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2559



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ภายในสามสิบวันนับแต่วันร้องขอ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการร้องขอ ผู้ให้บริการต้องจัดทำเอกสารรับรองข้อมูล ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย โดยจะคิดค่าตอบแทนเพื่อการนี้จากผู้ให้บริการ ก็ได้ แต่ค่าตอบแทนจะต้อง ไม่สูงกว่าความเป็นจริง ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดไว้

4.3) สิทธิการเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม (มาตรา 49 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ)

ผู้ใช้บริการมีสิทธินำเครื่องโทรคมนาคมมาใช้ในการรับบริการจากผู้ให้บริการได้ โดยการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมในการนำเครื่องโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการกับระบบการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ให้เป็นไปตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนดไว้ และเงื่อนไขที่เป็นการบังคับให้ผู้ให้บริการต้องใช้ เครื่องโทรคมนาคมของผู้ให้บริการหรือตามที่ผู้ให้บริการกำหนดนั้นเป็นอันใช้ไม่ได้ เว้นแต่การให้บริการ โทรคมนาคมในประเภทที่มีความจำเป็นทางเทคนิคต้องใช้เครื่องโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งผู้ให้บริการจะกำหนดเงื่อนไขเช่นนั้นได้เมื่อ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว แต่การกำหนดประเภท เครื่องโทรคมนาคมเช่นนั้นไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่สามารถจัดหา เครื่องโทรคมนาคมตามประเภท ที่กำหนดมาใช้ในการรับบริการได้เอง ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิเสธการให้บริการหรือการเชื่อมกับ ระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

4.4) สิทธิในการได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิส่วนตัว (มาตรา 32 แห่ง พรบ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ) กสทช. มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และมีหน้าที่ต้องกำหนดมาตรการเพื่อความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน และหากมีผู้ใดกระทำการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการหรือ กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อระงับ การกระทำดังกล่าว และแจ้งให้ผู้บริการทราบโดยเร็ว (มาตรา 50 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ)

นอกจากนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันมิให้เกิดการละเมิดสิทธิ ในข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นมาตรการที่ส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ โทรคมนาคม ตามประกาศ กสทช.²⁴ กำหนดไว้ด้วย โดยเฉพาะในเรื่องการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง ความยินยอมของเจ้าของข้อมูล ความจำเป็นในการเก็บข้อมูล รวมทั้งจัดให้มีมาตรการป้องกันและ รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

นอกจากนั้น กสทช. ยังได้ออก “แนวปฏิบัติการลงทะเบียนและการจัดเก็บข้อมูล ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” โดยให้ผู้รับใบอนุญาตมีการปฏิบัติตามประกาศ กสทช.²⁵ ได้อย่างถูกต้อง ในการจัดทำระบบและมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ ทั้งทางด้านเทคนิคและด้านการ จัดเก็บข้อมูลภายในองค์กรในรูปแบบที่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องการลงทะเบียนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยให้คำนึงถึงการรักษาสิทธิประโยชน์

²⁴ ประกาศ กสทช. เรื่อง “มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และ เสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม พ.ศ. 2566

²⁵ ประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียนและการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เมษายน 2562)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสนับสนุนการรักษาความมั่นคงของรัฐและความสงบเรียบร้อยของประชาชนอันเป็นประโยชน์สาธารณะ

4.5) สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลแบบสัญญาและการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการ

(มาตรา 50 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ) ผู้ให้บริการต้องเผยแพร่แบบสัญญาและเงื่อนไขในการให้บริการของตนเป็นการทั่วไปตามวิธีการที่ กสทช. กำหนด และต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้ และจะเรียกเก็บเงินประกันหรือเงินอื่นที่มีลักษณะเป็นการเรียกเก็บล่วงหน้าไม่ได้ ส่วนการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือประโยชน์สาธารณะ หากผู้ให้บริการใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ให้ถือว่าเป็นการก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อประโยชน์สาธารณะ

นอกจากนั้น สัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม และเงื่อนไขใด ๆ เกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการจะกำหนดขึ้น รวมทั้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือเงื่อนไขดังกล่าว จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน (มาตรา 51 แห่ง พรบ.โทรคมนาคมฯ) นอกจากนี้ยังกำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการ โดยการตรวจสอบโครงสร้างอัตราค่าบริการตามสิทธิการใช้งานที่ผู้รับใบอนุญาต ซึ่งสำนักงาน กสทช. จะทบทวนโครงสร้างอัตราค่าบริการทุกสามปี หรือผู้รับใบอนุญาตร้องขอให้พิจารณาทบทวน โดยคำนึงถึงสภาพตลาดโทรคมนาคม แนวโน้มโครงสร้างอัตราค่าบริการ และต้นทุนการให้บริการด้วย (มาตรา 58 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ)

ทั้งนี้ มีประกาศ กสทช.²⁶ กำหนดมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคมไว้ว่าสัญญาจะมีผลผูกพันและใช้บังคับได้ต้องเป็นไปตามแบบสัญญาที่ กสทช. ให้ความเห็นชอบแล้วหรือที่ กสทช. ประกาศกำหนดแบบของสัญญาไว้เป็นการเฉพาะ และผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดของการให้บริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการอย่างชัดเจน และครบถ้วน ผ่านสื่อที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่ายเพื่อให้ผู้บริโภคทราบ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ผู้ให้บริการก็ต้องให้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบด้วย

4.6) สิทธิในการเข้าถึงและได้รับบริการอย่างทั่วถึง (มาตรา 27 (12) และมาตรา 50

แห่ง พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ) กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และมีหน้าที่กำหนดเงื่อนไขในใบอนุญาตถึงหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตในการกำหนดแผนการให้บริการ ซึ่งอย่างน้อยต้องกำหนดขึ้นตอนและระยะเวลาในการเริ่มให้บริการ รายละเอียดของลักษณะหรือประเภทการให้บริการ อัตราค่าบริการ การให้บริการแจ้งข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคม และการอื่นที่จำเป็นในการให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ และหากมีเหตุสำคัญเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือกฎหมายหรือพหุติการณ์เปลี่ยนแปลงไป ให้ กสทช. มีอำนาจแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขในการอนุญาตได้ตามความจำเป็น (มาตรา 15 แห่ง พรบ. ประกอบกิจการโทรคมนาคม

²⁶ ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

๑) โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีหน้าที่จัดให้มีการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (มาตรา 17 แห่ง พรบ. โทรคมนาคม)

ทั้งนี้ ได้มีประกาศ กสทช. หลายฉบับ²⁷ กำหนดหน้าที่แก่ผู้ให้บริการในการจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ประจำที่หมู่บ้าน สถานที่สาธารณะ และสถานที่หรือพื้นที่เป้าหมายตามวันเวลาที่กำหนด และกำหนดให้มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม รวมทั้งกำหนดภารกิจและพื้นที่เป้าหมายให้แก่ผู้รับใบอนุญาตที่มีความประสงค์จะดำเนินการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ทั่วถึง โดยมีการกำหนดปริมาณภารกิจและพื้นที่เป้าหมายให้แก่ผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายและจะประเมินจากประมาณการรายได้ที่ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดสรรเพื่ออุดหนุนให้แก่กองทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กำหนดภารกิจให้แก่ผู้ให้บริการในการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานสาธารณะ ให้มีบริการดังกล่าวอาจรวมไปถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ตลอดจนการจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ รวมทั้งสนับสนุนให้เกิดการจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์และบริการโทรคมนาคม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

4.7) สิทธิในการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกาศ กสทช.²⁸ กำหนดหน้าที่แก่ผู้ให้บริการว่าต้องจัดให้มีการดำเนินการเรื่องการโอนย้ายการขอรับบริการจากผู้ให้บริการให้เสร็จสิ้น รวดเร็ว ซึ่งผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องร่วมกันจัดตั้งศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศ จัดให้มีบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องควบคุมดูแลให้ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือแก้ไขปรับปรุงหรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และต้องร่วมกันรับผิดชอบในการดำเนินการใด ๆ ของศูนย์ให้บริการ

4.8) สิทธิในการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพ (มาตรา 27 แห่ง พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ) กสทช. มีอำนาจพิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และได้

²⁷ (1) ประกาศ กสทช. เรื่อง “หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม” ประกาศ ณ วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2548

(2) ประกาศ กสทช. เรื่อง “แผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมประจำปี 2553” ประกาศ ณ วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2552

(3) ประกาศ กสทช. เรื่อง “แผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมฉบับที่สอง (พ.ศ. 2560-2564)” ประกาศ ณ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2560

(4) ประกาศ กสทช. เรื่อง “หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม” ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2554 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2552

(5) ประกาศ กสทช. เรื่อง “พื้นที่เป้าหมายในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม” ประกาศ ณ วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2549

²⁸ ประกาศ กสทช. เรื่อง “หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ฉบับที่ 2) ” ประกาศ ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2553

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ออกประกาศ กสทช.²⁹ กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่ กสทช. กำหนดไว้แนบท้ายประกาศนี้ และต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตเป็นรายไตรมาส ตามรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ทั้งนี้ การให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะต้องมีการประเมินค่าพารามิเตอร์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยหรือภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นอันมีอาจหลีกเลี่ยงได้เกิดขึ้น ทำให้ค่าพารามิเตอร์ในการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ ให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวมีหน้าที่รายงานให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวโดยให้รายงานเป็นหนังสือพร้อมข้อมูลหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้องรวมถึงพยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น และต้องรายงานแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต

4.9) สิทธิในการจ่ายค่าบริการในอัตราที่เหมาะสม (มาตรา 47 แห่ง พรบ. โทรคมนาคม) ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้ หากพบว่าให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือไม่ถูกต้องและให้ กสทช. ประกาศกำหนดกำหนดประเภทและอัตราขั้นสูงของค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ผู้รับใบอนุญาตจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการตามลักษณะและประเภทของกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการ (มาตรา 55 แห่ง พรบ. โทรคมนาคม) ซึ่งได้มีประกาศ กสทช.³⁰ กำหนดโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ รวมทั้งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวมคลื่นความถี่ในการให้บริการ ซึ่งผู้รับใบอนุญาตจะต้องดำเนินการกำหนดอัตราค่าบริการทั้งที่เป็น (1) บริการเสียง (Voice) (2) บริการข้อความสั้น (SMS) (3) บริการข้อความมัลติมีเดีย (MMS) และ (4) บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ (Mobile Internet) ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบและทบทวนโครงสร้างอัตราค่าบริการตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในประกาศ

²⁹ ประกาศ กสทช. เรื่อง “มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่” ประกาศ ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2555

³⁰ ประกาศ กสทช. เรื่อง “การกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ” ประกาศ ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

นอกจากนั้น ยังมีประกาศ กสทช.³¹ และประกาศ สำนักงาน กสทช.³² กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคม เพื่อกำกับดูแลอัตราค่าบริการให้กลไกตลาดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดอัตราค่าบริการที่สอดคล้องตามหลักวิชาการ และแนวทางการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลให้มีความเหมาะสม โปร่งใส เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและภาระของผู้บริโภค ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับต้นทุนการให้บริการ ความคุ้มค่า และการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวมคลื่นความถี่ในการให้บริการ นอกจากนี้ยังกำหนดว่า ผู้รับใบอนุญาตจะต้องกำหนดแผนความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะในด้านบริการสำหรับคนพิการ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีการกำหนดอัตราค่าบริการพิเศษ เป็นต้น

4.10) สิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาส (มาตรา 15 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ) กสทช. มีอำนาจในการกำหนดเงื่อนไขในใบอนุญาตในเรื่องของการให้บริการอย่างทั่วถึง รวมทั้งบริการสำหรับคนพิการ เด็ก คนชรา และคนด้อยโอกาสทางสังคม โดยกำหนดการที่จำเป็นในการให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ และกรณีที่มีเหตุสำคัญเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ก็มีอำนาจแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขในการอนุญาตได้ด้วย รวมทั้งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการบริการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการโทรคมนาคมสาธารณะ สำหรับคนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม หรือ จัดให้มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ด้านความมั่นคงหรือประโยชน์สาธารณะ (มาตรา 17 แห่ง พรบ. โทรคมนาคมฯ)

กสทช. ยังได้ออกประกาศออกมาอีกหลายฉบับอันเป็นการยืนยันการให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาส รวมทั้งสิทธิของคนทุกกลุ่มทุกประเภท และในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ให้ได้รับบริการโทรคมนาคมได้อย่างทั่วถึง โดยกำหนดภารกิจและพื้นที่เป้าหมายให้แก่ผู้รับใบอนุญาตที่มีความประสงค์จะดำเนินการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ทั่วถึง โดยมีการกำหนดปริมาณภารกิจและพื้นที่เป้าหมายให้แก่ผู้รับใบอนุญาตแต่ละราย และจะประเมินจากประมาณการรายได้ที่ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดสรรเพื่ออุดหนุนให้แก่กองทุน รวมทั้งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบัตรโทรศัพท์สำหรับกลุ่มคนพิการและกลุ่มคนชราที่มีรายได้น้อย ตามจำนวนที่กำหนด และจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะและบริการอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เป็นต้น³³

³¹ ประกาศ กสทช.

- เรื่องการกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (พฤศจิกายน 2562)
- เรื่อง แนวทางการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ตุลาคม 2558) และประกาศ กสทช. เรื่องแนวทางการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ย่าน 7 MHz 1800 MHz 600 MHz 2600 และ 26 GHz (พ.ศ. 2562) ข้อ 20

³² ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการบนคลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 GHz (มิถุนายน 2559)

³³ ประกาศ กสทช.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4.11) สิทธิที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ (มาตรา 27 และ 31 แห่ง พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ)

กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค กสทช. ได้ออกประกาศ³⁴ กำหนดถึงการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ดังต่อไปนี้

- การกระทำโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบรายละเอียดของบริการในแต่ละบริการอย่างชัดเจน และครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการ
- การโฆษณาในลักษณะเกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการ ทั้งโดยตรง หรือโดยอ้อม เช่น โฆษณาว่าสามารถใช้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่อันเกินจริง เป็นต้น
- การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่เป็นการบังคับโดยทางตรงหรือทางอ้อมให้ผู้บริโภคต้องใช้บริการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคนั้นไม่ประสงค์จะใช้บริการนั้น หรือเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระค่าบริการที่เพิ่มขึ้น หรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภคในการใช้บริการนั้น
- การกำหนดเงื่อนไขในการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร เป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
- การกระทำโดยการโทรศัพท์หรือส่งข้อความการโฆษณาไปยังเครื่องโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ของผู้บริโภคจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือโดยมิได้รับอนุญาตหรือความยินยอมจากผู้บริโภค เว้นแต่เป็นการแจ้งเงื่อนไขการให้บริการหรือข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้บริโภค หรือแจ้งเหตุเพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ รวมถึงเพื่อประโยชน์สาธารณะ

- เรื่อง “หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม” (สิงหาคม 2548) ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) (ตุลาคม 2552)
- เรื่อง “แผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมประจำปี 2553” (ธันวาคม 2552) และประกาศ กสทช. เรื่อง “แผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่สอง (พ.ศ. 2560 - 2564)” (พฤษภาคม 2560)
- เรื่อง “พื้นที่เป้าหมายในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม” (มีนาคม 2549)

³⁴ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. 2558



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2.4.3 อำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และ กตป.

2.4.3.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

ตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 60 วรรคแรก “รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรรวมเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน” และวรรคสอง “การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่... ต้องเป็นไปเพื่อ “ประโยชน์สูงสุดของประชาชน” และ “ประโยชน์สาธารณะ” ดังนั้น หน้าที่หลักของ กสทช. คือ การจัดสรรคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรรวมเทียม โดยต้องจัดให้มีการใช้ประโยชน์ ขณะเดียวกัน ก็ต้องมีการกำกับดูแลการใช้ประโยชน์นั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและสาธารณะด้วย

ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 60 วรรคสาม กำหนดให้ กสทช. ต้องจัดให้มี

- มาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินจำเป็น
- ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน
- ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน
- ป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป
- กำหนดสัดส่วนที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

นอกจากรัฐธรรมนูญจะกำหนดหน้าที่ให้แก่ กสทช. ในภาพรวมแล้ว พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ ยังกำหนดหน้าที่ไว้โดยเฉพาะเจาะจงอีก โดยมีมาตรา 27 เป็นบทหลักของการกำหนดอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ซึ่งเน้นให้ดำเนินการเรื่องสำคัญสองเรื่องคือ (1) การจัดสรรคลื่นและการใช้วงโคจรรวมเทียม โดยเฉพาะการกำกับดูแลเรื่องการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท และ (2) การกำกับดูแลการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เกิดความ เป็นธรรมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการด้วยกันเอง และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชนผู้บริโภค รวมทั้งส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

นอกจากนั้น กสทช. ยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ และการส่งเสริมสิทธิส่วนตัว ข้อมูลส่วนบุคคล และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน โดยเฉพาะมีอำนาจในการออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. (มาตรา 27 (24)) แต่จะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นก่อนออกกฎหมายเหล่านั้นด้วย



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สรุปได้ดังนี้

1) การจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สาธารณะ

ตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 27 กำหนดให้มีการจัดสรรคลื่นความถี่ไว้เพื่อกิจการบริการสาธารณะ รวมถึงกิจการที่ให้บริการทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และเพื่อส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการสงวนคลื่นความถี่ไว้เพื่อกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญมาตรา 60 ที่กำหนดให้ กสทช. ต้องมีการกำหนดสัดส่วนที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน

2) การส่งเสริมสื่อทางเลือกและสื่อกิจการสาธารณะ

ตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 28 กำหนดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ก่อนมีการจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อกิจการใด และมาตรา 53 กำหนดให้นำรายได้จากการประมูลคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์บางส่วนมาใช้ในการพัฒนาสื่อทางเลือกและสื่อกิจการสาธารณะ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้มีสื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง และมีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญมาตรา 60 ที่ให้ กสทช. ต้องป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน

3) การผลักดันให้มีกิจการบริการสาธารณะ

ตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 27 กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดให้มีการจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อกิจการบริการสาธารณะ เพื่อรับใช้ประโยชน์สาธารณะในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และมาตรา 53 กำหนดให้นำรายได้ส่วนหนึ่งจากการประมูลคลื่นความถี่ไปใช้ในการพัฒนาสื่อทางเลือกและสื่อกิจการสาธารณะ

4) การส่งเสริมการแข่งขัน และการกระจายการถือครองสื่อ

ตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 27 กำหนดให้จัดสรรคลื่นความถี่ให้มีความหลากหลายของผู้รับใบอนุญาตและเจ้าของสื่อ และมาตรา 30 กำหนดให้คำนึงถึงการกระจายการครอบงำหรือการผูกขาดกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งเป็นการป้องกันไม่ให้มีการผูกขาดสื่อโดยนายทุนรายใดรายหนึ่งโดยเฉพาะ และถือว่าเป็นการป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป

5) การคุ้มครองผู้บริโภค

ตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 31 กสทช. ต้องดำเนินการให้มีการคุ้มครองผู้บริโภค โดยต้องมีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากการประกอบกิจการ โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ทั้งนี้ ตามที่ กสทช. กำหนด และหากว่าผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าด้วยวิธีการใดตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ก็ให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับ การดำเนินการดังกล่าวได้

6) การคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว ข้อมูลส่วนบุคคล และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคม

ตาม พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 32 กสทช. มีอำนาจกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิ ของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสาร ถึงกันโดยทางโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคล ในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม นอกจากนั้น ยังกำหนดให้ถือว่า กสทช. เป็นผู้เสียหายในการ ดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิด ใช้ประโยชน์ หรือเปิดเผยข้อความข่าวสารหรือข้อมูลอื่นใดที่มีการ สื่อสารทางโทรคมนาคมโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจในการสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคมได้ หากว่าผู้ประกอบการเป็นผู้กระทำความผิดหรือรู้ว่ามีกระทำความผิด แล้วเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการตามกฎหมายภายในเวลาอันสมควร

นอกจากนั้น พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 60 ห้ามมิให้ผู้รับใบอนุญาตกระทำการใด ๆ ที่เป็นการจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของบุคคล เว้นแต่ตามกฎหมายบัญญัติ และมาตรา 59 กำหนดให้ประชาชนสามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของ กสทช. ได้ซึ่งเป็นการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นผ่านสื่อต่าง ๆ และมีความ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญมาตรา 60 ที่กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพ ในการแสดงความคิดเห็นได้

2.4.3.2 อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยรวมคือการดำเนินการ ตามมติของ กสทช. บริหารงานบุคคล บริหารการเงิน บริหารงานทั่วไป โดยมาตรา 60 แห่ง พรบ. องค์การ จัดสรรคลื่นฯ กำหนดให้เลขาธิการ กสทช. รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อ ประธาน กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.

อำนาจหน้าที่ของ “สำนักงาน กสทช.” ที่มีต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีดังต่อไปนี้

(1) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็น ต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด และ ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ คลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (มาตรา 57 วรรคแรก)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

(2) เปิดเผยงบประมาณรายจ่ายประจำปี (ซึ่งได้รับอนุมัติงบประมาณแล้ว) พร้อมทั้งรายการหรือโครงการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือวิธีการอื่นที่เข้าถึงได้โดยสะดวก (มาตรา 57 วรรค 3)

(3) เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควรโดยอย่างน้อยต้องเปิดเผยข้อมูล ดังต่อไปนี้ (1) ใบอนุญาตประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาตทุกราย พร้อมทั้งเงื่อนไขที่กำหนด (2) รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 65 เป็นรายเดือนโดยสรุป (3) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เป็นรายเดือนโดยสรุป (4) รายละเอียดของอัตราค่าตอบแทนกรรมการจำนวนคณะกรรมการและอัตราค่าตอบแทนของกรรมการเป็นรายบุคคล และอัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาที่ กสทช. แต่งตั้งเป็นรายบุคคล (5) ผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่น ๆ ที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ (6) รายการเรื่องร้องเรียนความคับข้องใจและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคและผู้รับใบอนุญาตและจำนวนเรื่องที่ยังค้างพิจารณา และ (7) รายละเอียดของผลการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน กสทช. และสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (มาตรา 59)

ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ก็ได้ออกกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้องออกมาจำนวนมาก³⁵ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ และเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชน อันเป็นการรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งใช้บังคับกับสำนักงาน กสทช. ไม่ให้มีการเรียกขอสำเนาบัตรดังกล่าว ในเรื่องใด ๆ ที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ในส่วนของการส่งเสริมสิทธิของประชาชนในข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงาน กสทช. ยังได้ออกประกาศ³⁶ เพื่อใช้สำหรับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. รวมทั้งการติดต่อประสานงานหรือการขอรับบริการต่าง ๆ จากสำนักงาน กสทช. ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดย กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. หรือโดยผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงาน กสทช. โดยมีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดไว้อย่างชัดเจนในเรื่อง (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (2) การให้บริการโดยผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (3) ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วง (Sub processor) (4) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การส่ง หรือโอนข้อมูลส่วนบุคคล และข้อจำกัดในการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ (5) มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (6) การมีส่วนร่วมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (7) หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (8) เจ้าหน้าที่คุ้มครอง

³⁵ ตัวอย่างเช่น ประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่องแนวทางการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการและพื้นที่เฝ้าระวัง รูปแบบรายงาน และการเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการและระดับค่าชี้วัดคุณภาพบริการ สำหรับการเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ ประกาศ ณ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2562 เพื่อเป็นการรองรับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม ประกาศ กสทช. เรื่อง “มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม” และประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่องยกเลิกการเรียกขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ประกาศ ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2561

³⁶ ประกาศ เรื่อง “นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงาน กสทช.” ขึ้น เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2566

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อมูลส่วนบุคคล และ (9) การร้องเรียนต่อหน่วยงานผู้มีอำนาจกำกับดูแล นอกจากนั้น ยังกำหนดเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสอบถามหรือการใช้สิทธิ โดยระบุสถานที่ติดต่อและเบอร์ Call center สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data controller) และเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data protection officer: DPO) ไว้ด้วย

เห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญกับเรื่องการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน รวมทั้งการออกประกาศหรือระเบียบต่าง ๆ

2.4.3.3 อำนาจหน้าที่ของ กตป.

กตป. มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 แห่ง พรบ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี จากนั้น ให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร ทั้งนี้ การประเมินต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย โดยที่คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานได้

รายงานดังกล่าวจะต้องมีเนื้อหา อย่างน้อยในเรื่องต่อไปนี้ (มาตรา 73) คือ

- (1) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช., สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- (2) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ

- (3) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76
- (4) เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

เห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่ของ กตป. จะมีลักษณะของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยมีขอบเขตของการดำเนินงานของ กตป. ในแต่ละด้าน และเมื่อ กตป. แต่ละด้านได้ศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินแล้ว ก็จะนำผลการศึกษาของทุกด้านมารวมกันและทำการสังเคราะห์ข้อมูล จัดประชุมร่วมกัน และจัดทำเป็นรายงานของ กตป. เพื่อส่งไปยัง กสทช. และ กสทช. มีหน้าที่ต้องส่งรายงานนี้ต่อไปยังรัฐสภา พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ประชาชนทราบถึงรายงานที่ กตป. ได้จัดทำขึ้นด้วย

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทที่ 3

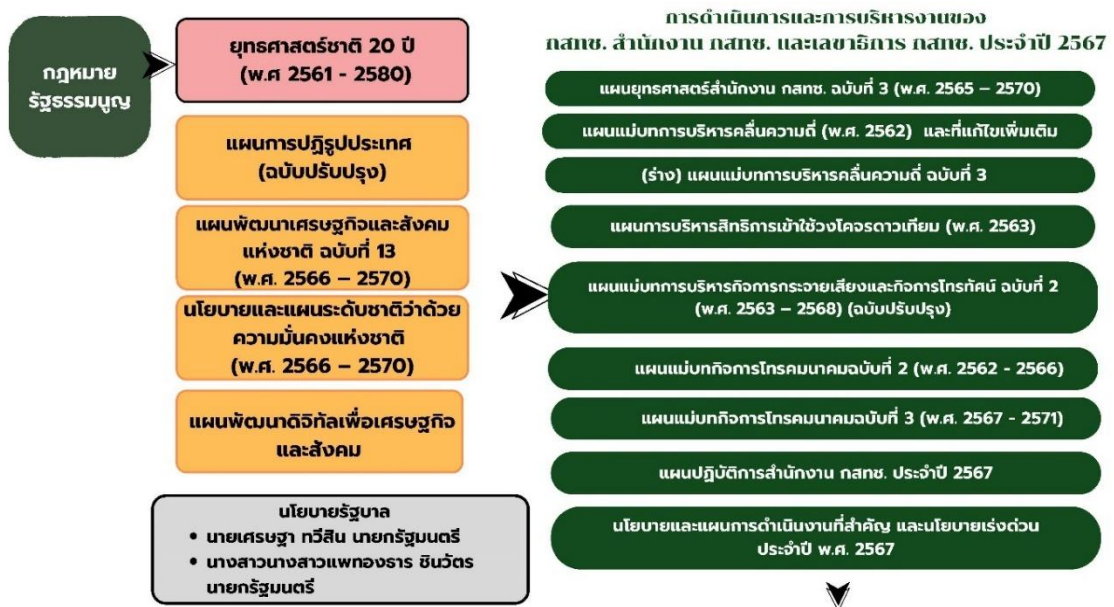
ระเบียบวิธีการวิจัย

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 ประกอบด้วยระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา
2. หลักเกณฑ์การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567
3. การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตของงาน
4. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม

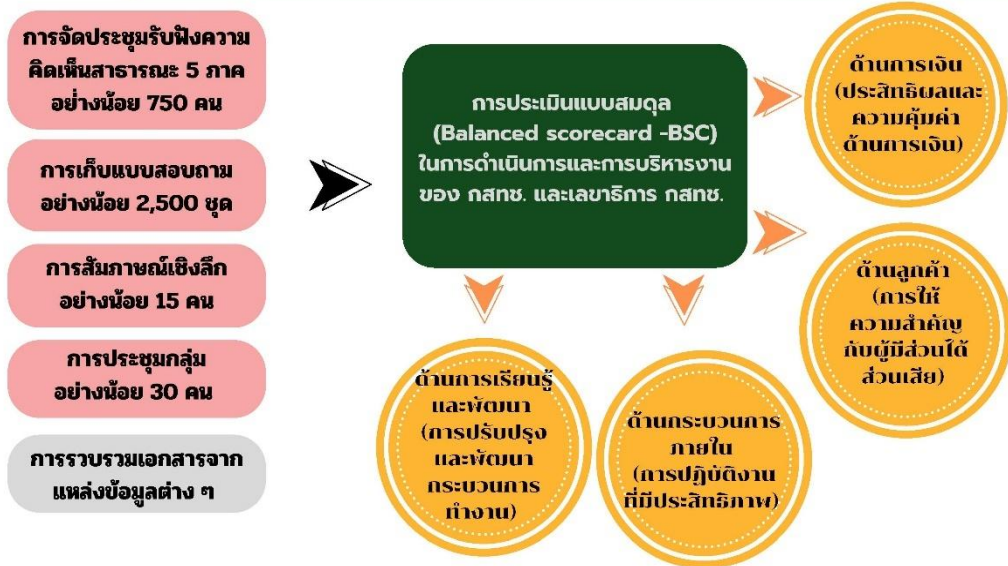
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

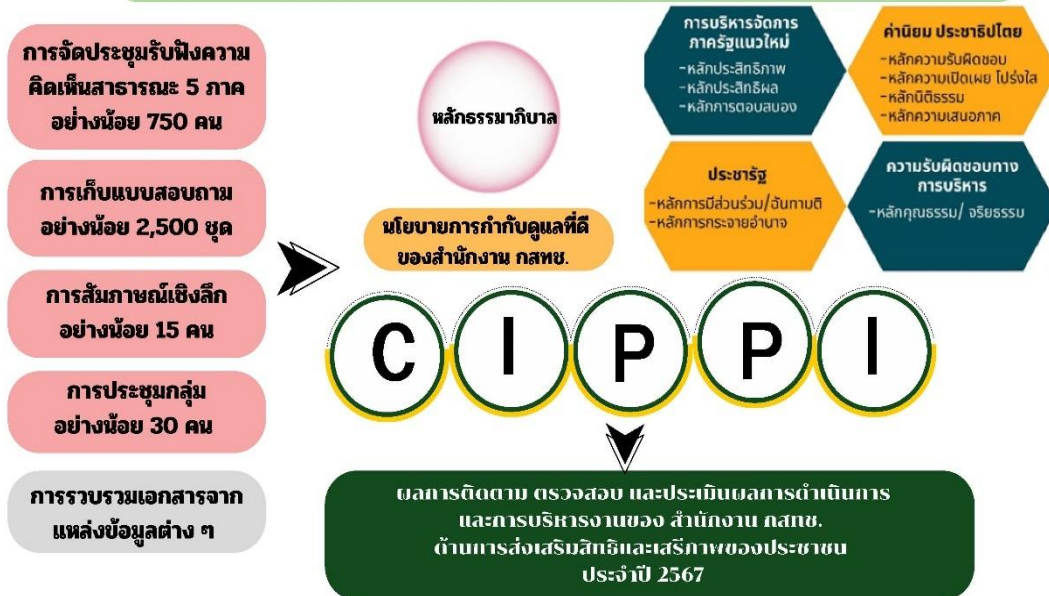


จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

**การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ
กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.**



**การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ
สำนักงาน กสทช.**



ภาพที่ 3-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช.

เครื่องมือที่จะใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2566 คือ Balanced scorecard /CIPPI Model/ การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล /นโยบายการกำกับดูแลที่ดี

3.2.1 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced scorecard -BSC) ใช้ในการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

Balanced scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการบริหารงานสมัยใหม่ ผู้บริหารขององค์กรจะได้รับรู้ถึงจุดอ่อน และความไม่ชัดเจนของการบริหารงานที่ผ่านมา Balanced scorecard จะช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรได้ชัดเจน ใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการทำงานทั่วทั้งองค์กรช่วยให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับแต่ละกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม โดยประเมินจากผลจากทุกมุมมอง เพื่อให้เกิดดุลยภาพในทุก ๆ ด้าน พิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์กร และผลกระทบจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร มานำมาปรับปรุงสร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 3-2 การประเมินแบบสมดุล (Balanced scorecard -BSC)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน) หมายถึง ความสามารถในการบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส การลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลิตผลผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการประเมินผลลัพท์อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับ (1) การใช้จ่ายงบประมาณ (ที่เกี่ยวข้องกับโครงการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567) และ (2) ความสำเร็จของโครงการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามงบประมาณที่ได้รับ

ด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) หมายถึง การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการบริหารงานและการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ (1) การสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (2) ความพึงพอใจของ ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสียตามมิติ การติดตาม ตรวจสอบและ ประเมินผลของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (3) การจัดการข้อร้องเรียน และ (4) ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ) หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเกี่ยวข้องกับ (1) ผลการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วน ของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 จำนวน 6 นโยบาย (2) ผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 จำนวน 22 นโยบาย (3) ผลการดำเนินการและการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 (4) ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช. (5) การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล (6) การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้บริการประชาชน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน) หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้จากประสบการณ์ การนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับใช้ การมีความคิดริเริ่ม การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การยอมรับและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพัฒนาคุณลักษณะการทำงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้มีความพร้อมในการบริการตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับ



กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3.2.2 หลักธรรมาภิบาลการบริหารงานภาครัฐ



ภาพที่ 3-3 หลักธรรมาภิบาลการบริหารงานภาครัฐ
(สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช., 2561)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย 3 หลักย่อย ได้แก่

- ความรวดเร็วของขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อประสานงาน [ประสิทธิภาพ (Efficiency)]
- การปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเหมาะสม [ประสิทธิผล (Effectiveness)]
- การให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ [การตอบสนอง (Responsiveness)]

ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย 4 หลักย่อย ได้แก่

- ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น [ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)]
- การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ [เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)]



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

- การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ [หลักนิติธรรม (Rule of Law)]

- การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม [ความเสมอภาค (Equity)]

ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย 2 หลักย่อย ได้แก่

- การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ ความเข้าใจ ร่วมแก้ปัญหา และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน [การมีส่วนร่วม (Participation/Consensus Oriented)]

- ความสะดวกของประชาชนในการติดต่อประสานงานกับสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคโดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานส่วนกลางในกรุงเทพฯ โดยการมอบอำนาจในการตัดสินใจ และกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานส่วนภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม [การกระจายอำนาจ (Decentralization)]

ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย 1 หลักย่อย ได้แก่

- การมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีศีลธรรม คุณธรรม ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย และมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Morality & Ethics)

นโยบายการกำกับดูแลที่ดีของ สำนักงาน กสทช.



นโยบายด้านรัฐสังคมและ สิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านรัฐให้ความสำคัญกับการวางตัวเป็นกลาง และการบริหารงานเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ สังคม และสาธารณะ เป็นหลักและการมุ่งมั่นให้เกิดดุลยภาพของการอนุญาตและการกำกับดูแลระหว่างรัฐประชาชน และการประกอบกิจการสำหรับนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ให้ความสำคัญกับการรักษาส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนและคุณภาพสิ่งแวดล้อม ที่อาจเป็นผลกระทบอันเกิดจากการดำเนินงาน



นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

นโยบายจากที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ เน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นธรรม เสมอภาคโปร่งใสและตรวจสอบได้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างและรักษาคุณภาพของผลประโยชน์ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง



นโยบายด้านองค์กร

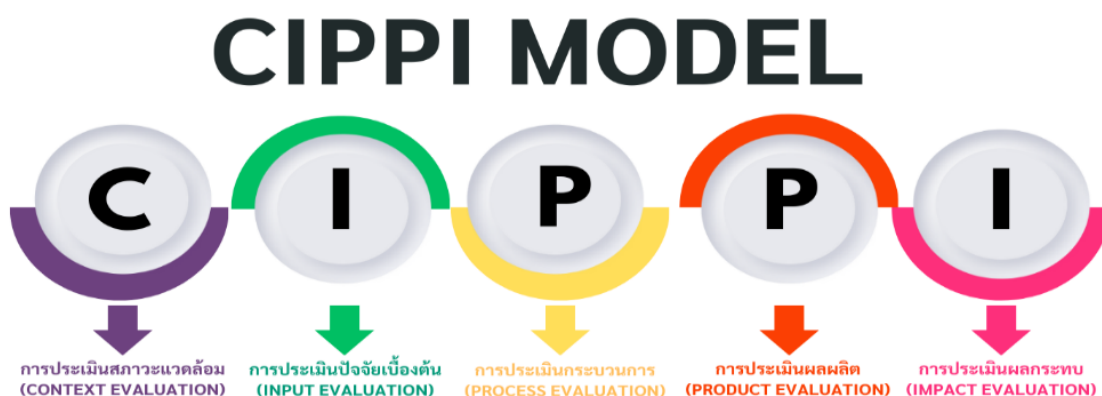
นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมุ่งเน้นกระบวนการทำงานภายในองค์กรที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของการให้ ความสำคัญต่อการป้องกันการทุจริต และการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน



นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

3.2.3 การประเมิน CIPPI Model ใช้ในการประเมินโครงการตามยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.



ภาพที่ 3-5 CIPPI Model

CIPPI Model ประกอบด้วย การประเมิน 5 องค์ประกอบ (Stufflebeam, 1983) ได้แก่

1. บริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ประเมินจากผลการดำเนินงานและการบริหารงานโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. การประเมินบริบทพิจารณาจากบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2567 โดยในปี 2567 มีบริบทสภาพแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและ การบริหารงานโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้แก่

1.1 การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น AI อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงคลื่น 5G

1.2 การใช้ประโยชน์จากดาวเทียมเพื่อให้บริการการสื่อสารมีบทบาทมากขึ้นเพื่อขยายขอบเขตของบริการสื่อสาร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่ยากต่อการเข้าถึงและการใช้วงโคจรดาวเทียมที่ประเทศไทยได้รับจากสหภาพโทรคมนาคมนานาชาติ (ITU)

1.3 การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การปรับปรุงการให้สิทธิและใบอนุญาตการเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล

1.4 การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและกิจการกระจายเสียง/โทรทัศน์

1.5 พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การใช้สื่อออนไลน์ และบริการ Steaming เพิ่มขึ้น

1.6 เศรษฐกิจโลกและสถานการณ์การเมืองในประเทศไทยและระหว่างประเทศ

1.7 การเพิ่มขึ้นของภัยคุกคามทางไซเบอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

1.8 การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ คนพิการ และกลุ่มชาติพันธุ์

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

1.9 การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล และการเปลี่ยนใบอนุญาตเป็นการประมูลในกิจการกระจายเสียงมีผลกระทบต่อวิทยุชุมชน

2. ปัจจัยเบื้องต้น (Input) การประเมินความพร้อมในการดำเนินโครงการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการ พิจารณาถึง 4.1 ความจำเป็นเร่งด่วนและความสำคัญของ โครงการต่าง ๆ ที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ

2.1 ความสอดคล้องกับปัญหาของประชาชนที่ต้องไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว ข้อมูลส่วนบุคคล และเสรีภาพของบุคคลในการติดต่อสื่อสารถึงกัน

2.2 ความร่วมมือของสำนักงาน กสทช. กับหน่วยงานอื่น ๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ และประชาชนเป็นสำคัญ

2.3 ความคิดเห็นต่อการใช้งบประมาณประจำปี 2567 ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ

2.4 ความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร อุปกรณ์ หรืออาคารสถานที่ในการดำเนินงานตามโครงการ

3. กระบวนการ (Process) การประเมินการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4. ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้นว่าสามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม การสร้างความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. และการสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

5. การประเมินผลกระทบ (Impact) การประเมินผลกระทบเชิงคุณค่าหรือผลที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการดำเนินการของ สำนักงาน กสทช. ปี 2567 ที่สามารถทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสังคมต่อประชาชนและ ความเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจของทั้งประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.3 ขอบเขตของงานและการกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา

3.3.1 ขอบเขตของงาน

1. ที่ปรึกษาต้องจัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นต้น ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 2 ทั้งนี้ที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบการจัดประชุมและค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติว่าด้วยค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. พ.ศ 2563 (TOR 4.1)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการอย่างละเอียด (Project Plan) โดยกำหนดกรอบการดำเนินงาน (TOR 4.2) ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน

2.2 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของรัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และมติที่ประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี

2.3 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน

2.4 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

2.5 รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และแถลงผลสาธารณะ

2.6 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน

3. จัดทำรายงานผลการศึกษาค้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 4.2 น TOR จำนวน 10 เล่มพร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .PDF) บรรจุลง USB Flash Drive จำนวน 1 ชุด (TOR 4.3)

4. ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้าน การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (TOR 4.4)

4.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้

4.2 ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่างๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

5. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย (TOR 4.5) ดังนี้

5.1 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,500 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.3 จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 ครั้ง ภายนอกสำนักงาน กสทช. ในกรุงเทพมหานคร เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพนักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

5.4 จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค โดยให้บุคลากรหลักดำเนินการจัดการประชุมฯ จำนวนภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุมรวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

6. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ที่ผ่านความเห็นชอบจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจำนวน 10 เล่มพร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลง USB Flash Drive จำนวน 1 ชุดโดยมีรายละเอียดตามข้อ 2-5 พร้อมทั้งดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้กับที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2567 (TOR 4.6)

7. (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจำนวน 10 ชุดพร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลง USB Flash Drive จำนวน 1 ชุด (TOR 4.7) ประกอบด้วย

7.1 บทสรุปผู้บริหาร โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

7.2 ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

7.3 ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องจากแบบสอบถาม ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

7.4 นำข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลพร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

7.5 เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

8. รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวนไม่น้อยกว่า 100 หน้าจำนวน 100 เล่มพร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลง USB Flash Drive จำนวน 1 ชุดโดยออกแบบรูปเล่มภาพประกอบให้น่าสนใจและจัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงามปกเคลือบ PVC ด้านในใช้กระดาษถนอมสายตาขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรมและเข้าเล่มด้วยวิธีไสกาว (TOR 4.8)

9. จัดทำผลสรุปการศึกษาให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจในรูปแบบ Infographic โดยมีเนื้อหาตามเรื่องที่ได้ดำเนินการติดตามประเมินผลข้างต้นจำนวน 1 ชุดเพื่อใช้สำหรับเผยแพร่ทางระบบสารสนเทศ (TOR 4.9)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

10. เข้าร่วมประชุมร่วมกับที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดการคลื่นความถี่และประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2567 ก่อนการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการจัดทำรายงานติดตาม และประเมินผลทุกด้าน (TOR 4.10)

3.3.2 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา

1. การประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

การประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นตอนก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 4.2 ตาม TOR



ภาพที่ 3-6 การประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. การศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริง

ที่ปรึกษาทำการค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้
- 2) ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567
แหล่งข้อมูลที่ทำให้การค้นคว้าและรวบรวมเพื่อประกอบการจัดทำรายงาน ประกอบด้วย

หมวด 1 แผนระดับชาติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560
- 2) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)
- 3) แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)
- 4) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)
- 5) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 - 2570)
- 6) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)

7) นโยบายรัฐบาล นายกรัฐมนตรี นายเศรษฐา ทวีสิน และ นายกรัฐมนตรี
นางสาวแพทองธาร ชินวัตร

8) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

หมวด 2 เอกสารของสำนักงาน กสทช.

- 1) แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570)
- 2) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560)
- 3) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 4) แผนการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563)
- 5) แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) (ฉบับปรับปรุง)
- 6) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566)
- 7) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571)
- 8) นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช. และนโยบายเร่งด่วนของ
ประธาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. 2567
- 9) แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567
- 10) แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566) และแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566 - 2568) (ที่แก้ไขเพิ่มเติม)
- 11) รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. 2567
- 12) มติการประชุมของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2567
- 13) ข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2567



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

14) เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในปี พ.ศ. 2567

หมวดที่ 3 เอกสาร รายงาน ข่าวสารจากสำนักพิมพ์และองค์กรที่เกี่ยวข้อง

1) รายงานการประชุมสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในปี พ.ศ. 2567

2) รายงานการประชุมสมาชิกวุฒิสภา ในปี พ.ศ. 2567

3) รายงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในปี พ.ศ. 2567

4) แหล่งข่าวเปิดจากหนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2567

3. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

รายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี ที่เกิดจากการรวมการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) และเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เข้าด้วยกัน ในลักษณะการวิจัยแบบพร้อมกัน (Convergent Parallel Design) เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกับกับเชิงปริมาณ โดยให้ความสำคัญการวิจัยทั้งสองแบบเท่าเทียมกัน และนำผลมารวมกันในช่วงการแปลผล เพื่อตรวจสอบความถูกต้องหรือทำให้ผลการวิจัยสมบูรณ์มากขึ้น

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย (1) การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค (Public hearing) (2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 รูปแบบการดำเนินการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค ต่อการดำเนินงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีรายละเอียดดังนี้

ผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ คือ ผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทุกภูมิภาคประชาชน ได้แก่

1. ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา
2. นักวิชาการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัย แพทย์ พยาบาล ตำรวจ ทหาร
3. ผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบการประมง ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เกษตรกร ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล ผู้ประกอบการกิจการการค้าชายแดน ผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม ผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียง ผู้ประกอบการในกิจการโทรทัศน์

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ห่างไกล กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
5. สมาคม และมูลนิธิที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้บริหารจากสำนักงาน กสทช. และ/หรือ สำนักงาน กสทช. เขต
7. ผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

เข้าร่วมสังเกตการณ์

ผู้เข้าร่วมประชุมอย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมไม่น้อยกว่า 750 คน

ตารางที่ 3-1 ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงการของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2567 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ภาค	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	วันที่จัดประชุม	สถานที่จัดประชุม (โรงแรม)
1. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครพนม	164	11 ตุลาคม 2567	ฟอร์จูน ริเวอร์วิว
2. ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	176	25 ตุลาคม 2567	แกรนด์ฟอร์จูน
3. ภาคเหนือ จังหวัดเชียงราย	166	8 พฤศจิกายน 2567	เฮอริเทจเชียงราย ไฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น
4. ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี	166	15 พฤศจิกายน 2567	เจ้าหลาว ทอแสงบีช
5. ภาคกลาง จังหวัดลพบุรี	159	22 พฤศจิกายน 2567	YSW Hotel
รวม	831		

หลักการและเหตุผลในการคัดเลือกจังหวัดที่จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

ภาคกลาง จังหวัดลพบุรี

จังหวัดลพบุรี เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงาน กสทช. ภาค 2 สำนักงาน กสทช. เขต 15 (พระนครศรีอยุธยา)

แผนการพัฒนาจังหวัดลพบุรี (ฉบับทบทวน) พ.ศ. 2566-2570 ระบุว่า เป้าหมายของการพัฒนาจังหวัด คือ (1) สร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าเกษตรปลอดภัย ส่งเสริมฐานราก (2) พัฒนา พื้นฟู และยกระดับการท่องเที่ยวพร้อมรับกับการท่องเที่ยว วิถีใหม่ (3) เพิ่มพื้นที่สีเขียว ลดขยะ พัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม (4) พัฒนาการตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งเสริมการค้าทั้งออฟไลน์และออนไลน์ และการส่งออกสินค้าเกษตรเป้าหมาย



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้ ด้วยการพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับบริการสาธารณะและสวัสดิการได้สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง เป็นธรรม นอกจากนี้นโยบายของสำนักงาน กสทช. และ นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ในปี 2567 ยังมีส่วนในการส่งเสริมการพัฒนาจังหวัดและการปกป้องประชาชนจากภัยคุกคามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์

ดังนั้น กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนในอำเภอเมืองและในอำเภอต่าง ๆ ใกล้เคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ แล้ว จากแผนการพัฒนาจังหวัดลพบุรี (ฉบับทบทวน) พ.ศ. 2566 – พ.ศ. 2570 กลุ่มผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการภาคธุรกิจและบริการ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เกษตรกร และผู้ส่งออกสินค้าเกษตร

ภาคเหนือ จังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงราย เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ภาค 3 สำนักงาน กสทช. เขต 34

ประเด็นการพัฒนาจังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยดำรงฐานวัฒนธรรมล้านนา (2) การส่งเสริมการผลิตและพัฒนานวัตกรรม เพื่อยกระดับสินค้าเกษตรเชิงสร้างสรรค์ภายใต้แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (3) การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้าน การค้า การลงทุน การบริการ และโลจิสติกส์ (4) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ดำรง ความสมบูรณ์และยั่งยืน (5) การพัฒนาคุณภาพชีวิต ทรัพยากรมนุษย์และความมั่นคง เพื่อส่งเสริมสังคม สร้างสรรค์

นอกจากนี้แผนการพัฒนาจังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2566 – 2570 ยังมีนโยบายลดความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงสิทธิและบริการทางสังคมโดยการจัดการระบบข้อมูล กลุ่มเป้าหมายทางสังคม เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส 5 กลุ่ม (คนเร่ร่อน คนยากไร้ คนไร้สถานะ ทางทะเบียน ผู้ติดเชื้อ/ผู้ได้รับผลกระทบ และผู้พันโทษ) เป็นต้น เพื่อรองรับการพัฒนาและการช่วยเหลือตามสิทธิขั้นพื้นฐานและตามความจำเป็น รวมถึงการสร้างโอกาสรับรู้ต่อช่องทางทางการขอรับการช่วยเหลือและการใช้สิทธิบริการทางสังคมสู่กลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. การส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมและกำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวมธุรกิจ โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์และกำหนดมาตรการเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าสู่ตลาดและการแข่งขันของผู้ประกอบกิจการในกิจการโทรคมนาคม จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้ ด้วยการพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับบริการสาธารณะและสวัสดิการได้สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

เป็นธรรม และผู้ประกอบการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดการแข่งขันอย่างเสรี นอกจากนั้นนโยบายของสำนักงาน กสทช. และ นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ในปี 2567 ยังมีส่วนในการส่งเสริมการพัฒนาจังหวัดและการปกป้องประชาชนจากภัยคุกคามต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนในอำเภอเมือง และในอำเภอต่าง ๆ ไกลเคียง/ชายขอบ ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสแล้ว จากแผนการพัฒนาจังหวัดเชียงราย (ในระยะเวลา 5 ปี) พ.ศ. 2566 – พ.ศ. 2570 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการภาคธุรกิจและบริการ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการค้าขายแดน เกษตรกร ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงาน กสทช. ภาค 4 สำนักงาน กสทช. เขต 43

แผนการพัฒนาจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2566-2570 ระบุว่า เป้าหมายของการพัฒนาจังหวัด คือ (1) การบริหารจัดการเกษตรและอุตสาหกรรมสู่มาตรฐานครบวงจรและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2) การพัฒนาการท่องเที่ยวบนพื้นฐานธรรมชาติ ศิลปะ และวัฒนธรรม (3) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (4) การพัฒนาคน ชุมชน สังคมให้น่าอยู่ และเข้มแข็งตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (5) การรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย (6) การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้ ด้วยการพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับบริการสาธารณะและสวัสดิการได้สะดวก รวดเร็ว ทัวทั้ง เป็นธรรม และผู้ประกอบการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดการแข่งขันอย่างเสรี รวมถึงการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่สำนักงาน กสทช. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเฝ้าระวัง การเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ การแจ้งเตือนภัย นอกจากนั้นนโยบายของสำนักงาน กสทช. และ นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ในปี 2567 ยังมีส่วนในการส่งเสริมการพัฒนาจังหวัดและ การปกป้องประชาชนจากภัยคุกคามต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ไกลเคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย แล้ว จากประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช (ในระยะเวลา 5 ปี) พ.ศ. 2566 – พ.ศ. 2570 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการภาคธุรกิจและบริการ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการทางการเกษตร และการประมง

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี

จังหวัดจันทบุรี เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ภาค 1 สำนักงาน กสทช.เขต 12

แผนการพัฒนาจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2566-2570 ระบุว่า นโยบายของจังหวัด คือ (1) ยกระดับศักยภาพการผลิต แปรรูป เป็นศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้าเกษตรที่มีมูลค่าสูงและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (2) ยกระดับขีดความสามารถ อุตสาหกรรม อัญมณีและเครื่องประดับ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ ชุมชน ให้มีมูลค่าสูงตามอัตลักษณ์ของจังหวัดจันทบุรี (3) ยกระดับพื้นที่เศรษฐกิจชายแดนให้ได้มาตรฐาน มีมูลค่าทางเศรษฐกิจและความปลอดภัยสูง (4) ยกระดับศักยภาพการท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่เน้นคุณค่า อัตลักษณ์ และความยั่งยืน (5) พัฒนาสภาพแวดล้อมเมืองและพื้นที่ชนบทให้มีความเหมาะสมสำหรับอยู่อาศัยและพักผ่อน ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกช่วงวัย

ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยพัฒนาประสิทธิภาพ การสื่อสาร สร้างความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกช่วงวัย ยกระดับพื้นที่เศรษฐกิจชายแดนและการท่องเที่ยว ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ประกอบการ

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ใกล้เคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ แล้ว จากแผนการพัฒนาจังหวัดจันทบุรี (ในระยะเวลา 5 ปี) พ.ศ. 2566 – พ.ศ. 2570 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจะเน้นไปที่ผู้ประกอบการภาคธุรกิจและบริการ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการค้าชายแดน เกษตรกร

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครพนม

จังหวัดนครพนม เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ภาค 2 สำนักงาน กสทช. เขต 25

ประเด็นการพัฒนาของจังหวัด ได้แก่ (1) การพัฒนาคุณภาพทางการท่องเที่ยวและบริการ (2) การพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (3) การพัฒนาการค้าและการลงทุน (4) การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตเพื่อสร้างความสุขอย่างยั่งยืน (5) การรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย และ (5) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้ ด้วยการกำกับดูแลให้มีเทคโนโลยีการสื่อสารได้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ ประชาชนได้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งานและที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การกำกับดูแลของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. จะช่วยส่งเสริมการค้าการลงทุนของจังหวัดจากกิจการโทรคมนาคมในการพัฒนาเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร นอกจากนั้นนโยบายของสำนักงาน กสทช. และ นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ในปี 2567 ยังมีส่วน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ในการส่งเสริมการพัฒนาจังหวัดและการปกป้องประชาชนจากภัยคุกคามต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ใกล้เคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จากการพัฒนาจังหวัดนครพนม (ในระยะเวลา 5 ปี) พ.ศ. 2566 – พ.ศ. 2570 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการภาคธุรกิจและบริการ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และเกษตรกร

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ – การสัมภาษณ์เชิงลึก

การกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ (Key Informants) ที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษารังนี้ คือ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในจังหวัด 5 ภูมิภาค แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือตัวแทนจากสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อที่จะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในปี 2567 และข้อเสนอแนะต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

กลุ่มที่ 2 ผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการ ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนทุกภูมิภาคประชาชน เช่น ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัย แพทย์ พยาบาล ตำรวจ ทหาร ผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบการประมง ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เกษตรกร ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล ผู้ประกอบการกิจการการค้าชายแดน ผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม ผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียง ผู้ประกอบการในกิจการโทรทัศน์ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ห่างไกล กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ และสมาคม และมูลนิธิที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 3-2 พื้นที่ดำเนินการและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์

ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ (คน)
ภาคกลาง	ลพบุรี	8
ภาคเหนือ	เชียงราย	12
ภาคใต้	นครศรีธรรมราช	11
ภาคตะวันออก	จันทบุรี	10
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	นครพนม	12
รวม		53

หมายเหตุ จำนวนขั้นต่ำในการสัมภาษณ์เชิงลึก 15 คน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึกจะทำการเก็บข้อมูลในวันที่มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะตามจังหวัดที่กำหนดไว้ใน 5 ภูมิภาค โดยจะทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยมีเกณฑ์ในการคัดกรอง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือตัวแทนจากสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค และ/หรือ ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. เขต หรือ บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย

ที่ปรึกษาจะชี้แจงผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ โดยการแจ้งล่วงหน้าและนัดหมายเวลาในการเก็บข้อมูล โดยที่ปรึกษาจะชี้แจงเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม วัตถุประสงค์ในการวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูล และคำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้นำชุมชน หรือประชาชน โดยที่ปรึกษาจะพิจารณาจากบริบทของจังหวัดที่ไปจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในการคัดเลือกผู้แทนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคม มูลนิธิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. และมีการคัดเลือกผู้นำชุมชนจากพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งในเมืองและในเขตพื้นที่ห่างไกลเพื่อให้เป็นตัวแทนประชาชนในการให้ข้อมูล

การสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 30-45 นาที ที่ปรึกษาจะใช้การสัมภาษณ์ทีละประเด็นตามโครงสร้างของคำถามในการสัมภาษณ์และเมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นจบ ที่ปรึกษาจะสรุปประเด็นสัมภาษณ์เพื่อขอความเห็นเพิ่มเติมและเป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากในการสัมภาษณ์

การวิจัยทางสังคมศาสตร์เป็นการวิจัยเกี่ยวกับมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลได้ ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม จึงต้องมีการตระหนักถึงจริยธรรมการวิจัยและการปกป้องข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลพร้อมกับปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นในระหว่างการสัมภาษณ์ หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกใจในการให้ข้อมูล สามารถปฏิเสธหรือหยุดการสัมภาษณ์ได้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระที่จะให้ข้อมูล และในระหว่างการสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเทปเสียง (โดยทำการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน) ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ให้บันทึกเสียง ที่ปรึกษาจะขออนุญาตให้การจดบันทึกข้อมูลสำคัญและถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ให้นำข้อมูลในส่วนใดไปใช้ในการวิจัย ที่ปรึกษาจะตัดข้อมูลส่วนนั้นออก และจะไม่มีเมื่อนำเทปบันทึกเสียงออกไปเผยแพร่

ส่วนที่ 3 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

การประชุมเฉพาะกลุ่มจะดำเนินการที่กรุงเทพมหานคร โดยที่ปรึกษาจะทำการสรุปผลการเก็บข้อมูลประเด็นสำคัญจากการลงพื้นที่ที่มานำเสนอในที่ประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมการประชุมในการนำมากำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผู้เข้าร่วมการประชุม คือ ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม ผู้แทนองค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้พิการ เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่ม

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ปี 2567 แผนแม่บทต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 และนโยบายสำคัญของสำนักงาน กสทช. และประธาน กสทช. ประจำปี 2567

2. ประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2567 เพื่อจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาที่สามารถเชื่อมโยงการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2567

3. นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างคำถามในการเก็บข้อมูล จากนั้นนำเสนอให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคำถามที่จะใช้ในการดำเนินงานศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. ทำการปรับปรุงคำถาม จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ ก่อนการนำคำถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

ที่ปรึกษาได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจะนำมาถอดเทปและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการหาประเด็น วลี แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กรอบแนวคิดหลัก จากนั้นใช้รหัส/ทำดัชนี (Coding/indexing) ข้อความที่แสดงถึงประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งตัดข้อมูลส่วนที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ทิ้ง (Data reduction) เพื่อนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาจัดหมวดหมู่ตามประเด็นหลัก (Theme) และประเด็นย่อย (Subtheme) นำไปใช้ในการเขียนรายงานนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

ส่วนที่ 4 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) จะทำการเก็บแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ประจำปี 2567 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชน ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินงานตามนโยบายและแผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. ปี 2567 ที่เกี่ยวข้องกับด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling method) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ที่ปรึกษาคัดกรองคุณสมบัติโดยจะคัดเลือกผู้เคยเข้าร่วมโครงการหรือมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

การเก็บแบบสอบถามจะมอบหมายให้ทีมงานที่อยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ดำเนินการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,500 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 3-3 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ภาค	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)
(1) ภาคกลาง	500
(2) ภาคเหนือ	500
(3) ภาคใต้	500
(4) ภาคตะวันออก	500
(5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	500
รวม	2,500

หมายเหตุ การเก็บแบบสอบถามในภาคต่าง ๆ ที่ปรึกษาได้ทำการกระจายแบบสอบถามไปตามจังหวัดในภูมิภาคที่ระบุในตารางที่ 3-3 โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งในตัวเมืองและอำเภอ ต่าง ๆ

ในการเก็บแบบสอบถาม ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับมาเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล ถ้ามีแบบสอบถามชุดใดที่ข้อมูลไม่ครบ

หรือมีความบกพร่อง ที่ปรึกษาจะทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มตามจำนวนที่ระบุไว้ในตารางที่ 3-3 จนครบถ้วน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

กรอบการดำเนินงานเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล ที่ปรึกษาและทีมงานจะทำการวางแผนการทำงานร่วมกัน ชักชวนความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่และขั้นตอนการเก็บข้อมูล ทีมงานจะใช้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลด้วยการ ใช้แบบสอบถาม มีความรับผิดชอบ และมีความเต็มใจในการทำงาน ทีมงานทุกคนต้องสามารถอธิบาย ให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงความสำคัญของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม วัตถุประสงค์ในการวิจัย ขั้นตอน/ วิธีการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดในแบบสอบถาม ประโยชน์ของการวิจัยและประโยชน์อื่น ๆ รวมถึงแนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการทำงานแต่ละภูมิภาค จะมีผู้เชี่ยวชาญในโครงการและผู้ช่วยนักวิจัยกำกับดูแลขั้นตอนการทำงาน ติดตามความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

การเก็บข้อมูลจะเคร่งครัดในเรื่องจริยธรรมของการวิจัย ต้องมีการขอความยินยอมอย่างอิสระ ปราศจากการข่มขู่ บังคับ และการเก็บรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง เคารพในสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม การบันทึกข้อมูลจะไม่มีประเด็นบ่งชี้ที่จะระบุถึงตัวบุคคล ข้อมูลที่ได้มาจะใช้ประโยชน์ เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จะไม่มีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์อื่นใด

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการ ประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม แผนการ บริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563) แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ และนโยบายเร่งด่วนประจำปี พ.ศ. 2567 และแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567

2) นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำเสนอให้คณะกรรมการติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อการ ปรับปรุงแบบสอบถามการดำเนินงานศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3) นำแบบสอบถามนั้นมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) ในจังหวัดชลบุรี กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

4) ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้โดย การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ของครอนบาค (α -Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งแบบสอบถามมีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 สรุปได้ว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล (Nunnally, 1978)

5) นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ ก่อนการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,500 คน

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด สามารถแบ่งโครงสร้างของคำถาม ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา ที่อยู่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง หรือ อำเภออื่น ๆ กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมที่ใช้บริการ และประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช. เป็นคำถามประเภทให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว (Check list) โดยใช้มาตรา นามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมที่รัฐจัดให้และผู้ประกอบการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นคำถามประเภทให้สามารถเลือกตอบได้หลายข้อ โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการประเมินองค์กรแบบสมดุล (BSC) เกี่ยวกับการประเมินมิติด้านลูกค้า (Customers) ประเมินประเด็นด้านการรับรู้ และผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายปี 2567 คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน
1	รับรู้และมีผลการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
2	รับรู้และมีผลการดำเนินงานในระดับน้อย	1.81 – 2.60
3	รับรู้และมีผลการดำเนินงานในระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
4	รับรู้และมีผลการดำเนินงานในระดับมาก	3.41 – 4.20
5	รับรู้และมีผลการดำเนินงานในระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการดำเนินการของ สำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567 ตามรูปแบบการประเมิน CIPPI Model คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล ดังนี้

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน
1	มีผลการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
2	มีผลการดำเนินงานในระดับน้อย	1.81 – 2.60
3	มีผลการดำเนินงานในระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
4	มีผลการดำเนินงานในระดับมาก	3.41 – 4.20
5	มีผลการดำเนินงานในระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนงาน การดำเนินงานโครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

3.4 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน

รายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม แสดงรายละเอียดโดยใช้ แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) ภายใต้ระยะเวลาโครงการจำนวน 210 วัน นับถัดจากเวลาลงนามในสัญญา โดยมีข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 3-4 แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการ ดำเนินกิจกรรม

หมายเหตุ การเข้าประชุมร่วมกับที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์การการสื่อสารมวลชน และการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2567 เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการจัดทำรายงานติดตามและประเมินผลทุกด้าน มีการจัดการประชุม ในวันที่ 20 มีนาคม 2568

1. จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
 สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

รายละเอียดแผนการดำเนินงาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ขั้นตอนการดำเนินงาน	วันที่	ร้อยละ ความสำเร็จ	พ.ศ. 2567																พ.ศ. 2568												
			สิงหาคม		กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน					ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม	
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
ลงนามสัญญา	15 ส.ค. 2567	100																													
1.การจัดทำรายงานการศึกษาขั้นต้น (Inception Report)																															
1.1 จัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นต้น ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงาน	23 ส.ค. 2567	5																													
1.2 จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการ โดยละเอียด (Project Plan)	15 ส.ค. 2567 ถึง 29 ก.ย. 2567	5																													
ส่งมอบรายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report)	29 ก.ย. 2567	5																													
2. การจัดทำรายงานความก้าวหน้าของ การดำเนินงาน (Progress Report)																															
2.1 การเตรียมการและการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง																															
2.1.1 การศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	1 ต.ค. 2567 ถึง 31 ธ.ค. 2567	5																													
2.1.2 การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	1 ต.ค. 2567 ถึง 31 ธ.ค. 2567	5																													

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ขั้นตอนการดำเนินงาน	วันที่	ร้อยละ ความสำเร็จ	พ.ศ. 2567																พ.ศ. 2568												
			สิงหาคม		กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน					ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม	
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
2.1.2.1 วางแผนในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อสำรวจข้อมูลข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัยอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย - กำหนดกลุ่มตัวอย่าง - ระบุประเด็นสำคัญในการสำรวจข้อมูลข้อเท็จจริงฯ - ระบุเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล - จัดทำเอกสาร/แบบสำรวจข้อมูล คำถามในการเก็บข้อมูล ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย - กำหนดรูปแบบ/วิธีการจัดประชุมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับข้อมูลข้อเท็จจริงครบถ้วนทุกมิติ	1 ต.ค. 2567 ถึง 10 ต.ค. 2567	5																													
2.1.2.2 ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลและจัดประชุมตามที่ได้วางแผนไว้ โดยวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลฯ มีดังนี้ - เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,500 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	10 ต.ค. 2567 ถึง 30 พ.ย. 2567	5																													
- เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	15 ต.ค. 2567 ถึง 30 ต.ค. 2567																														
- จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง	10 ต.ค. 2567 ถึง 30 พ.ย. 2567																														
- จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง	29 พ.ย.2567																														

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กกต.
สำนักงาน กกต. และเลขาธิการ กกต. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ขั้นตอนการดำเนินงาน	วันที่	ร้อยละ ความ สำเร็จ	พ.ศ. 2567																พ.ศ. 2568												
			สิงหาคม		กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน					ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม	
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและ การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน *จังหวัดที่จัดประชุม คือ กรุงเทพมหานคร																															
- จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้ เสียทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย																															
(1) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครพนม	11 ต.ค. 2567																														
(2) ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	25 ต.ค. 2567																														
(3) ภาคเหนือ จังหวัดเชียงราย	8 พ.ย. 2567																														
(4) ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี	15 พ.ย. 2567																														
(5) ภาคกลาง จังหวัดลพบุรี	22 พ.ย. 2567																														
2.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ข้อคิดเห็น จากผู้มีส่วนได้เสีย	25 พ.ย. 2567 ถึง 10 ม.ค. 2568																														
ส่งมอบรายงานความก้าวหน้าของ การดำเนินงาน (Progress Report)	12 ม.ค. 2568	5																													
3. การจัดทำ (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)	12 ม.ค. 2568 ถึง																														
3.1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงจากแหล่งต่าง ๆ ผลการลงพื้นที่เก็บข้อมูล และการจัดประชุมฯ ประกอบด้วย - บทสรุปผู้บริหาร - ผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. - ผลการสำรวจข้อมูล จาก แบบสอบถาม ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเฉพาะกลุ่ม และผลการประชุมเพื่อ รับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	14 ก.พ. 2568	20																													

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ขั้นตอนการดำเนินงาน	วันที่	ร้อยละ ความสำเร็จ	พ.ศ. 2567																พ.ศ. 2568												
			สิงหาคม		กันยายน				ตุลาคม				พฤศจิกายน					ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม	
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
- นำเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลพร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ - นำเสนอเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควร รายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ																															
ส่งมอบ (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)	11 ก.พ. 2568	10																													
4. การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ปรับปรุงการจัดทำรายงาน (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ ให้มีความสมบูรณ์ และจัดทำ Infographic		15																													
ส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)	13 มี.ค. 2568	5																													
ส่งมอบสรุปผลการศึกษาให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจในรูปแบบ Infographic 1 ชุด	13 มี.ค. 2568	10																													



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3.5 กรอบระยะเวลาการส่งมอบงาน

ตารางที่ 3-5 ระยะเวลาการส่งมอบงาน

งาน งวดที่	วันที่ครบกำหนดส่งมอบงาน	ผลงานที่ต้องส่งมอบ
1	ภายใน 45 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	รายงานผลการศึกษารายงาน (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 4.1-4.3 ใน TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด
2	ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 4.4 ถึง 4.6 ใน TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด
3	ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	(ร่าง)รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ตามรายละเอียดในข้อ 4.7 ใน TOR จำนวน 10 ชุด พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด
4	ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ตามรายละเอียดในข้อ 4.8 ใน TOR จำนวน 100 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด
		จัดทำสรุปผลการศึกษารูปแบบ Infographic ตามรายละเอียดในข้อ 4.9 ใน TOR จำนวน 1 ชุด

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3.6 จำนวนของบุคลากรเข้าร่วมงานและโครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

การดำเนินงานโครงการในครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคลากรที่เข้าร่วมงาน ทั้งสิ้นจำนวน 9 คน แบ่งเป็น บุคลากรหลัก จำนวน 5 คน และบุคลากรสนับสนุน จำนวน 4 คน โดยในแต่ละคนมีคุณสมบัติที่สอดคล้อง หรือสูงกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดใน TOR ซึ่งได้มีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานไว้ดังนี้



ภาพที่ 3-7 โครงสร้างการบริหารงานบุคลากรของทีมที่ปรึกษา



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทที่ 4

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ในบทที่ 4 นี้ เป็นผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยที่ปรึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้ ซึ่งจะเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

4.1 ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามนโยบายประจำปี 2567

ปี 2567 กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้กำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม ที่เกี่ยวข้องกับมิติหลักในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ของ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ดังนี้

4.1.1 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 ที่เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

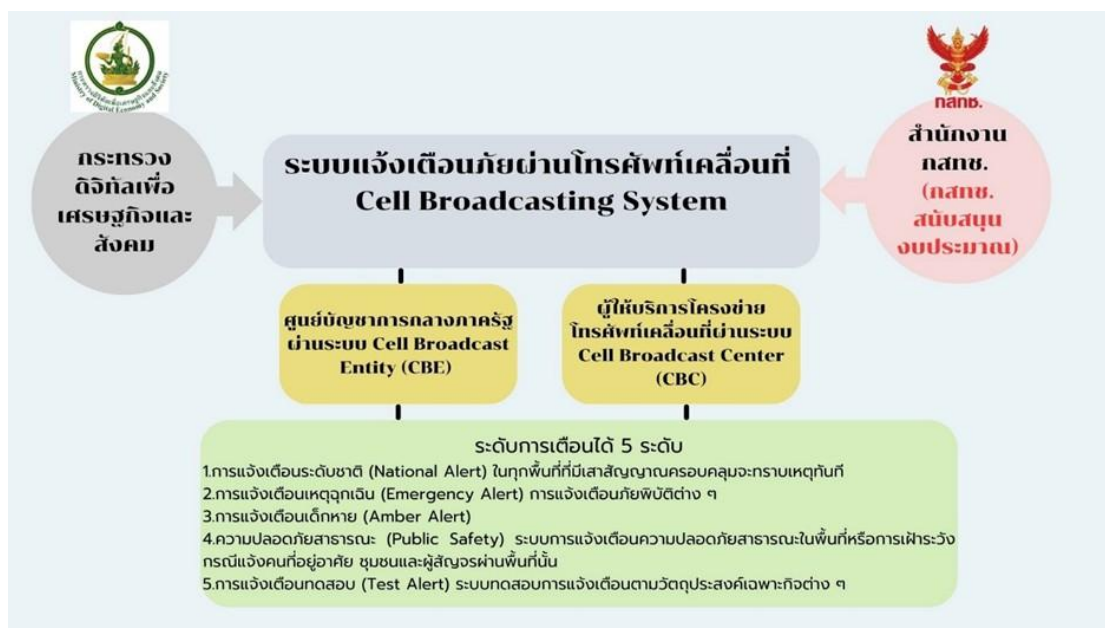
1. การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS

การจัดให้มี Broadband Mapping มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงข้อมูลการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ต่าง ๆ โดยใช้ระบบข้อมูลภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System - GIS) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ การมีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเข้าถึง broadband จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการและหน่วยงานรัฐบาลในการลงทุนและพัฒนาระบบสื่อสารในพื้นที่ที่ต้องการการพัฒนา โดยสามารถใช้ข้อมูล GIS เพื่อประเมินผลกระทบและความคุ้มค่าของการลงทุนได้ ซึ่งในปี 2567 นี้สำนักงาน กสทช. ไม่ได้รับงบประมาณสำหรับดำเนินการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ในปี 2567 จึงจะกำหนดเป็นตัวชี้วัดในปี 2568 (ข้อมูลจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับสำนักงาน
ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. 2567)

2. การจัดให้มีระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ Cell Broadcasting System/ Mobile Alert System



ภาพที่ 4-1 การจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System - CBS)

การจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System - CBS) เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีการสนับสนุนงบประมาณจาก กสทช. ผ่านการสนับสนุนงบประมาณจากเงินบัญชี 3 (USO ไตรศมาส) กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ระบบนี้แบ่งการดำเนินงานเป็นสองส่วน ได้แก่ ส่วนแรก ดำเนินการโดยศูนย์บัญชาการกลางภาครัฐผ่านระบบ A Cell Broadcast Entity (CBE) และส่วนที่สอง โดยผู้ให้บริการโครงข่ายมือถือผ่านระบบ Cell Broadcast Center (CBC) ระบบสามารถแจ้งเตือนภัยได้ 5 ระดับ คือ การแจ้งเตือนระดับชาติ การแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน การแจ้งเตือนเด็กหาย ความปลอดภัยสาธารณะ และการแจ้งเตือนทดสอบ โดยมีการทดสอบระบบพร้อมสาธิตการใช้งาน คาดว่าจะพร้อมใช้งานกลางปี 2568 (ไทยรัฐออนไลน์, 12 มีนาคม 2567; มติชนออนไลน์, 22 กรกฎาคม 2567)

กสทช. ได้อนุมัติเงินสนับสนุนระบบ Cell Broadcast Center (CBC), Core Network, Radio Network และค่าบำรุงรักษาระบบ จำนวน 3 ปี ให้แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2 ราย ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) นอกจากนี้ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้สนับสนุนอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล ร่วมกับ บริษัท

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT เพื่อใช้ดาวเทียมบรอดแบนด์ OneWeb ในการเตือนภัยพิบัติแก่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) กระทรวงมหาดไทย ในจำนวน 200-250 จุด ตามจุดแจ้งเตือนภัยพิบัติที่อยู่ในที่โล่ง ซึ่ง กสทช. จะสนับสนุนผ่านกองทุน USO (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 13 มีนาคม 2567)

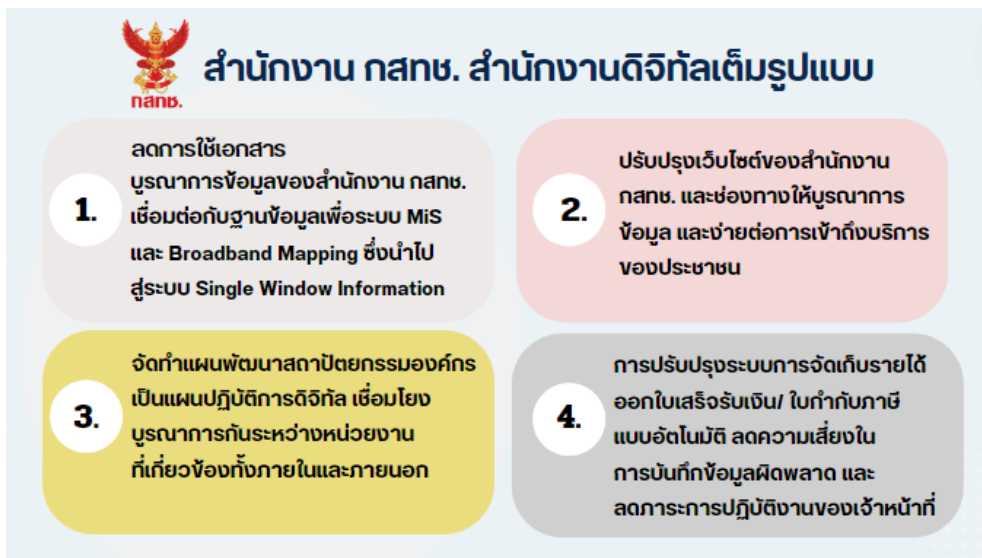
เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2567 นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ รักษาการแทน เลขาธิการ กสทช. ได้ให้ข้อมูลว่า สำนักงาน กสทช. วันที่ 3 กรกฎาคม 2567 และ TUC ได้เปิดทดสอบระบบเตือนภัยฉุกเฉินผ่านมือถือเสมือนจริง โดยการแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินจะเป็นรูปแบบการแสดงข้อความ หรือ Pop Up บนหน้าจอโทรศัพท์ พร้อมสัญญาณเสียง เป็นการแจ้งเตือนด่วนเหตุร้ายพร้อมกันแบบรอบเดียว ครอบคลุมพื้นที่ที่เกิดเหตุโดยไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ได้ทดสอบระบบแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน Emergency Warning System (EWS) สำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ซึ่งเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และ กสทช. ยังได้อนุมัติวงเงิน 1,030,961,235.54 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) สำหรับการจัดทำและบำรุงรักษาระบบแจ้งเตือนภัยดังกล่าวเป็นระยะเวลา 3 ปี (กรุงเทพฯธุรกิจ, 16 กันยายน 2567)

ซึ่งการจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System - CBS) และดาวเทียมบรอดแบนด์ OneWeb ในการเตือนภัยพิบัติ เป็นการดำเนินการที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพิ่มความปลอดภัยและการป้องกันตนเอง ระบบนี้ส่งข้อความเตือนภัยไปยังมือถือทุกเครื่องในพื้นที่เสาสัญญาณครอบคลุมทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการแจ้งเตือนอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ ยังช่วยให้ประชาชนสามารถตัดสินใจในการเคลื่อนไหวและปฏิบัติตนได้อย่างมีข้อมูล รวมถึงการมีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์และรายงานเหตุการณ์สำคัญในสังคม

3. ผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ

ข้อมูลจากรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ปี 2567 ระบุว่า กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีการผลักดันให้สำนักงาน กสทช. เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ ช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในการใช้บริการและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและเป็นประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 4-2 การผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ

วันที่ 27 ธันวาคม 2567 นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการ สำนักงาน กสทช. ได้รับ "รางวัลผู้นำองค์กรดิจิทัลดีเด่น" และ สำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัลรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานระดับกรม ที่ให้บริการเป็นหลัก (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 27 ธันวาคม 2567)

การผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบช่วยส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนผ่านการเข้าถึงข้อมูลและบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูล รับข่าวสาร และใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ การที่สำนักงานได้รับรางวัล "รัฐบาลดิจิทัล" และ "ผู้นำองค์กรดิจิทัลดีเด่น" ยังสะท้อนถึงการพัฒนากระบวนการดิจิทัลที่สนับสนุนสิทธิในการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร รวมถึงเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผลักดันนโยบายเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กสทช. มีการผลักดันนโยบายให้ สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของ เลขาธิการ กสทช. มุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ลดขยะพลาสติก และลดการใช้พลังงาน ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนทางอ้อมในระยะยาว โดยทำให้ประชาชนมีสิทธิในการอยู่อาศัยในสิ่งแวดล้อมที่สะอาดและปลอดภัย ลดมลพิษ และรักษาทรัพยากรธรรมชาติ

5. ส่งเสริมความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของสำนักงาน รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2567 นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ ประธาน กสทช. ได้อธิบายถึงการเปิดตัวแพลตฟอร์ม 'ทราฟฟีฟองดูว์' (Traffy Fondue) หรือชื่อภาษาไทยว่า 'ท่านฟีฟองดูว์' ตามนโยบายของ กสทช. ที่ให้ สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของ เลขาธิการ กสทช. ดำเนินการ

เพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ไอดี @traffyfondue เพื่อรับเรื่องแจ้งและบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่าย ในขณะเดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาได้บริหารจัดการปัญหาอย่างทันท่วงที โดยเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการในวันที่ 12 สิงหาคม 2567 (กรุงเทพมหานคร, 5 สิงหาคม 2567)

การเปิดตัวแพลตฟอร์ม ‘ทราฟฟีฟองดูว์’ (Traffy Fondue) ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อหน่วยงานรัฐ ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการปัญหาสาธารณะและสะท้อนปัญหาในชุมชนได้อย่างทันท่วงที ทั้งยังช่วยสร้างความปลอดภัยในกระบวนการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานรัฐ ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและการแจ้งปัญหาได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

6. การดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ และสร้างต้นแบบความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ

แก๊งคอลเซ็นเตอร์สร้างความเสียหายและสูญเสียอย่างมหาศาล เป็นการปล้นรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล ที่มีตัวเลขความเสียหายทางเศรษฐกิจมีมูลค่าหลายหมื่นล้านบาท ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ หรือ สายด่วน AOC 1441 เปิดรับเรื่องร้องเรียนพร้อม ๆ กับปัญหาที่คนไทยถูกหลอกจากข้อมูลสถิติพบว่า ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565 - 31 ธันวาคม 2567 มีการแจ้งเรื่องภัยออนไลน์มากกว่า 770,000 คดี รวมมูลค่าความเสียหายกว่า 79,569 ล้านบาท³⁷ นอกจากนี้ยังมีประชาชนที่ถูกหลอกหลวงจนต้องฆ่าตัวตาย เช่น ชายอายุ 71 ปี ได้ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์โทรศัพท์หลอกขอข้อมูลส่วนตัวจึงเครียดตัดสินใจฆ่าตัวตาย (PPTV Online, 17 มีนาคม 2567) หญิงสูงอายุ 74 ปีถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกโอนเงินหลักแสนจึงยิงตัวตาย (ข่าวอัมรินทร์ 37HD, 23 พฤษภาคม 2567) อดีตพนักงานรัฐวิสาหกิจ ถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลงทุนทำธุรกิจเสื้อผ้าสูญเสียเงินเกือบทั้งหมด (ข่าว 7HD, 11 สิงหาคม 2567)

มิจฉาชีพในการหลอกเหยื่อหลายรูปแบบ เช่น มิจฉาชีพอ้างตนเป็นเจ้าของที่สรรพากรติดต่อเหยื่อเพื่อแจ้งข้อมูลการขอคืนภาษีและให้เหยื่อยืนยันสิทธิการขอคืนภาษีผ่านตู้ ATM หรือหลอกว่าติดหนี้บัตรเครดิตโดยมิจฉาชีพอ้างตัวเป็นธนาคาร เป็นต้น

หน่วยงานราชการได้ดำเนินการปราบปรามอย่างต่อเนื่อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีศูนย์ AOC (Anti Online Scam Operation Center: AOC) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีช่องทางคอยรับแจ้งเหตุ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) มีเจ้าหน้าที่สืบจับหาคนร้าย

³⁷ ThaiPBS วันที่ 22 มกราคม 2568

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีการดำเนินการ ดังนี้

วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์
16 มกราคม 2567	ประกาศจาก <u>กสทช.</u> เกี่ยวกับการยืนยันตัวตนและข้อมูลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เริ่มบังคับตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2567 โดยผู้ถือครองซิมการ์ด 6-100 เลขหมายต้องยืนยันตัวตนภายในวันที่ 13 กรกฎาคม 2567 และผู้ถือครองซิมการ์ด 101 เลขหมายขึ้นไปต้องยืนยันตัวตนภายในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2567
18 มีนาคม 2567	เพื่อให้การพิจารณาคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพและได้รับการพิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างรวดเร็ว จึงได้จัดตั้งแผนกคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีขึ้นในศาลอาญา โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2567 เล่ม 141 ตอนที่ 13 ก หน้า 12
28 มีนาคม 2567	ตำรวจภูธรฉะเชิงเทรา ร่วมกับ <u>กสทช.</u> และกรมสอบสวนคดีพิเศษ จับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์ หลอกหลวงผ่านแอปพลิเคชัน ติดตั้งแอปดูดเงินจากบัญชี จับผู้ต้องหา 63 คน พร้อมของกลางคอมพิวเตอร์ 192 เครื่อง โทรศัพท์มือถือ 854 เครื่อง และซิมการ์ดกว่า 1,300 ซิม (ไทยแทปลอยด์ และ เดลินิวส์ออนไลน์, 29 มีนาคม 2567)
1 เมษายน 2567	เจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมกับ <u>กสทช.</u> ตรวจค้นพื้นที่ในกรุงเทพฯ และสระแก้ว พบการใช้คอนโดร้างติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตส่งไปยังสถานที่พำนัออนไลน์ในกัมพูชา โดยมีบริษัทในกรุงเทพฯ จ่ายค่าเช่าและคนไทยในกัมพูชาเป็นผู้ส่งการ (ThaiPBS, 2 เมษายน 2567)
22 เมษายน 2567	<u>สำนักงาน กสทช.</u> จัดทำระบบ Numbering Audit การแก้ไขปัญหาการปลอมแปลง Sender Name ผ่าน False Base Station ³⁸ (ข่าวประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กสทช. 22 เมษายน 2567)
15 พฤษภาคม 2567	นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการและรักษาการเลขาธิการ กสทช. พร้อมทีม กสทช. ตรวจสอบและระงับสัญญาณเสาส่งโทรศัพท์ที่หันไปเมียนมาใน อ.แม่สอด และ อ.แม่ระมาด จ.ตาก พร้อมสั่งผู้ประกอบการรื้อถอนเสาภายใน 30-45 วัน มิฉะนั้นจะถูกเพิกถอนใบอนุญาต (กรุงเทพธุรกิจ, 15 พฤษภาคม 2567)

³⁸ เทคนิคการส่งเอสเอ็มเอสปลอมของมิจฉาชีพไปยังประชาชนรูปแบบใหม่โดยไม่ผ่านเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ (โอเปอเรเตอร์) ที่เรียกว่า False Base Station (FBS) หรือ Fake Base Station เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับข้อความหลงเชื่อว่าเป็นเอสเอ็มเอสจากหน่วยงานจริง สามารถปลอมชื่อ และหลอกให้คลิกลิงก์หรือแอคไลน์เพื่อหลอกลวงเงินจากประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์
17 พฤษภาคม 2567	สำนักงาน กสทช. นำโดยนายสุธิชัย ลัดดางาม ผอ.สำนัก กสทช. เขต 13 ตรวจสอบพื้นที่ชายแดนบ้านพระเจดีย์สามองค์ พบการกระทำผิด 4 จุด แจ้งความผู้ต้องหา 4 คน ในข้อหาใช้เครื่องวิทยุคมนาคมโดยไม่ได้รับอนุญาต ยึดของกลางและขยายผลสืบสวนการเชื่อมโยงกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (มติชนออนไลน์, 23 พฤษภาคม 2567)
20 พฤษภาคม 2567	สำนักงาน กสทช. นำโดยนายพงษ์ศักดิ์ ทรัพย์าคม ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. ภาค 1 และนายสุธิชัย ลัดดางาม ผู้อำนวยการสำนัก กสทช. เขต 13 ร่วมกันสำรวจและทหารในพื้นที่ ตรวจสอบเสาสัญญาณโทรคมนาคมที่วัดพระเจดีย์สามองค์ พบการใช้ Wi-Fi กำลังส่งสูงและลากสายเคเบิลข้ามชายแดน (มติชนออนไลน์, 23 พฤษภาคม 2567)
27 พฤษภาคม 2567	สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่าขั้นตอนการตรวจสอบคัดกรองเบอร์โมบายแบงก์กิ้ง (ซิมการ์ด) ที่ผูกกับบัญชีธนาคารต้องตรงกันนั้น อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยในวันที่ 27 พฤษภาคม 2567 โมบายแบงก์กิ้งยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ (PPTV Online, 26 พฤษภาคม 2567)
28 พฤษภาคม 2567	นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการและรักษาการแทน เลขาธิการ กสทช. และ นายสุธีระ พิงษ์ธรรม ผู้อำนวยการสำนัก สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมลงพื้นที่ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเสาสัญญาณชายแดน อำเภอบพพระ จังหวัดตาก (ข่าวประชาสัมพันธ์สำนักงาน กสทช.)
15 กรกฎาคม 2567	พล.ต.อ.ดร. วัชรพร เพราะสุนทร. กสทช. (ด้านกฎหมาย) และสำนักงาน กสทช. พร้อมตำรวจและสรรพสามิต ตรวจค้นและยึดของกลางในเขตสวนหลวงและเขตวัฒนา พบอุปกรณ์โทรคมนาคมเถื่อนกว่า 6,000 ชิ้น มูลค่ากว่า 12 ล้านบาท จับกุมผู้ต้องหาและส่งพนักงานสอบสวนดำเนินคดีตามกฎหมาย (มติชนออนไลน์, 15 กรกฎาคม 2567)
16 กรกฎาคม 2567	กสทช. สั่งปิดซิม 2.1 ล้านเบอร์ไม่ยืนยันตัวตน หลังมาตรการยืนยันตัวตนของผู้ถือครองซิม ตั้งแต่ 6-100 หมายเลข ครบกำหนดเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2567 จะเริ่มระงับใช้ 2,141,317 เลขหมายที่ไม่มาลงทะเบียน (ไทยโพสต์ออนไลน์, 16 กรกฎาคม 2567)
17 กรกฎาคม 2567	สำนักงาน กสทช. หน่วยงานตำรวจ ศปอส.ตร. และภาคเอกชนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ดำเนินการตัดสัญญาณแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำลาย เสา สาย ซิม ที่มีฉลากซีพีกัลลอปปใช้ในประเทศเพื่อนบ้านใกล้กับแนวชายแดนทั่วประเทศ เมียนมา ลาว และกัมพูชา (VoiceTV, 17 กรกฎาคม 2567)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์
23 กรกฎาคม 2567	<u>สำนักงาน กสทช.</u> โดย นายจาตุรนต์ โขศสวัสดิ์ ผู้ช่วยเลขาธิการ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สายงานกิจการภูมิภาค นายสัญญา กระจ่างศรี ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. ภาค 2 ดำรวจจตุรจังหวัดหนองคาย กองบังคับการตำรวจสืบสวนสอบสวน อาชญากรรมทางเทคโนโลยี พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ร่วมกัน จับกุมกวาดล้างเสาส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตเถื่อน 4 จุด ในพื้นที่จังหวัดหนองคาย (ข่าวประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กสทช.)
17 สิงหาคม 2567	การประชุมรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศกรอบความร่วมมือแม่โขง-ล้านช้าง ณ จังหวัดเชียงใหม่ จีน ลาว เมียนมา และไทย ร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรมข้ามพรมแดนและพนันออนไลน์ (สืบจากข่าว, 17 สิงหาคม 2567)
19 สิงหาคม 2567	ในการประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ 5 (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) ได้มีสมาชิกวุฒิสภา เสนอโมเดลให้ กสทช. ใช้เครือข่ายที่มีประสานรับเคสประชาชนโดนหลอกจากคอล เซ็นเตอร์เข้าช่วยเหลือและเยียวยาประชาชน โดยบูรณาการทำงานร่วมกับตำรวจเพื่อส่งต่อให้ความช่วยเหลือด้านการแจ้งความ ส่งต่อไปยังธนาคารที่เปิดบัญชีเพื่อทำการระงับบัญชีช่วยเหลือทันที
3 กันยายน 2567	ตำรวจไซเบอร์และ <u>สำนักงาน กสทช.</u> ร่วมกันตรวจพบการลักลอบส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายจากอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ข้ามแม่น้ำโขงไปยังฝั่งลาวซึ่งเป็นที่ตั้งของคาสีโนคิงส์โรมัน หลังการสืบสวน ตำรวจได้รับหมายค้นจากศาลจังหวัดเชียงรายและเข้าตรวจสอบ พบสถานีวิทยุโทรคมนาคมที่ติดตั้งอุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายโดยไม่ได้รับอนุญาต เจ้าหน้าที่จึงยึดอุปกรณ์และจะขยายผลเพื่อดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย (The Standard, 3 กันยายน 2567)
1 ตุลาคม 2567	<u>กสทช.</u> โดย นายต่อพงศ์ เสลานนท์ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม และสถาบันการศึกษา รวม 21 หน่วยงาน ลงนามบันทึกข้อตกลง 'ความร่วมมือด้านการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ทางดิจิทัลได้อย่างหลากหลาย เท่าเทียม และรู้ทัน' ป้องกันมิฉฉาซีพหลอกลอนไลน์ (ผู้จัดการออนไลน์, 1 ตุลาคม 2567)
10 ตุลาคม 2567	การจับกุมตัวจอร์จของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่หลอกลวงคนไทย โดยพบซิมบ็อกซ์เกือบ 100 เครื่องและซิมการ์ดประมาณ 20,000 หมายเลข ผู้ถูกจับกุมใช้เทคนิคโทรออกจากไทยให้เหมือนเบอร์ในประเทศ ทำให้ผู้รับสายไม่สงสัยและตกเป็นเหยื่อ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อหาหลายข้อหา เช่น การจัดหาและ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์
	ขายเลขหมายโทรศัพท์ การใช้คลื่นความถี่โดยไม่ได้รับอนุญาต และการฉ้อโกงประชาชน และจะขยายผลจับกุมผู้บงการต่อไป (ไทยรัฐ, 10 ตุลาคม 2566)
16 ตุลาคม 2567	พล.ต.อ. อดิสรณ์ เพียรสุนทร <u>กสทช.</u> (ด้านกฎหมาย) แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนางสาวปิยนันท์-โมบายแบงก์กิ้ง ให้ตรงกับชื่อผู้ใช้งาน พบว่ามีมือถือ 120 ล้านเลขหมาย ชื่อตรงกันเพียง 70.52 ล้านเลขหมาย คิดเป็น 58% ที่เหลือประมาณ 28 ล้านเลขหมาย จัดซื้อบัญชีไม่ตรงกับชื่อมือถือ และอีกประมาณ 21 ล้านเลขหมายไม่มีข้อมูล (กรุงเทพธุรกิจ, 16 ตุลาคม 2567)
20 ตุลาคม 2567	พล.ต.อ. อดิสรณ์ เพียรสุนทร <u>กสทช.</u> (ด้านกฎหมาย) และ <u>รักษาการแทนเลขาธิการ กสทช.</u> พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช., ตำรวจภูธรจังหวัดมุกดาหาร ร่วมแถลงผลการจับกุมผู้ลักลอบนำสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้บริการในไทย ลากสายข้ามสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต) เข้าไปในเขตประเทศเพื่อนบ้านระยะทางไกลถึง 5 กิโลเมตร (มติชนออนไลน์, 20 ตุลาคม 2567)
15 พฤศจิกายน 2567	นายประเสริฐ จันทรรวงทอง รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นประธาน เป็นประธานการแถลงข่าวผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์และภาพรวมของศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (Anti Online Scam Operation Center: AOC) ตลอดช่วงระยะเวลา 1 ปี (1 พ.ย. 2566 - 14 พ.ย. 2567) ปรากฏว่า “โจรออนไลน์” ระงับบัญชีต้องสงสัยแล้วกว่า 340,000 เคส โดยมีมูลค่าความเสียหายรวมประมาณ 19,000 ล้านบาท (สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 15 พฤศจิกายน 2567)
2 ธันวาคม 2567	พล.ต.อ. อดิสรณ์ เพียรสุนทร <u>กสทช.</u> (ด้านกฎหมาย) และประธานอนุกรรมการบูรณาการบังคับใช้กฎหมายความผิดทางเทคโนโลยีฯ พร้อมด้วย พล.ต.ท. รัชชัย ปิตะนิละบุตร ผู้ช่วย ผบ.ตร., เจ้าหน้าที่ กสทช., เจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.แม่สอด พร้อมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ไปยังด่านพรมแดนถาวรแม่สอด แห่งที่ 1 สะพานมิตรภาพไทย-เมียนมาแห่งที่ 1 บ้านริมเมย หมู่ 2 ต.ท่าสายลวด อ.แม่สอด จ.ตาก หลังเจ้าหน้าที่สืบทราบว่ามีกลุ่มลักลอบลากสายส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ไฟเบอร์ออฟติก) ข้ามแนวชายแดนแบบผิดกฎหมาย โดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ลากสายไฟเบอร์ออฟติก 256 คอว์ ยาว 3 กิโลเมตร จากไทยข้ามไปเมียนมา (ข่าวสดออนไลน์, 2 ธันวาคม 2567)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์
20 ธันวาคม 2567	มีการจับกุมการขนส่ง Starlink ไปประเทศพม่า ซึ่งเป็นที่ต้องการในการสื่อสารเนื่องจากประเทศไทยเข้มงวดกวดขันการลากสายอินเทอร์เน็ตข้ามแดน (Starlink เป็นระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียมที่พัฒนาโดย SpaceX ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ที่เข้าถึงยากหรือไม่มีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ เช่น พื้นที่ชนบท พื้นที่ห่างไกล หรือพื้นที่ที่ไม่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร) (Top News, 20 ธันวาคม 2567)
20 ธันวาคม 2567	นายประเสริฐ จันทรรวงทอง รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการกำหนดให้แก้ไขพระราชกำหนด (พ.ร.ก.) ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมด้านไซเบอร์ ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา โดยมาตรการสำคัญคือการให้ธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือมีส่วนร่วมรับผิดชอบการจ่ายเงินคืนผู้เสียหาย และการเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามมาตรการจนเกิดความเสียหาย จะต้องร่วมชดใช้เงินที่ประชาชนสูญเสียไป <u>หมายเหตุ</u> ในยุโรป มีการบังคับใช้มาตรการป้องกันมิฉ้อฉลออนไลน์ด้วยวิธีการหน่วงการจ่ายเงิน ภายใต้ Payment Services Directive 2 (PSD2) ซึ่งกำหนดการยืนยันตัวตนที่เข้มงวดและการตรวจสอบธุรกรรมที่น่าสงสัย European Payment Initiatives เช่น SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) อาจหน่วงการจ่ายเงินในกรณีที่มีความเสี่ยงสูง ธนาคารและผู้ให้บริการชำระเงิน เช่น PayPal และ Stripe ใช้มาตรการหน่วงการจ่ายเงินในกรณีที่ธุรกรรมมีความเสี่ยงหรือมีการโต้แย้ง และแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Amazon และ eBay ใช้มาตรการนี้เพื่อป้องกันการฉ้อโกงและยืนยันการจัดส่งสินค้าตามที่สั่งซื้อ (สภาองค์กรผู้บริโภค, 2567) ในขณะที่สิงคโปร์ออกกฎหมายให้ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเครือข่ายมือถือร่วมรับผิดชอบ กรณีที่เจ้าของบัญชีเงินฝาก และผู้ใช้โทรศัพท์มือถือถูกแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกให้โอนเงิน (3PlusNews, 19 ธันวาคม 2567)
24 ธันวาคม 2567	พล.ต.อ.ณัฐธร เพระสุนทร กรรมการ กสทช. เปิดเผยว่าทางสำนักงาน กสทช. จะมีการหารือเรื่องการกำกับดูแลการซื้อขายซิมการ์ดจำนวนมาก หลังจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ชาวจีนและยึดซิมการ์ดกว่า 200,000 เลขหมาย ซึ่งเป็นซิมฟรีเพดที่ซื้อในนามนิติบุคคล โดยปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดจำกัดจำนวนการซื้อซิมการ์ดในกรณีของนิติบุคคล เพียงกำหนดให้ผู้ถือซิม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์
	เกิน 5 เลขหมายต้องจัดแจ้ง ทาง กสทช. กำลังเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ที่ละขั้นตอน (กรุงเทพมหานคร, 24 ธันวาคม 2567)
25 ธันวาคม 2567	พล.ต.ท.ไตรรงค์ ผิวพรรณ ผู้บัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีหรือตำรวจไซเบอร์ ได้ระบุว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้ตึก 25 ชั้นที่ตั้งอยู่ในปอยเปต ประเทศกัมพูชา เป็นฐานของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับที่นายทักษิณ ชินวัตร อดีตนายกรัฐมนตรี ได้ให้ข้อมูลไว้ขณะที่ช่วยหาเสียงเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (มติชนออนไลน์, 25 ธันวาคม 2567)
16 มกราคม 2568	นายหวังอี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศจีน ได้หารือพิเศษกับเอกอัครราชทูตของประเทศอาเซียนประจำประเทศจีนเกี่ยวกับการจัดการกับคดีหลอกลวงและการพนันออนไลน์ที่ชายแดนไทย-พม่าเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและร้ายแรงมาก คุกคามและทำร้ายชาวจีนและพลเมืองของประเทศต่าง ๆ (ผู้จัดการออนไลน์, 17 มกราคม 2568)
21 มกราคม 2568	รัฐบาลเมียนมาแถลงว่า ได้เนรเทศคนมากกว่า 55,000 คนที่ต้องสงสัยว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับขบวนการมิจฉาซีพออนไลน์ หรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 ออกนอกประเทศโดยในจำนวนนี้ถูกเนรเทศไปยังประเทศจีน 53,000 คน ส่วนที่เหลือนั้นเป็นชาวเวียดนาม 1,000 คน คนไทย 600 คน และที่เหลือเป็นชาวต่างชาติจาก 25 ประเทศ (The Structure, 21 มกราคม 2568)
29 มกราคม 2568	หลิวจงอี รมช.ความมั่นคงสาธารณะจีน ประชุมกับเจ้าหน้าที่ไทยที่ ตม. ตากหลังลงพื้นที่ชายแดนไทย-เมียนมา ขอขอบคุณไทยที่ช่วยเหลือเหยื่อค่านมนุษย์และสแกมเมอร์ออนไลน์ รวมถึง ชิงชิง นักแสดงชาวจีน จีนเตรียมส่งชุดสืบสวนร่วมมือกับไทย และขอให้ไทยปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์กว่า 50,000 รายในเมียวดี พร้อมตัดน้ำ ตัดไฟ และเส้นทางการเงินของกลุ่มอาชญากรรม (The Standard, 21 มกราคม 2568)
1 กุมภาพันธ์ 2568	รัฐบาลสกอตแลนด์มีมติรูปแบบ โดยกระทรวงดิจิทัลฯ กำหนดให้ ชื่อผู้ใช้งาน Mobile Banking ต้องตรงกับชื่อเจ้าของซิมมือถือ ธนาคารจะแจ้งเตือนผู้ใช้ในกลุ่ม N (ชื่อไม่ตรงกับซิม) และกลุ่ม P (ไม่พบข้อมูลซิม) ให้ยืนยันตัวตนผ่านศูนย์บริการโทรศัพท์มือถือภายใน 30 เมษายน 2568 มิฉะนั้นอาจถูกระงับบริการ Mobile Banking มาตรการนี้ไม่รวมเบอร์ของหน่วยงานราชการนิติบุคคล และบุคคลที่มีข้อจำกัดพิเศษ ประชาชนต้องตรวจสอบสถานะ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

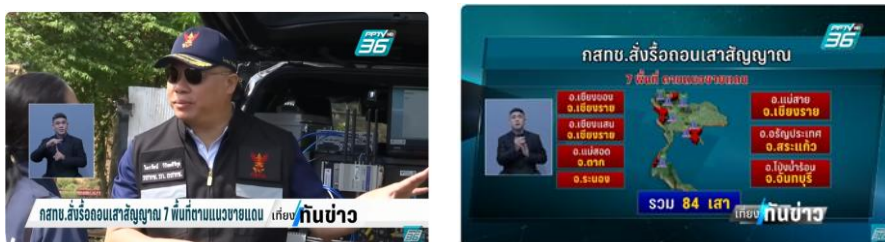
วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์
	ของตนเองและปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับผ่านแอปฯ ธนาคารเท่านั้น (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 1 กุมภาพันธ์ 2568)
4 กุมภาพันธ์ 2568	เจ้าหน้าที่ตรวจยึด อุปกรณ์ IT กว่า 200 รายการ ที่ถูกส่งจาก อ.แม่ระมาด จ.ตาก ไปยังศูนย์กระจายสินค้าที่ จ.สมุทรปราการ ก่อนปลายทางที่ อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว พบว่าผู้ต้องหารับจ้างขนของจากชาวเมียนมาใน จ.เมียวดี จุติรับของอยู่ริมแม่น้ำเมย ใกล้เมืองธวัชบุรีสืบทา ชาวไทกะไก๋ ดำรงชีพเบอร์พบว่า ผู้รับปลายทางเคยมีประวัติลักลอบนำคนข้ามแดน เจ้าหน้าที่ที่ตั้งข้อสังเกตว่า เครือข่ายคอลเซ็นเตอร์อาจกำลังย้ายฐานจากเมียนมาไปกัมพูชาหรือลาว ขึ้นอยู่กับกฎหมายที่เข้มงวดน้อยกว่า ขณะนี้อยู่ระหว่างสืบสวนเพื่อจับกุมผู้เกี่ยวข้องเพิ่มเติม (NBT, 4 กุมภาพันธ์ 2568)
5 กุมภาพันธ์ 2568	กฟภ. ดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า 20.37 เมกะวัตต์ใน 5 จุดขายแดนไทย-เมียนมา ตามมติ สมช. เพื่อสกัดเครือข่ายคอลเซ็นเตอร์ โดยมี รองนายกฯ อนุทิน กำกับการดำเนินงาน จุดที่ถูกตัดไฟ ได้แก่ ด้านพระเจดีย์สามองค์ (พญาทองชู), ท่าช้างเหล็ก, บ้านเหมืองแดง, สะพานมิตรภาพไทย-เมียนมาแห่งที่ 2 (เมียวดี), และบ้านห้วยม่วง (เมียวดี) การตัดไฟยังรวมถึง อินเทอร์เน็ตและน้ำมัน เพื่อสกัดกั้นการดำเนินงานของกลุ่มอาชญากรรมออนไลน์ ยืนยันว่าเป็นมาตรการด้านความมั่นคง ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง (ไทยพีบีเอส, 5 กุมภาพันธ์ 2568)
7 กุมภาพันธ์ 2568	สำนักงาน กสทช. ประสานตำรวจ-ธนาคาร วางมาตรการเข้ม ตัดเส้นทางการเงินแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยให้ ธนาคารส่งข้อมูล IP Address (Internet Protocol- IP) ของคนร้ายที่ใช้ Mobile Banking โอนเงินให้ตำรวจตรวจสอบเส้นทางธุรกรรม และให้ตำรวจส่งข้อมูล IP Address ของคนร้ายไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet service provider-ISP) เพื่อบล็อกและตรวจสอบ พร้อมส่งข้อมูลให้ตำรวจภายใน 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ อาศัยอำนาจตาม พ.ร.ก.ป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี 2566 และประกาศ กสทช. ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตต้อง ป้องกันการใช้โครงข่ายในทางที่ผิด หากฝ่าฝืน อาจถูกลงโทษตามกฎหมาย (แนวหน้า, 7 กุมภาพันธ์ 2568)

หมายเหตุ IP Address (internet Protocol Address) คือ หมายเลขประจำเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องในระบบเครือข่าย สามารถบอกได้ว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ที่ไหน

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 4-3 ดำรวจกฎธรวางร่วมกับ กสทช. และกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปฏิบัติการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์
เครือข่ายใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์



ภาพที่ 4-4 ปฏิบัติการส่งรื้อถอนเสาสัญญาณ 7 พื้นที่ตามแนวชายแดน



ภาพที่ 4-5 การลงนามบันทึกข้อตกลง 'ความร่วมมือด้านการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ทางดิจิทัลได้อย่างหลากหลาย เท่าเทียม และรู้ทัน' ป้องกันมิฉกฉวยหลอกออนไลน์ ระหว่างสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม และสถาบันการศึกษา รวม 21 หน่วยงาน



ภาพที่ 4-6 การจับกุมผู้ลักลอบนำสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการในไทย ลากสายข้ามสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต) เข้าไปในเขตประเทศเพื่อนบ้านระยะทางไกลถึง 5 กิโลเมตร

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 4-7 การดำเนินการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคมและสำนักงาน กสทช.

สรุปผลการดำเนินงานของ กสทช.

กสทช. มุ่งเน้นการกำหนดนโยบายและออกมาตรการที่สำคัญในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมออนไลน์ โดยเฉพาะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น การกำหนดมาตรการยืนยันตัวตนของผู้ถือครองซิมการ์ดและการบังคับใช้กฎหมายเพื่อป้องกันการฉ้อโกงในรูปแบบดิจิทัล นอกจากนี้ยังมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อส่งเสริมความร่วมมือในระดับประเทศและข้ามพรมแดน เช่น การลงนามความร่วมมือเพื่อป้องกันมิฉ้อฉลออนไลน์ร่วมกับหน่วยงาน 21 แห่ง

สรุปผลการดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช.

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการประสานงานและกำกับกำกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยเฉพาะในด้านการลงพื้นที่ตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบเสาสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ชายแดน และการประสานงานกับหน่วยงานตำรวจเพื่อดำเนินการจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สรุปผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานในเชิงปฏิบัติ เช่น การจัดทำระบบ Numbering Audit เพื่อป้องกันการปลอมแปลงเบอร์โทรศัพท์ การตรวจสอบและยึดของกลางในพื้นที่ชายแดน การรื้อถอนเสาสัญญาณเถื่อน และการทำงานร่วมกับตำรวจและหน่วยงานในพื้นที่ชายแดน เพื่อระงับการลักลอบใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต

แนวโน้มในอนาคต

1. เทคโนโลยีใหม่ที่อาจถูกใช้ในการหลอกลวง

แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีแนวโน้มพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การใช้ AI เพื่อปลอมแปลงเสียง (Voice Synthesis) หรือข้อความ เพื่อหลอกลวงประชาชน การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม (Starlink) หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ยากต่อการตรวจสอบ อาจเพิ่มความซับซ้อนในการกระทำผิด

2. การปรับตัวของมิฉ้อฉล

มีงานวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของประชาชน เช่น การใช้โซเชียลมีเดียหรือแพลตฟอร์มที่ไม่ได้รับการควบคุมอย่างเข้มงวด มีแนวโน้มที่จะขยายเครือข่ายในระดับภูมิภาค เช่น การเชื่อมโยงกับกลุ่มอาชญากรรมข้ามชาติในประเทศเพื่อนบ้าน

3. มาตรการของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คาดว่าจะมีการออกกฎหมายที่เข้มงวดขึ้น เช่น การจำกัดการซื้อซิมการ์ดในนามนิติบุคคล และการเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิด มีการบูรณาการเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มตรวจจับการปลอมแปลงหมายเลขโทรศัพท์และระบบแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า และการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะในภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงที่มีความเชื่อมโยงระหว่างไทย ลาว และกัมพูชา

4. การปรับตัวของประชาชน

ประชาชนอาจเริ่มมีความตระหนักรู้มากขึ้นเกี่ยวกับภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผ่านการรณรงค์และการให้ความรู้จากภาครัฐ และมีการใช้ระบบยืนยันตัวตนที่ปลอดภัย ที่จะเป็นที่นิยมมากขึ้น

7. การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทธกลางออกอากาศในระบบเอฟเอ็มไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ตามกฎหมาย

การดำเนินการตามนโยบายนี้เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ด้วยการเปิดโอกาสให้ทดลองวิทยุระบบดิจิทัลช่วยพัฒนาระบบการกระจายเสียงให้ทันสมัยและสอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน ซึ่งส่งผลดีต่อประชาชนในการรับข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ

เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2567 พลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ ห้วยเจริญ กสทช. ชี้แจงถึงการปรับปรุงร่างประกาศ กสทช. ว่าไม่สามารถอนุญาตให้สถานีทดลองออกอากาศเดิมดำเนินการต่อโดยไม่ผ่านกระบวนการที่กฎหมายกำหนดได้ (ประชาชาติธุรกิจ, 5 เมษายน 2567) และในวันที่ 23 กรกฎาคม 2567 ได้สรุปแนวทางสำหรับวิทยุทดลองออกอากาศ 3,720 สถานี โดยกำหนดให้ยุติการทดลองหลังวันที่ 31 ธันวาคม 2567 พร้อมอนุมัติแผนความถี่วิทยุ 3,346 คลื่น แบ่งเป็น 25% สำหรับภาคประชาชนและสาธารณะ และ 75% สำหรับธุรกิจ โดยการอนุญาตประเภทชุมชนและสาธารณะจะพิจารณาคุณสมบัติส่วนประเภทธุรกิจจะพิจารณาการประมูล ทั้งนี้ การยื่นคำขอจะเริ่มในเดือนสิงหาคมสำหรับชุมชนและสาธารณะ และเดือนพฤศจิกายนสำหรับธุรกิจ หากไม่ยื่นคำขอจะต้องยุติการออกอากาศภายในกำหนด

8. การจัดให้มีการอนุญาตวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับการออกอากาศให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

การดำเนินการตามนโยบายนี้เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างประกาศทางด้านเทคนิค ช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กสทช. และการจัดทำและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องส่งและเครื่องรับวิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัล

ช่วยให้การออกอากาศมีคุณภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพและทันสมัย

สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้จัดทำ ประกาศและร่างประกาศที่เกี่ยวข้องกับแผนความถี่และมาตรฐานทางเทคนิคของวิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการทดลองหรือทดสอบระบบดิจิทัลและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไปสู่การอนุญาตอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ประกาศแผนความถี่ (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567) และร่างประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องส่งและเครื่องรับวิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัล

9. การส่งเสริมการผลิตรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งออกอากาศเนื้อหารายการเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ตลอดจนกำกับดูแลเนื้อหาออกอากาศให้ครอบคลุมทั้งเชิงพื้นที่และเวลา

การส่งเสริมการผลิตและออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ รวมทั้งการกำกับดูแลเนื้อหาออกอากาศ ช่วยส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางสังคม การเสริมสร้างความรู้และการศึกษา การป้องกันเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม และการส่งเสริมความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยมีการดำเนินการในปี 2567 ดังนี้

9.1 การส่งเสริมการผลิตรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

รายงานการประชุมคณะกรรมการ กสทช. ครั้งที่ 4/2567 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567 ได้เสนอการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของผู้ประกอบกิจการบริการชุมชน 13 สถานี ตามประกาศ กสทช. พ.ศ. 2560 เพื่อส่งเสริมการผลิตและออกอากาศรายการที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ โดยใช้ตัวชี้วัดด้านคุณลักษณะและการปฏิบัติตามเงื่อนไขการออกอากาศ รวมถึงคุณภาพรายการและการบริหารจัดการสถานี เพื่อให้คณะกรรมการรับทราบและส่งเสริมผู้ประกอบการที่มีคุณภาพต่อไป

9.2 กำกับดูแลเนื้อหาเนื้อหารายการเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ในปี 2567 สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์และตรวจสอบเนื้อหารายการด้วยงบประมาณรวม 14,980,000 บาท เพื่อพัฒนาระบบตรวจสอบโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารและยา รวมถึงติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้รับใบอนุญาต พร้อมดำเนินการกรณีร้องเรียน เช่น สั่งระงับรายการโฆษณา 1 วัน และตรวจสอบกรณีสถานีโทรทัศน์เผยแพร่คลิปเสียงไม่ชอบด้วยกฎหมาย (PPTV Online, 27 พฤษภาคม 2567; ผู้จัดการออนไลน์, 18 กันยายน 2567) นอกจากนี้ ในการประชุมวุฒิสภาครั้งที่ 5 (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันที่ 19 สิงหาคม 2567 มีการเสนอให้ กสทช. เพิ่มความสำคัญต่อการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวและการสื่อสาร รวมถึงป้องกันการละเมิดทางเพศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลหรือภาพที่เผยแพร่ในสื่อ

9.3 ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ.2555 หรือประกาศมีสต์แฮฟ (Must Have)

เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2567 ที่ประชุม กสทช. มีมติยกเลิกประกาศ Must Have ที่กำหนดให้ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกและกีฬาสำคัญ 7 ประเภทฟรี พร้อมปรับปรุง Must Carry ให้ถ่ายทอดกีฬาเฉพาะที่มีนักกีฬาไทยเข้าร่วม (MGR Online, 2 เมษายน 2567) ส่วนกรณีรับ 435 ล้านบาทสำหรับลิขสิทธิ์โอลิมปิกและพาราลิมปิก 2024 กสทช. ไม่อนุมัติด้วยเหตุผลว่า 1) อาจขัดต่อกฎหมายและกฎ Must Carry 2) การถ่ายทอดสามารถจัดการโดยเอกชน เช่น แพลน บี ที่ร่วมมือกับทีวี 4 ช่อง 3) การสนับสนุนจะเอื้อประโยชน์แก่เอกชนและไม่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการรายอื่น 4) หน้าที่นี้เป็นของ กท. และกองทุนพัฒนาการกีฬาฯ (สยามโพสต์, 2567)

9.4 การส่งเสริมสิทธิของคนพิการในกิจการโทรทัศน์

ในการประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ 5 วันที่ 19 สิงหาคม 2567 สมาชิกวุฒิสภาเสนอให้ กสทช. พิจารณากำหนดมาตรฐานระดับความดังของเสียงรายการโทรทัศน์ให้อยู่ในระดับเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการทางการมองเห็น รวมถึงการกำหนดมาตรฐานล่ามภาษามือให้เป็นแนวทางเดียวกัน เนื่องจากล่ามในสถานีต่าง ๆ มีวิธีการแปลที่แตกต่างกัน เช่น การแปลคำต่อคำ การแสดงความเห็นเพิ่มเติม และการแปลแบบสรุป เพื่อเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลของผู้พิการ

10. การเตรียมการเพื่อวางฉากทัศน์ในอนาคตของอุตสาหกรรมโทรทัศน์เพื่อเตรียมนโยบายที่เกี่ยวข้องหลังใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) หมดอายุในปี 2572

การดำเนินการตามนโยบายนี้เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงบริการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การได้รับประโยชน์จากการแข่งขันที่เป็นธรรม และการพัฒนากฎหมายและนโยบายที่โปร่งใสและทันสมัย

18 มีนาคม 2567 กสทช. จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ศ.ดร.พิรงรอง รามสูต พล.อ.ท.ธนพันธ์ หราัยเจริญ รศ.ดร.ศุภชัย ศุภขลาศัย และ รศ.ดร.สมภาพ ภูริวิกรัยพงศ์ ประชุมร่วมกับผู้ประกอบการทีวีดิจิทัลทุกช่องโดยผู้ประกอบการเรียกร้องให้แก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการประมูลคลื่นทีวีดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันกำหนดให้ต้องประมูลใหม่เมื่อสิ้นสุดใบอนุญาต ทั้งนี้ ผู้ประกอบการเห็นพ้องกันว่าไม่ควรมีการประมูล แต่ต้องพิจารณารูปแบบการให้ใบอนุญาตหรือการจ่ายค่าใบอนุญาตใหม่ที่เหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดข้อครหาเรื่องการเอื้อประโยชน์แก่เอกชน (กรุงเทพธุรกิจ, 18 มีนาคม 2567)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

11. การดำเนินมาตรการตามแผน USO ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม

การดำเนินมาตรการตามแผน USO ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ช่วยส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงบริการที่จำเป็น เพิ่มโอกาสในการพัฒนาชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำ และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนานโยบายและบริการต่างๆ

ตามรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ปี 2567 สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขานุการ กสทช. ได้ดำเนินการภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม รวมถึงการผลิตและเผยแพร่สื่อรายการโทรทัศน์และภาพยนตร์โฆษณาการกิจ เพื่อส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจแก่ประชาชน วันที่ 23 พฤษภาคม 2567 การประชุมคณะกรรมการ กสทช. ได้มีมติอนุมัติโครงการในหลักการของงบกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ภายใต้กรอบวงเงิน 5,862.15 ล้านบาท เพื่อจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมในพื้นที่ขาดแคลน โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 1: ระบบโทรคมนาคมเพื่อสาธารณสุข ที่เน้นโรงพยาบาลสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เป็นหลัก นอกจากนี้ ที่ประชุมยังได้เห็นชอบร่างประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566-2568) ที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ลดความเหลื่อมล้ำและคุ้มครองผู้บริโภคในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะด้านการศึกษา สาธารณสุข กลุ่มคนพิการและผู้ด้อยโอกาส รวมถึงด้านความมั่นคง (เดลินิวส์ออนไลน์, 23 พฤษภาคม 2567)

กสทช. มีประกาศ กสทช. เรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2566-2568 (ที่แก้ไขเพิ่มเติม) และเห็นชอบ (ร่าง) ประกาศ กสทช. ดังกล่าวแต่ให้ปรับปรุงนิยามคำว่า “การบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน” หมายความว่า “บริการโทรศัพท์บริการอินเทอร์เน็ต และบริการโทรคมนาคมอื่นใด ที่ใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นส่วนสำคัญ ที่ทำให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสในสังคม คนพิการ เด็ก คนชรา ผู้มีรายได้น้อยผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขาดแคลน รวมถึงสถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล หน่วยงานด้านความมั่นคงหรือหน่วยงานเพื่อสาธารณประโยชน์ และกลุ่มเป้าหมายอื่นใด ตามที่กำหนดในกฎหมายสามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศ” และให้กรอบงบประมาณตามยุทธศาสตร์ให้ปรับปรุงใหม่ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริการสมาคมพื้นฐานเพื่อสนับสนุนบริการการศึกษากรอบวงเงิน 6,812 ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อสนับสนุนบริการสาธารณสุขกรอบวงเงิน 3,162 ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในสังคมกรอบวงเงิน 3,162 ล้านบาท

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อประโยชน์สาธารณะกรอบวงเงิน 6,812 ล้านบาท
ยุทธศาสตร์ที่ 5 บริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อความมั่นคงกรอบวงเงิน 4,052 ล้านบาท

สำนักงาน กสทช. ดำเนินการยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐ เพื่อประชาชน (Government Digital Service Market and Streaming Center) เพื่อช่วยให้ประชาชน เข้าถึงบริการของรัฐและบริการอื่นได้ง่ายขึ้น อาทิ บริการ Telemedicine การทำพาสปอร์ต การติดต่อ สำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางานและอื่น ๆ เป็นต้น

วันที่ 14 มีนาคม 2567 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับ สำนักงาน กสทช.ภาค 4 ตรวจการใช้งานของศูนย์ USO WRAP ที่โรงเรียนบ้านดอนขี้เหล็ก หมู่ที่สี่ ตำบล พะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เริ่มสัญญาตั้งแต่ปี 2564 จะสิ้นสุดสัญญาในปี 2568 ผลการใช้งาน ของระบบใช้งานได้ดีศูนย์นี้เปิดทุกวันไม่ปิดแม้วันเสาร์อาทิตย์ เด็กนักเรียนที่มาใช้บริการเรียนระดับตั้งแต่ ชั้นประถมศึกษาปีที่หนึ่งถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เป็นประโยชน์แก่โรงเรียนในชุมชนนี้และรวมถึงผู้ปกครองของเด็ก ในพื้นที่



ภาพที่ 4-8 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับสำนักงาน กสทช.ภาค 4 ตรวจการใช้งานของศูนย์ USO WRAP ที่โรงเรียนบ้านดอนขี้เหล็ก จังหวัดสงขลา

นอกเหนือจากการให้บริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกลผ่านศูนย์ USO Net และ USO Wrap แล้ว ในปี 2567 กสทช. โดย รศ.ดร. สมภาพ กสทช. ด้านโทรคมนาคมนายสมภาพ ระบุว่า กสทช. มีแนวทางในการ สนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ตสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่ห่างไกล ที่ให้บริการ กับประชาชน เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ในการนำส่งข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ป่วยส่งไปยังโรงพยาบาลหลัก ทั้งนี้ต้องขอ ศึกษาข้อกฎหมายว่าจะสามารถดำเนินการได้อย่างไร (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 13 มีนาคม 2567)

วันที่ 14 มีนาคม 2567 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับ สำนักงาน กสทช.ภาค 4 ตรวจการใช้งานของศูนย์ USO WRAP ที่โรงเรียนบ้านใต้ ซอยยี่ปัด ตำบล เต่า อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีนักเรียนตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 326 คน ซึ่งคาดว่าจะมีเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยศูนย์ USO WRAP เริ่มสัญญาตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 จะสิ้นสุด สัญญาในเดือนเมษายน 2568 ผลการใช้งานของระบบใช้งานได้ดี ศูนย์นี้เปิดบริการจำนวน 6 วัน ปิดบริการ วันอาทิตย์ ทั้งนี้ได้มีผู้ปกครองสนใจมาใช้งานศูนย์ USO WRAP ด้วย

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



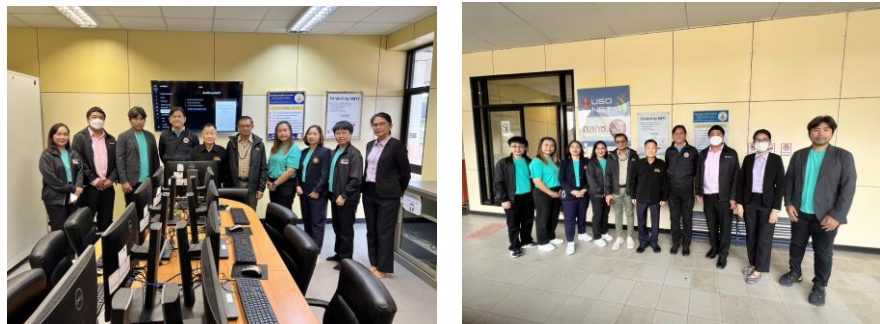
ภาพที่ 4-9 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับสำนักงาน กสทช.ภาค 4
ตรวจการใช้งานของศูนย์ USO WRAP ที่โรงเรียนบ้านไผ่ จังหวัดสงขลา

ในที่ 17 กันยายน 2567 ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)
และ กตป. ด้านส่งเสริมและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus
Group) ณ โรงเรียนบ้านหนองซ้อ ต.หนองบัว อ.บ้านค่าย จ.ระยอง เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
เรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ต
ความเร็วสูง ในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ที่ กสทช. ดำเนินการ



ภาพที่ 4-10 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการ
ปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เรื่อง การเข้าถึง
และใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
ในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ณ โรงเรียนบ้านหนองซ้อ ต.หนองบัว อ.บ้านค่าย
จ.ระยอง

วันที่ 3 ตุลาคม 2567 ประธาน กตป.และ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ
ประชาชนตรวจศูนย์ USO NET /USO wrap โรงเรียนบ้านชิงงามมงคล อ.เวียงสา จ.น่าน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ภาพที่ 4-11 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เรื่อง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ณ โรงเรียนบ้านซึ่งงามมงคล อ.เวียงสา จ.น่าน

วันที่ 18 ตุลาคม 2561 ประธาน กตป.และ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ร่วมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม ณ โรงเรียนบ้านน้ำพร ต.ปากตม อ.เชียงคาน จ.เลย เพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของกสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลโซน C และพื้นที่ชายขอบโซน C+ ที่ กสทช. ดำเนินการ



ภาพที่ 4-12 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เรื่อง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ณ โรงเรียนบ้านน้ำพร ต.ปากตม อ.เชียงคาน จ.เลย

ในวันที่ 30 สิงหาคม 2567 พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และ กตป. ด้านส่งเสริมและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ณ โรงเรียนบ้านหนองเสม็ด ต.คลองชีล้อม อ.กันตัง จ.ตรัง เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ที่ กสทช. ดำเนินการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 4-13 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ณ โรงเรียนบ้านหนองเสม็ด ต.คลองชีล้อม อ.กันตัง จ.ตรัง

ในวันที่ 25 กันยายน 2567 ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และ กตป. ด้านส่งเสริมและสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ กตป.ด้านกิจการโทรคมนาคม ตรวจเยี่ยมอาคารศูนย์ USO Net โรงเรียนสวະถິพิทยาสรรพ์ และโรงเรียนบ้านห้วยเหล่าโพทองประชานุกุล จังหวัดขอนแก่น ร่วมกับ ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช.ภาค 2 และ ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขตต่าง ๆ



ภาพที่ 4-14 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ณ โรงเรียนสวະถິพิทยาสรรพ์ และโรงเรียนบ้านห้วยเหล่าโพทองประชานุกุล จ.ขอนแก่น

ในวันที่ 31 ตุลาคม 2567 พลเรือเอกประสาธน์ สุขเกษตร ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และ กตป. ด้านส่งเสริมและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มจากประชาชน (30 คน) เรื่อง โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ณ โรงเรียนบ้านหินดาด ต.หินดาด อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี ร่วมกับที่ปรึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ภาพที่ 4-15 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ณ โรงเรียนบ้านหินดาด ต.หินดาด อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี

12. การเตรียมการเพื่อให้ผู้ให้บริการในลักษณะ Service Provider บริการ Streaming Services (ด้าน Video Sharing Platform และ Video on Demand Services) เข้าสู่ระบบกำกับดูแลของ กสทช.

ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ 16/2566 เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566 ได้พิจารณาและกำหนดให้ Video On-demand Services (VOD) และ Video Sharing Platform Services (VSP) เป็นการให้บริการแพร่ภาพแพร่เสียงผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ตามพระราชบัญญัติการจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 และประกาศที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้แจ้งข้อมูลดังกล่าวให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) รับทราบตามกฎหมาย พร้อมมอบหมายให้คณะอนุกรรมการศึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม และเสนอปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับบริบทอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลง

13. การขับเคลื่อนสายงานวิชาการ

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ปี 2567 ระบุการยกระดับองค์กรให้มีขีดความสามารถทางวิชาการสูงและมาตรฐานระดับสากล โดยดำเนินโครงการสำคัญ เช่น การอบรมบุคลากรด้าน Economic Regulation กับมหาวิทยาลัยพลริต้า การสัมมนาเรื่องการกำกับดูแล AI ในการสื่อสาร กิจกรรม NBTC Accessible Touch 2024 เพื่อถ่ายทอดความรู้ด้านยุทธศาสตร์การสื่อสาร การอบรมกฎหมายและการกำกับดูแลเนื้อหารายการ และพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก การดำเนินการเหล่านี้ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ด้วยการสนับสนุนการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและคุ้มครองผู้บริโภคในทุกพื้นที่ รวมถึงการพัฒนาขีดความสามารถและมาตรฐานการกำกับดูแลให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

14. การพัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของทิศทางและบริบทยุคดิจิทัล

สืบเนื่องจาก “คณะอนุกรรมการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม” และสำนักงาน กสทช. โดยสำนักกฎหมายกระจายเสียงและโทรทัศน์ (มส.)” ได้พิจารณาทบทวนความเห็นต่อร่างพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ...

ซึ่งนายพันธุ์ศักดิ์ ชานุ กับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 12,419 คน เป็นผู้เสนอนั้น และภายหลังจากที่ได้ตรวจสอบแล้วได้มีความเห็นเสนอต่อที่ประชุม กสทช. ว่า “เห็นควรไม่รับร่างฯ ดังกล่าว” โดยมีข้อพิจารณาในการประชุมของคณะอนุกรรมการฯ ดังนี้

(1) นโยบายของรัฐบาลต้องการให้นำเอาระบบดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งกิจการสื่อสารที่ยังคงเป็น Analog อยู่ในประเทศไทยเหลือเพียงกิจการเดียว คือ กิจการกระจายเสียง ดังนั้น หลักการ

นโยบายของ กสทช. จึงปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาลอยู่แล้ว คือ การขับเคลื่อนกิจการกระจายเสียงไปสู่ Digital ด้วย ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ไม่ใช่การแก้ไขกฎหมาย ส่วนในประเด็นเรื่องการส่งเสริมมากกว่า การกำกับดูแลนั้น เห็นว่าที่ผ่านมา กสทช. ได้ออกประกาศในส่วนการส่งเสริมเรื่องการผลิต Content และ เรื่องการกำกับดูแล ที่มีการรับฟังความคิดเห็นแล้ว เพราะฉะนั้น ในประเด็นดังกล่าว กสทช. ได้ดำเนินการตามนโยบายอยู่แล้ว

(2) การให้ความเห็นชอบให้รับรองร่างฯ เฉพาะประเด็นการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ โดยให้ยกเลิกวิธีการประมูล และใช้การอนุญาตในรูปแบบ ของ Beauty contest หากแต่ในประเด็นดังกล่าว พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดให้การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการอื่นนอกจากวิธีการประมูลภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด และหาก กสทช. มีความเห็นว่านายกรัชมณฑริควรให้การรับรองเฉพาะในประเด็นดังกล่าว อาจเป็นเหตุให้รัฐบาลจะมอบหมายให้ กสทช. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาจัดทำร่างพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. เพื่อกำหนดรูปแบบวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ด้วยวิธีการอื่นนอกเหนือจากการประมูล เพื่อเป็นร่างพระราชบัญญัติของรัฐบาล เสนอไปประกบกับร่างฯ ที่เสนอโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ทั้งนี้ หากเห็นว่าประเด็นใดที่ปรากฏในร่างฯ และอาจเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรม กสทช. และสำนักงาน กสทช. อาจแจ้งเพิ่มเติมว่าจะรับประเด็นดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาเมื่อมีการพิจารณาแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการกำกับดูแลการใช้งานคลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมในอนาคต

ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ 7/2567 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2567 ได้ทบทวนและยืนยันไม่รับรองร่างพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามมติที่ประชุมครั้งที่ 18/2565 โดยพิจารณาว่าหลักการนโยบายของ กสทช. สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนกิจการกระจายเสียงไปสู่ดิจิทัลอยู่แล้ว

ที่ปรึกษาเห็นว่า มติของ กสทช. ที่เห็นชอบตามผลการพิจารณาของ “คณะกรรมการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายฯ” ตามเอกสารที่สำนักงาน กสทช. เสนอนั้น เป็นการตัดสินใจที่เหมาะสมและสมเหตุสมผล เนื่องจากร่างกฎหมายฯ ที่เสนอขึ้นมานั้น ยังไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ จากที่ กสทช. เคยพิจารณาและมีมติไม่รับรองไปก่อนหน้านี้แล้ว อีกทั้งการยืนยันมติเดิมก็เป็นการตัดสินใจที่มีความเหตุผล สอดคล้องกับการพิจารณาครั้งก่อน นอกจากนั้นในประเด็นเรื่องการพิจารณาความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติในการผลักดันการใช้ระบบดิจิทัล และการขับเคลื่อนกิจการกระจายเสียงไปสู่ดิจิทัลที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กสทช. ได้พิจารณาอย่างรอบคอบและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยเฉพาะยังมีการเปิดโอกาสให้พิจารณารับข้อเสนอแนะจากร่างกฎหมายฉบับนี้ในอนาคต หากมีประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรม จึงเป็นการแสดงถึงความยืดหยุ่นและความพร้อมในการพัฒนากฎหมายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

(3) การดำเนินการจัดทำกฎหมายระดับรอง ประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Video on demand service (VOD) ที่มีประเด็นในเรื่องความไม่เท่าเทียมกันในการแข่งขันระหว่างอุตสาหกรรมด้านการกำกับดูแล ปัญหาในการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมไม่สามารถควบคุมได้ รวมถึงปัญหาลิขสิทธิ์ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษี ซึ่ง กสทช. จะป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องจัดทำกฎหมายระดับรองในรูปของประกาศหลักเกณฑ์เพื่อกำกับดูแลบริการ OTT จึงได้จัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องการให้บริการแพร่เสียงแพร่ภาพผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้น ซึ่ง ณ เดือนธันวาคม 2567 ประกาศฉบับนี้อยู่ระหว่างการนำเสนอที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณา (ข้อมูลจากจากบันทึกข้อความที่ สทช. 2302/1284 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2567)

จะเห็นได้ว่า เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต ทั้งในมิติกฎหมายและมติเชิงนโยบายในประเด็นสำคัญ คือ (1) ทวีติจิตัล (2) คลื่นความถี่ 3,500 เมกะเฮิรตซ์ (3) แนวทางการกำกับดูแล OTT และ (4) การเปลี่ยนผ่านไปสู่วิทยุดิจิทัล สำนักงาน กสทช. จึงมีการดำเนินงานร่วมกันกับองค์กรภายนอก อาทิ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นต้น เพื่อให้การกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ข้อมูลจากจากบันทึกข้อความที่ สทช. 2302/1284 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2567)

15. การสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง รวมถึง 5G Use Case และ 5G Private Network ด้วยกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

การสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี 5G โดยกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยการเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งเสริมเศรษฐกิจและนวัตกรรม ปรับปรุงคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างความปลอดภัยและความมั่นคง รวมถึงการสร้างโอกาสทางธุรกิจและการพัฒนาสังคมในทุกมิติ

เพื่อให้การดำเนินการของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะมีประสิทธิภาพในการพิจารณาการให้ทุนสนับสนุนจากรายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2567 วันอังคารที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567 กสทช. ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรองของ กสทช. เกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยให้มีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ 6 เดือน

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ได้มีการให้งบประมาณสนับสนุนโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน อาทิ (1) โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Thai Telecommunication Relay

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

Service: TTRS) (2) โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับคนพิการ (3) โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับนักเรียนยากจนพิเศษ

16. การบริหารคลื่นความถี่ 3500 เมกะเฮิร์ตซ์ อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนการจัดสรรคลื่นความถี่ IMT ที่รองรับการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม

ประธาน กสทช. และกรรมการ กสทช. ร่วมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการทีวีดิจิทัลเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน 3500 MHz ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษา โดยผู้ประกอบการแสดงความกังวลว่าการจัดสรรคลื่นดังกล่าวเพื่อกิจการโทรคมนาคมอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทีวีดิจิทัล เนื่องจากยังต้องพึ่งพา ดาวเทียม C-band ในการแพร่ภาพ และมีผู้ชมลดลงจากพฤติกรรมการรับชมผ่าน OTT ทั้งนี้ นายสุภาพ คลีขจาย นายกสมาคมโทรทัศน์ระบบดิจิทัล ขอให้ กสทช. ชะลอการจัดสรรคลื่น 3500 MHz จนกว่า ใบอนุญาตจะหมดอายุในปี 2572 เพื่อลดผลกระทบต่อธุรกิจทีวีดิจิทัล (ข่าวประชาสัมพันธ์สำนักงาน กสทช., 26 มีนาคม 2567)

17. การส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และกำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวมธุรกิจ

ในปี 2567 กสทช. ส่งเสริมการแข่งขันและพัฒนาธุรกิจโทรคมนาคมผ่านการนำเทคโนโลยี 5G SA, eSIM/iSIM และ Cloud Computing มาใช้สนับสนุนบริการ MVNO (Mobile Virtual Network Operator) เพื่อยกระดับการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พร้อมทั้งส่งเสริมประเทศไทยในฐานะศูนย์กลางการแพทย์เชิงท่องเที่ยวและการอำนวยความสะดวกด้านโรมมิ่งข้ามประเทศ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของ เลขาธิการ กสทช. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์และกำหนดมาตรการส่งเสริมการแข่งขันที่เสรีในตลาดโทรคมนาคม รวมถึงกำกับดูแลค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และบริการโครงข่ายสายปลายทาง เพื่อสร้างความเป็นธรรมและการเข้าถึง ICT อย่างทั่วถึง (มติหุ่น, 27 มิถุนายน 2567)

17.1 การรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

การควรวรรณ TRUE และ DTAC ได้รับการติดตามจาก กสทช. ที่ได้เรียกผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเข้ามาสอบถามข้อเท็จจริงและตรวจสอบการดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ โดยตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2566 กสทช. ได้กำหนดเงื่อนไขการดำเนินการทั้งก่อนและหลังการควรวรรณ รวมถึงมีการประเมินผลการดำเนินงาน 19 ข้อ พบว่าบริษัททำตามเงื่อนไขส่วนใหญ่แต่ยังไม่ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาตามกำหนด ในด้านอัตราค่าบริการ กสทช. กำหนดให้ลดลง 12% ภายใน 90 วัน และยืนยันว่าทำตามมาตรฐานแต่มีการร้องเรียนเรื่องแพ็กเกจราคาต่ำสุดหายไป ส่วนคุณภาพสัญญาณพบว่าบางพื้นที่ลดลงเนื่องจากการรวมเสาสัญญาณแต่โดยภาพรวมไม่ได้ลดลง นอกจากนี้บริษัทได้ส่งเรื่องการว่าจ้างที่ปรึกษาให้ กสทช. ตรวจสอบตามที่คณะอนุกรรมการปรับขอบเขตการดำเนินโครงการ แต่การดำเนินงานยังคง

เนื่องจากคณะอนุกรรมการหมวดระลง กสทช. ได้ประสานกับผู้ประกอบการมาตลอดและบริษัทได้ส่งข้อมูลครบถ้วนเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2566

ในปี 2567 กตป. ได้ติดตามและประเมินผลมาตรการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนหลังการควบรวมกิจการโทรคมนาคม โดยกำหนดเงื่อนไขสำคัญให้บริษัทลดอัตราค่าบริการเฉลี่ยลง 12% ภายใน 90 วัน รักษาคุณภาพสัญญาณโดยไม่ลดจำนวนระบบสื่อสารสัญญาณจากเดิม และดำเนินการว่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมความเป็นธรรมในตลาด

จากรายงานการประชุมคณะกรรมการ กสทช. ครั้งที่ 9/2567 เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2567 มีมติขยายระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลการรวมธุรกิจโทรคมนาคมจากกำหนดเดิมวันที่ 2 พฤษภาคม 2567 ออกไปจนถึงวันที่ 19 กรกฎาคม 2567 และในรายงานการประชุมครั้งที่ 11/2567 วันที่ 23 พฤษภาคม 2567 กสทช. เห็นชอบร่างคำให้การในคดีปกครองระหว่างสมาคมโทรคมนาคมเพื่อสิทธิเสรีภาพของผู้ด้อยโอกาสกับ กสทช. และบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น ซึ่งเป็นคดีพิพาทเกี่ยวกับความชอบด้วยกฎหมายของมาตรการกำกับดูแลและการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม

เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2567 ทรู คอร์ปอเรชั่น รายงานผลประกอบการไตรมาส 2 ปี 2567 ด้วยกำไร 2.4 พันล้านบาท และรายได้รวม 41.5 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.7 โดยบริษัทลงทุน 30,000 ล้านบาทในการควบรวมกิจการและพัฒนาเครือข่าย 5G ซึ่งดำเนินการไปแล้วกว่า 7,100 สถานี จากเป้าหมาย 17,000 สถานี พร้อมเพิ่มความเร็ว 5G เป็นสองเท่าและพัฒนาระบบหลังบ้านแบบอัตโนมัติเพื่อยกระดับการให้บริการด้วย AI และเทคโนโลยีล้ำสมัย โดยตั้งเป้าพัฒนาสถานีอีก 10,000 สถานีภายในปี 2567 และส่วนที่เหลือในปี 2568 (กรุงเทพธุรกิจ, 2 สิงหาคม 2567)

ในการประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ 5 วันที่ 19 สิงหาคม 2567 สมาชิกวุฒิสภาได้เสนอให้ กสทช. พิจารณามาตรการเยียวยาผลกระทบจากการควบรวมกิจการโทรคมนาคมระหว่างทรูและดีแทค โดยเน้นการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านการตรวจสอบและลดอัตราค่าบริการพื้นฐาน การเปิดเผยรายงานธุรกิจทุก 6 เดือนเป็นเวลา 5 ปี สำนวณความเสียหายของผู้บริโภค เร่งรัดรายการส่งเสริมการขายสำหรับผู้มีรายได้น้อย การติดตามคุณภาพบริการที่ไม่ควรต่ำกว่าก่อนควบรวม พิจารณาเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมเพื่อเพิ่มทางเลือก และส่งเสริมการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมอย่างแท้จริง

17.2 การควบรวมกิจการระหว่าง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด หรือ AWN และ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) หรือ 3BB

ในปี 2567 กตป. ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยเน้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมที่ผ่านการควบรวมต้องรายงานผลการดำเนินงานตามแบบและระยะเวลาที่ กสทช. กำหนด อย่างน้อยทุก 6 เดือนเป็นเวลา 5 ปี นอกจากนี้ หากพบพฤติกรรมที่ผูกขาดหรือจำกัดการแข่งขัน หรือการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้มาตรการกำกับดูแลไม่มี

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ประสิทธิภาพ กสทช. สามารถปรับปรุง เพิ่มเติม หรือยกเลิกเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะได้ตามความเหมาะสม

เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2566 สำนักงาน กสทช. มีมติอนุญาตการควมรวมกิจการระหว่าง Awn (AIS) และ 3BB (JAS) พร้อมประกาศมาตรการกำกับดูแล 22 ข้อ เพื่อกำหนดกรอบผู้บริโภคและส่งเสริมการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม โดยห้ามขึ้นราคาและลดคุณภาพบริการ รวมถึงคงแพ็คเกจราคาต่ำสุดเป็นเวลา 5 ปี และกำหนดให้รายงานผลการดำเนินธุรกิจทุก 3 เดือน มาตรการยังเน้นสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยผ่านการเปิดเข้าใช้โครงข่าย (Open Access) และบริการ Fixed Broadband Service Unbundling ในทุกพื้นที่ รวมถึงขยายโครงข่ายไปยังพื้นที่เศรษฐกิจต่ำ เพื่อส่งเสริมการแข่งขันและป้องกันการผูกขาดตลาด

ในการติดตามการดำเนินงานของ กสทช. ในประเด็น TRUE & DTAC และ Awn (AIS) และ 3BB (JAS) จนถึงสิ้นปี 2567 พบว่า กสทช. ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้มีการเลื่อนวาระการประชุมที่ต้องพิจารณามาตรการที่ควรต้องปฏิบัติตามหลังควมรวม ประกอบด้วย (1) การรายงานข้อมูลบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคมแก่สำนักงาน กสทช. ทุก 3 เดือน และ (2) จัดหาที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์กว่า 5 ปีในด้านการสอบทานโครงสร้างต้นทุนและอัตราค่าบริการ โดยที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการตรวจสอบโครงสร้างต้นทุนและอัตราค่าบริการอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง ตลอดระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 10 ปี หรือจนกว่าใบอนุญาตจะสิ้นสุด นอกจากนี้ทบพวมาตรการเยียวยาที่มีผลบังคับใช้ 10 ปี ให้เหลือ 5 ปี หลังจากที่ได้รวมธุรกิจกับดีแทค สำหรับเงื่อนไขของบรอดแบนด์ AIS ได้กำหนดมาตรการเฉพาะเช่น ห้ามขึ้นราคาหรือลดคุณภาพบริการ และคงแพ็คเกจราคาต่ำสุดสำหรับอินเทอร์เน็ตประจำที่เป็นเวลา 5 ปี พร้อมจัดตั้งอนุกรรมการติดตามการควมรวมธุรกิจเพื่อป้องกันผลกระทบต่อผู้บริโภค สำหรับสาเหตุที่ไม่สามารถพิจารณาเลื่อนวาระการประชุมได้นั้นเนื่องจากยังไม่มีรายงานจาก สำนักงาน กสทช. มาประกอบให้พิจารณา

17.3 การควมรวมกิจการระหว่าง GULF (Gulf Energy Development Public Company Limited) กับ INTUCH (Intouch Holdings Public Company Limited)

เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2567 GULF (Gulf Energy Development Public Company Limited) ดำเนินธุรกิจด้านพลังงาน รวมถึงการพัฒนาโครงการพลังงานหมุนเวียนและโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงาน กับ INTUCH (Intouch Holdings Public Company Limited) ที่ดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม และถือหุ้นในบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำอย่าง Advanced Info Service (AIS) และ Thaicom มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพในการขยายธุรกิจพลังงานและธุรกิจดิจิทัล โดยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพของโครงสร้างการถือหุ้น

17.4 กำกับดูแลอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต

จากรายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ 14/2567 วันพุธที่ 3 กรกฎาคม 2567 สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้เสนอเรื่องการจัดตั้งคณะทำงาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

พหุภาคีเพื่อติดตามปัญหาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพต่ำ อัตราค่าบริการสูงขึ้น และการเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจการให้บริการโดยอัตโนมัติ โดยมีการประชุม กสทช. พิจารณาและอนุมัติการจัดตั้งคณะทำงานดังกล่าวเพื่อแก้ไขปัญหา และให้มีการรายงานผลการติดตาม รวมถึงตรวจสอบสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับค่าบริการ การให้บริการคุณภาพต่ำ และการเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจโดยไม่ได้รับความยินยอม

18. การเร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

รายงานผลการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสาร (Action Plan) ตามแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร พ.ศ. 2566-2567 ของสำนักงาน กสทช. ระบุว่า สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้มีนโยบายหลักในการดำเนินงาน ตั้งแต่ พ.ศ. 2561 ในเรื่องการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และการจัดระเบียบสายสื่อสาร ที่สอดคล้องกับนโยบายเปลี่ยนสายไฟฟ้าอากาศเป็นระบบสายไฟฟ้าใต้ดินของรัฐบาล เพื่อรองรับปริมาณความต้องการใช้งานในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล และการเป็นมหานครแห่งอาเซียน โดยจะดำเนินการร่วมกับการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กรุงเทพมหานคร (กทม.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์และผู้ประกอบกิจการสื่อสาร เพื่อสร้างทัศนียภาพที่สวยงาม ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน และก่อให้เกิดการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

ในปี 2567 มีแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสาร (Action Plan) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้

ตารางที่ 4-1 แผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสาร (Action Plan) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ไตรมาส	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร	จำนวน (เส้นทาง)	ระยะทาง (กม.)
4/2566	เส้นทางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มเร่งด่วน ตามแผนจัดระเบียบ สายสื่อสารปี 2565 ที่ยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ	168	293.54
1/2567	เส้นทางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มเร่งด่วน ตามแผนจัดระเบียบ สายสื่อสารปี 2566-2567	156	163.12
2/2567	เส้นทางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มเร่งด่วน ตามแผนจัดระเบียบ สายสื่อสารปี 2566-2567	129	141.54

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ไตรมาส	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร	จำนวน (เส้นทาง)	ระยะทาง (กม.)
3/2567	เส้นทางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มเร่งด่วน ตามแผนจัดระเบียบ สายสื่อสารปี 2566-2567	76	156.46
4/2567	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล นอกเหนือจากกลุ่ม เร่งด่วน	52	300.09
	รวม	529	745.76

ตารางที่ 4-2 แผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสาร (Action Plan) ในพื้นที่ต่างจังหวัด

ไตรมาส	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร	จำนวน (เส้นทาง)	ระยะทาง (กม.)
4/2566	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร พ.ศ. 2565 ที่ยังไม่แล้วเสร็จ	93	149.87
1/2567	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร พ.ศ. 2565 ที่ยังไม่แล้วเสร็จ	95	163.17
2/2567	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร พ.ศ. 2565 ที่ยังไม่แล้วเสร็จ	200	369.97
3/2567	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร ตามแผนจัดระเบียบสายสื่อสาร ปี 2566-2567	228	391.41
4/2567	เส้นทางจัดระเบียบสายสื่อสาร ตามแผนจัดระเบียบสายสื่อสาร ปี 2566-2567	209	367.37
	รวม	825	1441.79

นอกจากนี้ยังมีการจัดทำโครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัย
ของประชาชน (p-safe) ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2565 โดยมีงบประมาณทั้งสิ้น
4,579,600 บาท ซึ่งเป็นงบประมาณของ ปี 2567 จำนวน 2,045,800 บาท เพื่อจัดทำระบบบริหารจัดการ
แก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe) ให้สามารถรับส่งคำร้องของประชาชนไปยัง
ผู้ประกอบการได้โดยผ่านระบบบริหารจัดการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และตอบกลับการแก้ไขผ่านระบบฯ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการโดยไม่ล่าช้า รongรับนโยบายการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล

วันที่ 14 มีนาคม 2567 ประธาน กตป. และ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. ภาค 4 ตรวจสอบการนำสายสื่อสารลงดินที่ถนนธรรมบุญวิถี ถนนศรีภูวนาล ถนนนิพัทธ์อุทิศ 1,2,3,4 และกำลังทยอยดำเนินการ จำนวนรวมแปดถนน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเทศบาลนครหาดใหญ่ได้ดำเนินการนำสายไฟฟ้าและสายสื่อสารลงดิน ตามงบประมาณที่ได้รับมา ปีละ 1,000,000 - 2,000,000 บาท รวมเป็นระยะทางประมาณทั้งสิ้นเกินกว่า 10 กิโลเมตรแล้ว



ภาพที่ 4-16 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. ภาค 4 ตรวจสอบการนำ สายสื่อสารลงดินจังหวัดสงขลา

รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการ กสทช. พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สำนักงาน กสทช. ตระหนักถึง ความสำคัญในการที่ประชาชนจะได้ใช้ถนน/ทางเท้าได้อย่างปลอดภัย และมีถนนที่สวยงาม จึงได้ลงพื้นที่ เข้าร่วมสังเกตการณ์ตรวจสอบการรื้อถอนสายสื่อสาร การจัดระเบียบสายสื่อสาร และการนำสายสื่อสารลงใต้ดินทุกเส้นทางรอบเกาะรัตนโกสินทร์ พื้นที่ประวัติศาสตร์ในเขตพระนคร และบริเวณโดยรอบ อาทิ ถนนราชดำเนินนอก ถนนราชดำเนินกลาง ถนนราชดำเนินใน และถนนศรีอยุธยา เนื่องจากเป็นเส้นทางที่มีความสำคัญของงานพระราชพิธีต่าง ๆ (ข่าวประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กสทช. 18 กรกฎาคม 2567)

19. การกำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือและอุปกรณ์ช่วยการเดินเรือ

จากเอกสารบันทึกข้อความ เลขที่ สทช. 2409/1561 ข้อมูลการกำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือและอุปกรณ์ช่วยการเดินเรือ สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ระบุว่าหน้าที่กำกับดูแลพิจารณาออกใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องในกิจการเคลื่อนที่ทางทะเล (Maritime Mobile Service) ตามระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินและเพื่อความปลอดภัยทางทะเลทั่วโลก (Global Maritime Distress and Safety System : GMDSS) ประกอบด้วยเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการเคลื่อนที่ทางทะเล (Maritime Mobile Service) กิจการเคลื่อนที่ผ่านดาวเทียม (Mobile-satellite Service) และกิจการวิทยุหาตำแหน่ง (Radiolocation Service) ซึ่งเรือสัญชาติไทยที่ติดตั้งเครื่องวิทยุคมนาคม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ต้องดำเนินการขอรับใบอนุญาต มี ใ้ นำเข้า นำออกซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม และตั้งสถานีวิทยุคมนาคม
ต่อ สำนักงาน กสทช. ตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ.2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2567 คท.1 ได้มีการกำกับการใช้เครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการเคลื่อนที่ทางทะเล โดยมีการออกใบอนุญาต มี ใ้ นำเข้า นำออก
ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคมตั้งสถานีวิทยุคมนาคม และใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4-3 การออกใบอนุญาตวิทยุโทรคมนาคม

ลำดับที่	ประเภทใบอนุญาต	เรือประมง (ฉบับ)	เรือพาณิชย์ (ฉบับ)
1.	ตั้ง สถานีวิทยุคมนาคม	46	127
2.	ใช้ ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม	83	1,749
3.	มี ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม	-	38
4.	นำเข้า ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม	-	129
5.	นำออก ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม	-	87
6.	ทำ ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม	-	1
รวม		129	2,131

20. การจัดการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร 50.5 51 และ 142 องศาตะวันออก ในลักษณะจัดชุด (Package)

กสทช. สนับสนุนการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ในวงโคจรดาวเทียม ซึ่งเป็นสมบัติของชาติ ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2562 โดยบริหารสิทธิในการใช้วงโคจรดาวเทียมอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยดำเนินการจัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในประเทศ (Landing Right) พร้อมจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับข้อบังคับวิทยุของ ITU และพันธกรณีระหว่างประเทศ

เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2567 กสทช. ได้ให้สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. จัดประมวลสิทธิโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่ง 50.5-51 และ 142 องศาตะวันออก แต่ไม่มีผู้ยื่นเอกสารร่วมประมวล เนื่องจากพื้นที่ให้บริการของตำแหน่งดังกล่าวอยู่ห่างไกลและมีผู้ให้บริการอยู่แล้ว ต่อมาในวันที่ 2 สิงหาคม 2567 กสทช. ประกาศยกเลิกกระบวนการคัดเลือกแบบจัดชุด และเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2567 มีมติอนุญาตให้บริษัท ทีซี สเปซ คอนเน็ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทลูกของไทยคมได้รับสิทธิใช้งานวงโคจรที่ตำแหน่ง 50.5 องศาตะวันออก โดยรัฐจะได้รับผลตอบแทนร้อยละ 0.25 ของรายได้ต่อปี อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่ได้รับสิทธิในตำแหน่ง 51 และ 142 องศาตะวันออกเนื่องจากไม่ได้ยื่นหลักประกัน ไทยคมวางแผนย้ายดาวเทียมไทยคม 9A มายังตำแหน่ง 50.5 องศาตะวันออกเพื่อรักษาสิทธิ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ก่อนหมดอายุในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2567 ขณะที่ กสทช. เตรียมเปิดรับการเสนอขอสิทธิในตำแหน่ง
ที่เหลือน้อยใน 30 วัน (กรุงเทพมหานคร, 21 ตุลาคม 2567)

21. การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมให้เท่าทันปัญหาในสังคมยุคดิจิทัล และพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและ
เสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and
Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี ได้มีการ
ดำเนินการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม
ให้เท่าทันปัญหาในสังคมยุคดิจิทัล และพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัยและ
มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาการให้บริการ

เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567 กสทช. ในการประชุมครั้งที่ 4/2567 ได้เห็นชอบแบบ
สัญญาให้บริการโทรคมนาคมประเภทเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง (Post-Paid) และแบบคำขอใช้บริการของ
บริษัท เอ็น.เอส.ดี.ดิจิทัล เน็ตเวิร์ค จำกัด พร้อมข้อเสนอแนะให้แก้ไขและนำเสนอแบบสัญญาที่ปรับปรุงแล้วให้
กสทช. รับทราบ ทั้งนี้ บริษัทต้องเผยแพร่แบบสัญญาและคำขอใช้บริการในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการ
ของบริษัท เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการ
โทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และข้อ 7 ของประกาศ กทช.ฯ

2) การกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาโทรศัพทเคลื่อนที่

สำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาโทรศัพทเคลื่อนที่ อาทิ
เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2567 นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการ กสทช.
ได้กำชับผู้ให้บริการโทรศัพทเคลื่อนที่ให้เพิ่มขีดความสามารถและรักษาคุณภาพการให้บริการช่วงเทศกาล
สงกรานต์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (ข่าวประชาสัมพันธ์สำนักงาน กสทช., 11 เมษายน 2567)
อย่างไรก็ตาม วันที่ 10 พฤษภาคม 2567 เกิดปัญหาสัญญาโทรศัพทของ AIS ขัดข้อง ประธาน กสทช.
เรียกประชุมด่วนพร้อมสั่งให้ AIS ชี้แจงเหตุการณ์ในวันที่ 13 พฤษภาคม 2567 และเยียวยาประชาชน
ที่ได้รับผลกระทบทันที โดย AIS แจ้งว่าจะส่ง SMS แจ้งรายละเอียดการชดเชยให้ลูกค้าเริ่มตั้งแต่วันที่ 13
พฤษภาคม 2567 เป็นต้นไป (กรุงเทพมหานคร, 10 พฤษภาคม 2567)

3) การให้บริการโทรคมนาคมเฉพาะกลุ่มผู้พิการ

นายต่อพงศ์ เสลานนท์ กรรมการ กสทช. พร้อมผู้ให้บริการโทรศัพทเคลื่อนที่ 3 ราย ได้แก่
AIS, NT และ True Move H ได้ส่งเสริมการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมสำหรับคนพิการและผู้ถือบัตร
สวัสดิการแห่งรัฐ ด้วยการจัดทำแพ็คเกจเสริมราคาประหยัด เช่น AIS ออกแพ็คเกจ 66 บาทต่อเดือนสำหรับ
คนพิการทุกกลุ่ม พร้อมพัฒนาเครือข่ายและสร้างอาชีพให้ผู้พิการ (ข่าวประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กสทช.)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

30 เมษายน 2567) นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ร่วมกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จัดโครงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 20 Mbps ไม่จำกัดปริมาณ จำนวน 1,100,000 สิทธิ สำหรับผู้มีบัตรคนพิการและบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้งานได้ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2568 (เดลินิวส์ออนไลน์, 13 ธันวาคม 2567)

4) การรักษาเลขหมายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้ากรณี วันใช้งานหมดอายุแต่ยังมีเงินคงเหลือในระบบ

การประชุม ครั้งที่ 5/2567 วันพุธที่ 6 มีนาคม 2567 กสทช. กำหนดให้มีระบบการหักเงิน ในระบบเพื่อเป็นค่ารักษาเลขหมายกรณีที่วันใช้งานหมดอายุแต่ยังมีเงินคงเหลือในระบบในลักษณะ Opt-Out โดยเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งไม่ให้บริการหรือยกเลิกได้และกำหนดอัตราค่ารักษาหมายเลขไม่เกิน 30 วัน(1 รอบ) ในอัตรา 1.50 บาท/ 30 วัน ในระยะเวลา 2 รอบแรก หลังจากนั้นให้กำหนดอัตราที่เหมาะสม ไม่เกิน 10 บาท/30 วันโดยมีระยะเวลาสูงสุด 6 รอบ (180 วัน)

5) การสนับสนุน Free WiFi ในพื้นที่อุทยาน 115 แห่งทั่วประเทศ

อุทยานแห่งชาติ 156 แห่งทั่วประเทศ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลและไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ได้รับการสนับสนุนจาก กสทช. ภายใต้โครงการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม ด้วยงบประมาณ 161.75 ล้านบาทจากกองทุน กทปส. เพื่อปรับปรุงการสื่อสาร และการให้บริการประชาชน โดยติดตั้งเสา Free WiFi และตู้คอนเทนเนอร์บริการ USO Net พร้อมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกฟรี 60 เดือน ในพื้นที่บริการประชาชนและลานกางเต็นท์ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่อุทยาน (เดลินิวส์, 3 ตุลาคม 2567)

22. การรักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช.

ข้อมูลจากรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ปี 2567 ระบุ สำนักงาน กสทช. ได้ใช้งบประมาณ 6,607,500 บาท เพื่อสนับสนุนการยกระดับธรรมาภิบาล อย่างยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างของบุคลากร พร้อมรักษาคะแนนเฉลี่ยคุณธรรมและความโปร่งใส โดยได้รับรางวัล ITA (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้คะแนน 97.27 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 95 และอยู่ใน อันดับที่ 8 จาก 9 หน่วยงานที่มีผลการประเมินดีเยี่ยม

4.1.2 นโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567

ประธาน กสทช. ได้มอบนโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567 ให้แก่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ ในฐานองค์กรกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อช่วยเหลือและ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมถึงเร่งผลักดันให้เกิดนโยบายการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จำนวน 6 นโยบาย ดังนี้

1. การขับเคลื่อนนโยบายหนึ่งภูมิภาคหนึ่งผู้ให้บริการ MVNOs (นโยบายที่ 1)

การขับเคลื่อนนโยบายหนึ่งภูมิภาคหนึ่งผู้ให้บริการ MVNOs ของ กสทช. ช่วยส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเลือกใช้บริการที่หลากหลายและมีคุณภาพ ลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในการได้รับบริการที่เป็นธรรมและมีคุณภาพ

กสทช. มีเป้าหมายให้มีผู้ให้บริการ Mobile Virtual Network Operator (MVNOs)³⁹ โดยตั้งเป้าหมายผู้ให้บริการ MVNO อย่างน้อย 2 รายภายในปี 2567 และเพิ่มผู้แข่งขันในตลาดอีก 5 รายภายในปี 2569 พร้อมกำหนดเงื่อนไขการถือหุ้นของผู้ให้บริการระดับชาติในผู้ให้บริการระดับภูมิภาคไม่เกินร้อยละ 25 และปรับลดอัตราค่าบริการในภูมิภาคลงร้อยละ 20 จากอัตราต่ำสุดของผู้ให้บริการระดับชาติ นอกจากนี้ กสทช. ยังศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนา MVNO เพื่อปรับปรุงประกาศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำกับดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามเงื่อนไข เช่นกรณี บริษัท เคพี คอมมูนิเคชั่น จำกัด ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาการกระทำผิดเงื่อนไขใบอนุญาต กสทช. ยังรายงานความคืบหน้าการเปิดตัว Pink MVNO ที่มุ่งเป้าไปยังกลุ่ม LGBTQ ด้วยเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจง เช่น การท่องเที่ยว สุขภาพ และการสร้างเครือข่ายทางสังคม เพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายและส่งเสริมประเทศไทยเป็นศูนย์กลางบริการดังกล่าว (เดลินิวส์ออนไลน์, 7 ธันวาคม 2567)

2. ยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Digital Service Market and Streaming Center) ภายในปี 2569 (นโยบายที่ 2) และส่งเสริมให้ศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลาง e-commerce ชุมชน และศูนย์ช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงบริการดิจิทัล เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางด้านอุปกรณ์ (นโยบายที่ 6)

การยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชน ทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการ

³⁹ Mobile Virtual Network Operator (MVNOs) เป็นการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน โดยผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมีคลื่นความถี่ โครงสร้างพื้นฐาน หรือโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง ลักษณะโมเดลธุรกิจของบริการ MVNO แบ่งออกเป็น 5 ประเภท

1. Pure Reseller ทำหน้าที่ขายต่อบริการจากผู้ให้บริการ MNO (Mobile Network Operator) จึงมีลักษณะเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายโดยไม่ได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน โครงข่าย และระบบ โมเดลนี้เหมาะสำหรับเริ่มต้น
2. Branded Reseller มีการทำตราสินค้าและทำการตลาดหลังจากที่ซื้อบริการจากผู้ให้บริการ MNO มาขายต่อ
3. Thin MVNO เป็นการลงทุนในระบบ Billing และ CRM การซื้อบริการ Wholesale จาก MNO ควบคุมการออกแบบแพ็คเกจและการตลาดเหมาะสำหรับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจโทรคมนาคม
4. Enhanced MVNO ลงทุนในระบบ Billing, CRM และบริการ VAS (Value Added Service) ซื้อบริการ Wholesale จาก MNO ควบคุมการออกแบบแพ็คเกจ แอปพลิเคชัน การตลาด การดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งหมด
5. Full MVNO มีลักษณะคล้ายคลึง MNO แต่ไม่มีโครงข่ายส่วนเข้าถึงและคลื่นความถี่เป็นของตนเอง โดยควบคุมบริการและผลิตภัณฑ์ทั้งหมดเสนอออกแบบบริการใหม่ และดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งหมด

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

รับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง

สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ดำเนินการ
ยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Digital Service Market and Streaming Center) เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐและบริการอื่นได้ง่ายขึ้น อาทิ บริการ Telemedicine การทำพาสปอร์ต การติดต่อสำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางานและอื่น ๆ เป็นต้น

เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2567 นายต่อพงศ์ เสลานนท์ กรรมการ กสทช. ได้ลงนามบันทึกความเข้าใจร่วมกับ สกมช. เพื่อส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจัดกิจกรรม "รู้เท่า รู้ทัน รู้ป้องกันภัยไซเบอร์" ผ่านศูนย์ USO Net จำนวน 2,184 แห่งทั่วประเทศ เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส (ผู้จัดการออนไลน์, 22 เมษายน 2567) นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังร่วมมือกับบริษัทเฟชบุ๊ก (ประเทศไทย) และมูลนิธิคีนันแห่งเอเชีย จัดอบรมด้านการตลาดดิจิทัลภายใต้โครงการ "META's SME Academy and Seller Education" ผ่านศูนย์ USO Net จำนวน 1,836 แห่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนในพื้นที่ห่างไกลในการสร้างธุรกิจและขยายเครือข่ายลูกค้าบนแพลตฟอร์ม Meta (กรุงเทพฯธุรกิจ, 15 ตุลาคม 2567)



ภาพที่ 4-17 สำนักงาน กสทช. ใช้ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Net) จำนวน 1,836 ศูนย์ทั่วประเทศ เป็นพื้นที่สร้างการเรียนรู้การตลาดดิจิทัล “META's SME Academy and seller Education” หลักสูตรการอบรม ที่จัดขึ้นโดย บริษัท เฟชบุ๊ก (ประเทศไทย) จำกัด (Meta) และมูลนิธิคีนันแห่งเอเชีย

3. สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลฟรีโดยไม่เสียค่าบริการ (นโยบายที่ 3)

สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. สนับสนุนให้
ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลฟรีโดยไม่เสียค่าบริการ อาทิ ใบขับขี่ หมอพร้อม Digital Wallet และ Mobile ID เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีระบบการแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อมกับระบบการสั่งการของรัฐบาล (นโยบายที่ 4)

ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ (Cell Broadcasting System - CBS) เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยใช้งบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนา (กทปส.) และเงินบัญชี 3 (USO โทรคมนาคม) เพื่อสร้างระบบแจ้งเตือนที่มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นสองส่วน คือ ศูนย์บัญชาการกลางภาครัฐ (CBE) ที่ควบคุมการส่งคำเตือนไปยังผู้ให้บริการเครือข่าย และผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือ (CBC) ที่ส่งต่อข้อความถึงประชาชน ระบบสามารถแจ้งเตือนภัยได้ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับชาติ เหตุฉุกเฉิน เด็กหาย ความปลอดภัยสาธารณะ และการแจ้งเตือนทดสอบ ซึ่งขณะนี้อยู่ในช่วงทดสอบและคาดว่าจะพร้อมใช้งานกลางปี

5. พัฒนาระบบ Traffy Fondue แจ้งบริการของสำนักงาน กสทช. เพื่อการบริการให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์ (นโยบายที่ 5)

แพลตฟอร์ม ‘ Traffy Fondue ’ (Traffy Fondue) เป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ไลน์ @traffyfondue ตามนโยบายของ กสทช. แพลตฟอร์มนี้ช่วยให้การรับแจ้งปัญหาและการบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่าย รวมถึงช่วยหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาให้ดำเนินการแก้ไขได้ทันเวลา โดยเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการในวันที่ 12 สิงหาคม 2567

4.1.3 เรื่องอื่น ๆ ที่มีการดำเนินการและการบริหารงาน นอกเหนือจากนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในปี 2567 ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. การพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแลบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคม (Telecom Wholesale Roadmap)

การดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแลบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคม (Telecom Wholesale Roadmap) และการปรับปรุงฐานข้อมูลแผนที่ดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. ในไตรมาสที่ 2 ปี 2567 ช่วยส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยการเพิ่มการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ที่ขาดโครงข่าย พร้อมสร้างความโปร่งใสผ่านระบบตรวจสอบโครงข่ายที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดการโครงข่ายที่มีประสิทธิภาพยังสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันและการทำงาน ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และโอกาสทางดิจิทัลได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

ข้อมูลจากรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ปี 2567 ไตรมาสที่ 2 เดือนเมษายน - มิถุนายน 2567 ระบุว่า สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้ดำเนินการจัดทำ แผนพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแลบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคม (Telecom Wholesale Roadmap) เพื่อกำหนดแนวทางการกำกับดูแลที่เหมาะสม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

และสร้างความเข้าใจกับผู้รับใบอนุญาตเกี่ยวกับการส่งข้อมูลและการเชื่อมต่อโครงข่าย นอกจากนี้ ได้ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนที่ดิจิทัลมาตรฐาน ขนาดกริด 1x1 กิโลเมตร ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อวิเคราะห์ความหนาแน่นประชากรและพื้นที่ให้บริการโครงข่าย โดยอัปเดตข้อมูลในระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ และปรับปรุงระบบตรวจสอบโครงข่าย (telecominfra.nbtc.go.th) เพื่อให้การอนุญาตและ จัดสรรคลื่นความถี่เป็นไปตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

2. การสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะผ่านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์

การปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

ข้อมูลจากรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ปี 2567 ระบุว่า สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มีการ ดำเนินการเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในภารกิจด้านการบริหารคลื่นความถี่และกำกับดูแลกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และ กิจการดาวเทียม และภารกิจอื่น ๆ แก่หน่วยงาน ภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช. ผ่านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยได้ดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ภายในองค์กร อาทิ การจัดท้าวารสารภายในองค์กร ประจำปี 2567 การผลิตสื่อ Infographic เพื่อการประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงาน กสทช. เป็นต้น

3. การยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

ข้อมูลจากรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ปี 2567 ระบุว่า สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มีการ ดำเนินการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการวิทยุคมนาคม อาทิ การจัดหาชุดสถานี ตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุระบบควบคุมระยะไกล และเครื่องตรวจวิเคราะห์คลื่นความถี่วิทยุ ชนิด Realtime Bandwidth แบบสะพายถือ ย่านความถี่ 10 MHz - 42 GHz เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ คลื่นความถี่ให้ ครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึง การดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบติดตามและรายงานการตรวจสอบและ กำกับดูแลการใช้ความถี่ ด้วยเทคโนโลยี Video Streaming เป็นต้น

4. โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ

โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติเริ่มต้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2561 โดยสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้แจ้งมติคณะกรรมการ บริหารกองทุนวิจัยและพัฒนาฯ และคณะอนุกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการมายัง กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ เพื่อให้นำเสนอวาระต่อคณะรัฐมนตรีในการทบทวนหรือขยายเวลาการ ดำเนินการโครงการ จากรายงานการประชุม กสทช. วันที่ 10 มกราคม 2567 สำนักงาน กสทช. ได้รายงาน ความก้าวหน้าโครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 25 ธันวาคม 2561



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การดำเนินงานของโครงการล่าช้ากว่ากำหนด สำนักงาน กสทช. จึงมีมติให้มีหนังสือหารือกับสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรีเพื่อเร่งรัดการดำเนินงาน

วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567 สำนักงาน กสทช. ได้ส่งหนังสือถึงเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อหารือเกี่ยวกับการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย ต่อมาในวันที่ 27 กรกฎาคม 2567 กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้สอบถามความคืบหน้าจากสำนักงาน กสทช. และได้รับแจ้งว่าการจัดประกวดราคาจำนวน 3 ครั้งไม่ประสบความสำเร็จ ขณะนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ในขั้นตอนการจัดทำเอกสารเพื่อให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาว่าจะดำเนินโครงการต่อไปหรือยุติโครงการ

วันที่ 22 ตุลาคม 2567 เอกสารเลขที่ ตช 0033.29/304 สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ได้ทำหนังสือถึง เลขาธิการ กสทช. เรื่อง รายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ โดยระบุว่า สตช. ได้เชิญผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. ประชุมหารือแนวทางการดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ เพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2567 สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด เลขที่ นร.0505/29910 ถึงผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาและลงมติเห็นชอบขยายระยะเวลาดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอ และให้ สตช. เร่งรัดดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วตามกรอบระยะเวลาที่ได้รับการขยายเวลาโครงการ ทั้งนี้ต้องดำเนินการให้ถูกต้อง โปร่งใส เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้ สตช. รับผิดชอบพิจารณา กระบวนการปฏิบัติงาน สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย ทั้งนี้ สตช. ต้องทำการหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อพิจารณา ทบทวนและปรับปรุงรายละเอียดโครงการให้เหมาะสม ทันสมัย เป็นปัจจุบัน เพื่อให้มีช่องทางการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่หลากหลายครบถ้วน และต้องมีการกำหนดแผนการดำเนินงานต่าง ๆ และกรอบระยะเวลาของแผนให้ชัดเจนก่อนการดำเนินการ และกำชับว่าไม่ควรมีการขอขยายระยะเวลาอีก

บทที่ 5

การศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้
ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ
กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและ
เสรีภาพของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนแม่บท
ที่เกี่ยวข้อง แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 และแผนงาน/โครงการ ประจำปี 2567

5.1 การศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อการติดตาม ตรวจสอบ
และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ
เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์
ของสำนักงาน กสทช. ตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง

5.1.1 การดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม

เพื่อให้การบริหารคลื่นความถี่มีประสิทธิภาพมากขึ้น กสทช. ได้มีการปรับปรุงแผนแม่บทการบริหาร
คลื่นความถี่ (พ.ศ. 2567) นอกจากนี้ยังได้มีการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ
ของประชาชนในการใช้คลื่นความถี่ให้เป็นประโยชน์ อาทิ กสทช. ได้อนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับ
การแพทย์ (ข่าวประชาสัมพันธ์ สำนักงาน กสทช. วันที่ 19 กรกฎาคม 2567) กสทช. มีเป้าหมายที่จะ
พัฒนาการบริหารคลื่นความถี่ให้มีความทันสมัยตามความจำเป็นของการทำงานเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2567
นายสมภพ ภูริวิทย์พงศ์ กรรมการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ได้ระบุถึงแผนการจัดสรรคลื่นความถี่
สำหรับกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยในระยะเวลา 5 ปี (2567–2571) เพื่อรองรับการสิ้นสุด
การอนุญาตให้ใช้คลื่นในปี 2568 และ 2570 โดยคลื่นที่เตรียมนำมาประมูลในไตรมาสแรกของปี 2568 ได้แก่
850 MHz, 1500 MHz, 2100 MHz และ 2300 MHz ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของเอกชน โดยเฉพาะ
ในคลื่น 2100 MHz และ 2300 MHz ที่มีการใช้งานต่อเนื่องและการลงทุนในอุปกรณ์ไปแล้ว

ข้อมูลจากรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2567 ไตรมาสที่ 3/2567
มีการดำเนินการบริหารคลื่นความถี่ ดังนี้

1. ดำเนินการสนับสนุนข้อมูลการบริหารคลื่นความถี่ 3,500 MHz อย่างมีประสิทธิภาพและจัดทำ
แผนการจัดสรรคลื่นความถี่ International Mobile Telecommunications (IMT) ที่รองรับการบริหาร
จัดการทรัพยากรโทรคมนาคม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. ดำเนินการกำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือและอุปกรณ์ช่วยเหลือการเดินเรือโดยอยู่ระหว่างการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหารายงานผลการศึกษาศึกษาการบูรณาการการใช้คลื่นความถี่ในกิจการเคลื่อนที่ทางทะเล

3. ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ (National Spectrum Monitoring Center) และได้มีการทดสอบและดำเนินการได้ตั้งแต่วันที่ 22 ธันวาคม 2566 เป็นการดำเนินการทดสอบเชื่อมโยงเครื่องมือตรวจสอบคลื่นความถี่ 2 ทร้าอักษรขึ้นไปในเขตความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ภาค 1 - 4

4. ดำเนินการสนับสนุนภารกิจบริหารคลื่นความถี่ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนชาติที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยได้ดำเนินการจัดประชุมหารือทำความเข้าใจและจดทะเบียนคลื่นความถี่บริเวณชายแดน และมีการจัดประชุมคณะกรรมการร่วมทางเทคนิคว่าด้วยการประสานและจัดสรรคลื่นความถี่บริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน

สำหรับสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้มีการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการบริหารคลื่นความถี่ ได้แก่ การตรวจสอบครอบครองคลื่นความถี่ การตรวจสอบมาตรฐานเทคนิค การแพร่คลื่นไม่ตรงตามมาตรฐาน การแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่ การตรวจสอบความถี่ไม่ได้รับอนุญาต การวัดระดับความแรงสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Electric and Magnetic Field: EMFs) การตรวจสอบการลักลอบการให้บริการโทรคมนาคมพื้นที่ชายแดน การวัดระดับความแรงสนามแม่เหล็กไฟฟ้า EMF (ข้อมูลจากรายงานผลงานของสำนักงาน กสทช. ภาค 2)

ที่ปรึกษาเห็นว่า การดำเนินงานของ กสทช. ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนผ่านการเปิดรับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่และการจัดสรรคลื่นสำหรับบริการสาธารณะ ชุมชน และกิจการทางธุรกิจ รวมถึงการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับการแพทย์และเทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่ทันสมัย นอกจากนี้ การควบคุมและตรวจสอบการใช้งานคลื่นเพื่อแก้ปัญหาการรบกวน การวัดความแรงสนามแม่เหล็กไฟฟ้า และป้องกันการลักลอบใช้งาน ช่วยสร้างความปลอดภัยและเสถียรภาพในบริการโทรคมนาคม การพัฒนาความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านลดปัญหาการรบกวนบริเวณชายแดน และการจัดสรร Radio Quiet Zone สำหรับวิทยุดาราศาสตร์ส่งเสริมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงการสนับสนุนสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและข้อมูลข่าวสารที่โปร่งใสและเท่าเทียม

5.1.2 การดำเนินงานตามแผนการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563)

เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2567 กสทช. ได้กำหนดการประมูลสิทธิโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่ง 50.5-51 และ 142 องศาตะวันออก โดยมีเอกชน 2 รายสนใจรับซองรายละเอียดการประมูล แต่ไม่มีผู้ยื่นเอกสารเข้าร่วมภายในวันที่ 23 กรกฎาคม เนื่องจากวงโคจรดังกล่าวให้บริการในพื้นที่ห่างไกลและมีผู้ทำตลาดอยู่แล้ว แม้ กสทช. จะลดราคาขั้นต่ำใบอนุญาตแล้วก็ตาม ส่งผลให้ในวันที่ 1 สิงหาคม 2567 กสทช. ประกาศยกเลิกกระบวนการคัดเลือกในลักษณะจัดชุด (Package) เนื่องจากไม่มีผู้ขอรับอนุญาต โดยประกาศดังกล่าวออกเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานตามกฎหมาย และกำหนดวิธีการจัดสรร

ใหม่ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนจากการประมูลเป็นอนุญาต โดยเป็นการจัดสรรสิทธิฯ ในลักษณะ “โดยตรงแบบเปิดกว้าง (open direct award)” ที่เป็นการผสมผสานระหว่างแนวทางการจัดสรรโดยตรง (Direct Award) และการจัดสรรแบบเปรียบเทียบคุณสมบัติและข้อเสนอ (Beauty Contest) แทนการ “ประมูลแบบเคาะราคา”

วันที่ 4 ตุลาคม 2567 บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) ผู้นำธุรกิจดาวเทียมและเทคโนโลยีอวกาศในเอเชีย ประกาศความร่วมมือครั้งสำคัญกับ SpaceX บริษัทเทคโนโลยีอวกาศชั้นนำจากสหรัฐอเมริกา โดย SpaceX จะเป็นผู้รับผิดชอบการส่งดาวเทียมไทยคม 10 (THAICOM-10) ขึ้นสู่วงโคจร ซึ่งเป็นดาวเทียมรุ่นใหม่แบบ Software-defined High Throughput Satellite (SD-HTS) (ผู้จัดการออนไลน์, 4 ตุลาคม 2567)

วันที่ 21 ตุลาคม 2567 กสทช. ได้มีมติ 5 ต่อ 2 ให้บริษัท ทีซี สเปซ คอนเน็ค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทลูกของบริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) ได้รับสิทธิในการใช้งานดาวเทียมวงโคจรประจำที่ ตำแหน่ง 50.5 องศาตะวันออก โดยมีผลตอบแทนให้รัฐอยู่ที่ร้อยละ 0.25 ของรายได้ต่อปี แต่บริษัทไม่ได้ยื่นหลักประกันสำหรับวงโคจร 51 และ 142 องศาตะวันออก จึงไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว นอกจากนี้ ไทยคมยังวางแผนใช้ดาวเทียมไทยคม 9A ซึ่งมีอายุทางวิศวกรรมอีก 3 ปี มาย้ายไปใช้งานในตำแหน่งวงโคจร 50.5 องศาตะวันออก เพื่อรักษาสถานะในวงโคจรนี้ ก่อนที่สิทธิจะหมดลงในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2567 ทาง กสทช. ต้องการให้รักษาสถานะนี้กับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) และกสทช. ยังเตรียมประกาศเชิญชวนใหม่ภายใน 30 วันสำหรับการจัดสรรสิทธิในวงโคจร 51 องศาตะวันออกและ 142 องศาตะวันออก ขณะที่ไทยคมสามารถยื่นขอตั้งบริษัทใหม่ขึ้นมาเพื่อขอสิทธิวงโคจรได้ (กรุงเทพธุรกิจ, 21 ตุลาคม 2567)

นอกจากนี้จากการรายงานของ The Standard พบว่า กสทช. มีเป้าที่จะผลักดันประเทศไทยให้เป็น ‘ฐานยิงจรวด’ ส่งดาวเทียม ในภูมิภาค พล.อ.ท. ดร.ธนพันธ์ุ หะยาเจริญ บอร์ด กสทช. ชี้ว่า แม้กสทช. จะไม่มีหน้าที่ดูแลการสร้างฐานยิงจรวดโดยตรง แต่มีส่วนเกี่ยวข้องในการอนุญาตให้วงโคจรดาวเทียม ซึ่งไทยมีศักยภาพเป็น “ท่าอวกาศยาน” ระดับภูมิภาค โดยเฉพาะภาคใต้ของไทยที่ใกล้เส้นศูนย์สูตร และมีเงื่อนไขที่เหมาะสม 4 ประการ ได้แก่ ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ที่เหมาะสม การตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากประชาชน สภาพอากาศที่เอื้ออำนวย และโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับ

ที่ปรึกษาเห็นว่า การดำเนินงานของ กสทช. ในการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการใช้ดาวเทียมเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล ลดช่องว่างทางดิจิทัล ส่งเสริมการศึกษาและการแพทย์ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของประเทศในฐานะศูนย์กลางการปล่อยดาวเทียมในภูมิภาค ช่วยสร้างโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ นอกจากนี้ การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและยุติธรรมในการอนุญาตให้ใช้วงโคจร ส่งเสริมการแข่งขันอย่างโปร่งใส และป้องกันการผูกขาดในอุตสาหกรรมดาวเทียม ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการใช้ทรัพยากรอวกาศเพื่อพัฒนาประเทศและเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว

5.1.3 การดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)

(1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย

การจัดให้มีการอนุญาตวิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรมโดยสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มีเป้าหมายยกระดับการออกอากาศให้ทันสมัยและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง โดยดำเนินการจัดทำร่างประกาศที่เกี่ยวข้อง 3 ฉบับ ได้แก่ แผนความถี่วิทยุกิจการกระจายเสียงระบบดิจิทัล มาตรฐานทางเทคนิคเครื่องส่ง และมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องรับวิทยุกระจายเสียงดิจิทัล ซึ่งร่างมาตรฐานเครื่องส่งได้รับความเห็นชอบในที่ประชุม กสทช. ซึ่งที่ปรึกษาเห็นว่า การจัดให้มีการอนุญาตวิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัลและการเปิดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ช่วยส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานทางเทคนิคที่มีผลต่อคุณภาพการออกอากาศ ซึ่งเป็นการสร้างความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบวิทยุดิจิทัล การดำเนินการนี้ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพและทันสมัย ตอบสนองต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และช่วยขยายสิทธิในการเข้าถึงสื่อที่หลากหลายมากขึ้น

นอกจากนี้เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2567 ที่ประชุม กสทช. มีมติเห็นชอบประกาศเชิญชวนให้ขอรับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่ระบบเอฟเอ็มสำหรับบริการกระจายเสียงประเภทสาธารณะและชุมชน ตามแผนความถี่วิทยุกิจการกระจายเสียงระบบเอฟเอ็มกำลังส่งไม่เกิน 1 กิโลวัตต์ โดยกำหนดสัดส่วนการอนุญาตไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 แบ่งเป็นประเภทสาธารณะร้อยละ 20 และประเภทชุมชนร้อยละ 5 ทำให้สามารถจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับบริการสาธารณะและชุมชนได้ไม่น้อยกว่า 838 คลื่น เพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการรายใหม่สมัครได้ ที่ปรึกษาเห็นว่า การดำเนินการนี้ช่วยส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงสื่อที่สะท้อนเสียงของชุมชนและผลประโยชน์สาธารณะ รวมถึงการเพิ่มจำนวนคลื่นความถี่เพื่อให้บริการชุมชนมากขึ้น การดำเนินการนี้ยังส่งเสริมความหลากหลายในสื่อ สนับสนุนผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจเข้ามาให้บริการในระบบวิทยุเอฟเอ็มประเภทชุมชนและสาธารณะ

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่ การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

กสทช. มีการเสนอประกาศหลักเกณฑ์การส่งเสริมและผลิตรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์รวมทั้งออกอากาศเนื้อหารายการเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และได้มีการเตรียมการเพื่อวางฉากทัศน์ในอนาคตของอุตสาหกรรมโทรทัศน์เพื่อเตรียมนโยบายที่เกี่ยวข้องหลังใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) หมดยุคในปี 2572 ซึ่งการดำเนินการนี้ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงบริการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การได้รับประโยชน์จากการแข่งขันที่เป็นธรรม นอกจากนี้ยังมีการพัฒนากฎหมายและนโยบายที่โปร่งใสและทันสมัย โดยการเตรียมการเพื่อให้ผู้ให้บริการในลักษณะ Service Provider บริการ Streaming Services (ด้าน Video Sharing Platform และ Video on Demand Services) เข้าสู่ระบบกำกับดูแลของ กสทช.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

(3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน

กสทช. และสำนักงาน กสทช. กำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี มุ่งเน้นไปสู่การพัฒนาและสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น ในการตรวจสอบเนื้อหารายการ สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. โครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์และตรวจสอบเนื้อหารายการ ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องจากปี 2566 เพื่อให้มีเครื่องมือสำหรับติดตามและกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตให้บริการแพร่ภาพกระจายเสียงให้เป็นไปตามกฎหมายและเงื่อนไขการอนุญาต ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตรวจสอบสถานีเป้าหมายได้ร้อยละ 100 และดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในส่วนภูมิภาคภายในระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ได้รับเรื่องร้องเรียน กสทช. จะทำการพิจารณาและสั่งการให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการกับ ผู้ถูกร้องเรียนหากพบว่ามีข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและได้รับบริการอย่างเป็นธรรม มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่

(4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

นโยบายของ กสทช. เกี่ยวกับแพลตฟอร์ม ‘ทราฟฟี่ฟองดูว์’ (Traffy Fondue) เพื่อรับเรื่องแจ้งและบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่าย ในขณะเดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาได้บริหารจัดการปัญหาอย่าง สำหรับสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้การให้บริการและการกำกับดูแล ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล มีการใช้ระบบการอนุญาตบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบติดตามและรายงานการตรวจสอบและกำกับดูแล การใช้ความถี่ด้วยเทคโนโลยี Video Streaming หรือ โครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์และตรวจสอบเนื้อหา รายการ เป็นต้น

5.1.4 การดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

คณะกรรมการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของ เลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่าย บรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุมทั่วถึง และส่งเสริมนวัตกรรมส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีการดำเนินการที่สำคัญ อาทิ การจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ (Cell Broadcasting System - CBS) เป็นความร่วมมือระหว่าง กสทช. และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

และสังคม โดยใช้เงินสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนาการโทรคมนาคม เพื่อเตือนภัยประชาชน
ในกรณีฉุกเฉิน ครอบคลุมพื้นที่เสาสัญญาณที่ให้บริการ และมีการปรับปรุงกฎหมายและข้อบังคับเพื่อส่งเสริม
การแข่งขันที่เป็นธรรม และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการลงทุนในโครงข่ายบรอดแบนด์ เพื่อรองรับความ
ต้องการของสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัล

การจัดทำแผนและพัฒนาปรับปรุงการกำกับดูแลบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคม
(Telecom Wholesale Roadmap) เพื่อใช้กำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการกำกับดูแลให้เหมาะสม
กับบริบทของประเทศไทย รวมทั้งสร้างความเข้าใจให้ผู้รับใบอนุญาตในการส่งข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อ
โครงข่ายโทรคมนาคม การดำเนินการนี้เป็นการส่งเสริมการแข่งขันและสร้างทางเลือกบริการแก่ผู้ใช้บริการ
โดยไม่เลือกปฏิบัติและให้เกิดความเท่าเทียมกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม

คณะกรรมการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของ
เลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการ มีการผลักดันให้
สำนักงาน กสทช. เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ ช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในการใช้บริการและเข้าถึง
ข้อมูลที่ต้องการและเป็นประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างความ
โปร่งใสในการดำเนินงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติ
ตามเงื่อนไขการอนุญาต

สำหรับการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ได้มีการดำเนินการ เช่น การจัดการและ
กำกับดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ในกิจการโทรคมนาคม ด้วยการยืนยันตัวตนและป้องกันการใช้ซิมการ์ด
ที่ไม่ได้ลงทะเบียน กำหนดให้ผู้ถือครองซิมการ์ดยืนยันตัวตนตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันการนำซิม
การ์ดไปใช้ในกิจกรรมผิดกฎหมาย เช่น การฉ้อโกงและการก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ และการตรวจสอบ
และตัดสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในกิจการผิดกฎหมาย ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ตำรวจ และหน่วยงาน
ด้านความมั่นคง ในการตรวจสอบและตัดวงจรสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ลักลอบใช้ในพื้นที่ชายแดนเพื่อการพนัน
ออนไลน์หรือกิจการที่ผิดกฎหมาย

ในส่วนของการจัดการการใช้งานคลื่นความถี่ผิดกฎหมาย มีตรวจสอบและปราบปรามการใช้
งานคลื่นความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาต เช่น การลักลอบใช้เครื่องวิทยุคมนาคมหรืออุปกรณ์สื่อสารในกิจกรรม
ผิดกฎหมาย โดยเฉพาะในพื้นที่ชายแดน มีการกำกับดูแลมาตรฐานอุปกรณ์วิทยุ ด้วยการกำหนดมาตรฐาน
ทางเทคนิคของเครื่องส่งและเครื่องรับวิทยุโทรคมนาคม เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและลดปัญหา
การรบกวนสัญญาณ การกำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือและอุปกรณ์ช่วยการเดินเรือ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช.
มุ่งเน้นการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมคลื่นความถี่ เช่น การสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนา
ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง รวมถึง 5G Use Case และ 5G Private Network

ด้วยกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริหารคลื่นความถี่ 3500 เมกะเฮิร์ตซ์ อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนการจัดสรรคลื่นความถี่ IMT ที่รองรับการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม อีกทั้งมีการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารกรณีเกิดภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน ด้วยการจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ (Cell Broadcasting System - CBS) และดาวเทียมบรอดแบนด์ OneWeb ในการเตือนภัยพิบัติ เป็นการดำเนินการที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มีการดำเนินการตามแผน USO ส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่ และเชิงสังคม เช่น โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับคนพิการ โครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับนักเรียนยากจนพิเศษ และการให้บริการโทรคมนาคมเฉพาะกลุ่มผู้พิการ เช่น กสทช. กำกับดูแลให้บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จัดทำแพ็คเกจเสริม และส่วนลดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบเติมเงินและรายเดือนในหลายรูปแบบ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนประชาชนกลุ่มคนพิการทุกประเภท

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม มีการกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่ หากพบว่ามีสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติต้องคำนวณผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนและเยียวยาโดยทันที นอกจากนี้มีการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษารูปแบบแนวทางและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศเพื่อนำมาไว้เป็นมาตรฐานเทียบเคียง (Benchmark) กับกรณีของประเทศไทยเพื่อพัฒนาขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาที่สร้างคุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเสริมสร้างระบบนิเวศดิจิทัล รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่น และคุ้มครองความปลอดภัย ให้กับประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม อาทิ การนำงบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ในการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ (Cell Broadcasting System - CBS) และโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมในพื้นที่ขาดแคลนในการดำเนินมาตรการตามแผน USO

2) การดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571)

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571) ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการแข่งขันเพิ่มขึ้น และการเข้าสู่ตลาดโทรคมนาคมของผู้ประกอบการรายใหม่

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ตลาดโทรคมนาคมมีการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น โดยลดอุปสรรคและส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเปิดให้มีการเข้าถึงโครงข่ายแก่ผู้ประกอบการรายอื่น (Open Access) ตลอดจนกำกับดูแลตลาดโทรคมนาคมให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ การแข่งขันจะนำไปสู่บริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสม ได้มีการดำเนินการดำเนินการส่งเสริมการแข่งขันและพัฒนาธุรกิจโทรคมนาคม โดยใช้เทคโนโลยี 5G SA เทคโนโลยี eSIM (embedded SIM) / iSIM (integrated SIM) รวมทั้ง Cloud Computing ในการสนับสนุน MVNO ซึ่งจะยกระดับการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของไทยให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำกับดูแลการให้บริการโครงข่ายสายปลายทาง (Last Mile) และอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ อีกทั้งกำกับดูแลการควบคุม TRUE และ DTAC และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด หรือ AWN และ บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) หรือ 3BB

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมที่หลากหลาย

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและส่งเสริมการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม โดยดำเนินโครงการ USO (Universal Service Obligation) เพื่อจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ขาดแคลน เช่น การพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ในชนบท การสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับคนพิการ และการให้บริการในกลุ่มเปราะบาง รวมถึงการใช้ดาวเทียมบรอดแบนด์ในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี เช่น 5G และระบบวิทยุดิจิทัล เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและปรับปรุงคุณภาพบริการ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาผ่านการรับฟังความคิดเห็นและการจัดประชุมสาธารณะ ซึ่งช่วยสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการดิจิทัลและยกระดับคุณภาพชีวิตในทุกพื้นที่ของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นให้เกิดการจัดสรรคลื่นความถี่อันเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติทั้งคลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม เพื่อการประกอบกิจการเชิงพาณิชย์ เพื่อประโยชน์สาธารณะเพื่อความมั่นคง และเพื่อการติดต่อสื่อสารกรณีเกิดภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน และเพื่อการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมี

ประสิทธิภาพได้มีการตรวจสอบสัญญาณการให้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ มีการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา และปรับปรุงการกำกับดูแลบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคม (Telecom Wholesale Roadmap) เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะการกำกับดูแลประเภทบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคมที่เหมาะสมกับประเทศไทย การปรับปรุงข้อมูลขอบเขตพื้นที่การให้บริการโครงข่าย (Coverage Area) ของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ให้สามารถวิเคราะห์ความครอบคลุมโครงข่ายผ่านระบบ ตรวจสอบโครงข่ายการให้บริการโทรคมนาคมในการติดตามและ กำกับดูแลการดำเนินการ สำหรับการอนุญาตและจัดสรรคลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างสอดคล้องกับเงื่อนไขหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและวิทยุคมนาคมให้เหมาะสมกับนิเวศอุตสาหกรรมดิจิทัล

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มีการทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มุ่งเน้นให้เกิดการอนุญาตประกอบกิจการที่รองรับบริบทการพัฒนาและการหลอมรวมของเทคโนโลยีและมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้งานด้านการอนุญาต พร้อมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแล เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดกฎหมาย ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและสาธารณะ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การยกระดับการคุ้มครองและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มุ่งเน้นให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และภัยคุกคามผ่านช่องทางโทรคมนาคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ให้สามารถปกป้องสิทธิของตนเองและสามารถรับมือและป้องกันตนเองจากคุกคาม ตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ และปลอดภัยจากภัยคุกคาม ดังจะเห็นได้จากการที่ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดำเนินการเชิงรุกในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยซึ่งเป็นปัญหาระดับชาติ

5.2 การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 และ แผนงาน/โครงการ ประจำปี 2567



ภาพที่ 5-1 ความสอดคล้องกันของแผนแม่บท และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570)

แผนปฏิบัติงานประจำปี 2567 จากแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570) มีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายทั้งสิ้น 5,212.6961 ล้านบาท ซึ่งเป็นงบรายจ่ายตามยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. จำนวน 4,605.1301 ล้านบาท งบประมาณของ กตป. จำนวน 97.5660 ล้านบาท และ เงินจัดสรรเข้ากองทุนฯ จำนวน 510.000 ล้านบาท ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีภารกิจรองรับยุทธศาสตร์ฯ จำนวน 10 แผนงาน/โครงการ/งาน จำแนกเป็น 2 แผนงาน 5 โครงการ 3 งาน/กิจกรรม จำนวนเงินงบประมาณทั้งสิ้น 2,449.0584 ล้านบาท (ร้อยละ 46.98)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีภารกิจรองรับยุทธศาสตร์ฯ จำนวน 9 แผนงาน/โครงการ/งาน จำแนกเป็น 1 แผนงาน 5 โครงการ 3 งาน/กิจกรรม จำนวนเงินงบประมาณทั้งสิ้น 171.1053 ล้านบาท (ร้อยละ 3.29)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีภารกิจรองรับยุทธศาสตร์ฯ จำนวน 10 แผนงาน/โครงการ/งาน จำแนกเป็น 1 แผนงาน 5 โครงการ 3 งาน/กิจกรรม จำนวนเงินงบประมาณทั้งสิ้น 857.0948 ล้านบาท (ร้อยละ 16.56)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีภารกิจรองรับยุทธศาสตร์ฯ จำนวน 13 แผนงาน/โครงการ/งาน จำแนก
3 แผนงาน 9 โครงการ 1 งาน/กิจกรรม จำนวนเงินงบประมาณทั้งสิ้น 1,127.0616 ล้านบาท (ร้อยละ
21.62)

ข้อมูลสถานการณ์ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงาน
กสทช. ณ ไตรมาสที่ 3/2567 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2567) มีโครงการที่อยู่ระหว่างการเตรียมการ
จำนวน 2 โครงการอยู่ระหว่างการดำเนินการ 33 โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ 4 โครงการ และยกเลิก
ดำเนินการ 3 โครงการ

จากแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570) สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำ
แผนปฏิบัติงานประจำปี 2567 ที่มีการกำหนดแผนงาน/โครงการของสำนักงาน กสทช. ปี 2567 เฉพาะที่
เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ดังตารางที่ 4-2

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

แผนงาน/โครงการของสำนักงาน กสทช. ปี 2567

ตารางที่ 5-1 แผนงาน/โครงการของสำนักงาน กสทช. ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการพัฒนาระบบราชการและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล						
งานสร้างการรับรู้ และความเข้าใจ ของสาธารณะใน การบริหารคลื่น ความถี่และกำกับ ดูแลกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการ โทรคมนาคมและ กิจการดาวเทียม	สบ.	งบประมาณทั้งสิ้น 118,945,300.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 118,945,300.00	เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทิศทางการดำเนินงาน แนวนโยบายของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. รวมถึงข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ และสร้างความ ตระหนักรู้จากการใช้งาน และประโยชน์จากเทคโนโลยี การสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้าง ความเชื่อมั่นให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการดำเนินงาน และการกำกับดูแลของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อ เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นที่ ยอมรับแก่สาธารณชน	ประชาชน ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย รวมทั้งบุคลากรของ สำนักงาน กสทช. เกิดการรับรู้และมี ความเข้าใจในภารกิจด้านการบริหาร คลื่นความถี่และกำกับดูแลกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการ โทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม ที่ถูกต้องผ่านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ และ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ คลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน
งานสนับสนุนการ ยกระดับ	ตบ.	งบประมาณทั้งสิ้น 6,607,500.00	เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณธรรม จริยธรรม ทำงานอย่างมี	1. เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสร้าง ความตระหนักรู้เพื่อให้บุคลากรของ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ภายในและภายนอกมี	สิทธิที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ จากการบริการ เมื่อบุคลากรของ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
ธรรมาภิบาลของ สำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน		ตั้งงบประมาณ ปี 2567 6,607,500.00	ประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อน องค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และ มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และส่วนรวมเป็นสำคัญ พร้อมทั้ง สร้างวัฒนธรรมองค์กรของ สำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กร ธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน	สำนักงาน กสทช. มีการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ มีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี 2. ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงาน (ITA) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567 สูงกว่า เป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายที่ กำหนดที่คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95)	ความรู้ความเข้าใจใน การประเมิน ITA	สำนักงาน กสทช. มีคุณธรรม จริยธรรม ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ
งานสนับสนุน ภารกิจคณะ กรรมการบริหาร กองทุนวิจัยและ พัฒนากิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม เพื่อ	ทบ.	งบประมาณทั้งสิ้น 18,731,300.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 18,731,300.00	เพื่อสนับสนุนภารกิจคณะ กรรมการบริหารกองทุนวิจัยและ พัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ สาธารณะ และเพื่อให้การจัดสรร เงินกองทุนเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า	ส่งเสริมและสนับสนุนทุนวิจัยจาก กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ สาธารณะ เพื่อส่งเสริมและ สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากร สื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือผู้ด้อยโอกาส และดำเนินการ ให้ประชาชนได้รับบริการด้าน	นโยบายและแผนการ จัดสรรทุนประเภทต่าง ๆ ของกองทุนวิจัยและ พัฒนาฯ ประจำปี 2567	สิทธิที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ จากโครงการที่ได้รับการสนับสนุน งบประมาณการพัฒนาทรัพยากร สื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุหรือผู้ด้อยโอกาส และ ดำเนินการให้ประชาชนได้รับ บริการด้าน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
ประโยชน์ สาธารณะ				กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างทั่วถึง		กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างทั่วถึง
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล						
แผนงานบริหาร คลื่นความถี่ กำกับ ดูแลกิจการ ดาวเทียมและ บริหารกิจการ ส่วนภูมิภาค และสนับสนุนการ สร้างความร่วมมือ ระหว่างประเทศ	กค. /บก.	งบประมาณทั้งสิ้น 612,921,451.68	ยกระดับการบริหารจัดการคลื่น ความถี่และเพิ่มขีดความสามารถ ในการใช้ประโยชน์จากกิจการ ดาวเทียม พัฒนาสำนักงาน กสทช.ส่วนภูมิภาคให้มี ประสิทธิภาพและเหมาะสมกับ พื้นที่ เพื่อการบริการประชาชน อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	คลื่นความถี่เพียงพอต่อความ ต้องการใช้งาน สามารถรักษาไว้และ ใช้ประโยชน์จากสิทธิในการเข้าใช้ วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย และสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค สามารถสนับสนุนการบูรณาการ งานและขับเคลื่อนภารกิจของ สำนักงาน กสทช. ในระดับพื้นที่ทั่ว ประเทศ	การบริหารคลื่นความถี่ กำกับดูแลกิจการ ดาวเทียม และบริหาร กิจการส่วนภูมิภาค	การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติ ของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กร จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562
งานขับเคลื่อน ภารกิจการบริหาร คลื่นความถี่ให้ สอดคล้องกับ นโยบายและแผน ของชาติที่	คป.	งบประมาณทั้งสิ้น 6,556,700.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 6,556,700.00	เพื่อให้การบริหารจัดการคลื่น ความถี่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบาย และแผนของชาติที่เกี่ยวข้อง สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง	สำนักงาน กสทช. มีการบริหารและ จัดสรรคลื่นความถี่อย่างมี ประสิทธิภาพ เพียงพอต่อ ความต้องการใช้งาน และปราศจาก การรบกวนซึ่งกันและกัน	การพัฒนานโยบาย แผน กฎระเบียบ แนวทางที่ เกี่ยวข้องกับการบริหาร คลื่นความถี่	การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ อันเป็นสมบัติของชาติตาม พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
เกี่ยวข้องให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง ไป			อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อสาธารณะ			โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562
งานพัฒนา บุคลากรในกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และประชาชนให้ พร้อมเข้าสู่ ยุคเศรษฐกิจและ สังคมดิจิทัล	สท.	งบประมาณทั้งสิ้น 20,385,600.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 20,385,600.00	ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา บุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม รวมทั้งประชาชนให้ มีองค์ความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องให้ พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคม ดิจิทัล	บุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีมาตรฐาน การสื่อสารภายใต้จริยธรรม เพิ่มมากขึ้น และประชาชนเกิด ความรู้ ความเข้าใจ พร้อมเข้าสู่ยุค เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลมากขึ้น	กิจกรรมการพัฒนา บุคลากรในกิจการ กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และประชาชน ให้พร้อมเข้าสู่ยุค เศรษฐกิจและสังคม ดิจิทัล	สิทธิที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ จากการบริการที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้น เมื่อบุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีความรู้และทักษะพร้อม เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และประชาชนเองจะได้รับ การพัฒนาให้มีความรู้ในด้านที่ เกี่ยวข้องให้พร้อมเข้าสู่ยุค เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเช่นกัน
งานพัฒนา บุคลากรในกิจการ โทรคมนาคมและ ประชาชน ให้ พร้อมเข้าสู่ยุค เศรษฐกิจ และ สังคมดิจิทัล	ทค.	งบประมาณทั้งสิ้น 3,531,600.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 3,531,600.00	เพื่อพัฒนาบุคลากรในกิจการ โทรคมนาคมและประชาชนให้มี ความรู้ความเชี่ยวชาญ และมี ศักยภาพเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ยุค เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	บุคลากรในกิจการโทรคมนาคมและ ประชาชนมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	งาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาบุคลากรใน กิจการโทรคมนาคมและ ประชาชน ให้พร้อมเข้าสู่ ยุคเศรษฐกิจและสังคม ดิจิทัล	สิทธิที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ จากการบริการที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้น เมื่อบุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีความรู้และทักษะพร้อม เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
โครงการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ระบบห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร สำนักงาน กสทช. ระยะที่ 2	บป.	งบประมาณทั้งสิ้น 2,281,600.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 2,281,600.00	เพื่อพัฒนาระบบห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์และศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร สำนักงาน กสทช. ให้มี ประสิทธิภาพ สามารถรองรับ การดำเนินงาน และการให้บริการ ได้อย่างทั่วถึงเป็นสาธารณะ เพื่อ เป็นศูนย์กลางทางวิชาการใน การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับ หน่วยงานภายนอก ใน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน รวมถึงการสร้างพื้นที่แลกเปลี่ยน ข้อมูลในการเผยแพร่องค์ความรู้ ของสำนักงาน กสทช. สำหรับ ผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงกลุ่มผู้พิการสามารถเข้าถึง ข้อมูลของห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงาน	ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดย ผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงกลุ่มผู้พิการ สามารถเข้าใช้ บริการค้นหาข้อมูล แลกเปลี่ยนองค์ ความรู้ทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน กสทช. และค้นหาข้อมูลหรือขอ ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร สำนักงาน กสทช. ได้อย่าง สะดวกและตรงความต้องการมาก ยิ่งขึ้น รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการทุก ภาคส่วนได้อย่างทั่วถึง	ระบบห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ และ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงาน กสทช. (พัฒนาต่อยอด การให้บริการเพิ่มเติม)	สิทธิที่ประชาชนจะได้รับบริการ ยิ่งขึ้น โดยผู้ให้บริการทุก กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงกลุ่มผู้พิการ สามารถเข้าใช้บริการค้นหาข้อมูล แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทรัพยากร สารสนเทศห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน กสทช.

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			กสทช. ได้อย่างสะดวกและ ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น			
โครงการสำรวจ พฤติกรรมการใช้ การเข้าถึงสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และ โทรคมนาคมของ ไทย	ศว.	งบประมาณทั้งสิ้น 5,000,000.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 5,000,000.00	1. เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้ การเข้าถึงสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และโทรคมนาคมของไทย 2. เพื่อให้มีฐานข้อมูลพฤติกรรม การใช้ การเข้าถึงสื่อของผู้รับชม โทรทัศน์ ผู้ฟังของสถานี วิทยุกระจายเสียง	สามารถนำข้อมูลพฤติกรรมการใช้ การเข้าถึงสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และ โทรคมนาคมของไทยไปใช้สนับสนุน การจัดทำนโยบายและแนวทาง การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม	รายงานผลการสำรวจ และฐานข้อมูลพฤติกรรม การใช้ การเข้าถึงสื่อของ ผู้รับชมโทรทัศน์ ผู้ฟัง ของสถานีวิทยุกระจาย เสียง และผู้ใช้งาน เครือข่ายโทรคมนาคม	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อกำกับดูแลและการบริการประชาชน						
แผนงานบริหาร คลื่นความถี่ กำกับ ดูแลกิจการ ดาวเทียมและ บริหารกิจการส่วน ภูมิภาค	ภค. /บก.	งบประมาณทั้งสิ้น 612,921,451.68	ยกระดับการบริหารจัดการคลื่น ความถี่และเพิ่มขีดความสามารถ ในการใช้ประโยชน์จากกิจการ ดาวเทียม พัฒนาสำนักงาน กสทช.ส่วนภูมิภาคให้มี ประสิทธิภาพและ เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อการบริการ	คลื่นความถี่เพียงพอต่อความ ต้องการใช้งาน สามารถรักษาไว้และ ใช้ประโยชน์จากสิทธิในการเข้าใช้วง โคจรดาวเทียมของประเทศไทย และสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค สามารถสนับสนุนการบูรณาการ งานและขับเคลื่อนภารกิจของ	การบริหารคลื่นความถี่ กำกับดูแลกิจการ ดาวเทียม และบริหาร กิจการส่วนภูมิภาค	การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติ ของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กร จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
และสนับสนุน การสร้าง ความร่วมมือระหว่าง ประเทศ			ประชาชนอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	สำนักงาน กสทช. ในระดับพื้นที่ทั่วประเทศ		โทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562
งานขับเคลื่อน ภารกิจการบริหาร คลื่นความถี่ให้ สอดคล้องกับ นโยบายและ แผนของชาติที่ เกี่ยวข้องให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง ไป	คป.	งบประมาณทั้งสิ้น 6,556,700.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 6,556,700.00	เพื่อให้การบริหารจัดการคลื่น ความถี่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบาย และแผนของชาติที่เกี่ยวข้อง สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อสาธารณะ	สำนักงาน กสทช. มีการบริหารและ จัดสรรคลื่นความถี่อย่างมี ประสิทธิภาพ เพียงพอต่อ ความต้องการใช้งาน และปราศจาก การรบกวนซึ่งกันและกัน	การพัฒนานโยบาย แผน กฎระเบียบ แนวทางที่ เกี่ยวข้องกับการบริหาร คลื่นความถี่	การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ อันเป็นสมบัติของชาติตาม พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562
โครงการจัดหาชุด สถานีตรวจสอบ การใช้ความถี่วิทยุ ระบบควบคุม ระยะไกล จำนวน 5 สถานี	กภ.	งบประมาณทั้งสิ้น 59,288,100.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 8,907,000.00	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ตรวจสอบคลื่นความถี่ให้ ครอบคลุมทั่วประเทศ	สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค มีเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ที่มี ประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถให้บริการผู้ประกอบการ และประชาชนอย่างมีมาตรฐาน	ชุดสถานีตรวจสอบการ ใช้ความถี่วิทยุระบบ ควบคุมระยะไกล	การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ อันเป็นสมบัติของชาติตาม พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
		ตั้งงบประมาณ ปี 2567 50,381,100.00		สามารถลดการแพร่คลื่นรบกวน		โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ที่มี ประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถให้บริการผู้ประกอบการ และประชาชนอย่างมีมาตรฐาน สามารถลดการแพร่คลื่นรบกวน
โครงการจัดหา เครื่องตรวจ วิเคราะห์คลื่น ความถี่วิทยุ ชนิด Realtime Bandwidth แบบสเปกตรัม ย่านความถี่ 10 MHz - 42 GHz จำนวน 22 ชุด	กท.	งบประมาณทั้งสิ้น 53,888,600.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 13,475,000.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 40,413,600.00	เพื่อจัดหาเครื่องตรวจวิเคราะห์ คลื่นความถี่วิทยุ ชนิด Realtime Bandwidth แบบสเปกตรัม ย่าน ความถี่ 10 MHz - 42 GHz จำนวน 22 ชุด	สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และ สำนักกิจการภูมิภาคมีเครื่องตรวจ วิเคราะห์คลื่นความถี่วิทยุที่มี ประสิทธิภาพสูงรองรับเทคโนโลยีที่ ทันสมัย สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงาน ในภาคสนามได้อย่างสะดวก คล่องตัว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน	เครื่องตรวจวิเคราะห์ คลื่นความถี่วิทยุ ชนิด Realtime Bandwidth แบบสเปกตรัม ย่าน ความถี่ 10 MHz - 42 GHz	การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ อันเป็นสมบัติของชาติตาม พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ที่มี ประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถให้บริการผู้ประกอบการ และประชาชนอย่างมีมาตรฐาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
						สามารถลดการแพร่คลื่นรบกวน
โครงการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ระบบติดตามและ รายงานการ ตรวจสอบและ กำกับดูแลการใช้ ความถี่ด้วย เทคโนโลยี Video Streaming	กก.	งบประมาณทั้งสิ้น 6,196,400.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 937,100.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 5,259,300.00	เพื่อจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ติดตามและ รายงานการตรวจสอบและกำกับ ดูแลการใช้ความถี่ด้วยเทคโนโลยี Video Streaming	สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค มีรายงานการตรวจสอบและกำกับ ดูแลการใช้ความถี่ด้วยเทคโนโลยี Video Streaming เพื่อให้ การปฏิบัติการตรวจสอบและ จับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว	ระบบติดตามและ รายงานการตรวจสอบ และกำกับดูแลการใช้ ความถี่ด้วยเทคโนโลยี Video Streaming	การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่น ความถี่เป็นสมบัติของชาติตาม พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ที่มี ประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วประเทศ ในการปฏิบัติการตรวจสอบ และจับกุมผู้กระทำผิดอย่าง คล่องตัวรวดเร็ว
โครงการจัดหา อุปกรณ์จัดเก็บ ข้อมูลสำหรับการ ออกอากาศของ	กก.	งบประมาณทั้งสิ้น 22,455,000.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 3,368,300.00	เพื่อจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล สำหรับการออกอากาศของสถานี วิทยุกระจายเสียง จำนวน 48 ชุด	สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค มี เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ รองรับ เทคโนโลยีใหม่ เพื่อใช้ตรวจสอบ เนื้อหาการออกอากาศทาง วิทยุกระจายเสียงที่เข้าข่ายกระทำ	อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล สำหรับการออกอากาศ ของสถานีวิทยุ กระจาย เสียง	

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
สถานี วิทยุกระจายเสียง จำนวน 48 ชุด		ตั้งงบประมาณ ปี 2567 19,086,700.00		ความผิดที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคที่ได้ครอบคลุมพื้นที่ รับผิดชอบ		
โครงการบูรณา การระบบรักษา ความปลอดภัย ของสำนักงาน กสทช. ภาค 2	ภค.2	งบประมาณทั้งสิ้น 6,537,200.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 1,990,800.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 4,546,400.00	เพื่อบูรณาการระบบรักษาความ ปลอดภัยของสำนักงาน กสทช. ภาค 2 ให้มีความปลอดภัยด้วย เทคโนโลยีสมัยใหม่ ปลอดภัยต่อ ทรัพย์สินของสำนักงาน พนักงาน ตลอดจนประชาชนที่เข้ารับบริการ	เพิ่มขีดความสามารถในการ ดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ใน ส่วนภูมิภาค ในฐานะกลไกสำคัญใน การสนับสนุนการบูรณาการงาน และขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงาน กสทช. ในระดับพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อให้การบริการประชาชนในพื้นที่ ต่าง ๆ มีความครอบคลุมในทุก ๆ บริการ และได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา	ระบบและเครื่องมือใน การรักษาความปลอดภัย ภายในพื้นที่ของ สำนักงาน กสทช. ภาค 2	สิทธิที่จะได้รับการป้องกันข้อมูล ของประชาชนที่อาจจะถูกโจมตี จากผู้ไม่หวังดี และเป็นประโยชน์ ทางอ้อมกับประชาชนที่โดย สำนักงาน กสทช. จะมีระบบ ป้องกันการโจมตีเว็บไซต์ สำนักงาน กสทช. ในระดับเครือข่ายที่มี ประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชน
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป						
แผนงานบริหาร กิจการกระจาย เสียงและโทรทัศน์	สท.	งบประมาณทั้งสิ้น 298,112,100.00	เพื่อเสริมสร้างศักยภาพใน การกำกับดูแล 4 กิจการกระจาย เสียงและกิจการโทรทัศน์ของ ประเทศ ศึกษาแนวทางการกำกับ	ประชาชนมีสิทธิ เสรีภาพและ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารใน กิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และ	การบริหารกิจการ กระจายเสียงและ โทรทัศน์	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			ดูแลผู้ให้บริการที่ยังไม่อยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของ กสทช. และ พัฒนากลไกในการกำกับดูแล เนื้อหา การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ กระจายเสียงและโทรทัศน์	รู้เท่าทัน รวมทั้งได้รับการคุ้มครอง มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบ กิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์		Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน
แผนงานบริหาร กิจการ โทรคมนาคม	ทค.	งบประมาณทั้งสิ้น 452,983,500.00	เพื่อเสริมสร้างศักยภาพใน การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ของประเทศ ส่งเสริมให้เกิด การแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม เร่งขยายโครงข่ายและโครงสร้าง พื้นฐานโทรคมนาคมให้ครอบคลุม ทั้งประเทศสร้างความเข้มแข็ง ให้กับประชาชนพัฒนาโลก เครือข่ายภาคประชาชนใน การคุ้มครองผู้บริโภคอย่าง ต่อเนื่อง	ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานอย่างทั่วถึงและ เท่าเทียม รวมทั้งได้รับการคุ้มครอง มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบ กิจการโทรคมนาคม	การบริหารกิจการ โทรคมนาคม	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน
แผนงานสนับสนุน ภารกิจกำกับ	ยก.	งบประมาณทั้งสิ้น 180,000,000.00	เพื่อสนับสนุนภารกิจกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการ	การบริหารคลื่นความถี่และกำกับ ดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการ	การสนับสนุนภารกิจ กำกับดูแลกิจการ	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
ดูแลกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการ โทรคมนาคม และ กิจการดาวเทียม สื่อสาร			โทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียมสื่อสาร ของ กสทช. ที่มีความเร่งด่วนที่ จะต้องดำเนินการ สามารถแก้ไข ปัญหาตามสถานการณ์ที่อาจ เกิดขึ้นได้ทันต่อเหตุการณ์	โทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และ กิจการดาวเทียมสื่อสาร รวมทั้ง การบริหารสำนักงาน กสทช. ให้มี ความต่อเนื่องและคล่องตัวในกรณีที่ เกิดสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้	กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ กิจการ โทรคมนาคม และ กิจการดาวเทียมสื่อสาร	ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน
งานสนับสนุนการ จัดกิจกรรมที่ ส่งเสริมและ สนับสนุนการ ดำเนินงานของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. เพื่อดำเนินการ เกี่ยวเนื่อง ทางด้าน วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์	อบ.	งบประมาณทั้งสิ้น 117,820,000.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 117,820,000.00	เพื่อสนับสนุนงบประมาณการจัด กิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. เพื่อ ดำเนินการที่เกี่ยวข้องทางด้าน วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือ สาธารณกุศลตามระเบียบ คณะกรรมการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการ	ประชาชนได้รับประโยชน์จาก กิจกรรม/โครงการ ที่มีการเผยแพร่ ความรู้ด้านวิทยุกระจายเสียง/ โทรทัศน์/โทรคมนาคม/วิทยุ คมนาคม หรือการศึกษา/ สาธารณสุข/วัฒนธรรม/ความมั่นคง ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและ โทรคมนาคม การกระจายเสียงหรือ เทคโนโลยี รวมทั้งการดำเนินการ เกี่ยวเนื่องทางด้านวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โทรคมนาคม หรือ วิทยุคมนาคมที่จัดขึ้นเพื่อประโยชน์	ให้การสนับสนุน งบประมาณการจัด กิจกรรมแก่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องที่ส่งเสริมการ ดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้ระเบียบ คณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการสนับสนุนการ	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
โทรคมนาคม หรือ ด้านวิทยุคมนาคม ที่จัดขึ้นเพื่อ ประโยชน์ สาธารณะหรือ สาธารณกุศล			สนับสนุนการจัดกิจกรรมที่ ส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. พ.ศ. 2561	สาธารณะหรือสาธารณกุศล	จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและ สนับสนุน การดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. พ.ศ. 2561 ตามที่ร้องขอ	
โครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์ และตรวจสอบ เนื้อหารายการ	ปส.	งบประมาณทั้งสิ้น 14,980,000.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 12,581,500.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 2,398,500.00	เพื่อพัฒนาระบบวิเคราะห์และ ตรวจสอบเนื้อหารายการด้าน การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารและ ยา และเพื่อให้มีเครื่องมือติดตาม และกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตหรือ ผู้รับอนุญาตที่ให้บริการแพร่ภาพ กระจายเสียง ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ประกาศหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการอนุญาตในด้าน การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหาร และยา	สำนักงาน กสทช. มีเครื่องมือใน การติดตามและกำกับดูแลผู้รับ ใบอนุญาตหรือผู้รับอนุญาตที่ ให้บริการแพร่ภาพกระจายเสียง ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและ โทรทัศน์	ระบบวิเคราะห์และ ตรวจสอบเนื้อหารายการ ด้านการโฆษณา ผลิตภัณฑ์อาหารและยา	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่อน ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
โครงการความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนักและการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธีและรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์	วท.	งบประมาณทั้งสิ้น 20,265,700.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 10,027,200.00	เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลสายสื่อสารภายใต้โครงการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าหรือเส้นทางในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และมีการนำข้อมูลที่ได้ลงระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศของสำนักงาน กสทช. เพื่อจัดทำข้อมูลเส้นทางที่อนุญาตและไม่อนุญาตให้พาดสายสื่อสารในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และให้สามารถจัดลำดับเส้นทางที่มีความสำคัญหรือมีความจำเป็นในการดำเนินการนำระบบสื่อสารลงใต้ดิน หรือจัดระเบียบสายสื่อสาร	สำนักงาน กสทช. มีระบบจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และสามารถแสดงผลบนแผนที่ภูมิศาสตร์สารสนเทศของสำนักงาน กสทช. วิเคราะห์เส้นทางที่มีสายสื่อสารเกินมาตรฐานจนไม่สามารถอนุญาตให้พาดสาย และเส้นทางที่สามารถอนุญาตพาดสาย นำไปวางแผนเส้นทางที่ควรมีการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือนำสายสื่อสารลงใต้ดินได้อย่างเหมาะสม	ระบบจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเคลื่อนที่ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน
โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัย	วท.	งบประมาณทั้งสิ้น 4,579,600.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2565	เพื่อจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe) ให้สามารถรับส่งคำร้องของประชาชนไปยังผู้ประกอบการ	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความสะดวกในการจัดการแก้ไขปัญหาสายสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยต่อประชาชน (P-safe)	สิทธิในการได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีเมื่อมีการปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสารการพาดสายสื่อสารอย่างเหมาะสม เพราะใน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
ปลอดภัยของ ประชาชน (p-safe)		ได้รับงบประมาณ ปี 2566 2,533,800.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 2,045,800.00	ได้โดยผ่านระบบบริหารจัดการ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และตอบ กลับการแก้ไขผ่านระบบฯ ให้ ผู้ร้องรับทราบผลการดำเนินการ โดยไม่ล่าช้า รองรับนโยบาย การพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้ เป็นสำนักงานดิจิทัล			ปัจจุบันนี้จะเห็นว่าปัญหา การขาดสายสื่อสารที่รกรุงรัง
โครงการจ้างที่ ปรึกษาเพื่อจัดทำ แผนพัฒนาและ ปรับปรุงการ กำกับดูแลบริการ ค้าส่งใน กิจการ โทรคมนาคม (Telecom Wholesale Roadmap)	ชท.	งบประมาณทั้งสิ้น 8,168,000.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 2,658,900.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 5,509,100.00	เพื่อจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุง การกำกับดูแลบริการค้าส่งใน กิจการโทรคมนาคม (Telecom Wholesale Roadmap)	แนวทางการกำกับดูแลบริการค้าส่ง ในกิจการโทรคมนาคม ที่สอดคล้อง กับสภาพตลาดในปัจจุบัน และมี ความเป็นเอกภาพ เป็นไปตาม ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียใน ตลาดค้าส่งของกิจการโทรคมนาคม	1. แผนพัฒนาและ ปรับปรุงการกำกับดูแล บริการค้าส่งในกิจการ โทรคมนาคม 2. คู่มือการส่งข้อมูล การใช้และเชื่อมต่อ โครงข่ายโทรคมนาคมฯ	ผู้ประกอบการได้รับสิทธิจากการ สนับสนุนของสำนักงาน กสทช. ใน การดำเนินธุรกิจด้วยการกำกับดูแล บริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคม ที่สอดคล้องกับสภาพตลาดใน ปัจจุบัน และ มีความเป็นเอกภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้มี ส่วนได้เสียในตลาดค้าส่งของ กิจการโทรคมนาคม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม	กท.	งบประมาณทั้งสิ้น 136,300,000.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2565 4,338,900.00 ได้รับงบประมาณ ปี 2566 21,694,500.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 15,538,100.00 ผูกพันงบประมาณ ปี 2568 26,578,500.00 ผูกพันงบประมาณ ปี 2569 28,623,000.00	เพื่อการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ใน การจัดทำรายละเอียด ประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการ ภายใต้แผนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม และเพื่อให้ คำปรึกษาแนะนำในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและ บริหารแผนงาน/โครงการภายใต้ แผนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม	สามารถดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม และติดตามความก้าวหน้า ของโครงการภายใต้แผนการจัดให้ มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดย ทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม เพื่อให้ สามารถดำเนินงานบรรลุตาม แผนงานที่กำหนดไว้ในแต่ละ ยุทธศาสตร์	มีแผนปฏิบัติการ/ แผนงาน/โครงการและ รายงานตรวจสอบ ควบคุม ติดตาม ความก้าวหน้า โครงการภายใต้แผน การจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดย ทั่วถึงและบริการเพื่อ สังคม	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
		ผูกพันงบประมาณ ปี 2570 32,712,000.00 ผูกพันงบประมาณ ปี 2571 6,815,000.00				
โครงการปรับปรุง ฐานข้อมูลแผนที่ ดิจิทัลมาตรฐาน แสดงความ หนาแน่น (การกระจุก หรือ กระจายตัว) ของ ประชากร ขนาด กริด 1 คูณ 1 กิโลเมตร	วท.	งบประมาณทั้งสิ้น 4,900,000.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 4,900,000.00	1. เพื่อปรับปรุงแผนที่ดิจิทัล มาตรฐานแสดงความหนาแน่น (การกระจุก หรือ กระจายตัว) ของประชากรทั้งประเทศ ละเอียด ถึงระดับกริด 1 คูณ 1 กิโลเมตร (Grid Population) ครอบคลุม พื้นที่ทั้งประเทศที่สำนักงาน กสทช. ใช้งานอยู่ให้เป็นปัจจุบัน 2. เพื่อปรับปรุงข้อมูลขอบเขต พื้นที่การให้บริการโครงข่าย (Coverage Area) ของระบบ สารสนเทศภูมิศาสตร์ของ สำนักงาน กสทช. สามารถ	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Base Map) ของสำนักงาน กสทช. สามารถวิเคราะห์ความครอบคลุม โครงข่ายในการติดตามและกำกับ ดูแลการดำเนินการสำหรับ การอนุญาตและจัดสรรคลื่นความถี่ให้ เป็นไปอย่างสอดคล้องกับเงื่อนไข ใบอนุญาต	ฐานข้อมูลแผนที่ดิจิทัล มาตรฐานที่มีการแสดง ความหนาแน่น (การกระจุกหรือกระจาย ตัว) ของประชากร ขนาดกริด 1 คูณ 1 กิโลเมตร	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			วิเคราะห์ความครอบคลุม โครงข่าย ผ่านระบบตรวจสอบ โครงข่ายการให้บริการ โทรคมนาคม (telecominfra.nbtc.go.th) เดิมที่ใช้งานอยู่ ในการติดตามและ กำกับดูแลการดำเนินการสำหรับ การอนุญาตและจัดสรรคลื่น ความถี่ให้เป็นไปอย่างสอดคล้อง กับเงื่อนไขหลักเกณฑ์ที่กำหนด			
โครงการจ้าง พัฒนาและบริหาร ระบบการประมูล เลขหมายสวใน รูปแบบออนไลน์ ของ สำนักงาน กสทช.	จท.	งบประมาณทั้งสิ้น ตั้งงบประมาณ ปี 2567 2,000,000.00	เพื่อพัฒนาและบริหารระบบ ประมูลเลขหมายสวในรูปแบบ ออนไลน์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้เกิดการจัดสรรทรัพยากร เลขหมายโทรคมนาคมอย่างมี ประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้าถึงเลขหมายสว บริหารจัดการประมูล	สามารถจัดการการประมูล เลขหมายสวได้คราวละเป็นจำนวน มาก มีการจัดการบริหารเชิงระบบ ที่ดี สามารถตรวจสอบข้อมูล การประมูลได้อย่างชัดเจน เปิดโอกาส ให้ประชาชนสามารถครอบครอง เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็น เลขหมายสวอย่างเท่าเทียมและ ทั่วถึง ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐ	ระบบการประมูลเลข หมายสวในรูปแบบ ออนไลน์ของสำนักงาน กสทช.	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่น ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

โครงการ	หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			เลขหมายสวดยแบบออนไลน์ของ สำนักงาน กสทช. อย่างมีอาชีพ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็น ธรรมในการแข่งขัน โปร่งใส ตรวจสอบได้			
โครงการผลิตและ เผยแพร่สื่อ รายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์โฆษณา ภารกิจภายใต้ แผนการจัดให้มี บริการ โทรคมนาคม พื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อ สังคม ประจำปี 2567 ผ่านสื่อ โทรทัศน์และสื่อ ออนไลน์	กท.	งบประมาณทั้งสิ้น 8,000,000.00 ตั้งงบประมาณ ปี 2567 8,000,000.00	เพื่อผลิตสื่อรายการโทรทัศน์ สื่อ ภาพยนตร์โฆษณา และเนื้อหา เกี่ยวกับการกิจและโครงการ ภายใต้แผนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม เพื่อส่งเสริม การรับรู้และความเข้าใจ หรือ สร้างการตระหนักรู้ในเรื่อง ดังกล่าวเพื่อนำไปประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ในช่องทางสื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ และเผยแพร่ผ่าน แพลตฟอร์มสำหรับวีดีโอ	สร้างความรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ภารกิจและโครงการภายใต้แผนการ จัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม ให้กับประชาชนทั่วไปและ หน่วยงานทุกภาคส่วน และส่งเสริม ภาพลักษณ์ของสำนักงาน กสทช. ภายใต้ภารกิจและโครงการภายใต้ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคม พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ในเชิงบวกต่อสาธารณชน	สื่อรายการโทรทัศน์ และ สื่อภาพยนตร์โฆษณา เพื่อนำไปประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผ่านรายการ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ และเผยแพร่ผ่าน แพลตฟอร์มสำหรับวีดีโอ	การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่อน ความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ตามความจำเป็นในการใช้งาน



กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทที่ 6

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย 5 ภูมิภาค

ตารางที่ 6-1 จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย 5 ภูมิภาค

ภาค	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	วันที่จัดประชุม	สถานที่จัดประชุม (โรงแรม)
1. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครพนม	164	11 ตุลาคม 2567	ฟอร์จูน ริเวอร์วิว
2. ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	176	25 ตุลาคม 2567	แกรนด์ฟอร์จูน
3. ภาคเหนือ จังหวัดเชียงราย	166	8 พฤศจิกายน 2567	เฮอริเทจเชียงราย ไฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น
4. ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี	166	15 พฤศจิกายน 2567	เจ้าหลาว ทอแสงบีช
5. ภาคกลาง จังหวัดลพบุรี	159	22 พฤศจิกายน 2567	YSW Hotel
รวม	831		

ครั้งที่ 1 จังหวัดนครพนม

วันที่ 11 ตุลาคม 2567 เวลา 08.30 - 16.00 น. ณ ห้องแกรนด์บอลรูม โรงแรมฟอร์จูน ริเวอร์วิว จังหวัดนครพนม มีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 164 คน ประกอบด้วย ประชาชนในอำเภอเมือง และ ในอำเภอต่าง ๆ ไกลเคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 6-1 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย
จังหวัดนครพนม

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มต่าง ๆ รับรู้การทำงานของ กสทช. ในระดับพอใช้ ซึ่งชี้ให้เห็นว่านโยบายหลักจะชัดเจนในระดับหนึ่ง แต่การปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการยังไม่สามารถสื่อสารหรือส่งผลให้เข้าใจอย่างเพียงพอ ดังนั้นควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมมากขึ้นในทุกกระดับ เพื่อเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจในบทบาทและการทำงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และการพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการควรเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความครอบคลุมและเท่าเทียม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-2 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ
1. การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ง่าย มีการนำข้อมูลไปใช้ในกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย เช่น การหลอกลวง หรือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์
2. ข้อมูลที่เป็นอันตราย เช่น ข่าวเกี่ยวกับไซเบอร์หรือภัยอาชญากรรม อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบหรือ อาชญากรรม การโฆษณาอาหารเสริมเกินจริงยังสร้างความเข้าใจผิดในหมู่ประชาชน
3. สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะในพื้นที่ชายแดนและพื้นที่ราบสูง
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน
1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาที่รุนแรงและส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง และมีการลักลอบพาดสายสัญญาณไปตามสะพานมิตรภาพไทย-ลาว ไปใช้ในประเทศลาว
2. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการประมุขวิทยุเป็นการจำกัดสิทธิเสรีภาพของสื่อมวลชน และปัญหาคลื่นวิทยุจากลาวมาจนคลื่นไทย
3. ข่าวที่มีความรุนแรงถูกนำเสนอมากเกินไป อาจส่งผลให้เกิดความเครียดและตื่นตระหนกในสังคม
4. พื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์หรือมีสัญญาณไม่ครอบคลุม
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ
1. การได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์หรือการหลอกให้โอนเงินผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต
2. การที่อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยในบางพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ
1. การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัญหาที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของประชาชน
2. การขาดสื่อในภาษาที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ ทำให้ผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างทั่วถึง
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่และมีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเชิงลึกของประชาชน
2. การแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม อาจนำไปสู่การให้บริการที่มุ่งหวังแต่ผลกำไร โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบริการ
3. การนำเสนอเนื้อหาในรายการโทรทัศน์ โฆษณา และข่าวที่ไม่เหมาะสมหรือเกินจริง
4. ประชาชนบางกลุ่มยังเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส
1. ประชาชนที่พบปัญหาในการใช้บริการโทรคมนาคมหรือเทคโนโลยีบางประเภท ไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อหรือแจ้งเรื่องกับหน่วยงานใด ขาดข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารหรือร้องเรียน
2. การออกนอกพื้นที่แล้วไม่มีสัญญาณ 3G หรือ 5G ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

3.ปัญหาการโฆษณาเกินจริง เช่น โฆษณายาปลอม ทำให้ผู้บริโภคอาจตัดสินใจซื้อสินค้าโดยไม่ระมัดระวัง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังนี้

- 1.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์: การหลอกลวงและแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ สร้างความเสียหายต่อประชาชน และมีการลักลอบพาดสายสัญญาณไปตามสะพานมิตรภาพไทย-ลาว ไปใช้ในประเทสลาว ต้องการมาตรการป้องกัน และแก้ไขที่ชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิธีป้องกันตัวเอง
- 2.ปัญหาสัญญาณโทรคมนาคมไม่ครอบคลุม: พื้นที่ห่างไกล ชุมชนราบสูง และชายแดนยังขาดการเข้าถึง สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนใช้บริการดิจิทัลได้ไม่เต็มที่
- 3.ปัญหาโฆษณาเกินจริงและข่าวไม่เหมาะสม: เช่น อาหารเสริม ยาปลอม และข่าวรุนแรง ต้องการการควบคุมเนื้อหาอย่างเข้มงวด
- 4.ปัญหาช่องทางร้องเรียนไม่ชัดเจน: ประชาชนไม่ทราบช่องทางแจ้งปัญหา ทำให้การแก้ไขล่าช้า
- 5.การสนับสนุนวิทยุชุมชน: สื่อมวลชนต้องการงบประมาณสนับสนุน และแก้ไขปัญหาคลื่นวิทยุจากลาว มาจนคลื่นไทย
- 6.การแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไม่เป็นธรรม: การมุ่งเน้นกำไรของผู้ประกอบการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่มีคุณภาพ

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบหลายด้านต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม กลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบได้แสดงมุมมองต่อผลกระทบเหล่านี้ในหลายประเด็น เช่น การเข้าถึงข้อมูล ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยี และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

- 1.การเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลและข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น แต่บางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียม เนื่องจากขาดการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีและสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- 2.ความไม่เท่าเทียมและต้นทุนสูงขึ้น เทคโนโลยีใหม่ๆ มาพร้อมกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการอัปเดตอุปกรณ์และบริการอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้มีรายได้น้อยต้องแบกรับภาระนี้ และเกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3. ภัยคุกคามทางเทคโนโลยี การพัฒนาของเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดภัยคุกคามใหม่ ๆ เช่น การหลอกลวงออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลอย่างผิดกฎหมาย และการแพร่กระจายข่าวปลอมบนแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งทำให้ความปลอดภัยและเสรีภาพของประชาชนตกอยู่ในความเสี่ยง

ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

การดำเนินงานและความพร้อมในการให้บริการของ กสทช. ตามความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็นสิ่งที่มีความพร้อมและสิ่งที่ยังต้องปรับปรุงได้ดังนี้

ประเด็นที่มีความพร้อม

1. การตระหนักถึงความจำเป็นของโครงการ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าโครงการที่ดำเนินการมีความจำเป็น โดยเฉพาะโครงการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและการใช้งานเทคโนโลยี
2. การรับรู้ความสำคัญของโครงการของสำนักงาน กสทช. ที่มีต่อชีวิตของประชาชน

ประเด็นที่ควรปรับปรุง

1. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ประชาชนยังไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ดำเนินการ หรือไม่เคยทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้งบประมาณและความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนถึงการขาดการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอจากสำนักงาน กสทช.
2. การจัดการงบประมาณ ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณอย่างชัดเจน
3. การประสานงานระหว่างหน่วยงาน มีการระบุว่าความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ยังไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานบางด้านไม่ครอบคลุมปัญหาทั้งหมด โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องการความร่วมมือจากหลายภาคส่วน
4. ความไม่พอเพียงด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ทำให้การให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการล่าช้า
5. ยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ที่ดำเนินการอาจก้าวหน้า แต่ยังมีปัญหายังคงค้างอยู่และยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเต็มที่

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงาน ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน

ประเด็นสำคัญของการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน ได้ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนยังไม่ครอบคลุมและไม่ทันต่อเหตุการณ์ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น แก็งคอลเซ็นเตอร์ และการบริการโทรคมนาคม ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน การดำเนินงานควรเร่งให้ทันต่อเหตุการณ์และรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. การควบรวมบริษัทโทรคมนาคมสร้างความกังวลเรื่องค่าบริการที่สูงขึ้น เนื่องจากการผูกขาดตลาด ส่งผลให้ผู้บริโภคมีทางเลือกน้อยลง และได้รับผลกระทบต่อบริการโทรคมนาคม
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสัญญาณและบริการ 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ประชาชนบางกลุ่ม เช่น คนพิการหรือชุมชนชนบท ไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม ควรเร่งพัฒนาและขยายบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ
4. การบริการ USO Net ยังไม่ทั่วถึง และมีข้อจำกัดในด้านอุปกรณ์และการใช้งาน โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีคนพิการ ควรมีการสำรวจพื้นที่เพิ่มเติมเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง
5. การแจ้งเตือนภัยยังล่าช้าและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรปรับปรุงระบบให้เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น โดยสามารถขยายการแจ้งเตือนผ่านวิทยุชุมชนและช่องทางสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับรู้และเตรียมตัวรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือภัยคุกคามทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. การขาดการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก ประชาชนยังไม่รับรู้หรือไม่เข้าใจถึงการแก้ไขปัญหาและการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. อย่างชัดเจน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนทราบถึงมาตรการและโครงการที่กำลังดำเนินอยู่ รวมถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการแก้ไขปัญหา

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีใจความสำคัญดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น แก็งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ ยังคงดำเนินการล่าช้าในหลายกลุ่ม ความต้องการของประชาชน คือ ให้เร่งดำเนินการ และประสานงานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการใช้เทคโนโลยีในการระบุตัวต้นตอของมิจฉาชีพ และบล็อกหมายเลขโทรศัพท์มิจฉาชีพ
2. ค่าใช้จ่ายด้านบริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ถูกมองว่ายังไม่สามารถลดลงได้ และในบางกรณีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ประชาชนคาดหวังว่าควรมีการควบคุมอัตราค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมและเป็นธรรม
3. การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม ประชาชนบางกลุ่มรับรู้ถึงความพยายามของสำนักงาน กสทช. ในการดำเนินงานที่เป็นธรรม แต่ยังคงมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น
4. การเปิดเผยข้อมูล และการบังคับใช้กฎหมายยังไม่ทั่วถึง ประชาชนบางกลุ่มไม่รับรู้ข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการทำงานของ กสทช. และการดำเนินการแก้ปัญหายังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส
5. การประชาสัมพันธ์และความโปร่งใส ยังไม่ชัดเจน ประชาชนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของ กสทช. ในบางกรณี

โดยรวม ประชาชนเห็นว่าการดำเนินงานของ กสทช. ในบางด้านมีความก้าวหน้า แต่ยังคงต้องการการพัฒนาและปรับปรุงในด้านความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา การให้บริการที่ครอบคลุมและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-3 ความคิดเห็นต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ
1. ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความจำเป็นในการใช้งาน
2. การเรียกคืนคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สาธารณะ ควรคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน
1. เทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ทั่วถึงในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส การติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมทุกชุมชน
2. ประชาชนทุกภาคส่วน โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการและผู้ด้อยโอกาส ยังคงมีปัญหาในการเข้าถึงบริการสื่อสารขั้นพื้นฐาน การดำเนินการยังไม่ครอบคลุมเพียงพอที่จะให้บริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
3. ในกรณีที่ใช้บริการไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการหรือเมื่อมีความเสียหาย ประชาชนยังไม่ค่อยได้รับการเยียวยาที่ชัดเจน การเรียกคืนคลื่นความถี่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ
5. ประชาชนยังขาดการเข้าถึงข้อมูลและประโยชน์จากการใช้คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียม ซึ่งเป็นทรัพยากรของชาติ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ยังไม่เพียงพอ
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ
1. นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศในชุมชนจะเป็นนโยบายที่ดี แต่ปัญหาคือสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ยังไม่เสถียร ควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุมและเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพสัญญาณให้เสถียรมากขึ้น
2. ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการและผู้ด้อยโอกาส ควรได้รับการบริการด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง สิ่งนี้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต โดยเฉพาะในยุคที่การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลและโอกาสต่าง ๆ
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ
1. ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตและคลื่นความถี่ได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลหรือกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือ นโยบายการเข้าถึงยังไม่สามารถครอบคลุมได้เต็มที่
2. ประชาชนยังต้องใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้บริการเพื่อให้ได้คุณภาพที่ดีขึ้น สะท้อนถึงการขาดบริการที่มีคุณภาพในระดับพื้นฐาน ซึ่งควรได้รับการพัฒนาให้สามารถให้บริการที่ดีโดยไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมมากเกินไป
3. ประชาชนยังไม่เคยได้รับการเยียวยาหรือชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายในการใช้บริการด้านการสื่อสาร
5. ประชาชนยังขาดข้อมูลและความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียม เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ ทำให้ไม่ทราบถึงสิทธิและประโยชน์ที่ควรได้รับจากการใช้ทรัพยากรเหล่านี้
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
1.การควมรวมของ Dtac และ True ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยมีความกังวลเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของค่าบริการ รวมถึงปัญหาความไม่เสถียรของเครือข่าย
2.การให้บริการสำหรับกลุ่มประชาชนที่ด้อยโอกาสหรือกลุ่มเปราะบางยังมีน้อยมาก เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เท่าเทียมกับประชาชนทั่วไป
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส
1.ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล การเข้าถึงบริการในบางพื้นที่ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม
2.ปัญหาสัญญาณที่ไม่เสถียรหรือไม่มีคุณภาพยังเป็นข้อกังวลหลักของผู้ใช้บริการ ประชาชนต้องเผชิญกับการขาดสัญญาณที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานในชีวิตประจำวันและการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น
3.เมื่อเกิดปัญหาหรือความเสียหายจากการให้บริการ ประชาชนควรได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว
4.การเตรียมการในการจัดการกับปัญหา ประชาชนมองว่ามีการเตรียมการที่น้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที เช่น ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จากกลุ่มต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- 1.การเข้าถึงบริการไม่ทั่วถึงและไม่รวดเร็ว ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตและคลื่นความถี่ได้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบาง ซึ่งทำให้การใช้งานในชีวิตประจำวันได้รับผลกระทบ
2. ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรเป็นข้อกังวลหลักที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนต้องเผชิญกับสัญญาณที่ไม่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงข้อมูลและบริการสำคัญ
3. การเยียวยาที่ไม่เพียงพอ ประชาชนยังไม่ได้รับการเยียวยาหรือชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายจากบริการอย่างชัดเจนและรวดเร็ว การดูแลและตอบสนองยังไม่เป็นที่ชัดเจนเท่าที่ควร
4. ค่าบริการที่เพิ่มขึ้นจากการควมรวม Dtac และ True การควมรวมบริษัทส่งผลให้ค่าบริการเพิ่มขึ้นและประชาชนยังคงกังวลเกี่ยวกับความไม่เสถียรของข้อมูลที่เกิดขึ้นจากเครือข่าย
5. การขาดการประชาสัมพันธ์ ประชาชนยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและประโยชน์จากการใช้คลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียม ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างเต็มที่
6. การเตรียมการและการจัดการไม่เพียงพอ ประชาชนมองว่ามีการเตรียมการที่น้อยเกินไปในการจัดการกับปัญหา ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กกต.
สำนักงาน กกต. และเลขาธิการ กกต. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กกต. สำนักงาน กกต. และเลขาธิการ กกต.

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กกต. สำนักงาน กกต. และเลขาธิการ กกต.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กกต. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กกต. = ความพึงพอใจในระดับดี
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	กกต. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กกต. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กกต. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส	กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กกต. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้

กลุ่มผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับดี-ดีมาก ต่อการดำเนินงานของ กกต. สำนักงาน กกต. และเลขาธิการ กกต. กลุ่มสื่อมวลชนมีพึงพอใจในระดับดีต่อสำนักงาน กกต. และเลขาธิการ กกต. แต่มีความพึงพอใจต่อ กกต. ในระดับพอใช้ ในขณะที่ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ กลุ่มผู้พิการ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจระดับพอใช้ สะท้อนถึงความแตกต่างในการรับรู้และประสบการณ์การได้รับบริการของแต่ละกลุ่ม ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงโดยเฉพาะในกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าเพื่อให้การบริการเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ
โทรคมนาคมของประเทศไทยและต่อประชาชน

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

1. การเข้าถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารที่สะดวกขึ้น

1.1 การขายของออนไลน์ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล
ในครอบครัวสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะผ่าน Social Media ซึ่งทำให้สามารถเห็นหน้าผ่านการโทรผ่านแพลตฟอร์ม
เหล่านี้ได้ ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ ยังมีปัญหาในเรื่องการเข้าถึงของกลุ่มผู้พิการที่ไม่สามารถใช้ทุกแพลตฟอร์มหรือ
ทุกช่องทางได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงยังไม่มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่สำหรับทุกกลุ่มในสังคม

2. การพัฒนาและความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงิน

เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการพัฒนาทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินไม่จำเป็นต้องเดินทางไปธนาคาร
ทำให้การดำเนินชีวิตสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะในยุคสังคมไร้เงินสด

3. การสื่อสารสะดวกและทันสมัย

การสื่อสารระหว่างประชาชนในสังคมมีความสะดวกและทันสมัยมากขึ้น เช่น การติดต่อกับลูกหลาน
ผ่าน Social Media ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อวิถีชีวิตของประชาชนในทุกกลุ่มอายุ

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

1. การบริหารจัดการธุรกิจบริการได้รวดเร็วมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีทำให้สามารถสร้าง
รายได้ให้กับประเทศในหลายด้าน เช่น ธุรกิจบริการและการขายสินค้าออนไลน์

2. การเพิ่มช่องทางจำหน่ายสินค้าผ่านออนไลน์ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ของชุมชน ช่วยสร้างรายได้เสริม
ให้กับชุมชนและกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อย

3. กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยที่ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอาจประสบปัญหาในการดำเนิน
ธุรกิจ เช่น ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่า

4. การเพิ่มขึ้นของระบบ IT ทำให้ประชาชนบางกลุ่มอาจว่างงานมากขึ้น เนื่องจากระบบเทคโนโลยีเข้ามา
แทนที่แรงงานบางส่วน

5. การพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและการใช้คลื่นความถี่ได้ดึงดูดนักลงทุนเข้ามาลงทุนในธุรกิจหลากหลาย
ประเภท ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจและการเติบโตทางธุรกิจของประเทศ

ผลกระทบเชิงลบ -

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการประชุมเพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช.

1. การปรับปรุงและขยายเครือข่ายการสื่อสาร

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

- 1.1 ควรมีการปรับปรุงคุณภาพเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านความเร็วและความเสถียร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงการขยายเครือข่าย 5G ไปยังทุกพื้นที่ทั่วประเทศ
- 1.2 การเพิ่มอินเทอร์เน็ตให้กับเน็ตประชารัฐ รวมถึงอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม เพื่อให้ทุกพื้นที่สามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม
2. การแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์
 - 2.1 ควรมีการปรับปรุงมาตรการในการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยทางไซเบอร์ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของวิธีการและเทคนิคที่มีฉวยใช้
 - 2.2 ควรมีการลงพื้นที่เพื่อการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
3. การควบคุมค่าบริการ
ควบคุมค่าบริการอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับค่าครองชีพของประชาชน โดยควรหลีกเลี่ยงการผูกขาด และส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ให้บริการ
4. การส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส
 - 4.1 ควรมีการจัดอบรมเฉพาะกลุ่ม เช่น การอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับกลุ่มคนพิการ
 - 4.2 ควรขยายการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและการให้บริการด้านสื่อสารสำหรับผู้ด้อยโอกาสในภาคส่วนต่างๆ
5. การเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการประชาสัมพันธ์
 - 5.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงาน นโยบายการบริหารงานของ กสทช. ให้ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกพื้นที่ และควรทำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมกิจกรรมของ กสทช. อย่างสม่ำเสมอ
 - 5.2 ประชาชนควรได้รับข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการใช้คลื่นความถี่และการใช้เทคโนโลยีอย่างทั่วถึงและชัดเจน
 - 5.3 ควรเปิดโอกาสให้กลุ่มคนพิการในพื้นที่ต่าง ๆ ได้เข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น
6. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดและประสิทธิภาพ
ควรบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการควบคุมการดำเนินงานของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต รวมถึงการป้องกันการผูกขาดของบริษัทโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและราคาเป็นธรรม
7. สรุปข้อเสนอแนะจาก กลุ่มสื่อมวลชน
 - 7.1 ยกเลิกการประมูลคลื่นความถี่ และ ให้ใบอนุญาตแบบถาวร แทนการประมูล เพื่อไม่ให้เกิดการจำกัดสิทธิเสรีภาพของสื่อมวลชน (เป็นข้อเสนอแนะที่ไม่สามารถทำได้ตามกฎหมาย)
 - 7.2 เยียวยาสถานีวิทยุ ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงหรือปิดตัวลง
 - 7.3 สนับสนุนให้ วิทยุชุมชนมีส่วนร่วม ในการออกกฎกติกาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ครั้งที่ 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่ 25 ตุลาคม 2567 เวลา 08.30 - 16.00 น. ณ ห้องฟอร์จูน 1 ชั้น 1 โรงแรมแกรนด์ฟอร์จูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 176 คน ประกอบด้วย ประชาชนใน อ.เมือง และ ในอำเภอต่าง ๆ ไกล่เคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ



ภาพที่ 6-2 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย
จังหวัดนครศรีธรรมราช



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

การรับรู้และความเข้าใจของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยรวมแล้ว ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่มีการรับรู้การทำงานของ กสทช. ในระดับพอใช้ หมายความว่า มีการรับรู้บางส่วน ไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ พบว่า มีการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ในระดับดี หมายความว่า กสทช. สามารถกำหนดนโยบายในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนได้ และมีการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช. ในระดับดี หมายความว่า เลขาธิการ กสทช. มีการควบคุมสั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. สร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

ตารางที่ 6-5 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ
1.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงและการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมักเกิดจากประเทศเพื่อนบ้านที่ใช้สัญญาณเครือข่ายจากประเทศไทย และการแก้ไขปัญหายังไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
2. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนรับทราบการดำเนินการและมาตรการในการป้องกันปัญหา เช่น ข้อมูลความเสี่ยงจากการใช้งานเครือข่ายและการหลอกลวงต่าง ๆ
3. รายการที่มีเนื้อหาอันตรายต่อเด็กควรนำไปฉายในช่วงเวลาที่เด็กได้หลับนอนแล้ว เพื่อป้องกันผลกระทบต่อพฤติกรรมและการเรียนรู้ของเด็ก
4. การให้บริการสัญญาณโทรศัพท์ไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ เช่น บริเวณภูเขาหรืออุทยานแห่งชาติที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้งาน
5.ปัญหาคุณภาพของบริการ สัญญาณอินเทอร์เน็ตและบริการที่ไม่เป็นไปตามโฆษณา ทำให้ผู้ใช้งานไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวัง
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน
1.ปัญหาการหลอกลวงโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์
2.ไม่มีการแยกเงื่อนไขระหว่างกลุ่มวิทยุสาธารณะและวิทยุธุรกิจอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ประกอบการวิทยุธุรกิจรู้สึกว่าการจำกัดมากเกินไป
3.การประมวลวิทยุชุมชนขาดความชัดเจนและขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้ประกอบการไม่ทราบขั้นตอนหรือวิธีการประมวลอย่างชัดเจน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
4.สำนักงาน กสทช. ในระดับเขตไม่มีข้อมูลเพียงพอ ทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการวิทยุได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ
1.ปัญหาจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีอาชีพออนไลน์ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
2.ปัญหาเกี่ยวกับการรับชมรายการโทรทัศน์ เช่น เนื้อหาที่เป็นอันตรายต่อเด็ก เนื้อหาโฆษณาเกินจริง เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3.ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ SMS และอินเทอร์เน็ต ที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ
1.การหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ นำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สิน
2.สื่อโฆษณาที่เกินจริงอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ผู้บริโภคและเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น โฆษณาผลิตภัณฑ์ที่กล่าวอ้างสรรพคุณที่เกินจริง
3.การให้บริการข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มผู้พิการ ทำให้ผู้พิการบางกลุ่มไม่ทราบถึงบริการหรือความช่วยเหลือที่สามารถใช้ได้ อีกทั้งต้องการตัวอักษรเบรลล์ในเอกสารประกอบการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของ กตป. และสำนักงาน กสทช. และรายการโทรทัศน์ให้ความรู้คนพิการ
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
1.แก๊งคอลเซ็นเตอร์ใช้วิธีหลอกลวงที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น โทรเข้ามาแบบนิ่งเงียบเพื่อตรวจสอบความสนใจของผู้รับสาย หรือเลียนเสียงเป็นญาติพี่น้องให้เหมือนจริง ซึ่งทำให้ผู้รับสายเกิดความสับสนและหลงเชื่อได้ง่าย
2.โฆษณาอาหารเสริมและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่กล่าวอ้างเกินจริง เช่น การรักษาโรคโดยไม่ผ่านการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้บริโภค
3.สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ เช่น พื้นที่ชายขอบ กลุ่ม อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) และผู้ป่วยติดเตียง ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ บริการทางการแพทย์ และการสื่อสารที่จำเป็น นอกจากนี้
4. คลื่นความถี่วิทยุยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ทางทะเล ทำให้ชาวประมงที่ออกไปในพื้นที่ไกลจากฝั่งขาดการติดต่อและขาดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับความปลอดภัยในการทำงาน
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส
1.การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและหลุดบ่อย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานของผู้บริโภค เช่น การทำงาน การเรียนออนไลน์ และการใช้งานเพื่อความบันเทิง
2.ผู้บริโภคได้รับข้อความโฆษณาในปริมาณมาก เป็นการรบกวน
3.ผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนโปรโมชั่นหรือเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ทำให้ผู้ใช้งานมีค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
4.ลิงก์ปลอมที่ถูกส่งมาทาง SMS หรืออีเมลเป็นช่องทางที่มีฉ้อฉลใช้หลอกลวงผู้ใช้งาน ทำให้เกิดความเสียหายต่อการสูญเสียข้อมูลและทรัพย์สิน
5.สัญญาณทีวีดิจิทัลขาดความเสถียร ทำให้การรับชมทีวีหรือการใช้งานบริการไม่ราบรื่น
6.ความไม่เหมาะสมของเนื้อหาข่าวและซีรีย่ายที่อาจไม่เหมาะสมต่อผู้ชมบางกลุ่ม
7.มีโฆษณาออกอากาศมากเกินไประหว่างการรับชมรายการ ทำให้ผู้ชมรู้สึกว่าการรับชมถูกรบกวน
8. ได้ยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ตแล้ว แต่ยังคงได้รับบิลเรียกเก็บค่าบริการอยู่
9.คลื่นวิทยุบางสถานีไม่ครอบคลุมในพื้นที่บางแห่ง ทำให้การรับฟังวิทยุไม่ต่อเนื่องและคุณภาพเสียงไม่ชัดเจน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ
เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

1. ปัญหาจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มิจฉาชีพออนไลน์ และอาชญากรรมทางไซเบอร์ เป็นภัยที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ด้วยการโทรลงผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การกลังโทรนิ่งเงียบเพื่อตรวจสอบการตอบสนองของผู้รับสาย หรือใช้เสียงเลียนแบบญาติพี่น้องเพื่อให้ผู้รับสายเกิดความสับสน นอกจากนี้ มิจฉาชีพยังปลอมตัวเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับสายคุ้นเคย ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและหลงเชื่อได้ง่าย

2.ปัญหา SMS หลอกหลวงและลิงก์ปลอมที่ส่งมาทางข้อความยังเป็นช่องทางการหลอกหลวงที่สำคัญ ซึ่งอาจนำไปสู่การโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล การแฮ็กบัญชี หรือการสูญเสียทรัพย์สิน

3. ปัญหาด้านคุณภาพและการครอบคลุมของสัญญาณโทรทัศน์ภาค ในหลายพื้นที่ เช่น พื้นที่ภูเขา อุทยานแห่งชาติ พื้นที่ชายขอบ และชุมชนห่างไกล สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เหล่านี้ไม่สามารถเข้าถึงบริการที่สำคัญได้ กลุ่มผู้ใช้งาน เช่น อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) และผู้ป่วยติดเตียง ต้องการการเข้าถึงสัญญาณที่เสถียรในการติดต่อขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ ซึ่งการขาดสัญญาณส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัย

4. คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่ไม่ตรงตามโฆษณา บริการอินเทอร์เน็ตบางแห่งไม่ได้เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ มีปัญหาความไม่เสถียรและการเชื่อมต่อหลุดบ่อย ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการเรียนออนไลน์ของประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ต้องการการเชื่อมต่ออย่างต่อเนื่อง

5. การควบคุมและคัดกรองเนื้อหาสื่อไม่เพียงพอ รายการโทรทัศน์ ข่าว และซีรี่ย์บางรายการมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชน รวมถึงโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารเสริมและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีเนื้อหากล่าวอ้างเกินจริง ซึ่งอาจสร้างความเข้าใจผิดและส่งผลเสียต่อสุขภาพของประชาชน

6. ประชาชนพบว่ามีความสับสนในขั้นตอนการให้บริการ เช่น การยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ชัดเจน และยังมีการเก็บค่าบริการแม้จะได้ยกเลิกแล้ว

7. การประมุลยทฤษฎีชุมชนและเงื่อนไขการใช้งานวิทยาสาธารณะยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

8. การเข้าถึงข้อมูลและบริการของกลุ่มเปราะบางไม่ทั่วถึง กลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสยังขาด การเข้าถึงข้อมูลสำคัญและบริการจาก กสทช. การขาดสื่อประชาสัมพันธ์เฉพาะกลุ่มทำให้กลุ่มเปราะบางบางกลุ่ม ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นได้ ต้องการอักษรเบรลล์ในเอกสารประกอบการประชุมรับฟังความคิดเห็น สาธารณะของ กตป. และสำนักงาน กสทช. และรายการโทรทัศน์ให้ความรู้คนพิการ

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยเน้นด้านสิทธิและ เสรีภาพในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI และ 5G ช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการทำงานและการ สื่อสาร ทำให้การเข้าถึงข้อมูลและการรับส่งข้อมูลขนาดใหญ่มีความรวดเร็วขึ้น ส่งเสริมการสร้างอาชีพใหม่ ๆ ผ่านช่องทางดิจิทัล อย่างไรก็ตาม การใช้ AI และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มากขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อทักษะการคิด วิเคราะห์และเพิ่มความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ใหม่ ๆ ที่รองรับ เทคโนโลยีเหล่านี้ก็สูงขึ้น

2. การใช้ดาวเทียมเพิ่มโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลเข้าถึงการศึกษา การสื่อสาร และข้อมูลสำคัญ ทำให้เกิดความเท่าเทียมมากขึ้น แต่ยังคงมีปัญหาคอขวดหรือความเหลื่อมล้ำในเรื่องความสามารถในการเข้าถึงอุปกรณ์ ที่ทันสมัยและการใช้งานเทคโนโลยีในบางพื้นที่

3. การเปลี่ยนผ่านจากระบบอนาล็อกสู่ระบบดิจิทัลช่วยเพิ่มความหลากหลายในการสื่อสารและตัวเลือกให้ ผู้บริโภค แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ทำให้บางกลุ่มยังไม่เข้าใจระบบใหม่ อีกทั้งการควบคุมเนื้อหา ออนไลน์ทำให้บางรายการมีการเข้าถึงยากขึ้น

4. พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป การดูทีวีลดลงและหันมาใช้สื่อออนไลน์อย่างมากขึ้น ทำให้การใช้ เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมีผลกระทบต่อสมรรถภาพการทำงานและสุขภาพ นอกจากนี้ยังเพิ่มความเสี่ยงในการรับ ข้อมูลที่ไม่เหมาะสม

5. การใช้งานเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้นตามมาด้วยความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ การโจรกรรมข้อมูล และการหลอกลวงทางออนไลน์ เช่น แคมเปญฟิชชิง ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี บางประเภท

6. ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการด้านการศึกษา สาธารณสุข และสาธารณูปโภค เทคโนโลยีดิจิทัล เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูล บริการทางการศึกษาและการแพทย์ได้ดีขึ้น ส่งเสริมความเท่า เทียมในระดับหนึ่ง แต่ยังคงมีความเหลื่อมล้ำในด้านอุปกรณ์และความพร้อมในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะกลุ่ม ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มชาติพันธุ์



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

การดำเนินงานและความพร้อมในการให้บริการของ กสทช. ตามความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็นสิ่งที่มีความพร้อมและสิ่งที่ยังต้องปรับปรุงได้ดังนี้

ประเด็นที่มีความพร้อม

1. โครงการของสำนักงาน กสทช. แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการแก้ปัญหาจริง เช่น การพัฒนาสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล
2. การใช้งบประมาณในปี 2567 บางส่วนสอดคล้องกับแผนงานและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย เช่น โครงการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาทางด้านความปลอดภัยและความสะอาด

ประเด็นที่ควรปรับปรุง

1. การพัฒนาความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกล สำนักงาน กสทช. ควรมีโครงการที่เข้มแข็งขึ้นในการพัฒนาความครอบคลุมของเครือข่ายในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะบริเวณภูเขาหรือป่า ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงและยากต่อการเข้าถึง
2. การเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์ ควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการลดอาชญากรรมทางไซเบอร์ รวมถึงการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ได้รับความสนใจจากเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชน
3. ความโปร่งใสด้านงบประมาณ ผู้แทนจากหน่วยงานราชการและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคเห็นว่าข้อมูลด้านงบประมาณยังไม่ชัดเจนพอ ซึ่งส่งผลให้การประเมินประสิทธิภาพการใช้งบประมาณยังขาดความโปร่งใสและเข้าใจได้ยาก
4. การให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์โครงการ กลุ่มผู้พิการและประชาชนบางส่วนยังขาดข้อมูลและความเข้าใจในโครงการที่ กสทช. ดำเนินการ ควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการออกแบบข้อมูลให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าใจและเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม
5. การเพิ่มจำนวนบุคลากร ควรมีการวางแผนเพิ่มบุคลากรในด้านต่าง ๆ รวมถึงการอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มความพร้อมในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง
6. ควรเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



แจ้งที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงาน ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน

ประเด็นสำคัญของการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในเรื่องการกำกับดูแล ในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน ได้ดังนี้

1. ปัญหาและความท้าทายในการกำกับดูแลการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน

1.1 การแก้ไขปัญหาภัยคุกคามและอาชญากรรมทางเทคโนโลยีดำเนินไปอย่างล่าช้า ไม่ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การป้องกันและแก้ไขภัยคุกคามไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภัยอาชญากรรมดิจิทัล

1.2 การขาดระบบการแจ้งเตือนภัยผ่านมือถือที่เชื่อมกับการสั่งการของรัฐบาลทำให้ประชาชนไม่ได้รับการแจ้งเตือนอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ กลุ่มผู้พิการยังเรียกร้องให้มีการปรับปรุงระบบแจ้งเตือนให้เข้าถึงได้ง่าย และชัดเจน เช่น การใช้เสียงหรือภาพเพื่อรองรับกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางการได้ยินหรือการมองเห็น

2. ปัญหาจากการรวบรวมกิจการและการเข้าถึงบริการดิจิทัล

2.1 การรวบรวมระหว่าง TRUE & DTAC และ AIS & 3BB ได้ก่อให้เกิดความกังวลในหลายกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มองว่าการควบรวมนี้อาจทำให้เกิดการผูกขาด ส่งผลต่อค่าบริการที่สูงขึ้น และคุณภาพบริการที่ลดลง เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ช้าลง

2.2 โครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ประชาชนบางส่วน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทยังไม่ได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม เครือข่ายผู้บริโภคจึงเรียกร้องให้มีการเข้าถึงบริการ 5G ในทุกระบบโทรศัพท์มือถือและการขยายพื้นที่บริการ USO Net ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค

3. การให้ความรู้และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

3.1 หน่วยงานราชการและผู้ประกอบการเห็นตรงกันว่าควรให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับรูปแบบการหลอกลวงต่าง ๆ และการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น การใช้ SMS หรือช่องทางการแจ้งเตือนที่เหมาะสมในการเตือนภัยและให้ความรู้

3.2 ความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการดิจิทัลภาครัฐ ควรให้บริการดิจิทัลฟรีแก่ประชาชน เช่น ใบขับขี่ดิจิทัล Digital Wallet และ Mobile ID โดยให้มั่นใจว่ามีระบบป้องกันที่ปลอดภัย 100% ก่อนเปิดให้ประชาชนใช้งาน

4. การขับเคลื่อนนโยบายเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างเท่าเทียม

4.1 นโยบายหนึ่งภูมิภาคหนึ่งผู้ให้บริการ MVNOs เป็นนโยบายที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการที่ต้องการให้มีการกำหนดบริการ MVNOs ให้ครอบคลุมผู้ใช้งานทุกกลุ่ม รวมถึงการส่งเสริมศูนย์ USO Net เป็นศูนย์กลาง e-commerce ชุมชนและการช่วยเหลือคนพิการเพื่อให้เข้าถึงบริการดิจิทัลได้มากขึ้น ลดความเหลื่อมล้ำด้านอุปกรณ์และการเข้าถึงบริการ

4.2 ประชาชน ผู้สูงอายุ และกลุ่มด้อยโอกาสต้องการหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางติดต่อที่ไม่ซับซ้อน และมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
มีใจความสำคัญดังนี้

โดยรวม ประชาชนเห็นว่า การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ยังคงมีความล่าช้าและซับซ้อน ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กลุ่มผู้แทนจากหน่วยงานราชการและสื่อมวลชนเสนอให้มีการเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วและง่ายขึ้น ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการต้องการให้ กสทช. กำกับดูแลการปรับขึ้นของค่าบริการอินเทอร์เน็ตให้ชัดเจนและโปร่งใส สำหรับกลุ่มผู้พิการและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลและการมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ ที่ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล สุดท้ายกลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสแสดงความเห็นว่า กสทช. ควรเร่งแก้ปัญหาการสื่อสารและการจัดการกับปัญหาที่สำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ตารางที่ 6-6 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ
1.การเข้าถึงคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีความไม่ทั่วถึงในบางพื้นที่หรือบางกลุ่ม อาจเป็นไปได้ว่าพื้นที่ห่างไกลหรือชุมชนที่เข้าถึงยากยังขาดการสนับสนุนที่เพียงพอ
2.การให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและการสื่อสารมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนนั้น ยังไม่ทันสมัยหรือรวดเร็วเพียงพอ ขาดความเสมอภาคในการเข้าถึง มีความแตกต่างระหว่างชุมชนเมืองและชนบท
3.การจัดการในส่วนของการคืนคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมได้รับการยอมรับว่าเหมาะสมและเป็นที่พึงพอใจในปัจจุบัน ซึ่งบ่งชี้ว่ามาตรการนี้มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน
1.ประชาชนยังไม่ทราบเรื่องสิทธิและช่องทางการร้องเรียน
2.การใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ประชาชนยังไม่ทราบและยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่วงโคจรดาวเทียม
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ
1.การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่องเป็นเรื่องที่ดี



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
2.การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 นั้นมีประโยชน์ต่อประชาชน
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ
การนัดประชุมร่วมกับกำนันและผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อช่วยกระจายข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานและนโยบายของ กสทช. ให้ชาวบ้านรับทราบเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
1.สำนักงาน กสทช. เร่งดำเนินการติดตั้งอินเทอร์เน็ตฟรีที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในสถานที่สำคัญ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล และวัด เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่เข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและได้รับบริการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการขยายความครอบคลุมไปยังพื้นที่ชนบทที่ยังเข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ต
2.ควรพิจารณาพัฒนาระบบการกระจายข้อมูลข่าวสารและการเข้าถึงบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในเขตชนบท ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยเทียบเท่ากับในเขตเมือง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถใช้งานและเข้าถึงข้อมูลที่ทันเวลาเหมือนกับประชาชนในเขตเมือง
3.ปรับปรุงกระบวนการเยียวยาและการประสานงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับการเยียวยาและติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส
1. สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ส่งผลให้ประชาชนในทุกพื้นที่สามารถใช้บริการด้านโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ การทำธุรกิจ และการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ
2.สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาพัฒนาระบบการกรองและตรวจสอบข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพและไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด โดยอาจมีการณรงค์ให้ประชาชนตระหนักถึงการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล รวมถึงการจัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านการแยกแยะข่าวจริงและข่าวปลอม

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จากกลุ่มต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1.การเข้าถึงและประสิทธิภาพในการให้บริการ หลายกลุ่มมีข้อกังวลเกี่ยวกับความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ กสทช. โดยเฉพาะกลุ่มราชการและผู้บริโภคที่มองว่ามีความล่าช้าและซับซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ อีกทั้งประชาชนทั่วไปยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. การมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็น ผู้แทนจากภาคส่วนต่าง ๆ เช่น หน่วยงานราชการและสื่อมวลชน ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและการตรวจสอบการดำเนินงานของ กสทช. ยังไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเรียกร้องให้มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างมากขึ้นเพื่อรับฟังมุมมองจากทุกภาคส่วน

3. การจัดการค่าใช้จ่ายและการกำกับราคาบริการ กลุ่มผู้ประกอบการและประชาชนเรียกร้องให้ กสทช. มีบทบาทในการตรวจสอบและกำกับดูแลราคาและค่าบริการ โดยเฉพาะค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่ปรับเปลี่ยนขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการขอให้ กสทช. ตรวจสอบและรับประกันว่าค่าบริการเหล่านี้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ชัดเจนและโปร่งใส

4. การเข้าถึงของผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ หลายกลุ่มเน้นถึงความจำเป็นที่ กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึง อีกทั้งควรจัดการประชุมหรือกิจกรรมที่ช่วยเผยแพร่ข้อมูลและนโยบายของ กสทช. ให้กับชุมชนในทุกพื้นที่

5. การขยายบริการสู่ชนบทและการใช้คลื่นความถี่ กลุ่มผู้บริโภคและประชาชนสูงอายุเน้นย้ำว่า การให้บริการด้านโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทควรได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วและทันสมัยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำกับเขตเมือง โดยเฉพาะการติดตั้งอินเทอร์เน็ตฟรีในสถานที่สำคัญ เช่น โรงเรียนและโรงพยาบาล รวมถึงการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อรองรับการเข้าถึงของทุกภาคส่วน

6. การตรวจสอบข้อมูลและการป้องกันข้อมูลเท็จ ประชาชนและเครือข่ายผู้บริโภคเห็นว่าควรมีมาตรการในการคัดกรองและตรวจสอบข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงาน กสทช. กำกับดูแล เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

ตารางที่ 6-7 ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ไม่มีความคิดเห็น
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
	สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมมีทั้งส่วนที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ประกอบการ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส แสดงความพึงพอใจในระดับดีต่อการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สะท้อนถึงการรับรู้ในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการของหน่วยงาน ขณะที่กลุ่มผู้แทนจากหน่วยงานราชการ สื่อมวลชน และผู้พิการประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับพอใช้ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเต็มที่ในด้านความรวดเร็วและความครอบคลุมของการบริการ

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ผลกระทบเชิงบวก

1. การให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึงช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ได้ง่ายขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และช่วยให้คนในสังคมมีความรู้เท่าทันมากขึ้น
2. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งช่วยลดช่องว่างในการสื่อสารและทำให้ประชาชนทันต่อสถานการณ์ เกิดอาชีพและช่องทางทำมาหากินใหม่ ๆ เช่น การขายของออนไลน์ การทำคอนเทนต์ และการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ผ่านช่องทางดิจิทัล
3. ประโยชน์เฉพาะกลุ่ม นักเรียนและนักศึกษาสามารถค้นคว้าข้อมูลได้สะดวกและกว้างขวางขึ้น ผู้สูงอายุสามารถหาเพื่อนและลดความเหงาได้ อีกทั้งสื่อยังสามารถรับข่าวสารได้รวดเร็วและจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลกระทบเชิงลบ -

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก

การพัฒนาด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตทำให้ประชาชนสามารถขายสินค้าออนไลน์และสร้างรายได้เสริมได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการค้าในระดับระหว่างประเทศซึ่งช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจได้มากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ -

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการประชุมเพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. ส่งเสริมบทบาทของ อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) ให้สามารถใช้อินเทอร์เน็ตฟรีตามบทบาทหน้าที่ของตน และเป็นสื่อกลางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน กสทช. ไปยังชุมชน
2. เพิ่มช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือรายงานปัญหาได้รวดเร็ว
3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง จัดกิจกรรมกลุ่มภาคสนามและพื้นที่ความถี่เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง รวมถึงการขยายการประชาสัมพันธ์ในชุมชนห่างไกล
4. จัดตั้งเสาสัญญาณเพิ่มเติมในพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่ชายขอบ เพื่อให้สัญญาณมีความเสถียรและครอบคลุมมากขึ้น
5. พัฒนาการใช้ระบบดาวเทียมเพื่อขยายการเข้าถึงสัญญาณในพื้นที่ที่ยากต่อการติดตั้งเสาสัญญาณ
6. เพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม
7. สนับสนุนอินเทอร์เน็ตฟรีและการประชาสัมพันธ์ในกรณีเกิดภัยพิบัติ และลดค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
8. ส่งเสริมการเข้าถึงสื่อของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และเด็กทุกภาคส่วน ให้มีโอกาสเข้าถึงสื่อสารสนเทศได้อย่างเสมอภาคและจัดให้เป็นวาระแห่งชาติ โดยจัดสรรงบประมาณและโครงการสนับสนุนที่เข้าถึงทุกกลุ่ม
9. พัฒนาช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถใช้งานได้จริง เช่น ระบบ One Stop Service และปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้สะดวกและรวดเร็ว
10. เพิ่มความรวดเร็วในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้ได้ผลจริงและทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนรับทราบและสามารถนำไปใช้ได้ทันที่

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ครั้งที่ 3 จังหวัดเชียงราย

วันที่ 8 พฤศจิกายน 2567 เวลา 08.30 - 16.00 น. ณ ห้องเฮอริเทจ โรงแรมเฮอริเทจ เชียงรายไฮเทล
จังหวัดเชียงรายมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 166 คน ประกอบด้วย ประชาชนใน อ.เมือง และ ในอำเภอต่าง ๆ
ใกล้เคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่ม
ผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ



ภาพที่ 6-3 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย
จังหวัดเชียงราย

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มต่าง ๆ จะรับรู้การทำงานของ กสทช. แตกต่างกันดังนี้ กลุ่มที่มีการรับรู้ในระดับดีมาก
เฉพาะสำนักงาน กสทช. คือกลุ่มเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค การรับรู้ในระดับดีพบมากในกลุ่มผู้พิการและเครือข่าย
คุ้มครองผู้บริโภค การรับรู้ในระดับพอใช้ในกลุ่มผู้แทนจากหน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-8 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ
1.เนื้อหาของละครโทรทัศน์มีความรุนแรง
2.สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เช่น ในอุทยานแห่งชาติหรือพื้นที่ห่างไกล เช่น ตำบลดอยฮาง, ตำบลแม่ยาว, ถนนดอยสะเก็ด-แม่จะจาน, อำเภอเวียงแก่น, ศาลากลางจังหวัดเชียงราย, ตำบลท่าสาย, ตำบลแม่ฟ้าหลวง
3.แจ้งปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตล่าช้าแต่ไม่ได้รับการแก้ไข
4.การใช้งาน 5G ที่ความเร็วไม่ได้สูงตามที่โฆษณา
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน
1.ต้องการให้ กสทช. ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลให้ดีขึ้น เพิ่มบทลงโทษแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และขยายช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันภัยไซเบอร์
2. คัดกรองโฆษณาเกินจริง เนื้อหาละคร และข่าวที่มีความรุนแรง เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคม
3. ต้องการให้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมเพิ่มการอำนวยความสะดวก เช่น ล่ามภาษามือ เพื่อการเข้าถึงที่เท่าเทียม
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ
1.ขาดข้อมูลที่ครอบคลุมเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้
2.เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสัญญาณโทรศัพท์มือถือในบางพื้นที่ยังไม่มีเสถียรภาพ
3.ค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตที่สูง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย
4.การร้องเรียนหรือแจ้งปัญหากับ สำนักงาน กสทช. ล่าช้าหรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ
การสนับสนุนการสื่อสารสำหรับกลุ่มเปราะบาง รวมถึงผู้พิการทางการได้ยินและการมองเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของการใช้ล่ามภาษามือและคำบรรยายได้ภาพในเนื้อหาสำคัญ
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
1.การหลอกลวงทางโทรศัพท์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่สร้างความเสียหายให้กับประชาชน
2.การโฆษณาที่เกินความจริงส่งผลให้ประชาชนหลงเชื่อและได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด
3.ประชาชนบางพื้นที่ยังประสบปัญหาสัญญาณไม่ครอบคลุม และการจำกัดสปีดการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ต
กลุ่มที่ 6 เครือข่ายสาธารณสุข ประชาชนทั่วไป กลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบ
1.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ การส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากหน่วยงานไม่ทราบว่าเป็นเรื่องจริง/เรื่องปลอม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
2. ปัญหาเครือข่ายไม่ครอบคลุม บางพื้นที่ยังไม่มีสัญญาณหรือเครือข่ายอ่อนแอโดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล
3. โฆษณาเกินจริงทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ปัญหาหลักที่พบในทุกกลุ่ม ได้แก่ (1) ความครอบคลุมของสัญญาณและความเสถียรของเครือข่ายประชาชนและผู้ใช้งานในหลายพื้นที่ เช่น เขตชนบท พื้นที่ห่างไกล หรือพื้นที่เฉพาะ (อุทยานแห่งชาติ, เขตภูเขา) ยังคงประสบปัญหาสัญญาณไม่ครอบคลุมหรือไม่เสถียร (2) ปัญหาการหลอกลวงทางโทรศัพท์สร้างความเสียหายและความกังวลในกลุ่มผู้ใช้งานทุกกลุ่ม โดยเฉพาะเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มชาติพันธุ์ แจ้งว่า การส่ง SMS ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จากหน่วยงานไม่ทราบว่าเป็นเรื่องจริง/เรื่องปลอม (3) โฆษณาเกินจริง ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น 5G ที่ประชาชนรู้สึกว่าจะไม่ได้รับตามมาตรฐานที่โฆษณาไว้ (4) การสนับสนุนการสื่อสารสำหรับกลุ่มเปราะบาง รวมถึงผู้พิการทางการได้ยินและการมองเห็น

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. การเข้าถึงข่าวสารและข้อมูล การพัฒนาเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนสามารถรับข่าวสารได้เร็วขึ้นและสะดวกยิ่งขึ้น แต่ปัญหาคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เช่น Fake News และเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมยังคงเป็นความท้าทายสำคัญ
2. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี แม้เทคโนโลยีจะพัฒนาขึ้น แต่ประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบ ยังเผชิญกับข้อจำกัดในการเข้าถึง
3. ค่าใช้จ่ายสูงและคุณภาพต่ำ ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการดิจิทัลสูงเกินไป เมื่อเทียบกับคุณภาพของบริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรหรือความเร็ว 5G ไม่ตรงตามโฆษณา
4. ภัยคุกคามจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ การใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นทำให้อาชญากรรมทางออนไลน์ เช่น การหลอกลวงและการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล มีแนวโน้มสูงขึ้น

ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

การดำเนินงานและความพร้อมในการให้บริการของ กสทช. ตามความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็นสิ่งที่มีความพร้อมและสิ่งที่ยังต้องปรับปรุงได้ดังนี้



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ประเด็นที่มีความพร้อม

1. โครงการสำคัญตอบโจทย์ปัญหาเร่งด่วน มีเป้าหมายชัดเจนในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิการสื่อสาร โครงการที่ช่วยแก้ปัญหาในพื้นที่ห่างไกล เช่น การควบคุมปัญหาการโฆษณาเกินจริงและบริการสื่อสาร
2. การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาและดำเนินโครงการ
3. การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายชัดเจนในการใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการที่ตอบโจทย์ประชาชน
4. ความมุ่งมั่นในการปรับปรุงบริการ เน้นการตอบสนองต่อปัญหาที่เร่งด่วนและสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ประเด็นที่ควรปรับปรุง

1. ทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน ขาดบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่ที่เหมาะสมในบางพื้นที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทรัพยากรไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินโครงการในทุกพื้นที่
2. การแจ้งเตือนภัยยังไม่ทันเหตุการณ์และไม่ครอบคลุมปัญหาในวงกว้าง
3. การเข้าถึงบริการและข้อมูล ประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้พิการ ยังไม่มีความรู้หรือการเข้าถึงบริการที่เหมาะสม
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลยังไม่ครอบคลุมและต่อเนื่อง
5. การบังคับใช้กฎหมายยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้เต็มที่ เช่น การควบคุมการเอาเปรียบผู้บริโภค การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการและประชาชน

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงาน ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน

ประเด็นสำคัญของการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน ได้ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ยังไม่มีแอปพลิเคชันกรองเบอร์โทรศัพท์จากมิจฉาชีพ การดำเนินการแก้ไขล่าช้า และมาตรการป้องกันยังไม่เพียงพอ ควรเร่งพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและสร้างความตระหนักรู้ให้ประชาชน.
2. การแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ ระบบแจ้งเตือนภัยยังไม่ครอบคลุมและไม่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรพัฒนาระบบให้มีความแม่นยำ ครอบคลุมทุกพื้นที่ และลดความเสี่ยงต่อประชาชน.
3. การควบคุมกิจการโทรคมนาคม (TRUE & DTAC และ AIS & 3BB) ไม่มีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่มีทางเลือกมากขึ้น ระบบเครือข่ายไม่เสถียร และมีค่าใช้จ่ายที่ไม่เหมาะสม ควรตรวจสอบเงื่อนไขการควบคุมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค.

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้าน 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงข่ายยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศ บางกลุ่มประชาชนต้องเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อใช้งานซิม 5G ควรเร่งดำเนินการพัฒนาให้ทั่วถึงและลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

5. การพัฒนาระบบ Traffy Fondue แม้ระบบได้รับการพัฒนาในระดับที่ดี แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ควรเน้นการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบ

6. การจัดการสิทธิวงโคจรดาวเทียม ควรบริหารจัดการอย่างโปร่งใสและเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศ ตอบสนองความต้องการในด้านการสื่อสารและพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล

7. การสนับสนุนประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลฟรี แม้การดำเนินการถือว่าดี แต่ยังมีกังวลเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ควรเพิ่มความเข้มงวดในการป้องกันข้อมูลรั่วไหล

8. การประชาสัมพันธ์นโยบายและกิจกรรมต่าง ๆ ประชาชนกลุ่มผู้พิการและกลุ่มชายขอบยังไม่ทราบข้อมูลนโยบายหรือโครงการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงข้อมูล

9. การส่งเสริมการแข่งขันและลดค่าใช้จ่ายด้านบริการโทรคมนาคม ควรเน้นมาตรการส่งเสริมการแข่งขันที่ยั่งยืน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและเพิ่มคุณภาพบริการ

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความสำคัญดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยียังขาดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพียงพอ ส่งผลให้ประชาชนยังไม่ได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสม.

2. มาตรการลดค่าใช้จ่ายด้านโทรคมนาคม เช่น ค่าโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่ม รวมถึงข้อเสนอการลดค่าบริการอินเทอร์เน็ตหรือให้บริการฟรีแก่กลุ่มผู้พิการและประชาชนชายขอบ

3. ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลยังไม่เพียงพอและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญไม่ครอบคลุม ควรเพิ่มโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ.

4. คุณภาพและความเป็นธรรมของบริการ การให้บริการโทรคมนาคมยังขาดความครอบคลุมและเสถียรในบางพื้นที่ ผลกระทบจากการคว่ำล้มบริษัทสื่อสารทำให้ประชาชนต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสูงขึ้นและมีทางเลือกที่จำกัด

5. การดำเนินงานตามกฎหมายควรเป็นไปอย่างเคร่งครัด โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมและคุณธรรม.

6. การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ควรพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่ม รวมถึงการแก้ปัญหาในพื้นที่อย่างเหมาะสม.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7. ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มประชากรอย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะกลุ่มชายขอบและผู้พิการที่ต้องการการสนับสนุนที่เฉพาะเจาะจง เช่น WiFi ฟรีหรือค่าบริการที่ลดลง

ตารางที่ 6-9 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	
การเข้าถึงคลื่นความถี่ เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการขั้นพื้นฐานยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส นอกจากนี้ การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายสำคัญ เช่น การใช้วงโคจรดาวเทียม และการชดเชยค่าเสียหายยังขาดความชัดเจน	
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	
สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ผ่านการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในทุกหมู่บ้าน การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว และการดูแลบริการขั้นพื้นฐานที่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร รวมถึงคนพิการและผู้ด้อยโอกาส การจัดการเยียวยาความเสียหายและการจัดสรรคลื่นความถี่ต้องมุ่งเน้นผลประโยชน์ส่วนรวม นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากวงโคจรดาวเทียมที่เป็นสมบัติของชาติ เพื่อพัฒนาระบบสื่อสารที่ตอบโจทย์ความต้องการของสังคมอย่างต่อเนื่อง	
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	
ผลลัพธ์จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านความครอบคลุม ความเท่าเทียม และความเร็วในการให้บริการ ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบางยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการที่จำเป็น นอกจากนี้ การบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียมยังต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม โดยเน้นความโปร่งใสและการใช้งานที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	
การยังแก้ไขปัญหาค่อนข้างได้ไม่ดีเท่าที่ควร ผู้พิการต้องการให้เพิ่มล่ามภาษามือ ตัวหนังสือบรรยายให้ชัดเจน และล่ามทุกรายการ	
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	
1.สิทธิและเสรีภาพในการใช้คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม คลื่นความถี่ยังไม่ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และคุณภาพของคลื่นยังไม่เสถียร มีความต้องการให้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าถึงทุกหมู่บ้านเพื่อการศึกษา ธุรกิจ และบริการทางการแพทย์	



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
2. สิทธิของประชาชนทุกกลุ่มในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐาน มีการให้บริการในพื้นที่ส่วนใหญ่ แต่ยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ โดยเฉพาะท้องถิ่นทุรกันดาร และขาดการสนับสนุนเฉพาะกลุ่ม เช่น คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
3. สิทธิในการใช้ประโยชน์จากวงโคจรดาวเทียม ประชาชนเรียกร้องให้วงโคจรดาวเทียมที่เป็นสมบัติของชาติ ถูกใช้งานเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนอย่างเต็มที่
กลุ่มที่ 6 เครือข่ายสาธารณสุข ประชาชนทั่วไป กลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบ
สำนักงาน กสทช. มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสนับสนุนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในทุกหมู่บ้าน เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษา ธุรกิจ และสาธารณสุข พร้อมคุ้มครองสิทธิของคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงจัดการคลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียมอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กฎหมายที่ชัดเจน เพื่อพัฒนาการสื่อสารของประเทศอย่างยั่งยืน

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.จากกลุ่มต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การเข้าถึงคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 บริการคลื่นความถี่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ซึ่งยังขาดการสนับสนุนที่เหมาะสม เช่น ล่ามภาษามือ และตัวช่วยด้านการเข้าถึงข้อมูล

1.2 คุณภาพของคลื่นความถี่ยังไม่เสถียรและมีข้อจำกัดด้านความเร็วในการเข้าถึง ส่งผลกระทบต่อการศึกษา การทำธุรกิจ และบริการทางการแพทย์ในบางพื้นที่

2. การจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียม

2.1 การใช้งานวงโคจรดาวเทียมยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มที่ ประชาชนเรียกร้องให้ทรัพยากรนี้ถูกใช้งานเพื่อประโยชน์สาธารณะในด้านการศึกษา การสื่อสาร และเศรษฐกิจ

2.2 การบริหารจัดการยังต้องการความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. การให้บริการข้อมูลและสื่อสารนโยบาย

3.1 การสื่อสารนโยบายและข้อมูลสำคัญ เช่น การใช้คลื่นความถี่และการเยียวยาความเสียหาย ยังไม่ชัดเจนและทั่วถึง ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลยังขาดข้อมูลที่เพียงพอ

3.2 การรับฟังความคิดเห็น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจเพื่อสะท้อนความต้องการที่แท้จริง

4. สิทธิของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส การให้บริการขั้นพื้นฐานสำหรับผู้พิการและกลุ่มชายขอบยังไม่เพียงพอ เช่น การลดค่าบริการหรือการให้บริการ WiFi ฟรี เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

5. ผลลัพธ์ต่อประชาชนและประเทศ

5.1 เพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในทุกหมู่บ้าน ช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษา ธุรกิจ และการพัฒนาสาธารณสุข แต่ยังคงเร่งขยายการเข้าถึงให้ครอบคลุม และเป็นธรรม

5.2 การสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเป็นจุดแข็ง ที่สะท้อนถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ

ตารางที่ 6-10 ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 6 เครือข่ายสาธารณสุข ประชาชน ทั่วไป กลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก

โดยรวม กสทช. ได้รับการประเมินในระดับ ดีถึงดีมาก จากกลุ่มผู้ประกอบการและเครือข่ายสาธารณสุข/ประชาชนทั่วไป สะท้อนถึงความพยายามในการตอบสนองความต้องการและพัฒนาระบบสื่อสารและเทคโนโลยี



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ อย่างไรก็ตาม กลุ่มราชการ, สื่อมวลชน, และผู้พิการแสดงความพึงพอใจในระดับ พอใช้ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดในบางด้าน เช่น ความครอบคลุมของบริการและการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญ

สำหรับ สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ความพึงพอใจมีความหลากหลาย กลุ่มที่ประเมินในระดับสูง เช่น ผู้ประกอบการและเครือข่ายสาธารณสุข ชื่นชมในบทบาทการบริหารจัดการและการสนับสนุนงานด้านสื่อสาร

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ผลกระทบเชิงบวก

1. การเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการสื่อสาร ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบางมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการสื่อสารที่สำคัญมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ และการเชื่อมต่อกับโลกภายนอก
2. การส่งเสริมความเท่าเทียมและสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร คลื่นความถี่ และวงโคจรดาวเทียม ช่วยลดช่องว่างทางสังคมและเพิ่มความเสมอภาคในสังคม
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลในระดับชุมชน การติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบท ช่วยเสริมสร้างศักยภาพของชุมชน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม.
4. การสร้างการตระหนักรู้และพัฒนาทักษะทางดิจิทัล การประชาสัมพันธ์และสนับสนุนเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนมีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลที่ดีขึ้น ลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางเทคโนโลยี
5. การสร้างโอกาสใหม่ในสังคมดิจิทัล เทคโนโลยีช่วยสร้างโอกาสใหม่ในด้านการทำงาน การศึกษา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในกลุ่มคนทุกวัย

ผลกระทบเชิงลบ

1. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและเสถียร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพัฒนาสังคมในบางพื้นที่ที่ล่าช้า
2. กลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสยังไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสม เช่น ล่ามภาษามือหรือการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ออกแบบมาเฉพาะกลุ่ม
3. ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการบางอย่างอาจสร้างภาระให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือผู้สูงอายุ ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมทางสังคม
4. การขยายบริการดิจิทัลที่รวดเร็วอาจเพิ่มความเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ หากไม่มีมาตรการป้องกันและการสร้างความตระหนักรู้ที่เพียงพอ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

ผลกระทบเชิงบวก

1. ส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและ 5G ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล รองรับการทำงาน การศึกษาออนไลน์ และการพัฒนาธุรกิจดิจิทัลที่เติบโตอย่างรวดเร็ว
2. กระตุ้นการลงทุนในภาคโทรคมนาคม การจัดการประมูลคลื่นความถี่สร้างรายได้มหาศาลที่นำไปใช้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี รองรับการลงทุนของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสื่อสารและเทคโนโลยี
3. สนับสนุนธุรกิจขนาดเล็กและผู้ประกอบการในพื้นที่ห่างไกล การขยายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการในชนบทสามารถเข้าถึงตลาดออนไลน์ และส่งเสริมการทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ
4. ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเครือข่ายที่เสถียรช่วยลดต้นทุนด้านการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจในหลายภาคส่วนขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับท้องถิ่นและชุมชน
5. การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับชุมชนช่วยสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น และส่งเสริมการเข้าถึงตลาดใหม่ทั้งในและต่างประเทศ

ผลกระทบเชิงลบ

1. ค่าใช้จ่ายด้านการสื่อสาร เช่น ค่าอินเทอร์เน็ตและค่าบริการโทรศัพท์ ยังเป็นภาระสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ประกอบการรายเล็ก
2. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี แม้ว่าการขยายบริการจะช่วยเพิ่มการเข้าถึง แต่ในบางพื้นที่ยังประสบปัญหาคุณภาพเครือข่ายและบริการที่ไม่เสถียร ส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจในพื้นที่ห่างไกล
3. การจัดการคลื่นความถี่และทรัพยากรวงโคจรดาวเทียมยังไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลในระยะยาว

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการประชุมเพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร

1.1 เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและนโยบายผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ Facebook TikTok และ Line เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้ในวงกว้าง.

1.2 เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและการดำเนินงานของ กสทช. ผ่านเพจ Facebook และแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อสร้างความโปร่งใสและตอบสนองประชาชนได้รวดเร็ว

2. การควบคุมและตรวจสอบผู้ให้บริการ

2.1 ตรวจสอบและควบคุมโปรโมชั่นและข้อกำหนดของผู้ให้บริการหรือเอกชนที่ได้รับสัมปทานคลื่นความถี่ เพื่อป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การบังคับใช้เงื่อนไขที่ไม่เหมาะสม

2.2 ใช้มาตรการควบคุมและตักเตือนผู้กระทำผิดทันทีเมื่อพบความผิดปกติ โดยไม่ต้องรอให้มีข้อร้องเรียน พร้อมทั้งเพิ่มระบบอัตโนมัติเพื่อป้องกันปัญหาล่วงหน้า

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3. การพัฒนาบริการสื่อสารและเทคโนโลยี

3.1 เพิ่มคุณภาพสัญญาณ: ปรับปรุงความแรงและคุณภาพของอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล เช่น บนเขา และดอย รวมถึงแก้ไขปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขาดหายเมื่อฝนตก

3.2 บริการที่ครอบคลุม: เร่งพัฒนาศูนย์บริการในชุมชนเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง

3.3 เทคโนโลยีเพื่อผู้พิการ: พัฒนา AI แปลงภาษามือเป็นตัวหนังสือ และเพิ่มฟิเจอร์ในสื่อ เช่น ตัววิ่ง บนหน้าจอทีวี เพื่อสนับสนุนการสื่อสารสำหรับผู้พิการ

4. ลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรคมนาคม เช่น ค่าโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง และผู้มีรายได้น้อย

5. การพัฒนาและการตอบสนองต่อปัญหา

5.1 การจัดการสัญญาณ: จัดระเบียบสัญญาณสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาระบบการชดเชยในกรณีที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง

5.2 เพิ่มช่องทางร้องเรียน: เพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้หลากหลายและง่ายต่อการเข้าถึง เพื่อให้ประชาชนสามารถส่งปัญหาได้สะดวกและรวดเร็ว

6. การมีส่วนร่วมจากชุมชนและกลุ่มเฉพาะ

6.1 ร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่นในการจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงระดับชุมชน

6.2 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย เช่น คลิปวิดีโอประชาสัมพันธ์สำหรับผู้พิการหรือกลุ่มเปราะบาง เพื่อสร้างความเข้าใจและการเข้าถึงที่มีประสิทธิภาพ

ครั้งที่ 4 จังหวัดจันทบุรี

วันที่ 25 ตุลาคม 2567 เวลา 08.30 - 16.00 น. ณ ห้องฟอร์จูน 1 ชั้น 1 โรงแรมแกรนด์ฟอร์จูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 166 คน ประกอบด้วย ประชาชนใน อ.เมือง และ ในอำเภอต่าง ๆ ใกล้เคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ





จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567



ภาพที่ 6-4 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย
จังหวัดจันทบุรี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มที่มีการรับรู้ในระดับ "ดี" ทุกด้าน ได้แก่ กลุ่มสื่อมวลชน และ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
กลุ่มที่มีการรับรู้ในระดับ "พอใช้" ทุกด้าน ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ เลขาธิการ กสทช. ได้รับการรับรู้ในระดับ
"พอใช้" ในหลายกลุ่ม เช่น ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ ผู้พิการ และประชาชนทั่วไป ดังนั้นควรเพิ่มการสื่อสารและ
สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของ เลขาธิการ กสทช. โดยเฉพาะในกลุ่มที่รับรู้ในระดับพอใช้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม
ร่วมของกลุ่มผู้ประกอบการและผู้พิการ เพื่อเพิ่มการรับรู้ที่ดีขึ้นต่อ กสทช. และ สำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 6-11 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	
1.แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีจำนวนมากและความถี่ของการหลอกลวงเพิ่มสูงขึ้นในหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นภัยคุกคามที่ ต้องการการจัดการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	
2.เนื้อหาของโฆษณาที่มีการเกินจริง และบางรายการยังใช้ถ้อยคำหยาบคาย สร้างความไม่เหมาะสมใน สื่อสารมวลชน	
3.สัญญาณอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์อ่อนในบางพื้นที่ เช่น ศาลากลางจังหวัด ชายแดน และมีบางพื้นที่ที่ไม่มี สัญญาณ เช่น บริเวณเขาเกลือ	
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	
1.ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตประสบปัญหาสัญญาณไม่ดี รวมถึงอินเทอร์เน็ตรายเดือนไม่ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง จึงต้องการให้สำนักงาน กสทช. กำกับดูแลให้ผู้ให้บริการปรับปรุงคุณภาพ สัญญาณให้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	
2.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์	



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
3.มีข้อกังวลเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัว เช่น การบันทึกเสียงและการใช้เทคโนโลยี AI ปลอมเสียง ซึ่งต้องการให้ กสทช. เข้ามามีบทบาทดูแลเรื่องนี้
4.ข้อจำกัดของสัญญาณดาวเทียม เมื่อเกิดฝนตกหนัก สัญญาณดาวเทียมจะขาดหาย ส่งผลให้ไม่สามารถรับชมโทรทัศน์ได้
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ
1.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
2.ปัญหาโฆษณาที่เกินจริงทั้งในโทรทัศน์และออนไลน์ ทำให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงกับที่โฆษณา
3.สัญญาณโทรศัพท์มือถือที่ไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่
4.ชาวประมงบางกลุ่มยังขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการสื่อสาร และต้องการให้สำนักงาน กสทช. สนับสนุนอุปกรณ์เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงาน
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ
1.ควรมีการระบุชัดเจนว่าเป็นหมายเลขแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีคนตาบอดถูกหลอกให้โอนเงินไป 38,000 บาท แล้วไม่ได้เงินคืน
2.ปัญหาการโฆษณาเกินจริง การโฆษณาควรตรงกับคุณภาพและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการจริง
3.ปัญหาสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต แก้ไขปัญหาสัญญาณขาดหาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและสะดวก
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
1.ต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีมาตรการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง พร้อมทั้งกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และควรประชาสัมพันธ์ข่าวการดำเนินการจับกุมเพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชน
2.เนื้อหาโฆษณาเกินจริง - โฆษณาอาหารเสริมและยาที่เกินจริง ควรได้รับการควบคุมอย่างเข้มงวดเพื่อลดผลกระทบต่อผู้บริโภค - เนื้อหาโฆษณาที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อเด็ก เช่น ความก้าวร้าว ควรถูกตรวจสอบและกำกับเพื่อป้องกันอันตรายต่อพฤติกรรมเด็ก - โฆษณาปุ๋ยที่เกินจริงและล่อลวงผู้บริโภค ควรมีการควบคุมเนื้อหาให้โปร่งใสและเป็นไปตามความจริง
3. คำบดขยี้ม ประสบปัญหาอัปสัญญาณโทรศัพท์ โดยเฉพาะเครือข่ายทรู ซึ่งควรได้รับการแก้ไขเพื่อให้บริการโทรคมนาคมครอบคลุมและเท่าเทียม
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส
1.ดำเนินการจับกุมและแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจัง เนื่องจากสร้างความเดือดร้อนและความกังวลให้กับประชาชน
2.ต้องการให้ กสทช. ให้ความสำคัญกับกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบาง เพื่อให้ได้รับการดูแลและเข้าถึงบริการที่เหมาะสม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
3.ควบคุมเนื้อหาการออกอากาศ โดยเฉพาะเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือล่อแหลม เพื่อปกป้องประชาชนจากผลกระทบด้านลบ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังนี้

1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทุกกลุ่มมีความต้องการให้ดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง กำหนดมาตรการเชิงรุก และบทลงโทษที่เข้มงวด
2. ปัญหาคุณภาพสัญญาณและพื้นที่ที่สัญญาณไม่ครอบคลุมปรากฏในหลายกลุ่ม ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล
3. ปัญหาโฆษณาเกินจริง ความกังวลเกี่ยวกับโฆษณาอาหารเสริม ยา และสินค้าอื่น ๆ ที่หลอกลวงผู้บริโภค ต้องการการควบคุมที่เข้มงวดเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
4. การละเมิดความเป็นส่วนตัว ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เช่น AI ปลอมเสียง และการบันทึกเสียงโดยไม่ได้รับอนุญาต
5. ข้อจำกัดของสัญญาณดาวเทียม เมื่อเกิดฝนตกหนัก สัญญาณดาวเทียมจะขาดหาย ส่งผลให้ไม่สามารถรับชมโทรทัศน์ได้

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ดังนี้

1. การเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการดิจิทัล เทคโนโลยี 5G ช่วยยกระดับการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร แต่ยังมีข้อจำกัดในกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ ประชาชนยังเผชิญกับราคาแพ็คเกจบริการที่สูงและบริการที่ไม่ทั่วถึงในบางพื้นที่
2. ภัยคุกคามดิจิทัล การใช้ AI และสภาพแวดล้อมออนไลน์ที่เปลี่ยนแปลง เพิ่มโอกาสให้มิจฉาชีพหลอกลวงและโจมตีทางไซเบอร์ ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชน
3. สิทธิในการเข้าถึงและการใช้งานอย่างเท่าเทียม แม้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น แต่ยังมีบางกลุ่มที่ไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควร เช่น กลุ่มเปราะบางและประชาชนในพื้นที่ห่างไกล
4. ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความสะดวกในด้านการค้าออนไลน์และธุรกรรม ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

การดำเนินงานและความพร้อมในการให้บริการของ กสทช. ตามความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็นสิ่งที่มีความพร้อมและสิ่งที่ยังต้องปรับปรุงได้ดังนี้

ประเด็นที่มีความพร้อม

1. มีบุคลากรและอุปกรณ์สนับสนุนที่เพียงพอในระดับดีสำหรับการดำเนินโครงการต่าง ๆ
2. โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เช่น การขยายการใช้งาน 5G ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการ

3. การดำเนินโครงการที่ตอบโจทย์ปัญหาของประชาชน เช่น การแก้ปัญหาอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทและการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

4. การจัดการด้านคลื่นความถี่และการสนับสนุนผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ
5. โครงการต่าง ๆ ได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ประเด็นที่ควรปรับปรุง

1. ประชาชนในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบางยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและสิทธิที่ควรได้รับ ควรเพิ่มการสื่อสารผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

2. คุณภาพสัญญาณโทรคมนาคม บริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ในพื้นที่ยังไม่เสถียรหรือไม่มีบริการ เช่น ในพื้นที่ชนบทและห่างไกล ควรเร่งปรับปรุงคุณภาพสัญญาณให้ครอบคลุมและเท่าเทียม

3. ความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ควรแจกแจงการใช้งบประมาณและกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและผู้ประกอบการ

4. การจัดการปัญหาเร่งด่วน การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามไซเบอร์ยังต้องเพิ่มความเข้มงวดและความรวดเร็วในการดำเนินการ

5. การให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย ควรพัฒนาโครงการที่คำนึงถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการและเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงาน ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาระงับด่วนให้ประชาชน

ประเด็นสำคัญของการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาระงับด่วนให้ประชาชน ได้ดังนี้

1. การจัดการแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมไซเบอร์ ทุกกลุ่มเห็นพ้องว่าการแก้ไขปัญหากลุ่มแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นเรื่องเร่งด่วน มีข้อเสนอให้เสริมความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจและกระทรวงดิจิทัล การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยและการยืนยันตัวตนผู้ใช้งานโทรศัพท์

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. การรวบรวมกิจการของบริษัทโทรคมนาคม กังวลเรื่องการผูกขาดตลาดและผลกระทบต่อผู้บริโภค เช่น ค่าบริการที่อาจสูงขึ้นและการลดคุณภาพบริการ สำนักงาน กสทช. ควรเน้นการกำกับดูแลเพื่อส่งเสริมการแข่งขัน ที่เป็นธรรมและปกป้องผู้บริโภค
3. การแก้ไขปัญหาการบริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคม คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตและปัญหาการใช้งานต่อเนื่องยังเป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุง ให้ กสทช. มีบทบาทเชิงรุกในการตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพบริการ
4. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือประชาชน การพัฒนาระบบแจ้งเหตุ เช่น Traffy Fondue ช่วยเพิ่มความสะดวกในการรายงานปัญหาของประชาชน การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับการแจ้งเตือนภัยและการจัดการเหตุฉุกเฉิน
5. ปัญหาการหักเงินค่าบริการอัตโนมัติ ผู้พิการรายงานปัญหาเกี่ยวกับการหักเงินค่าบริการโดยที่ไม่ได้สมัคร เช่น บริการ "ดูดวง" ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการกำกับดูแลผู้ให้บริการ
6. สายไฟฟ้ากรุงรังและความไม่เป็นระเบียบในเมือง ผู้ประกอบการเห็นว่าการจัดการปัญหานี้ยังล่าช้า และต้องการแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความสำคัญดังนี้

โดยรวม ประชาชนเห็นว่าสำนักงาน กสทช. ได้รับความคิดเห็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีจุดเด่นในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส ความยุติธรรม และการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น การจัดการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี และการปรับปรุงคุณภาพสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ โครงการอินเทอร์เน็ตฟรีในชุมชนยังได้รับการยอมรับว่าเป็นก้าวสำคัญในการเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การกระจายบริการให้เท่าเทียม และการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นเพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 6-12 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	
1.การเข้าถึงคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมยังไม่บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ ประชาชนอาจยังไม่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในทุกพื้นที่ตามที่ตั้งเป้าไว้ ซึ่งแสดงถึงความจำเป็นในการเร่งแก้ไขปัญหาล่าช้าเชิงปฏิบัติให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
2.ขาดการสื่อสารที่เพียงพอและการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ประชาชนเรื่องการเยียวยาและการจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน
1.สำนักงาน กสทช. สามารถกำหนดนโยบายในภาพรวมได้ครอบคลุมในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการกิจหลักขององค์กร ซึ่งสะท้อนถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการกำกับดูแลในระดับนโยบายที่ดี แต่มีปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนทราบ ทำให้ประชาชนขาดข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่สามารถเข้าถึงโครงการได้อย่างเต็มที่
2.เลขาธิการ กสทช. ขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญสู่ประชาชน ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ไม่เป็นที่รับรู้ในวงกว้าง
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ
ผลผลิตของสำนักงาน กสทช. ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนและสนับสนุนเศรษฐกิจในยุคดิจิทัลได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในด้านความทั่วถึงและการจัดการภัยคุกคาม รวมถึงความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์และการแก้ปัญหาที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ
สำนักงาน กสทช. ได้สนับสนุนให้ทุกภาคส่วน รวมถึงคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ทุรกันดาร มีสิทธิในการใช้บริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำรงชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
1.ต้องการให้สำนักงาน กสทช. ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นความเร็วและคุณภาพของอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัญหาอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรส่งผลกระทบต่อการใช้งานของประชาชนในพื้นที่
2.ขยายบริการ USO Net ในพื้นที่ตำบลทุ่งเบญจา อำเภอนาทม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างเท่าเทียมและตอบสนองต่อความต้องการด้านการเชื่อมต่อที่มีประสิทธิภาพ
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส
1.สำนักงาน กสทช. ดำเนินการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยเน้นความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมถึงการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนด้านโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ต มีการกำกับดูแลให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม
2.ประชาชนให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายสัญญาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลจากตัวเมืองและชุมชน การดำเนินงานด้านนี้ถือว่ามีความเหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีข้อเสนอให้ขยายเพิ่มเติมเพื่อครอบคลุมมากขึ้น



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จากกลุ่มต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

สำนักงาน กสทช. ได้รับการยอมรับในความพยายามพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเน้นการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี และการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ต ทั้งยังสนับสนุนการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของคนพิการและผู้ด้อยโอกาสเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอให้ปรับปรุงด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลที่สำคัญและเข้าถึงโครงการได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ยังคงต้องเร่งแก้ไขปัญหาการกระจายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล และขยายบริการเพื่อให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ขาดการเชื่อมต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ความรวดเร็วในการดำเนินงาน การกำกับดูแลอย่างโปร่งใส และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของสำนักงาน กสทช. ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง แต่ยังคงมีความจำเป็นในการเร่งปรับปรุงด้านความครอบคลุมและความต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 6-13 ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
	เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดีมาก
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. อยู่ในระดับ "ดี" โดยกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะกลุ่มสื่อมวลชน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และประชาชน ซึ่งให้คะแนนในระดับ "ดีมาก" ในบางมิติ เช่น การดำเนินงานของ สำนักงานและเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้แทนจากหน่วยงานราชการและกลุ่มผู้พิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "พอใช้" ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงในบางประเด็นเพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจที่สูงขึ้นในทุกกลุ่มเป้าหมาย

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

การดำเนินงานของ กสทช. มีผลต่อการลดความเหลื่อมล้ำ เสริมสร้างโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา เพิ่มความมั่นคงในสังคม และสร้างความโปร่งใสในกระบวนการกำกับดูแล ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ที่มุ่งเน้นความเท่าเทียมและการพัฒนาที่ยั่งยืน

ผลกระทบเชิงลบ -

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

การดำเนินงานของ กสทช. ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยมีการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ลดต้นทุนในการดำเนินชีวิต และธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจสู่กลุ่มประชาชนที่หลากหลาย ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระยะยาวอย่างยั่งยืน

ผลกระทบเชิงลบ -

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการประชุมเพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1.การจัดการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพ เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบหมายเลข โทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับมิจฉาชีพ พัฒนาแอปพลิเคชันกรองเบอร์มิจฉาชีพ และเชื่อมโยงกับสำนักงานตำรวจ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

แห่งชาติ (สตช.) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปราบปราม จัดตั้งศูนย์แจ้งข้อมูลสูญหายแบบครบวงจร (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

2.การพัฒนาความครอบคลุมและคุณภาพบริการโทรคมนาคม ขยายความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตในทุกพื้นที่ พร้อมปรับปรุงความเร็วและความเสถียรของบริการลดค่าบริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการในกลุ่มประชาชนที่หลากหลาย

3.การส่งเสริมบทบาทด้านสังคมและการพัฒนาเทคโนโลยี จัดสรรบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ฟรีให้กับองค์กรการกุศล เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและใช้งานเทคโนโลยีนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเพิ่มทักษะและการรับรู้ของประชาชน

4. พัฒนาการประชาสัมพันธ์โครงการและสิทธิประโยชน์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

ครั้งที่ 5 จังหวัดลพบุรี

วันศุกร์ที่ 22 พฤศจิกายน 2567 เวลา 08.30 - 16.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 1 โรงแรม YSW จังหวัดลพบุรี มีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 159 คน ประกอบด้วย ประชาชนใน อ.เมือง และ ในอำเภอต่าง ๆ ใกล้เคียง ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจากหน่วยงานในพื้นที่ สมาคม มูลนิธิ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ



ภาพที่ 6-5 การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสีย จังหวัดลพบุรี



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มต่างมีการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในระดับดีมาก คือ กลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มที่มีการรับรู้ในระดับพอใช้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและ ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส

ตารางที่ 6-14 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	
ข้อเสนอแนะ	
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	
1. ปัญหาด้านแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การไม่ต้องการให้ข้อมูลบัตรประชาชน	
2. ปัญหาเนื้อหาของสื่อ ซึ่งมีรายการที่เกี่ยวกับเด็กมีเนื้อหารุนแรง การนำเสนอข่าวโดยผู้สื่อข่าวใช้อารมณ์ส่วนตัวมากเกินไป รายการโทรทัศน์มีเนื้อหาที่ไม่ค่อยมีประโยชน์ และมีการโฆษณามากเกินไป โฆษณาแฝง โดยมีการขายสินค้าบนโต๊ะข่าว การโฆษณาอาหารเสริม เครื่องดื่ม และเครื่องสำอางมีเนื้อหาที่เกินจริง	
3. พื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่เสถียร เช่น ชัยบาดาล ลำสนธิ โคกสำโรง และท่าม่วง	
4. ผู้สูงอายุบางคนไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้	
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	
1. ต้องการให้แก้ไขปัญหากังคอลเซ็นเตอร์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอเกี่ยวกับวิธีรับมือและการแก้ไขปัญหากังคอลเซ็นเตอร์ให้ประชาชนรับทราบ	
2. ต้องการให้มีการออกใบอนุญาตโดยตรงแทนการทดลองออกอากาศและการประมูลที่ซับซ้อน และปรับปรุงกระบวนการขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานีวิทยุมีความยุ่งยาก ค่าใช้จ่ายในการขอใบอนุญาตมีราคาสูง	
3. ต้องการให้ควบคุมโฆษณาที่เกินจริงในโทรทัศน์ให้มีมาตรฐานเดียวกับสื่อวิทยุ และควบคุมเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่ล่อแหลมในละครหลังข่าวบางช่อง โดยเฉพาะภาพและเสียงที่ไม่เหมาะสม	
4. การบริการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ตามที่มีการโฆษณา	
5. ต้องการให้ปรับปรุงบริการให้เข้าถึงประชาชนผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึง เสนอให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบปัญหาอย่างจริงจัง	
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	
1. ควรมีมาตรการสกัดและกรองเบอร์โทรที่ไม่เหมาะสม หรือบล็อกเบอร์ที่อาจเป็นภัยต่อประชาชน	
2. โฆษณาอาหารเสริมที่มีเนื้อหาเกินจริง ควรได้รับการควบคุม	



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ข้อเสนอแนะ	
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	
1. ลำบากหากมียังไม่ครอบคลุมทุกรายการ ส่งผลกระทบต่อผู้พิการทางการได้ยิน	
2. มีการจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อสื่อสารสำหรับคนหูหนวก แต่ยังไม่ครอบคลุมหรือใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ	
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	
1. ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ส่งผลต่อการใช้งานและการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่จำเป็น	
2. กลุ่มผู้เกี่ยวข้องการให้ลดหย่อนการใช้คลื่นความถี่เพื่อช่วยประชาชนให้ทันเวลา	
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส	
1. การโทรรับกวนจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงเป็นปัญหาสำคัญ	
2. อินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ ส่งผลให้การใช้งานสำหรับ อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุข) มีปัญหา	
3.โฆษณาเกินจริง สินค้าที่โฆษณาไม่ตรงกับความเป็นจริง	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังนี้

1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ พบปัญหาการโทรรับกวนและความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การไม่ต้องการให้ข้อมูลบัตรประชาชน การจัดการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังไม่รวดเร็วและไม่มีการประชาสัมพันธ์วิธีรับมืออย่างเพียงพอ
2. ปัญหาเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสม เช่น รายการเกี่ยวกับเด็กมีเนื้อหารุนแรง การนำเสนอข่าวโดยใช้อารมณ์ส่วนตัว ละครโทรทัศน์บางช่องมีเนื้อหาล่อแหลม การโฆษณาแฝงบนโต๊ะผู้รายงานข่าว
3. ปัญหาการโฆษณาเกินจริง เช่น อาหารเสริม เครื่องดื่ม และเครื่องสำอาง
4. ปัญหาด้านสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรในบางพื้นที่ เช่น ชัยบาดาล ลำสนธิ โคกสำโรง ท่าวุ้ง บริการอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล ทำให้เกิดปัญหาสำหรับ อสม. และประชาชนผู้ด้อยโอกาส
5. การบริการของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามที่โฆษณา
6. ปัญหาด้านการขอใบอนุญาต ที่มีกระบวนการขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานีวิทยุชุมชนและมีค่าใช้จ่ายสูง
7. ปัญหาด้านการเข้าถึงการสื่อสารยังไม่ครอบคลุมสำหรับผู้พิการ เช่น ลำบากหากมีไม่ครบทุกช่องรายการ คลิปวิดีโอสำหรับคนหูหนวกยังไม่สามารถใช้งานได้จริง
8. กลุ่มเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ผู้เกี่ยวข้องการให้พิจารณาผ่อนปรนระเบียบการใช้คลื่นความถี่ให้กับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องช่วยประชาชนให้ทันเวลา



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในด้านสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้
ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมในหลายมิติ ดังนี้

1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 5G และ AI ช่วยเพิ่มความเร็วและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึง
การเรียนรู้ และการเชื่อมต่อในพื้นที่ห่างไกล แต่ก็มาพร้อมความเสี่ยง เช่น ค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น การปลอมแปลงข้อมูล
และการลดปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์
2. การแข่งขันในอุตสาหกรรมสื่อ เช่น Netflix YouTube เพิ่มคุณภาพเนื้อหา
3. ค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์และบริการเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้บางกลุ่มประชากร เช่น ผู้สูงอายุ
ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประกอบการต้องแบกรับภาระมากขึ้น
4. ความไม่เป็นธรรมในกระบวนการประมวลผลความถี่
5. ค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เท่ากันระหว่างเครือข่ายควรมีมาตรฐาน
6. การคุกคามทางเทคโนโลยี เช่น การแฮกข้อมูล การส่งลิงก์หลอกลวงผ่าน SMS และภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ
ส่งผลกระทบต่อความมั่นใจและความปลอดภัยของประชาชน
7. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน สัญญาณอินเทอร์เน็ตและ WiFi ในบางพื้นที่ เช่น โรงเรียน ชุมชนห่างไกล
และโรงพยาบาล ยังไม่เสถียรและไม่เพียงพอสำหรับการใช้งาน ควรเพิ่ม WiFi ฟรีในพื้นที่สาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกแก่ประชาชน
8. ผู้พิการต้องการบริการที่รองรับ เช่น ล่ามภาษามือ คำบรรยายใต้ภาพ (Closed captions-CC) และ
คำบรรยายเสียง (Audio Description - AD) ที่ครอบคลุมทุกช่อง เด็กและเยาวชนได้รับผลกระทบจากเนื้อหา
โฆษณาและการพนันในสื่อออนไลน์
9. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายและเศรษฐกิจ ราคาสินค้าและบริการจำเป็น เช่น อินเทอร์เน็ต
อุปกรณ์ และพลังงาน ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิต

ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและ ผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

การดำเนินงานและความพร้อมในการให้บริการของ กสทช. ตามความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ สามารถ
แบ่งออกเป็นสิ่งที่มีความพร้อมและสิ่งที่ยังต้องปรับปรุงได้ดังนี้

ประเด็นที่มีความพร้อม

1. โครงการของสำนักงาน กสทช. มีความจำเป็นและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร กสทช. เป็นหน่วยงาน
สำคัญที่รับผิดชอบดูแลการให้บริการด้านสื่อสารและอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีประโยชน์ต่อประชาชนในหลายด้าน
2. ประชาชนมองว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องสำคัญ และยอมรับว่ามาตรการในระดับโครงสร้าง
มีความจำเป็น



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ประเด็นที่ควรปรับปรุง

1. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ แม้จะมีมาตรการคุ้มครองข้อมูล แต่ประชาชนยังคงกังวลเกี่ยวกับการรั่วไหลและการโจรกรรมข้อมูล
2. ประชาชนไม่ทราบถึงผลการดำเนินงานในอดีต รวมถึงการจัดสรรงบประมาณในโครงการต่าง ๆ
3. บริการยังไม่ครอบคลุม เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
4. บุคลากรไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการทั่วประเทศ
5. ต้องปรับปรุงแบบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ผู้บริโภคหันมาใช้สมาร์ทโฟนและสื่อออนไลน์มากขึ้น
6. การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ยังขาดการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจและหน่วยงานด้านความมั่นคง
7. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์บทบาทของ กสทช. ประชาชนยังรับรู้บทบาทและบริการของสำนักงาน กสทช. ในระดับที่จำกัด

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงาน ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน

ประเด็นสำคัญของการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนให้ประชาชน ได้ดังนี้

1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบอย่างกว้างขวาง แต่การแก้ไขปัญหายังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ
2. การกำกับดูแลคุณภาพบริการของสำนักงาน กสทช. ยังไม่ครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส เปรียบเทียบโครงสร้างพื้นฐาน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล
3. ค่าบริการอินเทอร์เน็ตแพงเกินจริง บริการที่ได้รับไม่คุ้มค่า และมีการเก็บค่าบริการยับยั้ง เช่น ค่าโทรและค่า SMS
4. การควมรวมกิจการของผู้ให้บริการ เช่น True และ Dtac ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาด ทำให้เกิดการผูกขาด มีตัวเลือกที่จำกัด ส่งผลให้คุณภาพบริการต่ำลงและประชาชนไม่มีตัวเลือกที่หลากหลาย
5. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่สำคัญ เช่น การแจ้งเตือนภัยผ่าน SMS และนโยบายสำคัญ

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจกรรมที่ดีที่มีความสำคัญดังนี้

โดยรวม ประชาชนเห็นว่าการมีช่องทางแสดงความคิดเห็น กสทช. มีช่องทางเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการที่เท่าเทียมในบางมิติ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มีการยอมรับในความพยายามที่จะให้บริการอย่างเท่าเทียม แม้จะยังมีข้อปรับปรุง การดำเนินงานในด้านการกำกับดูแลเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมในบางมิติ เช่น การดูแลบริการ USO Net

สำหรับประเด็นที่ต้องปรับปรุงจะเป็นเรื่องความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์และปัญหาในพื้นที่ที่ยังไม่ครอบคลุม การกำกับดูแลค่าบริการโทรคมนาคมที่ยังไม่สะท้อนคุณภาพและเป็นภาระต่อประชาชน ขาดความโปร่งใสในกระบวนการทำงานและการเปิดเผยข้อมูลที่เข้าถึงง่าย ประชาชนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นแต่ไม่สามารถตรวจสอบหรือเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับความเท่าเทียมในการให้บริการและการตอบสนองความคาดหวังในด้านคุณภาพ รวมถึงการพัฒนาที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบาง ซึ่งล้วนเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ กสทช.

ตารางที่ 6-15 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	
1.การดำเนินการในประเด็นนี้ยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง โดยเฉพาะการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ยังไม่ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลยังไม่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ธุรกิจหรือบริการทางการแพทย์ได้อย่างทั่วถึง	
2.ประชาชนยังไม่ได้รับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมที่ถูกต้องและทันเวลาอย่างทั่วถึง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานในสถานการณ์เร่งด่วนหรือการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน	
3.ประชาชนในพื้นที่ทุรกันดารและกลุ่มคนพิการหรือผู้ด้อยโอกาสยังไม่ได้รับบริการด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงถึงความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน	
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	
1.การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยมีการติดตั้งในบางหมู่บ้านเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อการใช้งานในระดับชุมชน	
2.ประชาชนในบางพื้นที่อาจไม่สามารถใช้งานข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมตามความจำเป็นส่งผลกระทบต่อการใช้งานในสถานการณ์เร่งด่วน	
3.แม้ว่าประชาชนบางส่วนจะได้รับบริการด้านการสื่อสารและเทคโนโลยี แต่การให้บริการยังไม่มีอย่างต่อเนื่องและเสถียรเพียงพอ	
4.ประชาชนไม่ได้รับค่าชดเชยหรือการเยียวยาจากการสูญเสียสิทธิในการใช้บริการ	
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	
ยังไม่มีผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในประเด็นสิทธิและเสรีภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ กสทช. ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในบทบาทขององค์กร ควรมีการสื่อสารผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส และเร่งผลักดันโครงการสำคัญที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการอย่างเป็นรูปธรรม	



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.	
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	
1. ผู้พิการยังประสบข้อจำกัดในการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น ตัวเลือกบริการที่มีจำกัด ค่าใช้จ่ายสูง ระยะเวลาในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน และสัญญาณที่ไม่เสถียร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล	
2. ผู้พิการในพื้นที่ห่างไกลยังไม่ได้รับบริการขั้นพื้นฐานด้านการสื่อสารที่เพียงพอ เช่น สัญญาณ 5G มีให้บริการเฉพาะในเมือง	
3. ผู้พิการบางส่วนไม่เคยได้รับการสนับสนุนหรือเข้าถึงบริการ เช่น การชดเชยค่าบริการหรือประโยชน์จากวงโคจรดาวเทียม	
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	
1. ประชาชนยังไม่ได้รับบริการอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพเต็มประสิทธิภาพ แม้จะชำระค่าบริการในราคาสูง เช่น การลดความเร็วของอินเทอร์เน็ตหลังใช้งานไปเพียงไม่กี่วัน ส่งผลให้การใช้งานไม่คุ้มค่า	
2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่โครงสร้างพื้นฐานยังไม่ครอบคลุม	
3. ประชาชนไม่เคยได้รับค่าชดเชยหรือเยียวยาในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้งานที่ไม่ได้มาตรฐาน	
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส	
1. ประชาชนต้องการให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีการเข้าถึงที่ครอบคลุมและต่อเนื่องมากขึ้น เพื่อให้ทุกกลุ่มสามารถได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเท่าเทียม	
2. ประชาชนคาดหวังความรับผิดชอบและความเป็นธรรมในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันการถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ	
3. กลุ่มประชาชนให้การประเมินเชิงบวกต่อผลลัพธ์การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยมองว่าการดำเนินงานทั้ง 3 ส่วนสร้างประโยชน์ให้กับประชาชน	

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จากกลุ่มต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผลลัพธ์การบริหารงานของ กสทช. สร้างประโยชน์ เช่น การขยายการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในบางมิติ และการกำกับดูแลที่ช่วยลดการเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ และคาดหวังให้ กสทช. รับผิดชอบในการกำกับดูแลด้วยความโปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในทุกภาคส่วน

สำนักงาน กสทช. ควรเร่งปรับปรุงการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในชนบทและกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส พร้อมทั้งปรับปรุงคุณภาพบริการให้เสถียรและคุ้มค่ากับค่าบริการที่ประชาชนจ่าย ขณะเดียวกันควรจัดตั้งกลไกการเยียวยาและชดเชยกรณีบริการไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงเพิ่มความโปร่งใสในการสื่อสารผลการดำเนินงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นใจและประสิทธิภาพในการใช้งาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-16 ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุม	ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้แทนจากหน่วยงานราชการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี
กลุ่มที่ 2 สื่อมวลชน	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี
กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการประเภทต่าง ๆ	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 5 เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับพอใช้
กลุ่มที่ 6 ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส	กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี สำนักงาน กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี เลขาธิการ กสทช. = ความพึงพอใจในระดับดี

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พบว่า กลุ่มผู้แทนจากหน่วยงานราชการ สื่อมวลชน และประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส แสดงความพึงพอใจในระดับ "ดี" ต่อทั้งสามส่วน ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการ ผู้พิการประเภทต่าง ๆ และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค มีความพึงพอใจในระดับ "พอใช้"



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลกระทบจากดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคมในภาพรวมสะท้อนถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งยังขาดโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและบริการที่มีคุณภาพ ขณะที่การสื่อสารข้อมูลและการเยียวยาผู้บริโภคยังไม่ครอบคลุมและชัดเจน ความไม่เสมอภาคเหล่านี้ส่งผลให้ประชาชนในบางกลุ่มไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพ ก่อให้เกิดช่องว่างทางดิจิทัลที่ขัดขวางการพัฒนาสังคมอย่างเท่าเทียม จึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาความครอบคลุมและคุณภาพของบริการ พร้อมทั้งสร้างกลไกเยียวยาและการสื่อสารที่โปร่งใสเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในภาพรวมสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ครอบคลุม ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ชนบทและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึงข้อมูล การทำธุรกิจออนไลน์ และการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ ขณะที่ค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่สูงและการขาดกลไกชดเชยเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและผู้ประกอบการ อีกทั้งความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงเทคโนโลยียังกระทบต่อการแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างพื้นที่ ควรเร่งพัฒนาความเสถียรของบริการ ปรับลดต้นทุนการใช้งาน และส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการประชุมเพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

- 1.เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เช่น คู่มือประชาชน การคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. ผ่านช่องทางที่หลากหลาย
- 2.การสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ ขยายบริการเน็ตประชารัฐให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน โดยกำหนดระยะห่างไม่เกิน 1 กิโลเมตร
- 3.เพิ่มการสนับสนุนสำหรับผู้พิการ เช่น การแจ้งเตือนภัยในกรณีฉุกเฉิน (ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว)
- 4.การเพิ่มจำนวนตู้บริการ TTRS และจัดโครงการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน
- 5.การพัฒนาคุณภาพบริการ จัดการและพัฒนาระบบจ่ายไฟเบอร์ให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงอินเทอร์เน็ตให้มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่คุ้มค่า
- 6.การแก้ไขปัญหาฉุกเฉินและภัยทางสังคม แก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างเด็ดขาด
- 7.เพิ่มระบบการแจ้งเตือนภัยทุกกรณีให้ครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม
- 8.การสนับสนุนและส่งเสริมสื่อรู้เท่าทัน จัดโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น คนหูหนวก

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ของ ผู้มีส่วนได้เสีย 5 ภูมิภาค

ตารางที่ 6-17 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก 5 ภูมิภาค

จังหวัด	จำนวน (คน)
นครพนม	12
นครศรีธรรมราช	11
เชียงราย	12
จันทบุรี	10
ลพบุรี	8
รวม	53

จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 6-18 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดนครพนม

ประเภทของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)
เครือข่ายสภาองค์กรผู้บริโภค จังหวัดนครพนม	3
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คอมพิวเตอร์ยูโซ่ จังหวัดนครพนม	1
ผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนันและสารวัตกำนัน	2
เครือข่ายประชาสัมพันธ์จังหวัดนครพนม	2
ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 25	2
ผู้พิการ	2
รวม	12

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ประชาชนมีการรับรู้ถึงบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. ในระดับปานกลาง โดยข้อมูลที่ได้รับมักมาจากสื่อโทรทัศน์และโครงการบางส่วน เช่น โครงการอินเทอร์เน็ตชุมชน (USO Net) ที่ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ อย่างไรก็ตาม การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทเชิงลึก โดยเฉพาะบทบาทของเลขาธิการและการใช้ทรัพยากรของ กสทช. ยังคงจำกัด เนื่องจากขาดการสื่อสารที่ครอบคลุมและเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในเขตชนบท และประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้พิการทางการได้ยิน ซึ่งต้องการข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้นผ่านการใช้ล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

แม้ว่าประชาชนจะเห็นความสำคัญของสำนักงาน กสทช. ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น AI และ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แต่ก็ยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้เพื่อหลอกลวงประชาชน ทั้งนี้ ประชาชนคาดหวังให้ กสทช. มีการสื่อสารเชิงรุกและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น โดยเน้นการเข้าถึงในพื้นที่ชนบทและกลุ่มประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มการรับรู้ในบทบาทของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 6-19 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 เครือข่ายสภาองค์กรผู้บริโภค จังหวัดนครพนม	1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของประชาชน 2. ปัญหาการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชายขอบที่ประชาชนยากจนไม่มีเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถรับสัญญาณ 5G ได้ และพื้นที่ชายขอบมักประสบปัญหาสัญญาณอ่อน ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่ 3. การให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี ไปติดตั้งที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงได้เกิดความเหลื่อมล้ำ 4. ความจำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภคต่อเนื้อหาที่อาจเป็นอันตราย เช่น รายการโทรทัศน์ที่กระหือรือร้น และการโฆษณาที่เกินความจริง 5. ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมสำหรับผู้พิการ 6. ล่ามภาษามือทางโทรทัศน์ยังไม่ครอบคลุมทุกช่อง
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คอมพิวเตอร์ยูโซ่ จังหวัดนครพนม	1. การขาดแคลนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ทำให้การใช้งานพร้อมกันในกรณีที่มีผู้ใช้จำนวนมากเป็นไปได้ยาก 2. ปัญหาด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต การใช้งาน WiFi มีปัญหาบางครั้ง เช่น ในช่วงที่มีมรสุมทำให้ไฟดับหรือเสาสัญญาณเสียหาย แต่ในกรณีทั่วไปถือว่าใช้งานได้ดี 3. การควมรวมของผู้ให้บริการเครือข่ายบริษัท True และ DTAC อาจส่งผลให้ประชาชนมีตัวเลือกน้อยลง ซึ่งอาจกระทบต่อคุณภาพและราคา
กลุ่มที่ 3 ผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนันและสารวัตรกำนัน	1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิฉฉาชีพออนไลน์ การหลอกลวงทางโทรศัพท์และออนไลน์เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ประชาชนต้องการให้ กสทช. มีมาตรการป้องกันและแจ้งเตือนที่ชัดเจนเพื่อป้องกันภัยทางเทคโนโลยี 2. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมและไม่เสถียร พื้นที่ชนบทมีจุดดับสัญญาณ เช่น ตำบลนามะเขือ อำเภอปาปาก จังหวัดนครพนม ซึ่งกระทบ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	ต่อการใช้งาน โดยเฉพาะนักเรียนที่ต้องใช้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา 3. การรวบรวมของผู้ให้บริการโทรคมนาคม อาจลดตัวเลือกของผู้บริโภคและส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายและคุณภาพการให้บริการ 4. ปัญหาด้านการป้องกันภัยทางไซเบอร์ ความเสี่ยงจาก AI และการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลสร้างความกังวล เพราะมีจรรยาบรรณเข้าถึงข้อมูลของผู้บริโภคได้ง่าย ควรมีมาตรการกำกับดูแลผู้ประกอบการให้ป้องกันข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ 5. มีการลักลอบพาดสายสัญญาณไปตามสะพานมิตรภาพไทย-ลาว ไปใช้ในประเศลาว
กลุ่มที่ 4 เครือข่าย ประชาสัมพันธ์จังหวัดนครพนม	1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยทางไซเบอร์ที่ใช้ AI เลียนแบบเสียงและการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลทำให้ประชาชนเสียหาย ต้องการให้ กสทช. มีมาตรการควบคุมดูแลที่เข้มงวดร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ตำรวจไซเบอร์ 2. ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม พื้นที่ชนบทมีจุดอับสัญญาณและความเร็วไม่พอ ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเต็มที่ ต้องการให้มีการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้ดาวเทียม 3. การรวบรวมของผู้ให้บริการโทรคมนาคมใหญ่ ๆ ส่งผลให้ค่าบริการสูงขึ้นและคุณภาพลดลง ประชาชนต้องการให้ กสทช. ควบคุมราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับค่าครองชีพในประเทศ 4. การโฆษณาเกินจริงและเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมกับเด็กและโฆษณาเกินจริงที่เป็นภัยต่อสุขภาพ ต้องการให้ กสทช. ใช้ AI เพื่อคัดกรองเนื้อหาและควบคุมสื่ออย่างจริงจัง
กลุ่มที่ 5 ผู้พิการ	1. ปัญหาการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ โดยเฉพาะสำหรับผู้พิการที่ต้องใช้วีดีโอในการสื่อสาร 2. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ที่เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ง่าย 3. การโฆษณาและเนื้อหาทางสื่อที่ไม่เหมาะสม เช่น เนื้อหาสำหรับผู้ใหญ่และโฆษณาที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	4. ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการล่ามภาษามือที่ยังไม่ครอบคลุมทุกช่องทาง ทั้งในรายการข่าวและรายการบันเทิงต่าง ๆ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ
เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยทางไซเบอร์ ประชาชนกังวลเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์และออนไลน์
ที่ใช้เทคโนโลยี AI เลียนแบบเสียงและการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และมีการลักลอบพาดสายสัญญาณไปตามสะพาน
มิตรภาพไทย-ลาว ไปใช้ในประเทศลาว ควรมีมาตรการป้องกันและแจ้งเตือนอย่างชัดเจน พร้อมความร่วมมือกับ
หน่วยงานเช่นตำรวจไซเบอร์ เพื่อป้องกันภัยทางเทคโนโลยีที่ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล ชายขอบและชนบท ประชาชนประสบปัญหาสัญญาณ
อินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมหรืออ่อน ทำให้การใช้งานไม่เสถียร ส่งผลต่อการศึกษาของนักเรียนและการใช้บริการ
ต่างๆ อย่างเต็มที่ ต้องการให้ กสทช. ขยายเครือข่ายและปรับปรุงความครอบคลุมของอินเทอร์เน็ตในพื้นที่เหล่านี้
เช่น โดยใช้ดาวเทียมและเทคโนโลยีอื่น ๆ
3. การควมรวบของผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายใหญ่ เช่น True และ DTAC ก่อให้เกิดความกังวลว่าจะทำให้
ประชาชนมีตัวเลือกน้อยลงและอาจส่งผลต่อค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น พร้อมทั้งอาจลดคุณภาพการให้บริการ ประชาชน
ต้องการให้ กสทช. กำกับดูแลเรื่องการผูกขาดและกำหนดราคาค่าบริการให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในประเทศ
4. การโฆษณาเกินจริงและเนื้อหาที่เป็นอันตราย ประชาชนต้องการให้ กสทช. ควบคุมเนื้อหาในสื่อ
เช่น รายการโทรทัศน์และโซเชียลมีเดียที่มีโฆษณาเกินจริงหรือเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่อเด็ก โดยเสนอให้ใช้
เทคโนโลยี AI เพื่อช่วยคัดกรองเนื้อหาและป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่อาจเป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัย
5. ปัญหาการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง
อินเทอร์เน็ตฟรีในชุมชน โดยเฉพาะการติดตั้งในที่ที่ประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้ยาก เช่น บ้านผู้สูงอายุบ้าน และการขาด
แคลนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ในศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ทำให้ประชาชนไม่สามารถใช้งานพร้อมกันได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ
6. ข้อจำกัดในการให้บริการแก่กลุ่มผู้เปราะบาง ผู้พิการยังเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้ยาก และบริการ
ล่ามภาษามือทางโทรทัศน์ยังไม่ครอบคลุมทุกช่อง ประชาชนต้องการให้ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพิ่มการ
สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น AI อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและโซเชียลมีเดีย ได้สร้างความท้าทายใหม่ๆ ทั้งในด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการเข้าถึงบริการของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการป้องกันภัยทางเทคโนโลยีให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงสนับสนุนการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลเพื่อการพัฒนาทางเทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุดและปลอดภัยสำหรับประชาชน

ความคิดเห็นต่อความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและ ผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล ประชาชนเห็นว่าประชาชนยังไม่ทราบถึงรายละเอียดงบประมาณและทรัพยากรของสำนักงาน กสทช. ที่ใช้ในกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงขาดข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียนหรือการมีส่วนร่วม ดังนั้นสำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์การจัดการทรัพยากรอย่างโปร่งใสและเพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น แม้จะมีการใช้งบประมาณขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบท แต่ยังมีปัญหาสัญญาณไม่ครอบคลุมในบางจุดสำนักงาน กสทช. จึงควรเพิ่มงบประมาณและบุคลากรเพื่อตรวจสอบและจัดการเนื้อหาในสื่อดิจิทัลในส่วนที่สำนักงาน กสทช. สามารถกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กระบวนการสื่อสารของสำนักงาน กสทช. ยังไม่ครอบคลุม ทำให้ประชาชนบางกลุ่มขาดความเข้าใจในบทบาทและการให้บริการของสำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มช่องทางสื่อสารให้ประชาชนทราบว่าสำนักงาน กสทช. มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบดิจิทัล เช่น เพชบุ๊กหรือไลน์ และเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ประสานงานในทุกจังหวัดเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและการร้องเรียนได้สะดวกขึ้น

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-20 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงาน ของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 1 เครือข่ายสภาองค์กร ผู้บริโภค จังหวัดนครพนม	ผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. บางส่วนยังไม่ครอบคลุม และทั่วถึง การให้บริการยังจำกัดในบางพื้นที่ห่างไกล ผู้ให้ข้อมูลมองว่าควร มีการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและเพิ่มความเร็วในการ บริการของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์คอมพิวเตอร์ยูโซ่ จังหวัด นครพนม	โครงการ WiFi สาธารณะถือว่าประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่ง ประชาชน สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มโอกาสการ เรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ยังมีปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ในศูนย์ให้บริการ
กลุ่มที่ 3 ผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนันและสารวัตรกำนัน	โครงการเช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในชุมชนช่วยเพิ่มการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร แต่ยังไม่เพียงพอในหลายพื้นที่ ขาดความครอบคลุมและความ เสถียรของสัญญาณ สำนักงาน กสทช. ควรขยายและพัฒนาคุณภาพ สัญญาณในพื้นที่ชนบทและท้องถิ่นที่ขาดแคลน
กลุ่มที่ 4 เครือข่าย ประชาสัมพันธ์จังหวัดนครพนม	โครงการอินเทอร์เน็ตเพื่อชุมชน USO Net ช่วยเพิ่มการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ให้กับประชาชนในชนบท แต่ยังคงพัฒนาความครอบคลุมและความเร็ว เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเศรษฐกิจ
กลุ่มที่ 5 ผู้พิการ	โครงการอินเทอร์เน็ตชุมชนแม้จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร แต่ยัง ขาดความครอบคลุมในพื้นที่ชนบท

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จากกลุ่มต่างๆ
สรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลเข้าถึง
อินเทอร์เน็ตได้มากขึ้นผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น WiFi สาธารณะและอินเทอร์เน็ตเพื่อชุมชน (USO Net) ซึ่งช่วยลด
ค่าใช้จ่ายและเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ แต่บริการยังขาดความครอบคลุมและเสถียรในบางพื้นที่ รวมถึงขาดแคลน
อุปกรณ์ที่เพียงพอในศูนย์ USO Net สำนักงาน กสทช. ควรขยายและพัฒนาคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่
ชนบท เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในการศึกษาและเศรษฐกิจอย่างแท้จริง



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

การประเมินผลประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช., สำนักงาน กสทช., และเลขาธิการ กสทช. สรุปได้ดังนี้

ผลกระทบเชิงบวก: การเข้าถึงข้อมูลและบริการดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์สำคัญ เช่น การรายงานสถานการณ์ภัยพิบัติและข่าวด่วน ซึ่งช่วยเพิ่มการตัดสินใจและการรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสื่อสาร เช่น แอปพลิเคชันมือถือยังกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทำให้การดำเนินชีวิตสะดวกและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ: ความไม่ครอบคลุมและคุณภาพของสัญญาณโทรคมนาคมที่ไม่เสถียร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและชนบท ส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสขาดการเข้าถึงข้อมูลและบริการดิจิทัลอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ การรวบรวมของผู้ให้บริการเครือข่ายยังลดทางเลือกของผู้บริโภค ซึ่งอาจทำให้คุณภาพการบริการลดลง และก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. การประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและเข้าถึงได้ แนะนำให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เพจบุ๊ก ไลน์ และจัดกิจกรรมอบรมในระดับชุมชนเป็นประจำ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ครบถ้วน และมีโอกาสแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งควรมีสำนักงาน กสทช. ในแต่ละจังหวัด เพื่อส่งต่อข้อมูลถึงประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง
2. เพิ่มการลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นในระดับตำบล เพื่อให้ กสทช. สามารถรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด เพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาบริการของสำนักงาน กสทช.
3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกล ขยายการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบทและห่างไกล โดยอาจใช้เทคโนโลยีดาวเทียม เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่สามารถเข้าถึงการสื่อสารที่มีคุณภาพได้อย่างเท่าเทียม
4. บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการสร้างระบบป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ พัฒนาระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลจากการโจมตีของแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยไซเบอร์ โดยใช้เทคโนโลยี AI เพื่อคัดกรองเนื้อหาและป้องกันการโจมตี รวมถึงออกแบบระบบแจ้งเตือนภัยผ่านมือถือและแอปพลิเคชัน
5. การควบคุมและปรับปรุงบริการโทรคมนาคมและตรวจสอบคุณภาพของบริการโทรคมนาคมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บริการมีคุณภาพและมีราคาที่ยุติธรรม ลดผลกระทบจากการรวบรวมของผู้ให้บริการที่อาจนำไปสู่การผูกขาดและการเพิ่มขึ้นของค่าบริการ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

6. ส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ ควรจัดตั้งศูนย์ USO Net ในพื้นที่ห่างไกลเพื่อสนับสนุนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารเสริม เช่น อุปกรณ์สื่อสารสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี และสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน เช่น การให้ซิมการ์ดฟรีสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต

7. ศูนย์ USO Net ควรเพิ่มอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ เพื่อให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการใช้งานพร้อมกัน และควรจัดอุปกรณ์เสริมสำหรับผู้พิการ เช่น จอขยายเสียงสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน คีย์บอร์ดแบบพิเศษสำหรับผู้พิการทางสายตา และพัฒนาระบบรองรับที่ให้กลุ่มเปราะบางสามารถใช้งานได้อย่างเท่าเทียม อีกทั้งสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ ในศูนย์ USO Net เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าและสร้างความยั่งยืนในการดำเนินงาน

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 25

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

1. เรื่องการจัดการใบอนุญาตสำหรับอุปกรณ์สื่อสารในหน่วยงานราชการ ซึ่งมักไม่ได้ขออนุญาตเนื่องจากเห็นว่าเป็นของราชการ จึงไม่ได้ยื่นเรื่องตามขั้นตอนของสำนักงาน กสทช.

2. ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีจำนวนจำกัดในพื้นที่ จึงต้องปรับแก้โดยใช้แนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อรวบรวมคำร้องและแก้ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องดูแลทั้งกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสที่ต้องการการดูแลและการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางที่เหมาะสม

3. ปัญหาเรื่องคลื่นความถี่ที่รบกวนสัญญาณจากต่างประเทศ เช่น จาก สปป. ลาว จึงต้องมีการประสานงานไม่ให้คลื่นความถี่ชายแดนทับกัน เช่น FM ส่งสัญญาณตรงกันไม่ได้เพราะจะทำให้ฟังไม่ได้ทั้งสองฝ่าย

4. ปัญหาการขาดอุปกรณ์ในพื้นที่ที่ไม่สามารถรับชมทีวีได้หากไม่มีเสาอากาศที่เหมาะสม กสทช. จึงต้องคอยประสานงานเพื่อหาทางแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียนในแต่ละพื้นที่

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. สำนักงาน กสทช. ได้พัฒนาระบบยื่นขอใบอนุญาตออนไลน์ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่และเพิ่มความสะดวกให้ประชาชนที่ต้องการขอใบอนุญาต สามารถยื่นคำร้องและรอการพิจารณาได้จากระบบออนไลน์โดยตรง

2. การกระจายอำนาจการอนุมัติใบอนุญาตไปยังระดับสำนักงานเขต ซึ่งช่วยให้การดำเนินการรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

3. การพัฒนาเทคโนโลยี กสทช. ได้ส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและขยายโครงข่าย 5G ซึ่งช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะการพาณิชย์ในพื้นที่ชนบทที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้การซื้อขายง่ายและรวดเร็วขึ้น

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. การจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมกลุ่มคนด้อยโอกาสและกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่ชนบท ช่วยให้เข้าถึงสิทธิและข้อมูลที่เป็นได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

1. ลดหรือยกเลิกค่าบริการสำหรับใบอนุญาตบางประเภทที่ไม่จำเป็นแล้ว เช่น ใบอนุญาตกล่องรับสัญญาณดาวเทียม ซึ่งไม่สามารถขายได้แล้ว
2. ปรับปรุงกระบวนการจัดการกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพทางเทคโนโลยี ที่นับวันยังเป็นปัญหาใหญ่ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหลายหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี
3. ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น การใช้งานโดรนในทางการค้าหรือส่วนตัว ควรมีการควบคุมการขออนุญาตในเชิงรุกและยืดหยุ่นตามสถานการณ์
4. ขยายการให้คำปรึกษาและอบรมการใช้เทคโนโลยีในพื้นที่ห่างไกลหรือกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้พวกเขาสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม
5. พัฒนาเครื่องมือเทคโนโลยีช่วยลดภาระของบุคลากร เช่น AI และระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยกรองคำร้องและแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 6-21 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเภทของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)
สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช	2
ผู้สื่อข่าว จังหวัดนครศรีธรรมราช	1
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net จังหวัดนครศรีธรรมราช	2
ผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนันและสารวัดกำนัน	2
ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 43	3
ผู้พิการ	1
รวม	11

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล กลุ่มเปราะบาง และผู้พิการยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ได้อย่างทั่วถึง ขาดการประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่เหมาะสมและครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร เช่น พื้นที่ชนบทหรือชุมชนที่ห่างไกล
2. เพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย (Facebook, Twitter, Line) และสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ เพื่อเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง การเผยแพร่ข้อมูลที่โปร่งใส ต่อเนื่อง และตรงประเด็น จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้และความไว้วางใจในองค์กร
3. การจัดกิจกรรมเชิงรุก เช่น อบรมหรือสัมมนาในชุมชน เป็นโอกาสที่ดีในการสร้างการรับรู้ แต่ยังไม่เพียงพอที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด
4. ประชาชนบางกลุ่มขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และบริการของ สำนักงาน กสทช. เช่น ไม่ทราบว่าสำนักงานตั้งอยู่ที่ใดหรือให้บริการอะไร ควรมีการบูรณาการกับหน่วยงานอื่นในการประชาสัมพันธ์ และขยายขอบเขตการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหา
5. การสื่อสารของสำนักงาน กสทช. ควรคำนึงถึงกลุ่มคนพิการและจัดทำช่องทางหรือเนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียม

ตารางที่ 6-22 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช	1.แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มักจะโทรหาคนในบ้าน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ซึ่งเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงไปโดยไม่รู้ตัว 2.โฆษณาที่เกินจริง โดยเฉพาะในวิทยุ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพหรือการหลอกลวงผู้บริโภค 3.ในบางพื้นที่ห่างไกล เช่น ในป่าเขา หรือพื้นที่ทุรกันดาร ยังมีปัญหาสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุม เกิดความยากลำบากในการเข้าถึงบริการดิจิทัลของกลุ่มชาติพันธุ์
กลุ่มที่ 2 ผู้สื่อข่าว จังหวัดนครศรีธรรมราช	1.การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในชุมชนที่ห่างไกล 2. การอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารสำหรับคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มชาติพันธุ์ยังไม่เพียงพอ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	3.แก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ยังเป็นปัญหาสำคัญ โดย กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรมีบทบาทเชิงรุกมากขึ้นในการให้ข้อมูลและป้องกันภัยเหล่านี้ 4.การควบรวมธุรกิจ เช่น True และ Dtac AIS และ 3BB ก่อให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับตัวเลือกของผู้บริโภคและการแข่งขันที่เป็นธรรม
กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ คอมพิวเตอร์ยูโซ่ จังหวัด นครศรีธรรมราช	1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นปัญหาใหญ่ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ให้สัมภาษณ์รายงานว่าแก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อและเลขบัตรประชาชน ซึ่งสร้างความกังวลในวงกว้าง 2. คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต 4G และ 5G ซึ่งไม่เสถียร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล 3. ผู้ใช้บริการมีข้อจำกัดในการเข้าถึงห้อง USO Net เช่น การต้องสมัครยูสเซอร์เนมและพาสเวิร์ด รวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของห้องที่ไม่สะดวกต่อการใช้งานของประชาชน
กลุ่มที่ 4 ผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนันและสารวัตรกำนัน	1.สัญญาณไม่เสถียรและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล เช่น บริเวณ ตำบลปากนครที่ไม่สามารถใช้งานวิทยุสื่อสารได้ 2.การส่ง SMS หรือโทรศัพท์หลอกลวงที่สร้างความเสียหายให้ประชาชน 3.ผู้ประกอบการบางราย เช่น ผู้ให้บริการจานดาวเทียม ไม่ทราบว่าจำเป็นต้องขออนุญาตใช้งานจาก กสทช. 4.ผู้พิการและกลุ่มด้อยโอกาสไม่ได้รับโอกาสในการใช้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง 5.การควบรวมกิจการของผู้ให้บริการโทรคมนาคม เช่น ทรูและดีแทค ส่งผลเสียต่อผู้บริโภค เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ตามโฆษณา และการเพิ่มค่าบริการ
กลุ่มที่ 5 ผู้พิการ	1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์เป็นปัญหาที่สำคัญมากในชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการและผู้ด้อยโอกาสที่ขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร 2.การให้บริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศไทย โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและภูเขา ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารล่าช้าในกรณีเหตุฉุกเฉิน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	3.ความกังวลเกี่ยวกับเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสม เช่น โฆษณาเกินจริง เนื้อหาที่อันตรายต่อเด็ก และขาดการนำเสนอเรื่องราวในเชิงวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 4.คนพิการยังขาดการฝึกอบรมและข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น AI อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือคลื่น 5G ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล เสนอให้มีการอบรมซ้ำ ๆ เพื่อให้กลุ่มคนพิการสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างเข้าใจและเต็มประสิทธิภาพ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังนี้

1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยทางไซเบอร์ ปัญหานี้พบในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงจากการโทรศัพท์หรือ SMS หลอกลวง แก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของประชาชน เช่น ชื่อและเลขบัตรประชาชน สร้างความกังวลในวงกว้าง
2. การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบท ห่างไกล หรือพื้นที่ทุรกันดาร เช่น บริเวณตำบลปากนคร ประสบปัญหาการสื่อสารล่าช้าหรือขาดการเข้าถึงบริการดิจิทัล คุณภาพสัญญาณ 4G และ 5G ไม่เสถียร สร้างความยากลำบากในการใช้งาน
3. คนพิการ กลุ่มด้อยโอกาส และกลุ่มชาติพันธุ์ ยังไม่ได้รับโอกาสในการใช้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง
4. ห้อง USO Net มีข้อจำกัดในการเข้าถึง เช่น การสมัครใช้งานที่ยุ่งยาก และตำแหน่งที่ตั้งไม่สะดวก
5. โฆษณาเกินจริง โดยเฉพาะในวิทยุ อาจหลอกลวงผู้บริโภคและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เนื้อหาที่ไม่เหมาะสม เช่น โฆษณาอันตรายต่อเด็ก และขาดการนำเสนอวัฒนธรรมท้องถิ่น
6. การควบรวมธุรกิจ เช่น True-Dtac หรือ AIS-3BB ทำให้ผู้บริโภคกังวลเรื่องตัวเลือกที่ลดลงและการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม ผู้ใช้บริการบางรายได้รับผลกระทบ เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามที่โฆษณาและค่าบริการเพิ่มขึ้น
7. คนพิการและกลุ่มด้อยโอกาสขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น AI อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ 5G ซึ่งสร้างความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล เสนอให้จัดการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลให้การเข้าถึงข่าวสารและบริการดิจิทัลของประชาชนไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการและผู้สูงอายุที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล การเพิ่มขึ้นของสื่อออนไลน์ช่วยให้การรับรู้ข่าวสารรวดเร็วขึ้น แต่กลับเพิ่มความเสี่ยงจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและภัยคุกคามทางไซเบอร์ กสทช. ควรมีบทบาทเชิงรุกในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ส่งเสริมการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์สิทธิในการใช้บริการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลและบริการดิจิทัลในทุกกลุ่มประชากร

ความคิดเห็นต่อความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล ประชาชนเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีความพร้อมในด้านบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองปัญหาเร่งด่วน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์และการแจ้งเตือนภัย อีกทั้งทรัพยากร เช่น อุปกรณ์และงบประมาณ ยังไม่เพียงพอในบางพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและสำหรับกลุ่มผู้พิการ ขณะเดียวกันประชาชนยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและบริการของสำนักงาน กสทช. รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร เช่น สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง ส่งผลให้การเข้าถึงบริการดิจิทัลและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความเหลื่อมล้ำ โดยจำเป็นต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์และพัฒนาระบบสนับสนุนให้ครอบคลุมและทั่วถึงยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงาน กสทช. ได้รับการยอมรับในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะความโปร่งใส การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับการดำเนินงานในบางประเด็น เช่น การจัดการประมุขคลื่นความถี่ การควรวรรณกิจการโทรคมนาคมที่อาจนำไปสู่การผูกขาด และการตอบสนองต่อปัญหาเร่งด่วน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงการขาดการประชาสัมพันธ์ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร โดยเฉพาะผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งจำเป็นต้องเพิ่มการสื่อสารและการปฏิบัติงานเชิงรุกเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-23 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงาน ของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 1 สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา	สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการ สื่อสาร เช่น การขยายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (5G) และการ ส่งเสริมระบบดิจิทัล ซึ่งช่วยให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึง ข้อมูลและบริการได้มากขึ้น นอกจากนี้มีส่วนช่วยสร้างความ เท่าเทียม ในการเข้าถึงบริการด้านการสื่อสาร เช่น การสนับสนุนให้กลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการ และประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการพื้นฐาน ได้แต่มีความกังวลเกี่ยวกับ คุณภาพของบริการ ที่อาจไม่ตอบสนองความ ต้องการในบางพื้นที่ เช่น อินเทอร์เน็ตที่ช้าหรือไม่มีสัญญาณ และการควบ รวมกิจการระหว่างบริษัทโทรคมนาคม ยังไม่ได้ส่งผลให้เกิด การปรับปรุง คุณภาพบริการ ที่ชัดเจนในสายตาของผู้ใช้บริการ
กลุ่มที่ 2 ผู้สื่อข่าว จังหวัด นครราชสีมา	1.การขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจใน บางพื้นที่ แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกกลุ่มประชากร การติดตั้งอินเทอร์เน็ตใน หมู่บ้านและชุมชนบางแห่งถูกระบุว่าขาดความครอบคลุมอย่างแท้จริง เช่น ตำแหน่งจุดติดตั้งที่อยู่ในบ้านผู้นำชุมชน ทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าถึง ได้ยาก 2.การจัดการระบบวิทยุดิจิทัลยังไม่ตอบโจทย์ เนื่องจากความต้องการลดลง แต่กระบวนการพัฒนายังดำเนินต่อไป ซึ่งอาจไม่คุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้ 3.การจัดการการประมูลคลื่นความถี่และการควบรวมกิจการ เช่น True- Dtac และ AIS-3BB ยังไม่สามารถสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เป็นการลดตัวเลือกและจำกัดการแข่งขันในตลาด 4.ยังขาดความรวดเร็วในการตอบสนองต่อปัญหาและการแจ้งเตือนภัย เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์หรือมิจฉาชีพออนไลน์
กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ คอมพิวเตอร์ยูโซ่ จังหวัด นครราชสีมา	1.มีการจัดตั้งห้อง USO Net เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและ บริการดิจิทัลได้ คุณภาพของอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการในห้อง USO Net บางแห่งอยู่ในระดับดี โดยเหมาะสำหรับการทำงานทั่วไป เช่น การดาวน์โหลดหรือการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ห้อง USO Net ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ไม่สะดวก เช่น ชั้นบนของโรงเรียน ทำให้ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ไม่สามารถใช้งาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงาน ของ สำนักงาน กสทช.
	ได้ง่าย และการใช้งานยังค่อนข้างยุ่งยาก เช่น ต้องสมัครยูสเซอร์และรหัสผ่าน รวมถึงตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สะดวกสำหรับประชาชนบางกลุ่ม 2.การกำกับดูแลสัญญาณอินเทอร์เน็ต 4G และ 5G ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่รวดเร็วขึ้น แต่คุณภาพบริการยังไม่สม่ำเสมอ เช่น สัญญาณไม่เสถียรในบางพื้นที่ 3.การอนุญาตให้มีการควบรวมกิจการของ True และ Dtac ส่งผลต่อการลดทางเลือกของผู้บริโภคและเพิ่มความกังวลเกี่ยวกับการผูกขาด 4.ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์ยังไม่มีการใช้งานที่แพร่หลายและมีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น พายุหรือน้ำท่วม ประชาชนยังต้องค้นหาข้อมูลเองผ่านแหล่งอื่น
กลุ่มที่ 4 ผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนันและสารวัตรกำนัน	1. ประชาชนรับรู้ว่าการดำเนินการในด้านการพัฒนากิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมมีความก้าวหน้าในระดับดี โดยเปรียบเทียบกับบางประเทศที่ยังพัฒนาตามไม่ทัน 2.การทำงานของ กสทช. ในการกำหนดนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับดี 3.ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อย่างเพียงพอ การขาดการประชาสัมพันธ์ส่งผลให้ประชาชนยังไม่ทราบถึงสิทธิของตนเองในการใช้บริการและการร้องเรียน
กลุ่มที่ 5 ผู้พิการ	1.มีการสนับสนุนการใช้วิทยุสื่อสารให้กับชุมชน เช่น สมาคมผู้พิการได้รับการอนุญาตให้ใช้วิทยุสื่อสารโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในชุมชน 2.การพัฒนาเครือข่าย 5G และโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ถูกมองว่าเป็นทิศทางที่ดีแต่ยังไม่มีผลลัพธ์ชัดเจนในระดับพื้นที่ห่างไกล

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จากกลุ่มต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ว่า สำนักงาน กสทช. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (5G) และระบบดิจิทัล ซึ่งช่วยเพิ่มความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการและข้อมูลสำหรับประชาชน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับคุณภาพบริการ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรในบางพื้นที่ ความไม่ครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐาน และข้อจำกัดของห้อง USO Net ที่ไม่สะดวกต่อการใช้งานของบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ นอกจากนี้ การควบรวมกิจการของบริษัทโทรคมนาคมยังสร้าง

ความกังวลเรื่องการลดตัวเลือกและการแข่งขันในตลาด ขณะที่การแจ้งเตือนภัยและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ กสทช. ยังขาดความรวดเร็วและครอบคลุม ทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่ทราบถึงสิทธิและบริการที่ควรได้รับ

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบเชิงบวก: การดำเนินงานของ กสทช. มีส่วนช่วยพัฒนาการสื่อสารและเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย เช่น การขยายบริการ 5G และระบบดิจิทัลที่ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล การศึกษา และการค้าออนไลน์ ในหลายพื้นที่ รวมถึงการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยสร้างความเท่าเทียมในระดับชุมชน การจัดตั้งศูนย์บริการดิจิทัล (USO Net) และการสนับสนุนวิทยุสื่อสารในกลุ่มผู้พิการ เป็นตัวอย่างความพยายามที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพการรับมือเหตุฉุกเฉิน ตลอดจนการสร้างโอกาสใหม่ ๆ ทางเศรษฐกิจที่สอดคล้องกับการพัฒนาสังคมในยุคดิจิทัล

ผลกระทบเชิงลบ: ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการยังคงเป็นปัญหา โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการที่ยังขาดอุปกรณ์และบริการดิจิทัลที่เหมาะสม การควมรวมกิจการของบริษัทโทรคมนาคมสร้างความกังวลเกี่ยวกับการผูกขาดที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการและคุณภาพที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน นอกจากนี้ การตอบสนองต่อปัญหา เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และภัยทางไซเบอร์ ยังล่าช้าและขาดมาตรการเชิงรุก ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในบทบาทการกำกับดูแลของ กสทช. ทั้งในมิติของความปลอดภัยและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มความชัดเจนและประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาสำคัญ เช่น การบล็อกเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์และการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย
2. ควรปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัล เพิ่มโครงข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้เทคโนโลยีดาวเทียมในการขยายสัญญาณ
3. ต้องป้องกันการผูกขาดในตลาดโทรคมนาคมและกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการที่เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด
4. ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มที่เข้าถึงง่ายและมีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ
5. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้กับประชาชนและผู้ประกอบการเกี่ยวกับ กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการโทรคมนาคมและดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง
6. การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมโฆษณาที่เกินจริง และการบังคับใช้มาตรการป้องกันการหลอกลวงทางออนไลน์ ควรมีความเข้มงวดและสอดคล้อง เพื่อให้การบังคับใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
7. เสนอให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและให้ข้อมูลแก่กลุ่มคนพิการโดยเฉพาะ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 43

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

1. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เช่น AI อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ 5G ยังมีข้อจำกัดในภาพรวม โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ที่ยังขาดการเข้าถึงโครงข่าย การกำกับดูแลพฤติกรรมผู้บริโภคในสื่อออนไลน์และบริการสตรีมมิ่งยังไม่เพียงพอ และการวิจัยในด้านนี้ยังไม่มีผลการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม
2. การแก้ปัญหาสายสื่อสาร เช่น การจัดระเบียบสายและการลงดิน ยังคงเผชิญกับความล่าช้าเนื่องจากการขาดการชิงโครงข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เช่น เมื่อการไฟฟ้าย้ายสายไฟฟ้าไปเสาใหม่ แต่สายสื่อสารยังไม่ได้ย้ายตามทันที เนื่องจากไม่มีการจัดการข้อมูลที่สอดคล้องกัน
3. บุคลากรในบางพื้นที่ไม่เพียงพอ เช่น การที่สำนักงานเขตที่มีการออกใบอนุญาตจำนวนมากจำเป็นต้องใช้บุคลากรมาก แต่บางพื้นที่กลับมีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร
4. ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ เช่น ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และเบตง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การร้องเรียนที่ต้องการการแก้ไขในช่วงเวลาที่ไม่ปลอดภัย เช่น ช่วงเวลากลางคืน ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ได้ทันที
5. การแบ่งเขตการทำงาน เช่น สำนักงานเขต 44 ดูแลสุราษฎร์ธานี และระนอง ซึ่งมีลักษณะพื้นที่ที่แตกต่างกันและห่างไกลกัน นอกจากนี้มีกรณีที่เกิดเหตุกรณีในพื้นที่หนึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล ซึ่งเพิ่มระยะเวลาและต้นทุนในการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. การดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มจุดบริการ USO Net (Universal Service Obligation Net) และจัดตั้งเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีสำหรับผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายและกลุ่มด้อยโอกาส สนับสนุนโครงการที่ร่วมมือกับ Facebook ประเทศไทยและมูลนิธิคีนันแห่งเอเชีย เพื่อเพิ่มโอกาสการใช้เทคโนโลยีในพื้นที่ห่างไกล
2. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในด้านโทรทัศน์และวิทยุดิจิทัลส่งผลต่อชุมชน โดยมีความพยายามให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจในระดับพื้นที่ มีการจัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปรับตัวของชุมชนต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนระบบอนาล็อกเป็นดิจิทัล การทำสื่อออนไลน์และการให้ข้อมูลสำหรับกลุ่มคนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น คนพิการหรือผู้ด้อยโอกาส
3. การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคม ดำเนินการตรวจสอบและกำกับดูแลสถานีวิทยุในพื้นที่ 3 จังหวัด (นครศรีธรรมราช พัทลุง ตรัง) รวมทั้งวิทยุชุมชน วิทยุธุรกิจ และสถานีทดลองประกอบกิจการ รวมทั้งสิ้น 119 สถานี
4. การออกใบอนุญาตและตรวจสอบการใช้คลื่นสัญญาณวิทยุ รวมถึงการป้องกันการรบกวนคลื่นสัญญาณ
5. ทำงานร่วมกับไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและเทศบาลท้องถิ่น เพื่อจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมถึงการนำสายลงดินในพื้นที่สำคัญ เช่น เส้นทางเฉลิมพระเกียรติในหาดใหญ่
6. ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ที่มีสัญญาณอ่อนหรือไม่มีการครอบคลุม เช่น พื้นที่ชายขอบหรือชายแดน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคมในพื้นที่ และประสานงานแก้ไขปัญหา เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ SMS หลอกกลวง และการโฆษณาเกินจริงในสื่อ

8. อบรมและพัฒนาบุคลากรในพื้นที่ที่มีความเข้าใจด้านเทคนิคและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยผ่านกิจกรรมและสื่อสารสาธารณะ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

1. ปรับโครงสร้างเขตการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้การทำงานคล่องตัวขึ้น เช่น ลดความห่างไกลระหว่างพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ

2. สร้างระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่มีข้อมูลซึ่งกันและกัน เช่น การออก PO (Purchase Order - PO) พร้อมกันระหว่างการไฟฟ้าและบริษัทสายสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระเบียบสายสื่อสาร

3. เพิ่มจุดบริการ USO Net และขยายโครงการความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เช่น Facebook เพื่อช่วยเหลือกลุ่มด้อยโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี

4. จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจในแต่ละพื้นที่ และเพิ่มการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะทาง

5. สร้างมาตรการรองรับความเสี่ยงเพื่อป้องกันอันตรายต่อเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่มีความไม่สงบ เช่น การปรับเวลาและวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์

6. ผลักดันให้สำนักงานเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อลดการใช้เอกสารและเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงาน

จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 6-24 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดเชียงราย

ประเภทของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)
เครือข่ายสภาองค์กรผู้บริโภค จังหวัดเชียงราย	3
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net จังหวัดเชียงราย	2
เครือข่ายชาติพันธุ์	2
ผู้พิการ	3
ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 34	2
รวม	12



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยกลุ่มที่ 1 ซึ่งเป็นเครือข่ายสภาองค์กรผู้บริโภคจังหวัดเชียงราย มีการรับรู้ในระดับดีมากและดี โดยรับข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook เว็บไซต์ และกิจกรรมการรับฟังความคิดเห็น ในท้องถิ่น ส่วนกลุ่มที่ 2 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ยูไซจังหวัดเชียงราย เริ่มรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. เมื่อได้รับบริการอินเทอร์เน็ต แต่ระบุว่าข้อมูลจากสำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกกลุ่ม สำหรับกลุ่มที่ 3 เครือข่ายชาติพันธุ์ ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์ แต่ยังขาดความเข้าใจในรายละเอียด บทบาทหน้าที่และโครงสร้างของ กสทช. ขณะที่กลุ่มที่ 4 ซึ่งเป็นผู้พิการ มีการรับรู้เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. เนื่องจากเมื่อ 3 ปีก่อนเคยมีโอกาสไปสำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 6-25 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 เครือข่ายสภาองค์กร ผู้บริโภค จังหวัดเชียงราย	1.ภัยออนไลน์และความปลอดภัยทางเทคโนโลยี มีฉ้อโกงออนไลน์โทรมา ข่มขู่หรือแอบอ้าง ทำให้ผู้บริโภคสูญเสียทรัพย์สินโดยไม่ตระหนักถึงความเสี่ยง 2.ปัญหาอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่มีข้อจำกัด เช่น ขึ้นตอนยุ่งยากในการเข้าใช้งาน และอินเทอร์เน็ตช้าหรือหลุดเมื่อมีผู้ใช้จำนวนมาก 3.การควรวรรณกิจการของบริษัทโทรคมนาคมขนาดใหญ่ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกน้อยลงและอาจถูกเอาเปรียบ 4.ประชาชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือคนในชนบท ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ คอมพิวเตอร์ยูไซ จังหวัด เชียงราย	1.ปัญหาเกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย 1.1 ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ช้ามาก โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล และโรงเรียนในพื้นที่ชนบท 1.2 อุปกรณ์ที่สำนักงาน กสทช. มอบให้ เช่น คอมพิวเตอร์และโต๊ะ เก้าอี้ มีปัญหาความเข้ากันได้และไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ 1.3 ขาดการแจ้งเตือนล่วงหน้าจากเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาซ่อมแซมระบบ ทำให้เกิดความกังวลด้านความปลอดภัย



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
	2.ปัญหาด้านสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่บางส่วน เช่น บ้านโป่งน้ำร้อน ไม่มีสัญญาณเครือข่ายใดเลย การกระจายสัญญาณในพื้นที่ชนบท มีข้อจำกัด โดยเฉพาะโรงเรียนในเขตดอยที่สัญญาณไม่ครอบคลุม 3.โฆษณาเกินจริงในสื่อโทรทัศน์และการใช้คำพูดไม่เหมาะสมในรายการทีวี ที่ออกอากาศ ทำให้เด็กและเยาวชนเลียนแบบพฤติกรรมไม่เหมาะสม 4.เด็กที่ไม่มีสัญชาติไทย ไม่มีหมายเลขบัตรประชาชน 13 หลัก ไม่สามารถ เข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตฟรีของสำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 3 เครือข่ายชาติพันธุ์	1.ปัญหาเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการหลอกลวงทางโทรศัพท์ 2.ปัญหาความครอบคลุมของสัญญาณโทรคมนาคม พื้นที่ห่างไกล เช่น ดอยและหุบเขา ยังขาดสัญญาณโทรคมนาคมที่เพียงพอ ส่งผลกระทบ ต่อการติดต่อสื่อสาร การศึกษา การสาธารณสุข และการท่องเที่ยว 3.ค่าบริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมมีราคาแพง โดยเฉพาะในพื้นที่ ชนบทที่การให้บริการไม่เพียงพอ
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการ	1.เร่งแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ส่งข้อความหรือ SMS หลอกลวง ซึ่งสร้างความเสียหายและความยุ่งยาก เช่น การดูดเงินจากบัญชีธนาคาร หลังคลิกลิงก์ในข้อความ 2.ปัญหาสัญญาณ 5G และอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะ ในพื้นที่ชนบทและภูเขา เช่น จังหวัดเชียงราย 3.ความเหลื่อมล้ำในคุณภาพและความเร็วของเครือข่าย เช่น ผู้ใช้โปรโมชัน 5G แต่ได้รับเพียงสัญญาณ 4G 4.บริการผ่านศูนย์บริการ เช่น การใช้ล่ามภาษามือหรือ TTRS ยังมีความ ล่าช้า ต้องรอนานเกินควรในการขอความช่วยเหลือ 5.การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่ทราบหรือขาดข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้รับ เช่น สิทธิ การร้องเรียนหรือการได้รับค่าชดเชยเมื่อเกิดปัญหา 6. คำบรรยายใต้ภาพ (Closed captions-CC) ในโทรทัศน์ไม่ครบถ้วน ทุกช่อง และการขาด ล่ามภาษามือ ในบางช่วงเวลา ส่งผลให้การเข้าถึง ข่าวสารสำคัญมีข้อจำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังนี้



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

1. ภัยออนไลน์และการหลอกลวงทางเทคโนโลยี ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์, การหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ และข้อความ SMS ที่ส่งผลให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สินและเกิดความเดือดร้อน เช่น การขโมยข้อมูลหรือดูดเงินจากบัญชีธนาคารผ่านลิงก์หลอกลวง
2. ปัญหาความครอบคลุมและคุณภาพของสัญญาณโทรคมนาคม สัญญาณอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมไม่ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล เช่น ดอย หุบเขา และพื้นที่ชนบท ทำให้เกิดข้อจำกัดในการสื่อสาร การศึกษา การสาธารณสุข และการท่องเที่ยว
3. ความเร็วอินเทอร์เน็ตต่ำและข้อจำกัดของเครือข่าย อินเทอร์เน็ตสาธารณะมีขั้นตอนซับซ้อนในการใช้งาน ความเร็วอินเทอร์เน็ตต่ำ และหลุดบ่อยเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก โดยเฉพาะในโรงเรียนและพื้นที่ชนบท
4. อุปกรณ์และบริการที่ไม่เต็มประสิทธิภาพในศูนย์ USO Net อุปกรณ์ที่ได้รับจาก กสทช. เช่น คอมพิวเตอร์และโต๊ะเก้าอี้ มีปัญหาใช้งานไม่ได้เต็มประสิทธิภาพ และการซ่อมแซมระบบขาดการแจ้งเตือนล่วงหน้า ทำให้เกิดความกังวลเรื่องความปลอดภัย
5. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการ ผู้สูงอายุ คนชนบท และกลุ่มชาติพันธุ์ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย ขณะที่เด็กไร้สัญชาติไม่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตฟรีเนื่องจากไม่มีหมายเลขบัตรประชาชน
6. ค่าบริการโทรคมนาคมแพงเกินไป ประชาชนในพื้นที่ชนบทต้องจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมในราคาสูงเมื่อเทียบกับคุณภาพที่ได้รับ
7. ปัญหาการรวบรวมกิจการโทรคมนาคม การรวบรวมกิจการทำให้ประชาชนมีตัวเลือกผู้ให้บริการน้อยลง และอาจถูกเอาเปรียบ
8. โฆษณาและสื่อไม่เหมาะสม โฆษณาเกินจริงในสื่อโทรทัศน์และเนื้อหารายการที่มีคำพูดไม่เหมาะสมส่งผลให้เด็กและเยาวชนเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
9. ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการสำหรับผู้พิการ บริการที่ใช้ล่ามภาษามือหรือ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS- Thai Telecommunication Relay Service) มีความล่าช้า คำบรรยายได้ภาพ (Closed captions-CC) มีความล่าช้า คำบรรยายได้ภาพ (CC) ไม่ครบถ้วน และการขาดล่ามภาษามือในบางช่วงเวลา ทำให้ผู้พิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำคัญได้ยาก
10. การขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลโครงการสิทธิประโยชน์ หรือช่องทางการร้องเรียน ทำให้ไม่สามารถใช้สิทธิปกป้องตนเองหรือรับค่าชดเชยเมื่อเกิดปัญหา

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในด้านสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สัญญาณดาวเทียม AI และเครือข่าย 5G ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวดเร็วและ

มีคุณภาพมากขึ้น รวมถึงการสื่อสารผ่านวิดีโอคอลและการแปลภาษาที่สะดวกขึ้น แต่ปัญหาหลักยังคงอยู่ที่การกระจายโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท บนดอย และหุบเขา ที่ยังขาดสัญญาณโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ ทำให้ประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มชาติพันธุ์ขาดโอกาสในการใช้เทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ การใช้ AI ยังสร้างปัญหาการหลอกลวงผ่านเทคโนโลยี เช่น การปลอมเสียงและแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่งผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ขณะเดียวกัน การควบรวมกิจการในตลาดโทรคมนาคมทำให้ตัวเลือกผู้ให้บริการลดลง ส่งผลให้ค่าบริการสูงขึ้นและไม่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม แม้เทคโนโลยีจะก้าวหน้า แต่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้งานยังเป็นปัญหาหลักที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ความคิดเห็นความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

ความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล โดยรวมประชาชนเห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมปัจจัยนำเข้าของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการสะท้อนให้เห็นว่ามีทั้งจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา โดยบุคลากรของสำนักงาน กสทช. มีความพร้อมในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการทำงานเชิงรุกในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะในชุมชนชนบทหรือบนดอย จึงมีข้อเสนอให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครระดับท้องถิ่นเพื่อเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น นอกจากนี้ งบประมาณของสำนักงานแม้จะเพียงพอ แต่การกระจายงบยังไม่ครอบคลุมทุกภูมิภาค ทำให้บางพื้นที่ขาดการเข้าถึงบริการ ขณะเดียวกัน โครงสร้างพื้นฐาน เช่น สัญญาณโทรคมนาคมและศูนย์ USO Net ยังไม่ครอบคลุมทั่วประเทศ ส่งผลให้ประชาชน ในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตคุณภาพสูงได้อย่างทั่วถึง อุปกรณ์ที่จัดสรร เช่น คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีปัญหาด้านคุณภาพและความเข้ากันได้ ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของชุมชน นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาการหลอกลวงทางโทรศัพท์และภัยไซเบอร์ยังไม่สามารถตอบสนองได้ทันต่อสถานการณ์ที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ ยังขาดความเชื่อมโยงในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน อย่างไรก็ตาม การให้บริการกลุ่มผู้พิการได้รับการประเมินในระดับดี โดยมีล่ามภาษามือและแอปพลิเคชัน TTRS ช่วยสนับสนุนการสื่อสาร แต่โครงการต่าง ๆ เช่น WiFi ฟรี ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มยังขาดโอกาสในการใช้บริการอย่างเท่าเทียม

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สะท้อนให้เห็นว่ามีความก้าวหน้าในบางด้าน แต่ยังมีข้อจำกัดที่ต้องปรับปรุง โดยสำนักงาน กสทช. มีความพยายามในการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เวทีรับฟังความคิดเห็นและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ในพื้นที่ชนบทและห่างไกล ทำให้บางกลุ่มประชาชนไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนหรือข้อมูลที่ได้รับ นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหา เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ยังไม่ทันทั่วถึง ขณะที่การคุ้มครองสิทธิของประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคมและป้องกันภัยไซเบอร์ยังต้องการความเข้มงวดมากขึ้น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แม้จะมีการพัฒนา เช่น การขยายสัญญาณ 5G และบริการ WiFi ฟรี ในพื้นที่สำคัญ แต่ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสำหรับบางพื้นที่ สำหรับกลุ่มผู้พิการ สำนักงาน กสทช. มีการส่งเสริมความเป็นธรรมผ่านโปรแกรมที่เอื้อต่อคนพิการและจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ แต่ยังคงขาดการประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียน และข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรได้รับยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ทั้งนี้ หากดำเนินการตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถส่งผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว

ตารางที่ 6-26 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 1 เครือข่ายสภาองค์กร ผู้บริโภค จังหวัดเชียงราย	ผลผลิต สำนักงาน กสทช. มีผลผลิตเชิงนโยบายและโครงการที่ช่วยปกป้องสิทธิผู้บริโภคในด้านโทรคมนาคม เช่น การพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (1200) การยกเลิกค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม เช่น ค่าต่อสาย 107 บาท และการเปิดให้ผู้บริโภคยกเลิก SMS (Short Message Service) รับกวนผ่านบริการ *137 การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การติดตั้งอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทและการเพิ่มความครอบคลุมของสัญญาณโทรคมนาคม ยังเป็นที่ ชื่นชมในแง่ของการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม ปัญหาเชิงระบบ เช่น การแจ้งเตือนภัยที่ล่าช้า และการกระจายงบประมาณที่ยังไม่ครอบคลุมทุกภูมิภาค ผลลัพธ์ การดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ส่งผลเชิงบวกต่อสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การทำให้ผู้บริโภคมีช่องทางร้องเรียนและปกป้องสิทธิในด้านโทรคมนาคม ช่วยลดการถูกเอาเปรียบและสร้างความตระหนักรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ การส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมยังช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ชนบท อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์บางประการ เช่น การขาดความเท่าเทียมในการเข้าถึงสัญญาณในพื้นที่ห่างไกล และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ยังไม่รวดเร็วพอ เป็นจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ผลลัพธ์ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรอย่างแท้จริง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ คอมพิวเตอร์ยูโซ่ จังหวัด เชียงราย	ผลผลิต การดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ได้ส่งมอบผลผลิตในรูปแบบของโครงการต่าง ๆ เช่น การติดตั้งศูนย์ USO Net เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล การจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับโรงเรียน การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการศึกษาและการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อขยายการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ผลผลิตบางส่วนยังคงมีข้อจำกัด เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ การขาดการแจ้งเตือนล่วงหน้า และคุณภาพของอุปกรณ์ที่ยังไม่ตอบโจทย์การใช้งานในบางพื้นที่ ผลลัพธ์ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในสังคม เช่น การเพิ่มการเข้าถึงข่าวสารและข้อมูลดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต และลดความเหลื่อมล้ำในบางพื้นที่ นอกจากนี้ยังสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาและการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันของประชาชน อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ยังคงมีความไม่สมบูรณ์ในบางด้าน โดยเฉพาะการเข้าถึงบริการในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบาง รวมถึงความท้าทายด้านการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและการปรับปรุงระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเต็มที่
กลุ่มที่ 3 เครือข่ายชาติพันธุ์	ผลผลิต ผลผลิตที่สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการ เช่น การพัฒนานโยบายด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและการคุ้มครองผู้บริโภค ถูกมองว่าเป็นนโยบายที่ดีและมีเป้าหมายชัดเจน โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเท่าเทียม อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางกลุ่มรู้สึกว่าการนำนโยบายเหล่านี้ยังไม่ส่งผลเป็นรูปธรรมในพื้นที่ห่างไกล เช่น การขยายสัญญาณโทรคมนาคมและการป้องกันภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาชนยังคงพบปัญหาการเข้าถึงบริการ และการดำเนินงานบางส่วนยังขาดความครอบคลุมและรวดเร็วตามความต้องการของประชาชนในระดับชุมชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
	ผลลัพธ์ ผลลัพธ์จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. หากสามารถปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลดีในระยะยาวต่อสังคมและเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ แต่ในปัจจุบัน ประชาชนยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนในบางพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ชนบทและห่างไกล ซึ่งขาดการเข้าถึงบริการและโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ สิ่งนี้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับหนึ่ง และเรียกร้องให้ กสทช. เร่งดำเนินการให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการในพื้นที่จริง
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการ	ผลผลิต 1.การสนับสนุนแอปพลิเคชัน TTRS (Thai Telecommunication Relay Service) ซึ่งช่วยในการสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยินหรือการพูด 2.โปรโมชั่นอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ เช่น แพคเกจอินเทอร์เน็ตบุฟเฟต์ 200 บาท สำหรับผู้พิการ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน 3.การจัดล่ามภาษามือประจำที่สำนักงาน กสทช. เพื่อช่วยเหลือผู้พิการที่ต้องการบริการด้านต่าง ๆ 4.การสนับสนุนเครือข่าย 5G และการขยายโครงสร้างสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการเทคโนโลยี 5.การให้บริการ WiFi ฟรีในพื้นที่บางส่วน เช่น พื้นที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ผลลัพธ์จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ช่วยให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้พิการ ได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน TTRS และโปรโมชั่นอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ ที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและเพิ่มความสะดวกในการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในด้านความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐาน เช่น สัญญาณ 5G และ WiFi ฟรีในพื้นที่ชนบท รวมถึงการให้บริการคำบรรยายได้ภาพและล่ามภาษามือที่ยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายบางส่วนไม่ได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียม ทำให้สำนักงาน กสทช.ต้องปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มผลลัพธ์เชิงบวกที่ครอบคลุมมากขึ้น



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จากกลุ่มต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ผลผลิตที่สำคัญ ได้แก่ โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและศูนย์ USO Net ในพื้นที่ชนบท การยกเลิกค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม และการให้บริการช่องทางร้องเรียน รวมถึงการสนับสนุนกลุ่มผู้พิการผ่านแอปพลิเคชันของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย และโปรแกรมอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ อย่างไรก็ตาม การกระจายบริการและโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในชนบทและพื้นที่ห่างไกล ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มยังประสบปัญหาการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม ผลลัพธ์จากการดำเนินการมีผลเชิงบวกต่อสังคม เช่น การลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีและการพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านการสื่อสาร แต่การแก้ไขปัญหา เช่น การตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ยังคงล่าช้า ประชาชนบางส่วนยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนในพื้นที่ของตนเอง โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ชุมชนชาติพันธุ์และผู้พิการ ที่ยังขาดการเข้าถึงบริการสำคัญ เช่น WiFi ฟรี และสัญญาณ 5G สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องปรับปรุงทั้งในด้านคุณภาพและความรวดเร็วในการดำเนินการ รวมถึงการสร้างผลลัพธ์ที่ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบเชิงบวก ได้แก่ การขยายสัญญาณโทรคมนาคมและการติดตั้งอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น ศูนย์ USO Net การสนับสนุนอุปกรณ์ดิจิทัลในโรงเรียน การเปิดช่องทางร้องเรียน เช่น *137 และการยกเลิกค่าบริการที่ไม่เหมาะสม ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ การสื่อสาร และสร้างรายได้ผ่านช่องทางดิจิทัล สำหรับกลุ่มผู้พิการ การให้บริการล่ามภาษามือ แอปพลิเคชัน TTRS และโปรแกรมอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ ช่วยให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ ได้แก่ การกระจายโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและห่างไกล ส่งผลให้บางกลุ่มประชาชน เช่น กลุ่มชาติพันธุ์และผู้พิการ ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการแจ้งเตือนภัยยังขาดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สินและขาดความมั่นใจในบริการ อีกทั้งการรวบรวมกิจการของผู้ให้บริการโทรคมนาคมยังส่งผลให้ตัวเลือกน้อยลง ซึ่งอาจทำให้ค่าบริการสูงขึ้นและไม่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์ที่ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและบริการเทคโนโลยี ควรขยายความครอบคลุมของสัญญาณ 5G และอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะพื้นที่ชนบทและภูเขา เช่น จังหวัดเชียงราย และเพิ่มบริการ WiFi ฟรีให้ครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึงพื้นที่ท่องเที่ยวและชุมชน เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ควรสนับสนุนอุปกรณ์เสริม เช่น กล้องวงจรปิดราคาประหยัด เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตประจำวันของผู้พิการ
2. การพัฒนาบริการสำหรับกลุ่มผู้พิการ ควรเพิ่มคำบรรยายใต้ภาพ (Closed captions-CC) และล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์ให้ครบถ้วนทุกช่อง โดยเฉพาะรายการข่าวและสาระสำคัญ รวมถึงพัฒนาบริการ TTRS และแอปพลิเคชัน ที่เกี่ยวข้องให้ใช้งานง่ายและสามารถรองรับความต้องการของกลุ่มผู้พิการได้ดีขึ้น
3. การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและบริการของ กสทช. ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และประชาชนในพื้นที่ชนบท รวมถึงจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้พิการ โดยขยายเวลาอบรมจาก 1 วันเป็น 2 วัน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีความเข้าใจในเนื้อหาและเทคโนโลยีอย่างถ่องแท้
4. การแก้ปัญหาและการรายงานผล ควรเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน เช่น ปัญหาสัญญาณโทรทัศน์คม และรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ นอกจากนี้ ควรสร้างระบบการติดตามผลหลังการร้องเรียน เช่น การแจ้งสถานะว่าได้รับการแก้ไขแล้วหรือยังคงอยู่ในกระบวนการดำเนินการ
5. ข้อเสนอเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มผู้พิการ ควรเพิ่มการเผยแพร่ความรู้ด้านภาษามือและคำศัพท์เกี่ยวกับบริการของ กสทช. เพื่อให้ผู้พิการหุนหวนเข้าใจสิทธิและบริการต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น และสนับสนุนกิจกรรมเฉพาะพื้นที่ เช่น การจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับปัญหาของแต่ละภูมิภาคเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
6. การเพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงทางไซเบอร์ ควรพัฒนาระบบป้องกันภัยไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างมาตรการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ เช่น การแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ และศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาในระดับสากล เช่น ประเทศสิงคโปร์ที่มีระบบความรับผิดชอบจากธนาคารในการชดเชยความเสียหาย
7. การสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูล ควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Facebook, Instagram และระบบส่งข้อความ เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในทุกพื้นที่ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและโครงการของ กสทช. ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 34

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

1. ปัญหาเกี่ยวกับพื้นที่ปฏิบัติงาน

1.1 การเดินทางในพื้นที่ห่างไกล พื้นที่รับผิดชอบกว้างขวาง เช่น เชียงราย น่าน และพะเยา โดยเฉพาะเส้นทางภูเขาที่ทำให้การเดินทางล่าช้า ต้องใช้เวลาไปกลับทั้งวันหรือพักแรม ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ทันเวลาที่
ในบางกรณี เช่น การจัดการเรื่องสายสื่อสารหรือการตรวจสอบหน่วยงานต่าง ๆ

1.2 กรณีฉุกเฉิน เมื่อเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับสายสื่อสารที่หย่อนต่ำหรือชำรุด การประสานงานและการ
แก้ไขอาจใช้เวลานาน เพราะต้องตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุให้แน่ชัด

2. ปัญหาด้านบุคลากร

2.1 ขาดแคลนกำลังคน สำนักงานมีเจ้าหน้าที่เพียง 18 คน โดยเฉพาะด้านคุ้มครองผู้บริโภคมีเพียง
3 คน ดูแล 3 จังหวัด ทำให้ไม่สามารถจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็วหากมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

2.2 การขาดนิติกรประจำเขต ปัจจุบันต้องส่งเรื่องด้านกฎหมายไปยังภาคอื่น เช่น เชียงใหม่ ส่งผลให้
การดำเนินการเรื่องทางกฎหมายล่าช้า

3. ปัญหาด้านการร้องเรียนและบริการ

3.1 ปัญหาคลื่นความถี่ ประชาชนบางพื้นที่ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่ชัดเจนของคลื่นและการขาดความ
ครอบคลุม ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและประสานงานแก้ไข

3.2 ปัญหาการจัดการสายสื่อสาร เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสายสื่อสารหย่อนต่ำ ชำรุด หรือก่อให้เกิด
อุบัติเหตุ เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด โดยต้องเร่งประสานผู้ให้บริการแก้ไข

3.3 ความล่าช้าในการตอบสนอง เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านส่วนกลางบางครั้งอาจล่าช้ากว่าจะมาถึง
เขตพื้นที่

3.4 ปัญหาด้านกฎหมาย การดำเนินงานด้านกฎหมายไม่สามารถดำเนินการเองได้ ต้องพึ่งพาภาคอื่น
ในการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือด้านกฎหมาย ซึ่งทำให้การแก้ไขปัญหาหน่วยงานมีความล่าช้า

3.5 การโฆษณาเกินจริง สถานีวิทยุบางแห่งยังมีเนื้อหาโฆษณาสมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์ที่อาจเข้าข่าย
เอาเปรียบผู้บริโภค แต่มีแนวโน้มลดลงจากการตรวจสอบและควบคุมที่เข้มงวด

1. ความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยี แม้จะมีการพยายามจัดการคลื่นความถี่อย่างทั่วถึง แต่พื้นที่ห่างไกล
ยังอาจประสบปัญหาการเข้าถึงสัญญาณโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ต

5. ข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น น้ำท่วม ต้องเร่งตรวจสอบ
คลื่นสัญญาณและจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งต้องการทั้งบุคลากรและอุปกรณ์ในการทำงานที่รวดเร็วขึ้น



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. การดูแลประชาชนและคุ้มครองผู้บริโภค

1.1 มีการตรวจสอบปัญหาคลื่นความถี่และคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามคำร้องเรียนของประชาชน

1.2 จัดการเรื่องสายสื่อสารหย่อนต่ำ ชำรุด หรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุ โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ เช่น True, Dtac เพื่อแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วที่สุด

1.3 ควบคุมและตรวจสอบเนื้อหาของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุชุมชน โดยเฉพาะโฆษณาเกินจริง พบว่ามีจำนวนลดลงในปี เหลือไม่เกิน 10 สถานี

2. การปฏิบัติการในสถานการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติ

ระหว่างสถานการณ์น้ำท่วม มีการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่ประสบภัย เช่น แม่สาย ตรวจสอบคุณภาพคลื่นสัญญาณโทรศัพท์ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่ที่ประสบปัญหา แจกจ่ายถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่

3. การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. จะรับนโยบายจากส่วนกลางและดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ผลักดันให้การใช้งานคลื่นความถี่และระบบโทรคมนาคมมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดสรรคลื่นวิทยุกระจายเสียงให้มีความเป็นระเบียบมากขึ้น

4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในพื้นที่ห่างไกล เช่น การทำธุรกิจออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในชุมชน สร้างความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น การนำดิจิทัลมาใช้ในการภาครัฐและการศึกษา ส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีได้มากขึ้น

5. การเข้าถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ กสทช. มีนโยบายรองรับการเข้าถึงการใช้งานโทรคมนาคมสำหรับกลุ่มผู้พิการและกลุ่มคนชายขอบ และมีคณะกรรมการ กสทช. ที่เป็นตัวแทนผู้พิการเพื่อร่วมพัฒนานโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม

6. มีการดำเนินงานเร่งแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ในพื้นที่ชายแดน โดยประสานงานกับตำรวจ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

1. เพิ่มกำลังพลให้เพียงพอ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ในสำนักงานมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะในฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคมีเพียง 3 คน ต้องดูแล 3 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย, พะเยา, น่าน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีพื้นที่รับผิดชอบกว้างขวาง และควรพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและครอบคลุมมากขึ้น

2. จัดตั้งฝ่ายกฎหมายประจำเขต ปัจจุบันเมื่อมีปัญหาด้านกฎหมาย ต้องส่งเรื่องไปยังสำนักงานภาค เช่น เชียงใหม่ ทำให้การดำเนินงานล่าช้า การมี นิติกรประจำเขต จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาทางกฎหมายในพื้นที่ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3. ปรับปรุงการบริหารจัดการพื้นที่รับผิดชอบ พื้นที่ปฏิบัติงานที่กว้างขวางและมีสภาพภูมิประเทศยากลำบาก (ภูเขา) ส่งผลให้การเดินทางและการแก้ไขปัญหาล่าช้า ควรมีการ แบ่งเขตพื้นที่การทำงานใหม่ให้เหมาะสมหรือจัดตั้งสำนักงานย่อยเพิ่มเติมเพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่
4. พัฒนาระบบการจัดการปัญหาฉุกเฉิน เช่น กรณีปัญหาสายสื่อสารชำรุด คลื่นขัดข้อง หรืออุบัติเหตุจากสายสื่อสาร ต้องเร่งประสานงานผู้ให้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ ควรพัฒนาระบบการประสานงานและติดตามผลที่รวดเร็ว เช่น การใช้เทคโนโลยีแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์
5. เสริมการทำงานเชิงรุกในการตรวจสอบและป้องกันปัญหา
 - 5.1 เพิ่มความเข้มงวดในการ ตรวจสอบเนื้อหาของสถานีวิทยุชุมชนและวิทยุกระจายเสียง โดยเฉพาะการโฆษณาเกินจริง
 - 5.2 จัดทำแผนตรวจสอบคุณภาพคลื่นความถี่สัญญาณโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. พัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนปรับปรุงขั้นตอนการตอบสนองปัญหาให้มีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อลดความล่าช้า
7. สนับสนุนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย จัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น รถตรวจสอบคลื่นสัญญาณและเครื่องมืออื่น ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลมีประสิทธิภาพมากขึ้น
8. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ประสานความร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมและหน่วยงานอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การแก้ปัญหาสายสื่อสาร

จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 6-27 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดจันทบุรี

ประเภทของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)
ผู้บริหารสถานีวิทยุ	1
เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191	2
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net จังหวัดจันทบุรี	3
ผู้พิการ	1
ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 12	3
รวม	10

**ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567**

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ประชาชนมีการรับรู้ถึงบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ในระดับที่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากช่องทางการประชาสัมพันธ์ การทำงานร่วมกัน และการจัดประชุมที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การรับรู้ในรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการภายในองค์กรยังคงค่อนข้างจำกัด ในขณะที่การทำงานของ สำนักงาน กสทช. มีระบบที่ชัดเจนและสามารถสร้างประโยชน์ต่อชุมชน โดยเฉพาะผ่านโครงการและศูนย์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่การเผยแพร่ข้อมูลในระดับลึกยังมีช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าใจบทบาทและภารกิจของ กสทช. ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

ตารางที่ 6-28 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารสถานีวิทยุ	1.ปัญหาการหลอกลวงทางออนไลน์และโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และมิจฉาชีพไซเบอร์ ซึ่ง กสทช. และสำนักงาน กสทช. ทราบปัญหา แต่ยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อสงสัยว่าทำไม กสทช. และตำรวจไซเบอร์ยังไม่สามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อป้องกันภัยเหล่านี้ได้ทันเวลา 2.ปัญหาความครอบคลุมของสัญญาณโทรคมนาคม มีพื้นที่หลายแห่งที่สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุม เช่น บนเรือประมงพื้นที่ห่างไกล หรือภูมิประเทศที่ไม่เอื้ออำนวย ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทันเวลา 3.เนื้อหาของรายการโทรทัศน์และโฆษณาที่ไม่เหมาะสม เช่น โฆษณาอาหารเสริมเกินจริง และเนื้อหาที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก 4.กลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ยังประสบปัญหาในการเข้าถึงอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งเป็นอุปสรรคในการรับข้อมูลข่าวสารและใช้บริการดิจิทัล 5.บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนมีน้อยมาก ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงได้ อีกทั้งในบางพื้นที่ที่มีการติดตั้ง แต่ไม่มีการส่งเสริมการใช้งานอย่างเหมาะสม บางพื้นที่สัญญาณอ่อนและขาดการดูแลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	6.การควรวรรณเครือข่ายของผู้ประกอบการโทรคมนาคมส่งผลต่อการแข่งขันและทำให้ผู้บริโภคไม่มีทางเลือกที่หลากหลาย 7.ประชาชนส่วนหนึ่งรับทราบบทบาทของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. แต่ขาดการประสานงานโดยตรง ทำให้ข้อมูลบางอย่างขาดหายไป และประชาชนไม่ทราบว่ากำลังดำเนินการโครงการใดอยู่บ้าง มีข้อเสนอให้สำนักงาน กสทช. สื่อสารกับประชาชนในช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายและหลากหลายมากขึ้น เช่น การใช้ภาษาถิ่น ภาษามือ หรือการสื่อสารผ่านสื่อชุมชน
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191	1.ประชาชนประสบปัญหาการโทรก่อวินาศกรรมจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เบอร์โทรศัพท์บางส่วน โดยเฉพาะเบอร์ต่างชาติ เช่น เบอร์จากกัมพูชาไม่สามารถระบุตัวตนผู้ใช้งานได้ ทำให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาก่อวินาศกรรมหรืออาชญากรรมทางโทรศัพท์ 2.เบอร์โทรฉุกเฉินที่โทรโดยไม่ตั้งใจ เช่น โทรศัพท์ที่อยู่ในกระเป๋า กดหมายเลข 191 โดยอัตโนมัติ ทำให้สายแจ้งเหตุฉุกเฉินถูกใช้งานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ 3.การควรวรรณกิจการผู้ให้บริการโทรคมนาคมส่งผลกระทบต่อประชาชนในด้านราคาค่าบริการที่สูงขึ้น และลดทางเลือกของผู้บริโภคในการใช้บริการ 4.ศูนย์ 191 ประสบปัญหาขาดแคลนงบประมาณ เทคโนโลยีล้ำสมัย และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ 5.พื้นที่ชนบทยังไม่สามารถใช้งานสัญญาณ 5G ได้อย่างครอบคลุม แม้ว่าผู้ใช้งานจะจ่ายค่าบริการในราคาที่รองรับ 5G
กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net	1.ชุมชนห่างไกลบางพื้นที่ยังเข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง บางครั้งจุดติดตั้ง WiFi ในชุมชนไม่เหมาะสม เช่น ศาลาหมู่บ้านที่ไม่ค่อยมีคนใช้งาน 2.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ แม้ประชาชนบางกลุ่มเข้าใจปัญหา แต่กลุ่มผู้สูงอายุหรือคนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีมักตกเป็นเหยื่อ 3.ประเด็นโฆษณาเกินจริงหรือเนื้อหาที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็กและสุขภาพ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	4.ประชาชนต้องการให้มีการ ควบคุมราคาบริการอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น มีข้อกังวลว่าแม้จะจ่ายในราคาเดิม แต่ความเร็วอินเทอร์เน็ตลดลง 5.คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มชาติพันธุ์ยังต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมในด้านการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการ	1.ค่าแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตสูง ต้องการให้ ลดราคาค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสที่มีรายได้จำกัด 2.สัญญาณอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ ขัดข้อง โดยเฉพาะช่วงฝนตกหรือในพื้นที่ห่างไกล 3.ประชาชนได้รับโทรศัพท์หลอกหลวง หรือ SMS หลอกหลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ 4.ผู้พิการบางคนไม่มีอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือ อินเทอร์เน็ต ทำให้ขาดโอกาสในการรับข่าวสารการจัดโครงการเพื่อสนับสนุนอุปกรณ์ให้กับผู้พิการ และพัฒนา ศูนย์ USO Net ให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น 5.ขาดโครงการฝึกอบรมหรือสร้างอาชีพที่เหมาะสมกับผู้พิการ เช่น การค้าขายออนไลน์ ควรมีโครงการอบรมดิจิทัล เช่น การใช้ Facebook, TikTok เพื่อสร้างรายได้ 6.เนื้อหารายการโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม เช่น ภาษาไม่สุภาพและโฆษณาเกินจริง 7.ปัญหาการเชื่อมต่อสัญญาณในพื้นที่ห่างไกลทำให้ประชาชนติดต่อสื่อสารไม่ได้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังนี้

- 1.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การโทรก่อกวน และมิจฉาชีพออนไลน์ ซึ่งสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้งาน โดยเฉพาะผู้สูงอายุและกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี
- 2.ปัญหาความครอบคลุมของสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลยังคงมีอยู่ ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

3. ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้นจากการควมรวมกิจการผู้ให้บริการโทรคมนาคมส่งผลให้ผู้บริโภคมีทางเลือกจำกัด และยังมีความกังวลเรื่องคุณภาพการให้บริการ เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ตลดลงแม้จะจ่ายในราคาเท่าเดิม

4. ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์และบริการดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งต้องการการสนับสนุนทั้งในด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยี และการฝึกอบรมเพื่อสร้างอาชีพ เช่น การค้าขายออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล

5. เนื้อหารายการโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม รวมถึงโฆษณาเกินจริง ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องมีการควบคุมอย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันผลกระทบต่อเด็กและประชาชนทั่วไป

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและเทคโนโลยี 5G ช่วยให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยียังคงเป็นอุปสรรคสำคัญ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ชุมชนชนบท และกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ที่ขาดโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยี และความรู้ในการใช้งาน นอกจากนี้ การลดบทบาทของสื่อดั้งเดิมทำให้ประชาชนหันไปพึ่งพาสื่อออนไลน์เป็นหลัก แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังมาพร้อมกับปัญหายับยั้งคุกคามทางไซเบอร์ เช่น การหลอกลวงออนไลน์และแฮ็กข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนที่ไม่สามารถแยกแยะข้อมูลที่ถูกต้องได้ ความท้าทายเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การควบคุมเนื้อหาที่เหมาะสม และการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและทั่วถึงในการใช้สิทธิและเสรีภาพในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนทุกกลุ่ม

ความคิดเห็นความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

ความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการ พบว่าสำนักงาน กสทช. มีความพร้อมในด้านบุคลากรและการดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการขยายบริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตไปยังพื้นที่ห่างไกลเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาในเรื่องการขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการที่ดำเนินการ ซึ่งทำให้ประชาชนและกลุ่มเป้าหมายบางส่วนไม่ทราบข้อมูลหรือแนวทางการทำงานของ กสทช. นอกจากนี้ยังพบปัญหาความไม่ทั่วถึงในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้พิการและพื้นที่ห่างไกลที่ยังขาดอุปกรณ์ที่จำเป็น รวมถึงปัญหาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขณะเดียวกัน สำนักงาน กสทช. ได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพในการให้บริการและการกำกับดูแลที่ชัดเจน โดยมี



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิประชาชนและสร้างความเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม แต่ควรพัฒนาโครงการฝึกอบรมเฉพาะกลุ่มเพื่อสร้างโอกาสทางอาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงาน กสทช. มีบทบาทในการควบคุมและดูแลกิจการโทรคมนาคมและดิจิทัลเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยมีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาเชิงรุก เช่น ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามไซเบอร์ ยังถือว่าดำเนินการไม่รวดเร็วเพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการที่ชัดเจนและทันทั่วถึง นอกจากนี้ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงกลุ่มเปราะบางยังเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไข โดยการยกระดับศูนย์ USO Net เป็นศูนย์กลางดิจิทัลชุมชนถือเป็นแนวทางที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม ขณะเดียวกันการกำกับดูแลค่าบริการโทรคมนาคมที่เพิ่มสูงขึ้นจากการควบรวมกิจการยังคงเป็นข้อกังวลของประชาชน ซึ่งควรมีแนวทางที่ชัดเจนเพื่อปกป้องผู้บริโภค สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูล สร้างความเข้าใจ และพัฒนาคุณภาพโครงข่ายสัญญาณให้เสถียรและครอบคลุมยิ่งขึ้น เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง

ตารางที่ 6-29 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารสถานีวิทยุ	ผลผลิต สำนักงาน กสทช. ดำเนินการและบริหารงานมุ่งเน้นไปที่การควบคุมและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ โดยเฉพาะการดูแลการจัดสรรคลื่นความถี่ การควบคุมเนื้อหาสื่อ และการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม ยังขาดการสื่อสารที่ชัดเจน เช่น ใบอนุญาต และการขยายโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ การดำเนินงานสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การควบคุมภัยไซเบอร์ การขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสำหรับกลุ่มเปราะบาง แต่ก็ยังมีผลลัพธ์ยังไม่บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ โดยประชาชนยังพบ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงาน ของ สำนักงาน กสทช.
	ปัญหาการเข้าถึงบริการในพื้นที่ห่างไกล การแก้ปัญหาที่ล่าช้า และควรเพิ่ม การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้ง เหตุฉุกเฉิน 191	ผลผลิต การดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ส่งผลให้เกิดการกำกับดูแลกิจการ โทรคมนาคมและสื่อสารที่ครอบคลุมในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะการควบคุม คุณภาพสัญญาณโทรคมนาคม การจัดการปัญหาท่อกวนเครือข่าย และการ ตรวจสอบสัญญาณเมื่อมีการร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งสำนักงาน กสทช. สามารถตอบสนองปัญหาได้อย่างรวดเร็วในบางกรณี เช่น การลงพื้นที่ ตรวจสอบคุณภาพสัญญาณที่เกิดปัญหากับการทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ผลลัพธ์ มีผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการเข้าถึงบริการสื่อสารที่จำเป็นและ ช่วยแก้ไขปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ของประชาชน เช่น ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ SMS หลอกหลวง แต่ใน ขณะเดียวกัน ผลลัพธ์ในเรื่องการควบคุมกิจการโทรคมนาคมและ ค่าบริการที่สูงขึ้น ยังคงสร้างภาระให้กับประชาชนและลดความเสรีในการ เลือกใช้บริการ นอกจากนี้ การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อแก้ปัญหา เร่งด่วนยังต้องปรับปรุงให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net	ผลผลิต การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. มีผลผลิตที่ ชัดเจน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะการสร้างศูนย์ USO Net ที่ทำให้ชุมชนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตได้อย่าง ทั่วถึง ศูนย์ดังกล่าวยังสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เช่น การเรียนออนไลน์ การหาข้อมูล การสร้างธุรกิจออนไลน์ ซึ่งช่วยลด ความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ โครงการต่าง ๆ ยังได้รับการ วางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก ส่งผลให้บริการต่าง ๆ มีคุณภาพและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ผลลัพธ์ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สะท้อนให้เห็นถึงการ ยกกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงาน ของ สำนักงาน กสทช.
	สารสนเทศที่เท่าเทียมและเป็นธรรม ช่วยสร้างโอกาสในการศึกษา การทำงาน และการค้าขายในชุมชน ประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการ อินเทอร์เน็ตและดิจิทัลมากขึ้น ผลลัพธ์เหล่านี้ยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก เช่น การค้าขายผ่านช่องทาง E-commerce ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และชุมชนมีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน
กลุ่มที่ 4 ผู้พิการ	ผลผลิต สำนักงาน กสทช. มีผลผลิตที่ชัดเจนในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการโทรคมนาคม การกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ เช่น การผลักดันให้เกิดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การจัดการปัญหาแรงดัน เช่น แก้ไขปัญหามิควาซีพออนไลน์ และการสนับสนุนศูนย์ USO Net เพื่อเป็นแหล่งให้บริการดิจิทัลแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ผลผลิตเหล่านี้แสดงถึงบทบาทของ กสทช. ในการเป็นผู้กำหนดและปฏิบัตินโยบายที่ส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีและสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม ผลลัพธ์ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และเป็นธรรม โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ การทำให้การสื่อสารในพื้นที่ห่างไกลมีความครอบคลุมยิ่งขึ้น และการสร้างโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส นอกจากนี้ ยังช่วยให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และทันเหตุการณ์มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจในภาพรวม แม้จะยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงในบางพื้นที่ แต่การดำเนินงานโดยรวมถือว่าตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. พบว่าการดำเนินงานของ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการโทรคมนาคม การกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ โดยเฉพาะการจัดการปัญหาแรงดัน เช่น ภัยคุกคามไซเบอร์ ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล ผลผลิตที่สำคัญ ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์ USO Net ซึ่งมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลในชุมชน ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ

ทางเทคโนโลยี และเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิต ทั้งในด้านการศึกษา การทำงาน และการสร้างรายได้ผ่านช่องทาง E-commerce อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายในการขยายโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซาก เช่น ภัยคุกคามออนไลน์และคุณภาพโครงข่ายสัญญาณที่ยังไม่เสถียรในบางพื้นที่ ทั้งนี้ การดำเนินงานของ กสทช. มีผลลัพธ์ที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบเชิงบวก ได้แก่ การดำเนินงานของ กสทช. มีส่วนสำคัญในการพัฒนาการวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม โดยเฉพาะการจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรม การส่งเสริมการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น นอกจากนี้ ศูนย์ USO Net ยังเป็นกลไกสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบาง โดยเปิดโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาทักษะดิจิทัล และสร้างรายได้ผ่านการค้าขายออนไลน์

ผลกระทบเชิงลบ ได้แก่ ความล่าช้าในการจัดการปัญหาภัยไซเบอร์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงความไม่ครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ ซึ่งทำให้ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงเทคโนโลยี นอกจากนี้ การควมรวมกิจการของผู้ให้บริการโทรคมนาคม ส่งผลให้ค่าบริการสูงขึ้นและลดทางเลือกในการใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย แม้การดำเนินงานของ กสทช. จะสร้างประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคมที่ชัดเจน แต่ยังคงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนามาตรการแก้ปัญหาเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียมและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. แก้ไขปัญหาเร่งด่วนและภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการก่อกวนสายฉุกเฉิน
2. จัดทำระบบแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าผ่านมือถือและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจไซเบอร์
3. ขยายความครอบคลุมโครงข่ายพื้นฐานโทรคมนาคม พัฒนาสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล ส่งเสริมโครงการ USO Net ให้เป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัลของชุมชน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. ควบคุมราคาค่าบริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ต กำหนดเพดานราคาค่าบริการ เพื่อไม่สร้างภาระต่อประชาชน สนับสนุนแพ็คเกจราคาพิเศษสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
5. สนับสนุนกลุ่มเปราะบาง จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีและสนับสนุนค่าใช้จ่ายให้กับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มชาติพันธุ์ และจัดโครงการฝึกอบรมเฉพาะกลุ่ม เพื่อสร้างอาชีพผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล
6. พัฒนาคุณภาพสื่อและควบคุมเนื้อหา เพิ่มความเข้มงวดในการคัดกรองเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมในวิทยุโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์
7. การพัฒนาบริการดิจิทัลของภาครัฐ รวมบริการภาครัฐไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน
8. ส่งเสริมการเรียนรู้และทักษะดิจิทัล จัดอบรมทักษะดิจิทัลในศูนย์ USO Net และส่งเสริมการใช้งานแพลตฟอร์ม E-commerce ในชุมชน
9. สร้างความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม จัดโครงการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง เปิดเผยข้อมูลการทำงานอย่างชัดเจนให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้
10. การสร้างระบบเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ
11. สนับสนุนการทำงานของสื่อชุมชน จัดสรรงบประมาณเพื่อผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน
12. พัฒนาคุณภาพและเสถียรภาพของสัญญาณ ปรับปรุงโครงข่ายสัญญาณโทรคมนาคมให้มีคุณภาพและเสถียร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและช่วงฝนตก

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 12

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

1. ปัญหาด้านเทคโนโลยีและการให้บริการประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ไม่สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ และเข้าใจเทคโนโลยีได้ดีพอ ทำให้ยังคงต้องใช้บริการแบบ Walk-in
2. ปัญหาสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ชายแดน ข้อยกจำกัดในการติดตั้งเสาสัญญาณส่งผลให้บางพื้นที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและแนวชายแดน
3. การใช้เทคโนโลยีผิดวัตถุประสงค์ ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ช่องโหว่ทางเทคโนโลยีในการหลอกลวงประชาชน
4. ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล กำลังพลไม่เพียงพอ สำนักงานมีเจ้าหน้าที่เพียง 16 คนในการดูแล 4 จังหวัด ซึ่งทำให้การดำเนินงานไม่ทันกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น การทำงานด้านการออกใบอนุญาตและตรวจสอบคลื่นความถี่ต้องใช้บุคลากรมาก แต่มีเพียงไม่กี่คนที่รับผิดชอบ
5. ข้อยกจำกัดด้านพื้นที่และภูมิประเทศ พื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่อุทยานไม่สามารถตั้งเสาสัญญาณได้ ทำให้เกิดช่องว่างในการให้บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

6. การประสานงานและการรับมือกับปัญหาเร่งด่วน การแก้ปัญหาเรื่องสายสื่อสารที่กรุงรังมีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงมาก ทำให้การจัดการต้องประสานหลายหน่วยงาน
7. นโยบายและการเปลี่ยนแปลงระบบนาล็อกเป็นดิจิทัล เช่น วิทยุและโทรทัศน์ ยังคงสร้างความเข้าใจผิดและปัญหาให้กับผู้ประกอบการที่คุ้นเคยกับระบบเก่า
8. นโยบายการกำกับดูแลพื้นที่ชายแดนทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสัญญาณอินเทอร์เน็ต
9. การให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ การให้บริการกับคนพิการและผู้ด้อยโอกาสยังมีข้อจำกัดในเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะการเข้าถึงเทคโนโลยี
10. การบริหารจัดการและงบประมาณ แม้งบประมาณจะเพียงพอ แต่เครื่องมือและกำลังพลไม่สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. การส่งเสริมเทคโนโลยี 5G และอินเทอร์เน็ตขยายขอบ โครงการ USO Net ให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล เช่น โรงเรียนและหมู่บ้านขยายขอบ เพื่อให้เด็กและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการเรียนรู้และการค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ต
2. การจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับ EEC สำหรับระบบสมาร์ตโรงงานและทดลองรถยนต์ไร้คนขับในพื้นที่ EEC ผลักดันแผนพัฒนา 5.5G เพื่อรองรับอนาคตและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างยั่งยืน
3. การแก้ไขปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ห่างไกลในแนวชายแดนและพื้นที่ภูมิประเทศที่ไม่สามารถติดตั้งเสาโทรคมนาคมได้
4. การควบคุมสัญญาณบริเวณชายแดน ลดปัญหาการใช้คลื่นผิดวัตถุประสงค์ เช่น ปัญหาคอลเซ็นเตอร์และดูแลไม่ให้คลื่นสัญญาณรบกวนประเทศเพื่อนบ้าน
5. ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ที่รบกวนคลื่น เช่น วิทยุสื่อสารที่รับคลื่นผิดย่าน
6. การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น แก้ปัญหาสายสื่อสารกรุงรัง การใช้ระบบ Traffy Fondue เพื่อเร่งการประสานแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น การรับเรื่องร้องเรียนผ่าน 1200 และติดตามแก้ไขปัญหาสัญญาณโทรคมนาคมและการรบกวนคลื่น
7. การพัฒนาระบบใบอนุญาตและการบริการประชาชน เปลี่ยนผ่านระบบใบอนุญาตจากรูปแบบกระดาษสู่ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แต่ยังคงให้บริการ Walk-in สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์
8. การส่งเสริมการศึกษาและผู้ด้อยโอกาส ให้โอกาสคนพิการเข้าทำงานในสำนักงาน กสทช.
9. สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีและการศึกษาในพื้นที่ห่างไกลผ่านโครงการอินเทอร์เน็ตหมู่บ้าน
10. การดูแลและควบคุมการใช้คลื่นความถี่ ตรวจสอบและออกใบอนุญาตวิทยุสื่อสารและการประมูลคลื่นความถี่ใหม่ สนับสนุนการทดลอง วิทยุดิจิทัล ในพื้นที่ชลบุรี

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

11. การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล การให้บริการ 5G ช่วยเพิ่มโอกาสการค้าขายผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะการไลฟ์สดเพื่อโปรโมทสินค้า
12. การสร้างความรู้เท่าทันเทคโนโลยี การสร้างความรู้ให้ประชาชนรู้เท่าทันปัญหาการหลอกลวงผ่านเทคโนโลยี เช่น ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

1. ปรับเพิ่มจำนวนบุคลากรในสำนักงานให้เหมาะสมกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการกิจกรรมมาก เช่น ชลบุรี
2. จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้กับประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการป้องกันการหลอกลวงทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์
3. แก้ไขปัญหาการขาดสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลและแนวชายแดน พิจารณาใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น อินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ชนบทเข้าถึงสัญญาณได้อย่างทั่วถึง
4. ส่งเสริมการใช้งานระบบ Paperless และบริการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลักดันให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ
5. จัดระเบียบสายสื่อสารที่กรุงรังร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น Traffy Fondue เพื่อลดปัญหาการประสานงานที่ซับซ้อน เร่งดำเนินโครงการนำสายสื่อสารและสายไฟลงดิน โดยเฉพาะในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญ
6. จัดให้มีโครงการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสำหรับคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มชาติพันธุ์ ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในสำนักงาน กสทช. อย่างต่อเนื่อง
7. การเร่งแก้ปัญหาเร่งด่วนอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา แก๊งคอลเซ็นเตอร์

จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 6-30 จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจังหวัดลพบุรี

ประเภทของผู้ให้สัมภาษณ์	จำนวน (คน)
อาสาภัยพิบัติเด็กตั้ง จังหวัดลพบุรี	2
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net จังหวัดลพบุรี	2
ผู้บริหารสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดลพบุรี	2
ผู้บริหารสมาคมวิทยุสมัครเล่นจังหวัดลพบุรี	1
ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 15 (พระนครศรีอยุธยา)	1
รวม	8

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช., สำนักงาน กสทช., และเลขาธิการ กสทช. มีความหลากหลายขึ้นอยู่กับบทบาทและลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยกลุ่มที่ทำงานหรือมีความเกี่ยวข้องโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net และผู้บริหารสมาคมวิทยุสมัครเล่นจังหวัดลพบุรี มีการรับรู้ในระดับที่ดีมาก เนื่องจากต้องประสานงานและติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ทั้งยังชื่นชมการทำงานของสำนักงาน กสทช. ในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ขณะที่กลุ่มอาสาสมัครก็ยกย่องและผู้บริหารสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดลพบุรี แม้จะรับรู้ถึงการมีอยู่ของ กสทช. ผ่านสื่อหรือในเบื้องต้น แต่ยังไม่เข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับบทบาทและภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยเฉพาะบทบาทของเลขาธิการ กสทช. ซึ่งมักเน้นการทำงานในระดับส่วนกลางมากกว่าระดับพื้นที่

ตารางที่ 6-31 ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
กลุ่มที่ 1 อาสาสมัครวิทยุสมัครเล่นจังหวัดลพบุรี	1.มีการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์และ SMS ถี่ขึ้น เช่น โทรมาหลอกว่าเป็นคนรู้จัก ส่งลิงก์แปลก ๆ ผ่าน SMS ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนรั่วไหล ทำให้มีฉกฉวยสามารถติดต่อเข้ามาได้ 2.บางพื้นที่ โดยเฉพาะเขตทหาร เช่น สนามยิงปืนใหญ่ค่ายภูมิพล ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่กู้ภัย โดยต้องพึ่งพาวิทยุสื่อสารเท่านั้น 3.ค่าบริการ 5G แต่ความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ดีพอ ข้อความบางครั้งส่งไม่ออก และความเร็วไม่ต่างจาก 4G 4.หน่วยงานกู้ภัยกว่า 80% ใช้วิทยุสื่อสารโดยไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับ กสทช. เนื่องจากความจำเป็นในการประสานงานช่วยเหลือประชาชน ขอให้ กสทช. ผ่อนปรนการควบคุมและร่วมมือกับหน่วยงานกู้ภัยที่ทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net	1.แก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ ประชาชนถูกหลอกลวงผ่านโทรศัพท์, SMS, และช่องทางออนไลน์ การใช้ AI ปลอมเสียง (เช่น ปลอมเป็นพ่อแม่หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ) สร้างความเสียหายอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ประชาชนบางส่วนไม่รู้จักแอปพลิเคชันคัดกรองเบอร์โทรศัพท์หรือวิธีป้องกัน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	2.อินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ปัญหาเรื่องความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เช่น การหลุดการเชื่อมต่อทุก 15-30 นาที ในโครงการ USO net 3.ประชาชนบางกลุ่ม เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มชาติพันธุ์ ยังขาดความรู้และทักษะในการใช้งานเทคโนโลยี ขัดจำกัดเรื่อง ทักษะทรัพย์ ทำให้ไม่สามารถซื้อสมาร์ตโฟนหรือคอมพิวเตอร์ได้ 4.การกระจายโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การทำพาสสปอร์ต และบริการอื่น ๆ ยังไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด ข้อเสนอให้ยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์ดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการสาธารณะ
กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดลพบุรี	1.ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล เช่น แหล่งท่องเที่ยวหรือพื้นที่ชุมชนที่ขาดแคลนสัญญาณอินเทอร์เน็ต และมีความยุ่งยากในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น ต้องกรอกข้อมูลก่อนใช้งาน 2.การนำเสนอรายการข่าวและสาระสำคัญยังขาดการรองรับภาษามือสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน 3.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ ต้องการระบบป้องกันและตรวจจับที่ทันสมัยเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล 4.ช่องโทรทัศน์ให้พื้นที่กับโฆษณาขายของมากเกินไป 5.การพัฒนาบริการ "USO Net" ยังไม่เป็นที่รู้จักและเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง 6.ปัญหาสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ สายสื่อสารโยงใยจำนวนมากทำให้เกิดปัญหา เช่น สายขาดจากการเกี่ยวของรถขนขยะ ส่งผลกระทบต่อสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตและทีวี
กลุ่มที่ 4 ผู้บริหารสมาคมวิทยุ สมัครเล่นจังหวัดลพบุรี	1.ปัญหาเกี่ยวกับใบอนุญาตวิทยุสมัครเล่น เช่น ใบอนุญาตขาดอายุและค่าปรับที่สูง ทำให้หลายคนเลิกเล่นวิทยุสมัครเล่น เสนอให้มีการปรับปรุงระบบใบอนุญาตเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และลดความยุ่งยากในการต่ออายุใบอนุญาต 2.ใบอนุญาตวิทยุสมัครเล่นที่หมดอายุเกิน 2 ปีถูกยึดนามเรียกขาน ทำให้ผู้ใช้งานต้องเสียค่าปรับสูงและเกิดความยุ่งยากในการดำเนินการต่ออายุกรณีที่มีเครื่องวิทยุในครอบครอง ต้องเสียค่าปรับ 5,000 บาท ซึ่งเป็นภาระทางการเงินสำหรับผู้ใช้งานบางราย ทำให้หลายคนตัดสินใจไม่ต่ออายุ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.
	ใบอนุญาตและเลิกเล่นวิทยุสมัครเล่น ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้งานลดลงอย่างมาก 3.แก๊งคอลเซ็นเตอร์สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน โดยใช้เบอร์โทรศัพท์ ธรรมดาในการหลอกลวง ซึ่งทำให้ยากต่อการแยกแยะ 4.ขาดระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ 5.ประชาชนรู้สึกว่าการบริการอินเทอร์เน็ตไม่สอดคล้องกับคุณภาพการใ้ งาน เช่น โปรโมชั่นอินเทอร์เน็ตที่ไม่คุ้มค่า (ใช้หมดเร็วกว่าที่กำหนด)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ
เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

1. ปัญหาการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ SMS และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งสร้างความเสียหายโดยเฉพาะในกลุ่ม
ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี อีกทั้งปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลยังทำให้มีฉ้อโกงเข้าถึง
ได้ง่าย
2. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล และคุณภาพสัญญาณที่ไม่เสถียร ส่งผลกระทบต่อ
ประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตที่มีค่าบริการไม่
สอดคล้องกับคุณภาพ
3. ปัญหาด้านการใช้งานวิทยุสมัครเล่น เช่น ความยุ่งยากในการต่ออายุใบอนุญาตและค่าปรับที่สูง ส่งผล
ให้จำนวนผู้ใช้งานลดลง
4. ปัญหาเรื่องสายสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบ
5. ความต้องการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
6. การยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์ดิจิทัลภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
7. การพัฒนาการสื่อสารให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการทางการได้ยิน

**ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพ
ของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม**

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในด้านสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้
ข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและ 5G ช่วยให้ประชาชน
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและหลากหลายผ่านสื่อดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความไม่เท่าเทียมในการ
เข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและชนบทที่โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลไม่ครอบคลุม อีกทั้งกลุ่ม
ผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ชนกลุ่มน้อย และผู้สูงอายุ ยังคงเผชิญข้อจำกัดในการใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้

การเปลี่ยนผ่านจากระบบทีวีเดิมเป็นดิจิทัลยังเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน ปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลและการหลอกลวงทางเทคโนโลยีก็ทวีความรุนแรง ส่งผลต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของประชาชน ด้านการศึกษาและชีวิตประจำวัน เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะการเรียนออนไลน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และการทำธุรกรรมดิจิทัลที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม การขาดการควบคุมเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมยังส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของสื่อสำหรับเด็กและเยาวชน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นต่อความพร้อมปัจจัยนำเข้าในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

ความพร้อมของปัจจัยนำเข้าของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการ พบว่าบุคลากรของสำนักงาน กสทช. โดยรวมมีความพร้อมและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในระดับพื้นที่ซึ่งมีการลงพื้นที่ตรวจสอบและประสานงานเป็นประจำ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ต้องเร่งพัฒนา เช่น การขาดทักษะเทคโนโลยีในบุคลากรบางส่วนที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและการประสานงาน นอกจากนี้ โครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน อีกทั้งการประชาสัมพันธ์บทบาทและโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ยังไม่ชัดเจนและทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มไม่ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอย่างชัดเจน ขณะเดียวกันมีข้อเสนอให้ยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์ดิจิทัลภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐในพื้นที่ห่างไกล ทั้งนี้ แม้สำนักงาน กสทช. จะมีความพร้อมในหลายด้าน แต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การยกระดับบุคลากร และการสื่อสารกับประชาชนยังคงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การบริการมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สะท้อนถึงความพยายามในการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดในด้านความเร็วและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหายักษ์คุกคามทางเทคโนโลยี เช่น แอ็กคอลเซ็นเตอร์และการหลอกลวงออนไลน์ ซึ่งยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ แม้จะมีนโยบายช่วยเหลือประชาชน เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงการ USO Net และเน็ตประชารัฐ แต่คุณภาพสัญญาณยังไม่เสถียรและครอบคลุมไม่ทั่วถึง อีกทั้งการเข้าถึงบริการเทคโนโลยีของผู้พิการและผู้สูงอายุยังคงมีความไม่เท่าเทียม ในด้านการแก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในระดับเขตมีความโดดเด่น โดยสามารถตอบสนองปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เช่น การแก้ไขปัญหาคลื่นความถี่รบกวนและการลงพื้นที่ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังดำเนินงานอย่างโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรายงานปัญหา ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี อย่างไรก็ตาม การสื่อสารบทบาทและการ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ทำงานของ กสทช. ยังคงต้องได้รับการพัฒนาเพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมมากขึ้น

ตารางที่ 6-32 ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
กลุ่มที่ 1 อาสาภัยปอเต็กตึ๊ง จังหวัดลพบุรี	ผลผลิต ผลผลิตจากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เช่น การกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ การจัดการโครงข่ายโทรคมนาคม และการขยายบริการอินเทอร์เน็ต ถือว่ามีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง แต่ยังมีปัญหาที่ต้องปรับปรุง เช่น การจัดการความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล บางพื้นที่ยังขาดการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐาน และคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต 5G ที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน ทั้งในด้านความเร็วและประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ผลผลิตที่ได้ยังไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่ประชาชนต้องแบกรับ ผลลัพธ์ ผลลัพธ์จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ส่งผลให้ประชาชนได้รับโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการดิจิทัลที่มากขึ้น แต่ยังมีช่องว่างด้านความเท่าเทียม โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการและผู้ด้อยโอกาส ที่ยังเข้าไม่ถึงบริการอย่างทั่วถึง อีกทั้งปัญหาข้อมูลรั่วไหลและภัยคุกคามทางไซเบอร์ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิประชาชน และพัฒนาการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมยิ่งขึ้น
กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ USO Net	ผลผลิต การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ส่งผลให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การติดตั้งอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนและชุมชนผ่านศูนย์ USO Net และโครงการเน็ตประชารัฐ ซึ่งช่วยให้ประชาชน โดยเฉพาะเด็กนักเรียนและผู้ด้อยโอกาส สามารถเข้าถึงการศึกษาและข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังจัดอบรมและกิจกรรมเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เช่น การสืบค้นข้อมูล การใช้

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
	งานโปรแกรมต่าง ๆ และการป้องกันภัยทางไซเบอร์ ส่งผลให้เกิดการกระจายโอกาสทางดิจิทัลไปยังพื้นที่ห่างไกลอย่างเป็นรูปธรรม ผลลัพธ์ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ช่วยสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนหลายกลุ่ม โดยเฉพาะนักเรียนและคุณครูที่สามารถใช้ศูนย์ USO Net ในการเรียนรู้และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ประชาชนที่สนใจขายสินค้าออนไลน์หรือพัฒนาทักษะดิจิทัลสามารถใช้ศูนย์เป็นช่องทางในการสร้างรายได้ เสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหากับคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่และความพร้อมของประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่ยังต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติม การดำเนินงานของ กสทช. จึงถือว่ามีความสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ
กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดลพบุรี	ผลผลิต 1. ประชาชนยังขาดการรับรู้บทบาทที่ชัดเจนของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. 2. ถ้าสามารถดำเนินการและบริหารงานในเรื่องของกฎหมายให้ทันทั่วถึงและรวดเร็ว แก่กฎหมายให้ทันต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ผลลัพธ์ การดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหลักของประชาชนได้ เช่น ปัญหาการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล การป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล
กลุ่มที่ 4 ผู้บริหารสมาคมวิทยุสมัครเล่นจังหวัดลพบุรี	ผลผลิต สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้บริการด้านการสื่อสารและการกำกับดูแลคลื่นความถี่ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง เช่น การแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่ การตอบใบอนุญาตวิทยุสมัครเล่น การตรวจสอบสัญญาณ และการลงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหา โดยมีการแจ้งข้อมูลผ่าน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ความคิดเห็นผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.
	ช่องทางที่เข้าถึงง่าย เช่น ไลน์กลุ่ม ทำให้ประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส ผลลัพธ์ ผลลัพธ์จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ส่งผลเชิงบวกต่อประชาชนและสังคม โดยเฉพาะในด้านสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่และการสื่อสารที่มีคุณภาพ ประชาชนได้รับบริการที่เท่าเทียมและเป็นธรรม ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน เช่น การเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต การค้าขายออนไลน์ และการทำธุรกรรมดิจิทัล ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเชิงสังคมและเศรษฐกิจ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะที่ระบบการจัดการปัญหามีความรวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูง

จากการวิเคราะห์ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การขยายบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงการต่าง ๆ อย่าง USO Net และเน็ตประชารัฐ ซึ่งช่วยให้ประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล มีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ส่งผลให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษา การพัฒนาทักษะดิจิทัล และการสร้างรายได้ผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาด้านคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรและการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ นอกจากนี้ การป้องกันภัยคุกคามทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และปัญหาข้อมูลรั่วไหล ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน บทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่ทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงาน ด้านการกำกับดูแลคลื่นความถี่และการให้บริการสื่อสารในระดับเขตมีความโดดเด่น โดยสามารถตอบสนองปัญหาและข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใส สร้างความพึงพอใจและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการดำเนินชีวิต อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความจำเป็นในการพัฒนาระบบการทำงานและนโยบายให้สอดคล้องกับปัญหาเร่งด่วน เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เท่าเทียม ครอบคลุม และยั่งยืนมากขึ้นในอนาคต



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมของประเทศไทย และต่อประชาชน

ผลกระทบเชิงบวก ได้แก่ การดำเนินงานของ กสทช. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นระบบส่งเสริมการแข่งขันในภาคโทรคมนาคมและการกระจายเสียง ซึ่งส่งผลให้เกิด การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น 5G ที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่และการประสานงานอย่างรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานและช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ ได้แก่ ความไม่ทั่วถึงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทหรือเขตห่างไกล ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่มยังขาดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม อีกทั้งกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการต่อใบอนุญาตการใช้คลื่นความถี่ เช่น วิทยุสมัครเล่น ทำให้ผู้ใช้งานบางส่วนรู้สึกเป็นภาระทางการเงิน และเลือกที่จะเลิกใช้งาน ขณะเดียวกัน ปัญหาระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น แก็งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ ยังคงเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ไม่ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเพียงพอ ซึ่งสร้างความเดือดร้อนและกังวลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.

1. การขยายสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต แก้ปัญหาจุดบอดสัญญาณ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล เช่น เขตทหาร และชุมชนที่ขาดแคลน
2. การแก้ไขปัญหาแก็งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ เพิ่มมาตรการป้องกันเชิงรุก พร้อมระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ
3. การผ่อนปรนการควบคุมวิทยุสื่อสาร ผ่อนปรนกฎระเบียบให้หน่วยงานกู้ภัยใช้งานเพื่อประโยชน์สาธารณะ
4. พัฒนาคุณภาพอินเทอร์เน็ต ปรับปรุงคุณภาพและความเสถียรของอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับค่าบริการ และรองรับเทคโนโลยี 5G
5. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ควบคุมการรั่วไหลข้อมูล ลดการใช้เลขบัตรประชาชนในการล็อกอิน
6. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ต ขยายบริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลและปรับปรุงโครงการเน็ตประชารัฐ
7. การยกระดับศูนย์ USO Net พัฒนาเป็นศูนย์บริการดิจิทัลและศูนย์กลาง E-commerce ชุมชน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

8. แก้ปัญหาภัยทางไซเบอร์ วางระบบตรวจสอบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และแจ้งเตือนภัยพิบัติผ่านมือถือ
9. จัดระเบียบสายสื่อสารและโครงสร้างพื้นฐาน จัดระเบียบสายสื่อสารให้เป็นระเบียบและปลอดภัย
10. การส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยี พัฒนาศักยภาพดิจิทัลให้ครอบคลุมกลุ่มด้อยโอกาส
11. ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ อัปเดตกฎหมายให้ทันสมัยและสอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน
12. การพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด
13. การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์โครงการและบทบาท กสทช. อย่างทั่วถึงผ่านสื่อที่เข้าถึงง่าย

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้แทนจากสำนักงาน กสทช. เขต 25

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

1. ปัญหาด้านสายสื่อสาร สายสื่อสารกรงรังไม่เป็นระเบียบก่อให้เกิดอุบัติเหตุต่อประชาชน เช่น สายหล่นหรือขาดทำให้เกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในเวลากลางคืน และมีปัญหาเกี่ยวกับการดูแลและจัดระเบียบสายสื่อสารที่ต้องพึ่งพาผู้ประกอบการหลายราย
2. ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะงบประมาณด้านการเดินทางและการจัดระเบียบสายสื่อสาร
3. ปัญหาด้านกำลังคน ขาดแคลนบุคลากร เช่น งานด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีปริมาณงานมาก
4. ปัญหาด้านการรบกวนคลื่นสัญญาณ การรบกวนโทรศัพท์เคลื่อนที่จากอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น กล้องวงจรปิดและอุปกรณ์ติดตามในรถบรรทุกน้ำมัน
5. ปัญหาการจัดการทางด้านกฎหมาย ขาดการบูรณาการทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับ IT เช่น พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ ที่อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำให้สำนักงาน กสทช. ไม่สามารถกำกับดูแลด้าน IT ได้อย่างทั่วถึง
6. ปัญหาเกี่ยวกับการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การลากสายสื่อสารไปยังประเทศเพื่อนบ้านทำให้ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการป้องกัน

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

1. การพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ การนำ AI มาใช้กับงานที่ไม่ซับซ้อน เพื่อประมวลผลได้รวดเร็ว การนำเทคโนโลยี 5G มาใช้ในเชิงอุตสาหกรรม เช่น ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีและระยอง และมีแผนเปิดประมูลเทคโนโลยี 5.5G ในอนาคต

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. การใช้ Telemedicine เพื่อช่วยในการรักษาผู้ป่วยผ่านโครงข่ายสื่อสารทางไกล ทำให้ผู้ป่วยเข้าถึงการรักษาได้รวดเร็วขึ้น
3. การเร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ และเพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชน
4. การป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การดำเนินการเพื่อตัดเส้นทางการเชื่อมต่อของ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการแฮ็กข้อมูล โดยประสานงานกับตำรวจและฝ่ายความมั่นคง การร่วมมือกับ Operator และผู้ประกอบการด้านโทรคมนาคม เพื่อป้องกันภัยจากการโจรกรรมข้อมูล
5. การส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน การพัฒนาสื่อสำหรับกลุ่มคนพิการ เช่น ต้องการอักษรเบรลล์ในเอกสารประกอบการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของ กตป. และสำนักงาน กสทช. และรายการโทรทัศน์ให้ความรู้คนพิการและภาษามือในช่องทางทีวีดิจิทัลสำหรับคนหูหนวก
6. การส่งเสริมความยั่งยืนและสำนักงานดิจิทัล ผลักดันนโยบาย ONE NBTC ให้สำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ
7. การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี 5G ในภาคการเกษตร เช่น การควบคุมการให้น้ำและการพ่นยาด้วยโดรน การพัฒนาการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ส่งเสริมเศรษฐกิจและเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน
8. การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากประชาชน การพัฒนาช่องทางการรับข้อร้องเรียน เช่น การใช้ระบบ Traffy Fondue เพื่อจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

1. การปรับปรุงด้านงบประมาณ เพิ่มงบประมาณที่เกี่ยวกับการเดินทางและการจัดระเบียบสายสื่อสาร เนื่องจากงบประมาณในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อภาระงานที่ ขอให้คณะกรรมการงบประมาณพิจารณาและอนุมัติงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนงานในพื้นที่ส่วนภูมิภาค
2. การบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ IT และการสื่อสาร เช่น พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ กสทช. สามารถกำกับดูแลได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น
3. การจัดการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ตำรวจและฝ่ายความมั่นคง เพื่อจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความร่วมมือกับผู้ประกอบการโทรคมนาคม (Operator) ในการตรวจสอบและป้องกันภัยคุกคาม เช่น การแฮ็กข้อมูลหรือการใช้ซิมบล็อกเพื่อโจรกรรมข้อมูล
4. การเพิ่มกำลังคน เสริมบุคลากรในงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งปัจจุบันมีปริมาณงานมากแต่มีบุคลากรจำกัด
5. การส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและบริการ เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากประชาชน เช่น การใช้ระบบออนไลน์เพื่อจัดการปัญหาได้รวดเร็วขึ้น
6. พัฒนาการให้บริการแก่กลุ่มคนพิการ เช่น การใช้ภาษามือในทีวีดิจิทัล และการเพิ่มอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับคนตาบอด
7. การพัฒนาและส่งเสริมเทคโนโลยี เน้นการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

8. ผลักดันนโยบายด้านเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและการเกษตร เช่น การใช้เทคโนโลยี 5G ในการเกษตร

9. เพิ่มความโปร่งใสและการประเมินผลด้านการบริหารจัดการ เช่น การจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพในมิติเชิงคุณภาพ เสริมสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารจัดการที่ดี

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง

การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) จัดขึ้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2567 เวลา 08.30 – 12.00 น. ณ โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 36 คน



ภาพที่ 6-6 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง

6.3.1 การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้ความสำคัญในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลผ่านกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และบริการอินเทอร์เน็ต โดยมีการจัดทำโครงการรองรับในพื้นที่ห่างไกล และพยายามสร้างสมดุลระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค ขณะเดียวกันยังมีข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต ดังนี้

1. การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

1.1 การจัดการคลื่นความถี่อย่างสมดุล กสทช. ได้ดำเนินการบริหารจัดการคลื่นความถี่วิทยุและโทรทัศน์ ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนผู้ประกอบการและคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคที่เข้าถึงบริการนี้อย่างเท่าเทียมกัน

1.2 สิทธิผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เสนอให้จัดทำช่องสถานีมีบริการที่รองรับผู้พิการทางการได้ยิน โดยเพิ่มเทคโนโลยี เช่น คำบรรยายแทนเสียง (Closed captions-CC) และการเข้าถึงสื่อในช่องทางที่เท่าเทียมกัน

1.3 การเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี AM/FM สู่ดิจิทัล ในช่วงรอยต่อของการเปลี่ยนผ่านจากระบบอนาล็อกไปดิจิทัล ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เพื่อประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท

1.4 การกำกับดูแล OTT ควรพิจารณาให้เกิดความสมดุลระหว่างการส่งเสริมเสรีภาพในการรับชมของประชาชน (เนื้อหา OTT ปัจจุบันอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

2. การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของสิทธิของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม

2.1 การขยายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างเท่าเทียม

2.2 จัดทำ Free Public Wifi ทั่วประเทศในสถานที่สำคัญเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐาน

2.3 ส่งเสริมสิทธิการใช้ความถี่วิทยุสื่อสาร สำหรับหน่วยงาน เช่น หน่วยกู้ภัย เพื่อป้องกันปัญหาคลื่นรบกวน และสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อสาธารณะ

2.4 การดูแลราคาค่าบริการโทรคมนาคม ควบคุมราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสม เพื่อให้ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนที่มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและเสถียรภาพได้

2.5 การบูรณาการหลังหมดสัญญา USO Net (ปี 2568) มีการเสนอให้กระทรวงดิจิทัลบูรณาการใช้นโยบาย USO Net เพื่อการศึกษา สาธารณสุข และกิจการอื่น ๆ ต่อไป โดยใช้งบประมาณดูแลอย่างยั่งยืน

6.3.2 การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี อีกทั้งมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

1. การจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ให้เกิดความเป็นธรรม

1.1 สร้างสมดุลในการจัดสรรคลื่นความถี่ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน โดยคำนึงถึงทั้งการใช้งานเชิงพาณิชย์และประโยชน์สาธารณะ เช่น คลื่นสำหรับการกู้ชีพ กู้ภัย และองค์กรผู้พิการ

1.2 กำหนดช่องความถี่เฉพาะสำหรับกลุ่มที่มีความจำเป็นสูง เช่น หน่วยงานอาสาสมัครช่วยเหลือสังคม หรือองค์กรคนพิการ เพื่อลดปัญหาการรบกวนสัญญาณ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

1.3 เพิ่มความโปร่งใสในการประมูลคลื่นความถี่ เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีและป้องกันการผูกขาดตลาดโดยผู้ประกอบการรายใหญ่

2. การขยายโครงสร้างพื้นฐาน ICT อย่างทั่วถึง

2.1 เร่งพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและชายขอบ ผ่านโครงการ USO Net

2.2 จัดทำ Free Public Wifi ทั่วประเทศ เป็นบริการพื้นฐานให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้อย่างเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูล

2.3 ส่งเสริมการใช้งานดาวเทียมและเทคโนโลยีอวกาศ เพื่อให้สามารถครอบคลุมพื้นที่ที่มีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์

3. การกำกับดูแลราคาค่าบริการอย่างเป็นธรรม

3.1 ควบคุมราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคม โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย นักเรียน และนักศึกษา เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้งานบริการ ICT ได้

3.2 สร้างกลไกชดเชยและเยียวยา กรณีเกิดความเสียหายจากบริการ เช่น อินเทอร์เน็ตล่มหรือสัญญาณไม่เสถียร

4. การพัฒนาคุณภาพบริการและการแก้ปัญหา

4.1 พัฒนาระบบตรวจสอบคุณภาพสัญญาณและบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพสูง และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4.2 สร้างช่องทางร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ พร้อมมาตรการตอบสนองที่เป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค

5. การส่งเสริมการเข้าถึง ICT อย่างเท่าเทียม

5.1 จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เช่น การเพิ่มคำบรรยายแทนเสียง (Closed captions-CC) ในรายการโทรทัศน์ หรือแอปพลิเคชันที่รองรับผู้พิการ

5.2 จัดทำศูนย์บริการ ICT ในพื้นที่ชนบท เช่น ศูนย์ยูสเซอร์ที่สามารถรองรับการเรียนรู้ การแพทย์ทางไกล (Telehealth) และการประชุมชุมชน

6. การส่งเสริมการแข่งขันเสรีในตลาด ICT

6.1 ป้องกันการผูกขาดตลาด โดยกำหนดมาตรการกำกับดูแลการควบรวมกิจการที่ชัดเจนและโปร่งใส

6.2 ส่งเสริมการลงทุนจากผู้ประกอบการรายใหม่ ในอุตสาหกรรม ICT เพื่อเพิ่มการแข่งขันและยกระดับคุณภาพบริการ

6.3 สนับสนุนผู้ประกอบการในภาคการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ให้สามารถผลิตคอนเทนต์ที่มีคุณภาพ และแข่งขันกับแพลตฟอร์มดิจิทัลจากต่างประเทศได้

7. การบูรณาการความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7.1 บูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กระทรวงดิจิทัล กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้เกิดการใช้งานโครงสร้างพื้นฐาน ICT อย่างคุ้มค่าและยั่งยืน

7.2 วางแผนระยะยาวสำหรับการใช้ทรัพยากรของชาติ เช่น การใช้งานต่อเนื่องของศูนย์ USO Net หลังหมดสัญญาในปี 2568

8. โครงการบริการเพื่อผู้พิการ

8.1 พัฒนาบริการ TTRS สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน และปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันและอุปกรณ์ที่เหมาะสม

8.2 การปรับปรุงสื่อวิทยุและโทรทัศน์ จัดให้มีคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption: CC) และคำบรรยายเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา และผู้เข้าประชุมเสนอจัดทำช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ 24 ชั่วโมง

6.3.3 การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยาขาดค่าเสียหาย ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการน้อยมากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการต่อไป โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่จากการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า

การเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่และการเยียวยาประชาชน

1.ผู้ประกอบการ ควรได้รับการเยียวยาตามความเหมาะสมหากมีการเรียกคืนคลื่นความถี่เพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือใช้ประโยชน์ในทางอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อชาติและประชาชน

2.ผู้ใช้บริการ หากเกิดความเสียหายกับผู้ใช้บริการ เช่น การหยุดให้บริการกะทันหัน กสทช. ควรกำหนดให้ผู้ประกอบการทำการเยียวยาผู้ใช้บริการ เช่น ชดเชยค่าเสียหายหรือคืนเงินค่าบริการ

ในประเด็นของการเยียวยาค่าเสียหาย ประธาน กตป. และ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ระบุว่า การเยียวยาต้องเป็นไปตามกรอบกฎหมาย และควรพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป โดยเน้นว่า ประชาชนต้องไม่ถูกเอาเปรียบ และผู้ประกอบการควรได้รับสิทธิในการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม

6.3.4 การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

1. ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดาวเทียมอย่างคุ้มค่า

1.1 ควรนำเทคโนโลยีอวกาศและดาวเทียม มาใช้ในการกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารเพื่อครอบคลุมพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลที่โครงสร้างพื้นฐานภาคพื้นดินไม่สามารถเข้าถึงได้

1.2 การใช้ดาวเทียมสามารถช่วยรองรับเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น 5G และ 6G ในอนาคต ทำให้เกิดความแม่นยำในการจัดสรรความถี่ และลดปัญหาการทับซ้อนสัญญาณ

2. การจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่วงโคจรดาวเทียม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2.2 กสทช. ควรมีหลักเกณฑ์การจัดสรรคลื่นวงโคจรดาวเทียมที่โปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดการใช้
งานที่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

2.3 ส่งเสริมให้มีการลงทุนจากภาคเอกชนในการใช้ประโยชน์จากวงโคจรดาวเทียม พร้อมทั้งมีมาตรการ
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

3. การสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการดาวเทียม

การใช้ดาวเทียมในการกระจายอินเทอร์เน็ตควร เน้นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและพื้นที่ห่างไกล ที่ยังไม่มี
โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ผู้ประกอบการภาคเอกชนจะหลีกเลี่ยงการลงทุนในพื้นที่ที่ไม่คุ้มค่า เช่น พื้นที่ชนบทที่มีผู้อยู่ใช้น้อย
ดังนั้น กสทช. ควรสนับสนุนการลงทุน เช่น การนำคลื่นความถี่ไปใช้งานผ่านดาวเทียม หรือให้มีการขยายบริการ
อินเทอร์เน็ตจากวงโคจรดาวเทียม

4. การพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

4.1 เสนอให้ กสทช. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น GISTDA (สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยี
อวกาศและภูมิสารสนเทศ) เพื่อให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีดาวเทียมที่ยั่งยืน และมีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

5.1 สนับสนุนให้การสื่อสารผ่านดาวเทียมมีความพร้อมสำหรับ Full Digital ในอนาคต ช่วยแก้ปัญหา
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารในพื้นที่จำกัด

5.2 เตรียมพร้อมรองรับความต้องการใช้ ความถี่สำหรับการสื่อสารผ่านดาวเทียม ที่เพิ่มขึ้นจากการ
ขยายตัวของเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

6.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ทุกภูมิภาค

การสำรวจข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม พื้นที่การเก็บข้อมูลได้แก่ ภาคกลาง จำนวน 500 ตัวอย่าง ภาคเหนือ จำนวน 500 ตัวอย่าง ภาคใต้ จำนวน 500 ตัวอย่าง ภาคตะวันออก จำนวน 500 ตัวอย่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 500 ตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,500 ตัวอย่าง

ตารางที่ 6-33 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ภาค	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด) ตาม TOR	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้ดำเนินการเก็บข้อมูล
(1) ภาคกลาง	500	500
(2) ภาคเหนือ	500	500
(3) ภาคใต้	500	500
(4) ภาคตะวันออก	500	500
(5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	500	500
รวม	2,500	2,500

ซึ่งผลของการสำรวจสามารถแสดงได้ ดังนี้

6.4.1 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย

ตารางที่ 6-34 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านเพศ

เพศ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
ชาย	1,008	40.3
หญิง	1,229	49.2
ผู้มีความหลากหลายทางเพศ	180	7.2
ไม่ประสงค์จะระบุ	83	3.3
รวม	2,500	100.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.2 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.3 เป็นผู้มีความหลากหลายทางเพศ คิดเป็นร้อยละ 7.2 และไม่ประสงค์จะระบุ คิดเป็นร้อยละ 3.3

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-35 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านอายุ

อายุ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	31	1.2
18 – 25 ปี	741	29.6
26 – 30 ปี	552	22.2
31 – 40 ปี	636	25.4
41 – 50 ปี	318	12.7
51 – 60 ปี	159	6.4
61 ปีขึ้นไป	63	2.5
รวม	2,500	100.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18 – 25 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมา คือ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.4 ตามด้วย 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.1

ตารางที่ 6-36 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านอาชีพ

อาชีพ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	531	21.2
พนักงานบริษัทเอกชน	871	34.8
รับราชการ/พนักงานรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	322	12.9
รับจ้างทั่วไป	458	18.3
เกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง	80	3.2
ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุ	42	1.7
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	100	4.0
เจ้าของกิจการที่เกี่ยวข้องกับวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ โทรคมนาคม	7	3
เจ้าของกิจการ/ค้าขายที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิทยุ กระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ โทรคมนาคม	89	3.6
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	2,500	100.0

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา คือ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตามด้วย รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 6-37 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านระดับรายได้ส่วนตัว

ระดับรายได้ส่วนตัว (บาท/เดือน)	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	507	20.3
10,000-19,999	1070	42.8
20,000-29,999	520	20.8
30,000-39,999	146	5.8
40,000-49,999	71	2.8
50,000-59,999	17	0.7
60,000-69,999	1	0.0
70,000-79,999	9	0.4
80,000-89,999	1	0.0
90,000-99,999	4	0.2
100,000 บาทขึ้นไป	1	0.0
เป็นผู้ไม่มีรายได้	153	6.2
รวม	2,500	100.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ส่วนตัวต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-19,999 คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ 20,000-29,999 คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามด้วย น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.3

ตารางที่ 6-38 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	102	4.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	265	10.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	357	14.3
อนุปริญญา / ปวส.	487	19.5

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ระดับการศึกษา	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	1231	49.2
ปริญญาโท	49	2.0
ปริญญาเอก	8	0.3
อื่น ๆ โปรตรระบุ	1	0.0
รวม	2,500	100.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามด้วย มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 6-39 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านจังหวัดที่อาศัยในปัจจุบัน

จังหวัดที่อาศัยใน ปัจจุบัน	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ	จังหวัดที่ อาศัยใน ปัจจุบัน	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
กระบี่	17	0.7	ภูเก็ต	1	0.0
กรุงเทพมหานคร	168	6.7	มหาสารคาม	7	0.3
กาฬสินธุ์	1	0.0	แม่ฮ่องสอน	12	0.5
กำแพงเพชร	22	0.9	ยโสธร	3	0.1
ขอนแก่น	104	4.2	ยะลา	1	0.0
จันทบุรี	5	0.2	ร้อยเอ็ด	6	0.2
ฉะเชิงเทรา	10	0.4	ระนอง	12	0.5
ชลบุรี	185	7.4	ระยอง	300	12.0
ชุมพร	42	1.7	ราชบุรี	8	0.3
เชียงราย	57	2.3	ลพบุรี	1	0.0
เชียงใหม่	56	2.2	ลำปาง	66	2.6
ตรัง	61	2.4	ลำพูน	27	1.1
ตาก	18	0.7	เลย	1	0.0
นครพนม	1	0.0	ศรีสะเกษ	3	0.1
นครราชสีมา	100	4.0	สกลนคร	3	0.1
นครศรีธรรมราช	39	1.6	สงขลา	105	4.2

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

จังหวัดที่อาศัยในปัจจุบัน	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ	จังหวัดที่อาศัยในปัจจุบัน	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
นนทบุรี	40	1.6	สตูล	29	1.2
นราธิวาส	1	0.0	สมุทรปราการ	105	4.3
น่าน	16	0.6	สมุทรสาคร	7	0.3
บุรีรัมย์	2	0.1	สระบุรี	144	5.8
ปทุมธานี	22	0.9	สุโขทัย	39	1.6
ประจวบคีรีขันธ์	64	2.6	สุพรรณบุรี	1	0.0
ปัตตานี	1	0.0	สุราษฎร์ธานี	52	2.1
พะเยา	10	0.4	หนองคาย	99	4.0
พังงา	45	1.8	อยุธยา	3	0.1
พัทลุง	30	1.2	อ่างทอง	1	0.0
พิษณุโลก	125	5.0	อุตรธานี	100	4.0
แพร่	35	1.4	อุตรดิตถ์	17	0.8
อุบลราชธานี	70	2.8			
รวม	2,500	100.0			

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านจังหวัดที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดระยอง คิดเป็นร้อยละ 12.0 รองลงมา คือ ชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามด้วยกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 6-40 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านพื้นที่อยู่อาศัย

พื้นที่อยู่อาศัย	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
อยู่ในกรุงเทพ/ปริมณฑล	335	13.4
อยู่ในอำเภอเมือง	1,598	63.9
ไม่ได้อยู่ในอำเภอเมือง	567	22.7
รวม	2,500	100.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมา คือ ไม่ได้อยู่ในอำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามด้วยอยู่ในกรุงเทพ/ปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 13.4

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 6-41 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่ใช้บริการ

กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่ใช้บริการ	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
ใช้โทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน	835	33.5
ใช้โทรศัพท์มือถือแบบรายเดือน	1,786	71.7
ใช้งานโทรศัพท์บ้าน	134	5.4
ใช้งานโทรศัพท์สาธารณะ	196	7.9
ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านแบบรายเดือน	628	25.2
รับฟังวิทยุกระจายเสียง	483	19.4
รับชมรายการโทรทัศน์ดิจิทัล (Digital TV)	653	26.2
ซิมเทพ หรือซิมรายปี	4	0.2
รับชมรายการโทรทัศน์จากกล่องสัญญาณแบบเสียค่าใช้จ่าย	235	9.4
รวม	4,954	198.8

หมายเหตุ Percent of Cases หมายถึง เปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ตอบที่เลือกแต่ละตัวเลือก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด (Cases)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้โทรศัพท์มือถือแบบรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ ใช้โทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ตามด้วย รับชมรายการโทรทัศน์ดิจิทัล (Digital TV) คิดเป็นร้อยละ 26.1

ตารางที่ 6-42 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีส่วนได้เสีย ด้านประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช.

ประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช.	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
เคย	179	7.2
ไม่เคย	2,321	92.8
รวม	2,500	100.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ด้านประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

กสทช. คิดเป็นร้อยละ 92.8 และเคยมีประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช. คิดเป็นร้อยละ 7.2

กล่าวโดยสรุป คือ กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 18 – 40 ปี (Gen Z และ Gen Y) ซึ่งพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วจะเป็นกลุ่มที่รับสื่อออนไลน์เป็นหลัก เช่น เปลี่ยนจากการรับชมโทรทัศน์เป็นการ Streaming ข่าวสารสั้นออนไลน์ รวมไปถึงการฟังเพลงทางออนไลน์ เป็นต้น

6.4.2 การศึกษาปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ตารางที่ 6-43 วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียง

ด้านกิจการกระจายเสียง	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/คลื่นความถี่รบกวนกัน	32.7	21.0	42.2	21.4	48.4	30.4
ปัญหาโฆษณาหลอกลวง เกินจริง/ เนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์/เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	38.8	43.0	33.6	35.2	46.4	35.6
ปัญหาใบอนุญาตในการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง	11.9	15.2	8.2	4.2	19.8	12.0
ปัญหาเนื้อหาของรายการที่เป็นเท็จ/บิดเบือน/กระทบต่อความมั่นคงของชาติ	13.2	16.2	5.4	12.6	21.0	11.0

หมายเหตุ ช่องสี่เหลี่ยม หมายถึง ค่าร้อยละที่น้อยที่สุด ในขณะที่ช่องสีแดง หมายถึง ค่าร้อยละที่สูงที่สุด

ปัญหาใบอนุญาตในการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง (ข้อมูลจากเจ้าของกิจการที่เกี่ยวข้องกับวิทยุกระจายเสียง)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียง พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในประเด็นโฆษณาหลอกลวง เกินจริง/ เนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์/เป็นอันตรายต่อสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 ในขณะที่ถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ไม่ได้รับความเป็นธรรมน้อยที่สุดในด้านปัญหาใบอนุญาตในการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงคิดเป็นร้อยละ 11.9 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า พื้นที่ส่วนใหญ่จะมีลักษณะการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ คล้ายกับผลการสำรวจโดยภาพรวมยกเว้น ภาคเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคเหนือคิดว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการ ในประเด็นปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/คลื่นความถี่รบกวนกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.2 ในขณะที่ถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมน้อยที่สุดในด้านปัญหาเนื้อหาของรายการที่เป็นเท็จ/บิดเบือน/กระทบต่อความมั่นคงของชาติน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตารางที่ 6-44 วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรทัศน์

ด้านกิจการโทรทัศน์	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรทัศน์	22.1	24.8	26.6	20.6	24.0	14.4
ขาดการใช้ภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินในรายการโทรทัศน์	13.5	22.8	7.0	8.6	17.8	11.2
ขาดการจัดให้มีอักษรวิ่งบนจอโทรทัศน์ด้านล่าง	13.6	11.4	6.4	3.0	14.8	32.6
ขาดการให้บริการเสียงบรรยายแทนภาพสำหรับผู้บกพร่องทางสายตา	14.5	27.4	7.2	6.4	18.0	13.4
ขาดการให้ความรู้เท่าทันสื่อโทรทัศน์	16.3	22.8	15.2	11.2	21.6	10.8
ขาดการคุ้มครองผู้บริโภค/การป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ	23.6	32.8	18.2	30.2	23.8	13.0
ไม่สามารถรับชมการแข่งขันกีฬาที่สำคัญ	13.8	20.8	18.4	7.0	18.4	4.4
การถูกเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวงเกินจริงกระทบต่อสุขภาพ	25.5	33.0	18.2	37.8	23.4	15.2



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกิจการโทรทัศน์	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
ขาดข่าวสาร/เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	23.9	38.6	16.8	29.6	24.0	10.4
อัตราค่าบริการโทรทัศน์แบบ บอกรับสมาชิกไม่เป็นธรรม	10.3	10.2	5.0	11.0%	18.2	7.2
เนื้อหารายการที่ออกอากาศ โทรทัศน์เป็นเท็จหรือบิดเบือน และกระทบต่อความมั่นคง ของชาติ	13.8	20.8	7.0	9.4	20.6	11.2
ปัญหารายการที่มีโฆษณาเป็น จำนวนมาก แต่เสนอเนื้อหา สาระจำนวนน้อย	27.8	44.8	17.8	41.4	21.4	13.8
ขาดจริยธรรมในการนำเสนอ ข่าว	19.8	32.4	13.8	18.2	20.2	14.4
ขาดมาตรฐานและความ หลากหลายในการให้บริการ ระบบโทรทัศน์ดิจิทัล	16.8	21.6	20.8	10.4	17.8	13.6
การถูกรบกวนจากคลื่น 5G ในการใช้บริการโทรทัศน์ผ่าน ดาวเทียม	18.5	18.6	27.2	11.2	22.0	13.4
การนำความเชื่อ ไสยศาสตร์ การพนัน การให้หวย มา ออกอากาศ	25.9	39.8	21.0	33.8	22.2	12.6
ภาพในข่าวอาชญากรรม ความรุนแรง ส่งผลกระทบต่อ จิตใจของผู้รับชมรายการ	24.2	38.2	22.6	30.0	19.0	11.2
การจัดระดับละครไม่ เหมาะสม คือ รายการ ประเภททั่วไป “ท” แต่มีฉาก ความรุนแรง กักขังหน่วง เหนี่ยว คำพูดหยาบคาย	16.8	29.4	9.0	17.8	17.8	10.0

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกิจการโทรทัศน์	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาในช่องต่าง ๆ มีจำนวนน้อย	20.4	34.2	16.4	25.4	15.8	10.4
ปัญหาคิเงินค่าประกันอุปกรณ์ของโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก	7.5	7.0	4.8	4.8	14.4	6.6

หมายเหตุ ช่องสีเขียว หมายถึง ค่าร้อยละที่น้อยที่สุด 3 ลำดับ ในขณะที่ช่องสีแดง หมายถึง ค่าร้อยละที่สูงที่สุด 3 ลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านกิจการโทรทัศน์ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคิดว่าถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมในประเด็นปัญหา รายการที่มีโฆษณาเป็นจำนวนมาก แต่เสนอเนื้อหาสาระจำนวนน้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคือการนำความเชื่อ โสยศาสตร์ การพนัน การไ้ห่วย มาออกอากาศ คิดเป็นร้อยละ 25.9 ตามด้วย ปัญหาการถูกเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวงเกินจริงกระทบต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 25.5 ในขณะที่ถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมน้อยที่สุดในด้านปัญหาคิเงินค่าประกันอุปกรณ์ของโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 7.5 รองลงมา คือ ปัญหาอัตราค่าบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามด้วยปัญหาขาดการใช้ภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินในรายการโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 13.5 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า พื้นที่ส่วนใหญ่จะมีลักษณะการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม คล้ายกับผลการสำรวจโดยภาพรวม ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบปัญหาขาดการจัดให้มีอักษรวิ่งบนจอโทรทัศน์ด้านล่าง คิดเป็นร้อยละ 32.6 ซึ่งมากกว่าพื้นที่ภาคอื่น ๆ

ตารางที่ 6-45 วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม

ด้านกิจการโทรคมนาคม	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ปัญหาความกังวลใจในการควรวรรณกิจการระหว่าง DTAC และ TRUE	19.4	15.4	8.2	12.8	34.0	26.4

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกิจการโทรคมนาคม	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
ปัญหาความกังวลใจในการ ควมรวมกิจการระหว่าง AIS และ 3BB	18.8	16.2	10.8	10.8	32.4	23.6
ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มี การโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง	58.7	71.0	65.0	77.2	43.8	36.6
ปัญหาคุณภาพสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่/อินเทอร์เน็ต ไร้สายที่สัญญาณขาดหายใน บางพื้นที่	33.3	45.4	39.2	21.6	36.0	24.4
ปัญหาเครือข่าย 5G ไม่ ครอบคลุมการให้บริการ ประชาชนทุกพื้นที่	34.5	42.0	41.8	22.4	40.8	25.6
ปัญหาการประมูลคลื่นความถี่ 5G ไปแล้ว แต่ยังไม่ได้ใช้งาน มากนักกับภาคอุตสาหกรรม	13.6	16.2	12.6	8.0	21.4	9.6
ปัญหาสิทธิความเป็นส่วนตัว และการเก็บรักษาข้อมูลส่วน บุคคล	26.1	33.6	35.6	37.8	14.6	8.8
ปัญหาการเติมเงินถูกกำหนด ระยะเวลาให้บริการ	9.4	10.6	6.2	15.8	9.8	4.4
การย้ายเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เวลานาน	15.9	17.8	24.0	10.8	15.2	11.8
ปัญหาอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับ แพ็คเกจที่สมัครบริการ เช่น แพ็คเกจที่ซื้อเป็น 5G แต่ บริการสัญญาณที่ได้รับเป็น 4G	19.8	25.6	24.6	17.0	20.2	11.8
ปัญหาสายหลุดบ่อย	20.6	33.4	17.8	18.4	18.0	15.2
ปัญหาการยกเว้นค่าบริการ หลังยกเลิกสัญญา	12.8	17.0	5.2	9.6	16.6	15.4

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกิจการโทรคมนาคม	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ปัญหาการคิดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้คำนวณจากเวลาใช้งานจริง (คิดเป็นนาที ไม่ใช่วินาที)	15.6	18.2	11.2	20.6	15.8	12.2
ปัญหาการที่ผู้ให้บริการส่งแต่ยอดจำนวนเงินเรียกเก็บมาเท่านั้น ไม่ได้ส่งรายการใช้โทรศัพท์รายวัน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบรายการที่ใช้งานจริง	12.6	10.8	16.2	14.0	12.8	9.2
ปัญหาการคิดค่าบริการผิดพลาดหรือคิดแบบประมาณการจากประวัติการใช้งาน	14.8	17.6	8.6	18.2	14.6	15.0
สายสื่อสารพาดระโยงระยางค์รุงรังและอยู่ในระดับต่ำ ทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	26.6	40.8	13.4	31.0	31.8	15.8
ปัญหา SMS กวนใจ (โฆษณา ดูดวง ไขว่หาย ข่าวสาร บันเทิง ค่าดาวนโหลด เพลง/คลิป)	47.2	64.6	48.8	57.0	39.4	26.2
ปัญหาการรับ SMS หรือ คลิปต่าง ๆ โดยไม่ตั้งใจ แล้วต้องโดนเรียกเก็บค่าบริการ	29.8	49.8	27.4	28.6	26.0	17.2
ปัญหาการให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนของบริษัทผู้ให้บริการ	15.5	20.8	10.0	16.4	16.6	13.8
ปัญหาการเติมเงิน ยอดเงินไม่เข้าในโทรศัพท์ ยอดเงินเติมขาด	12.0	12.0	5.6	11.4	15.2	16.0
ปัญหาคุณภาพเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการศึกษาผ่านระบบการเรียน	13.6	15.6	11.6	13.2	14.8	12.8

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกิจการโทรคมนาคม	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
ออนไลน์ที่ไม่ครอบคลุมถึง หมู่บ้าน						
ขาดการบูรณาการทำงาน ร่วมกันของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อน โครงการ USO Net (USO Net คือ การจัดให้มีศูนย์ อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน)	9.0	7.6	4.2	7.8	12.8	12.6

หมายเหตุ ช่องสี่เหลี่ยม หมายถึง ค่าร้อยละที่น้อยที่สุด 3 ลำดับ ในขณะที่ช่องสี่เหลี่ยม หมายถึง ค่าร้อยละที่สูง
ที่สุด 3 ลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมด้าน
โทรคมนาคม พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม
ในประเด็นปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา คือ ปัญหา
SMS กวนใจ (โฆษณา ดุฉวน ใ้ห่วย ข่าวดารา บันเทิง ค่าดาวนโหลด เพลง/คลิป) คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตามด้วย
ปัญหาเครือข่าย 5G ไม่ครอบคลุมการให้บริการประชาชนทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 34.5 ในขณะที่ถูกละเมิดสิทธิ
และเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมน้อยที่สุดในด้านปัญหาขาดการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนโครงการ USO Net (USO Net คือ การจัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน) คิดเป็น
ร้อยละ 9.0 รองลงมา คือ ปัญหาการเติมเงินถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามด้วย ปัญหาการ
เติมเงิน ยอดเงินไม่เข้าในโทรศัพท์ ยอดเงินเติมขาด คิดเป็นร้อยละ 12.0 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า พื้นที่
ส่วนใหญ่จะมีลักษณะการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมคล้ายกับผลการสำรวจ
โดยภาพรวม

ตารางที่ 6-46 วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความ
เป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการด้านอื่น ๆ

ด้านอื่น ๆ	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
ผลกระทบต่อสุขภาพของ ประชาชนจากคลื่น แม่เหล็กไฟฟ้าบริเวณเสาวิทยุ โทรทัศน์ และโทรคมนาคม	12.5	6.0	5.2	14.2	14.6	22.4

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านอื่น ๆ	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ปัญหาการรับรู้ฐานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องสิทธิการติดต่อสื่อสารถึงกันไม่ว่าทางใดทางหนึ่งที่ผ่านมาค่อนข้างน้อย	22.7	22.2	34.0	13.8	25.6	17.8
ปัญหาความล่าช้าของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	32.0	26.0	43.8	43.0	29.0	18.0
ขาดการเยียวยาความเสียหายเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ	33.0	34.2	28.0	55.6	26.8	20.2
ขาดการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเตือนภัยหรือมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันทั่วทั้ง	29.1	39.4	16.2	46.6	22.8	20.4
ปัญหาการติดต่อสอบถามเพื่อติดตามความคืบหน้าการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ติดต่อเจ้าหน้าที่ภายใน และสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.	12.6	14.2	6.8	12.0	17.0	13.0

หมายเหตุ ช่องสี่เหลี่ยม หมายถึง ค่าร้อยละที่น้อยที่สุด 2 ลำดับ ในขณะที่ช่องสีแดง หมายถึง ค่าร้อยละที่สูงที่สุด 2 ลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม ด้านอื่น ๆ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมในประเด็นปัญหาขาดการเยียวยาความเสียหายเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา คือ ปัญหาความล่าช้าของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ในขณะที่ถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมน้อยที่สุดในด้านปัญหาได้รับผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่จากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าบริเวณเสาวิทยุ โทรทัศน์ และโทรคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 12.5 รองลงมา คือ ปัญหาการติดต่อสอบถามเพื่อติดตามความคืบหน้าการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ติดต่อเจ้าหน้าที่ภายใน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

และสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. คิดเป็นร้อยละ 12.6 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่าพื้นที่ส่วนใหญ่จะมีลักษณะการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมคล้ายกับผลการสำรวจโดยภาพรวม ยกเว้นตะวันออกเฉียงเหนือ ที่การถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมในประเด็นได้รับผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าบริเวณเสาวิทยุ โทรศัพท์ และโทรคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 22.4 ซึ่งมากกว่าพื้นที่อื่น

ตารางที่ 6-47 สรุปปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และด้านอื่น ๆ จากการเก็บแบบสอบถาม

ลำดับ	ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
ด้านกิจการกระจายเสียง			
1	ปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/คลื่นความถี่รบกวนกัน	817	32.7
2	ปัญหาการถูกเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง เกินจริง/เนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์/เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	969	38.8
3	ปัญหาวิทยุชุมชนและใบอนุญาต	297	11.9
4	ปัญหาเนื้อหาของรายการที่เป็นเท็จ/บิดเบือน/กระทบต่อความมั่นคงของชาติ	331	13.2
ด้านกิจการโทรทัศน์			
5	ปัญหาคุณภาพสัญญาณ โทรทัศน์	552	22.1
6	ขาดการใช้ภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินในรายการโทรทัศน์	337	13.5
7	ขาดการจัดให้มีอักษรวิ่งบนจอโทรทัศน์ด้านล่าง	341	13.6
8	ขาดการให้บริการเสียงบรรยายแทนภาพสำหรับผู้บกพร่องทางสายตา	362	14.5
9	ขาดการให้ความรู้เท่าทันสื่อโทรทัศน์	408	16.3
10	ขาดการคุ้มครองผู้บริโภค/การป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ	590	23.6
11	ไม่สามารถรับชมการแข่งขันกีฬาที่สำคัญ	345	13.8
12	การถูกเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวงเกินจริงกระทบต่อสุขภาพ	638	25.5
13	ขาดข่าวสาร/เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	597	23.9
14	อัตราค่าบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกไม่เป็นธรรม	258	10.3

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ลำดับ	ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
15	เนื้อหารายการที่ออกอากาศโทรทัศน์เป็นเท็จหรือบิดเบือน และกระทบต่อความมั่นคงของชาติ	345	13.8
16	ปัญหารายการที่มีโฆษณาเป็นจำนวนมาก แต่เสนอเนื้อหาสาระจำนวนน้อย	696	27.8
17	ขาดจริยธรรมในการนำเสนอข่าว	495	19.8
18	ขาดมาตรฐานและความหลากหลายในการให้บริการระบบโทรทัศน์ดิจิทัล	421	16.8
19	การถูกรบกวนจากคลื่น 5G ในการใช้บริการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม	462	18.5
20	การนำความเชื่อ ไสยศาสตร์ การพนัน การไปห่วย มาออกอากาศ	647	25.9
21	ภาพในข่าวอาชญากรรม ภาพลามก ความรุนแรง ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้รับชมรายการ	605	24.2
22	การจัดระดับละครไม่เหมาะสม คือ รายการประเภททั่วไป “ท” แต่มีฉากความรุนแรง กักขังหน่วงเหนี่ยว คำพูดหยาบคาย	420	16.8
23	รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาในช่องต่าง ๆ มีจำนวนน้อย	511	20.4
24	ปัญหาค่านิยมค่าประกันอุปกรณ์ของโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก	188	7.5
ด้านโทรคมนาคม			
25	ปัญหาความกังวลใจในการควบรวมกิจการระหว่าง DTAC และ TRUE	484	19.4
26	ปัญหาความกังวลใจในการควบรวมกิจการระหว่าง AIS และ 3BB	469	18.8
27	ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง	1,468	58.7
28	ปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่/อินเทอร์เน็ตไร้สายที่สัญญาณขาดหายในบางพื้นที่	833	33.3
29	ปัญหาเครือข่าย 5G ไม่ครอบคลุมการให้บริการประชาชนทุกพื้นที่	863	34.5

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ลำดับ	ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
30	ปัญหาการประมูลคลื่นความถี่ 5G ไปแล้ว แต่ยังไม่ได้ใช้งานมากนักกับภาคอุตสาหกรรม	339	13.6
31	ปัญหาสิทธิความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล	652	26.1
32	ปัญหาการเติมเงินถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	234	9.4
33	การย้ายเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เวลานาน	398	15.9
34	ปัญหาอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับแพ็คเกจที่สมัครบริการ เช่น แพ็คเกจที่ซื้อเป็น 5G แต่บริการสัญญาณที่ได้รับเป็น 4G	496	19.8
35	ปัญหาสายหลุดบ่อย	514	20.6
36	ปัญหาการยกเว้นค่าบริการหลังยกเลิกสัญญา	319	12.8
37	ปัญหาการคิดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้คำนวณจากเวลาใช้งานจริง (คิดเป็นนาที ไม่ใช่วินาที)	390	15.6
38	ปัญหาการที่ผู้ให้บริการส่งแต่ยอดจำนวนเงินเรียกเก็บมาเท่านั้น ไม่ได้ส่งรายการใช้โทรศัพท์รายวัน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบรายการที่ใช้งานจริง	315	12.6
39	ปัญหาการคิดค่าบริการผิดพลาดหรือคิดแบบประมาณการจากประวัติการใช้งาน	370	14.8
40	สายสื่อสารพาดระโยงระยางดรุงรังและอยู่ในระดับต่ำทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	664	26.6
41	ปัญหา SMS กวนใจ (โฆษณา ดูดวง ใ้ห่วย ข่าวสาร บันเทิง ค่าดาวนโหลด เพลง/คลิป)	1,180	47.2
42	ปัญหาการรับ SMS หรือ คลิปต่าง ๆ โดยไม่ตั้งใจ แล้วต้องโดนเรียกเก็บค่าใช้บริการ	745	29.8
43	ปัญหาการให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนของบริษัทผู้ให้บริการ	388	15.5
44	ปัญหาการเติมเงิน ยอดเงินไม่เข้าในโทรศัพท์ ยอดเงินเต็มขาด	301	12.0
45	ปัญหาคุณภาพเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการศึกษาผ่านระบบการเรียนออนไลน์ที่ไม่ครอบคลุมถึงหมู่บ้าน	340	13.6

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ลำดับ	ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
46	ขาดการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนโครงการ USO Net 22 (USO Net คือ การจัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน)	225	9.0
ด้านอื่น ๆ			
47	ได้รับผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่จากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าบริเวณเสาวิทยุ โทรทัศน์ และโทรคมนาคม	312	12.5
48	ปัญหาการรับรู้งานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องสิทธิการติดต่อสื่อสารถึงกันไม่ว่าทางใดทางหนึ่งที่ผ่านมาค่อนข้างน้อย	567	22.7
49	ปัญหาความล่าช้าของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	799	32.0
50	ขาดการเยียวยาความเสียหายเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ	824	33.0
51	ขาดการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเตือนภัยหรือมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันทั่วถึง	727	29.1
52	ปัญหาการติดต่อสอบถามเพื่อติดตามความคืบหน้าการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ติดต่อเจ้าหน้าที่ภายใน และสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.	315	12.6

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมา คือ ปัญหา SMS กวนใจ (โฆษณา ดุฉวน ใ้ห่วย ข่าวสาร บันเทิง ค่าดาวนโหลด เพลง/คลิป) คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตามด้วย ปัญหาการถูกเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง เกินจริง/ เนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์/ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 38.8

ตารางที่ 6-48 วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช.

ระดับการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด	306	12.2
มีการรับรู้ในระดับมาก	1,026	41.0

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ระดับการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละ
มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	810	32.4
มีการรับรู้ในระดับน้อย	202	8.1
มีการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด	156	6.2
รวม	2,500	100.0
ค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก		

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. พบว่า ค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้
การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.ในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา คือ การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช.ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.4 ตามด้วย การรับรู้การดำเนินการและการ
บริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.2

6.4.3 การศึกษาความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายปี 2567

ตารางที่ 6-49 วิเคราะห์ผลการเก็บแบบสอบถามผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายปี 2567

ผลการดำเนินการและการ บริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS	ไม่มีการดำเนินการในปี 2567					
จัดเตรียมระบบแจ้งเตือนภัย Cell Broadcasting System/ Mobile Alert System ตาม แผนบริหารจัดการของรัฐ	3.18	3.14	2.60	3.36	3.31	3.42

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
การผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ	3.21	3.31	2.62	3.46	3.30	3.25
การผลักดันนโยบายเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ ลดขยะพลาสติก และลดการใช้พลังงาน ของสำนักงาน กสทช.	3.22	3.31	2.66	3.45	3.31	3.27
การประยุกต์ใช้ระบบ Traffy Fondue ในการให้บริการของสำนักงาน กสทช. และการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์	3.16	3.12	2.60	3.48	3.26	3.25
การดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ และสร้างต้นแบบความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในทุกรูปแบบ	3.21	3.21	2.63	3.50	3.32	3.32
การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศในระบบเอฟเอ็มไปสู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ตามกฎหมาย	3.18	3.32	2.60	3.38	3.25	3.28
การจัดให้มีการอนุญาตวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม	3.30	3.25	2.72	3.53	3.57	3.33
การส่งเสริมการผลิตรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และการกำกับดูแลเนื้อหาออกอากาศให้ครอบคลุมทั้งเชิงพื้นที่และช่วงเวลา	3.29	3.21	2.70	3.54	3.50	3.39



กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
การเตรียมการเพื่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์หลังใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) หมดอายุในปี 2572	3.21	3.20	2.57	3.42	3.44	3.34
การดำเนินการมาตรการตามแผน USO โครงการจัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน	3.18	3.09	2.58	3.45	3.39	3.31
การเตรียมการเพื่อให้ผู้ให้บริการในลักษณะ Service Provider บริการ Streaming Services เข้าสู่ระบบกำกับดูแลของ กสทช.	3.21	3.12	2.62	3.53	3.41	3.30
การขับเคลื่อนสายงานวิชาการเพื่อให้สำนักงาน กสทช. มีขีดความสามารถทางวิชาการในระดับสูง	3.22	3.19	2.60	3.53	3.42	3.29
การพัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล	3.24	3.33	2.69	3.46	3.38	3.29
การสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง	3.25	3.41	2.67	3.49	3.36	3.27
การบริหารคลื่นความถี่ 3500 เมกะเฮิร์ตซ์ อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนการจัดสรรคลื่นความถี่ IMT ในกิจการโทรคมนาคม	3.18	3.16	2.61	3.39	3.37	3.28



กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
การส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวมธุรกิจในกิจการในกิจการโทรคมนาคม เช่น ค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตลอดจนส่งเสริมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO)	3.22	3.31	2.66	3.45	3.35	3.29
การเร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน	3.28	3.32	2.68	3.49	3.56	3.28
การกำกับการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อการติดตามเรือและอุปกรณ์ช่วย การเดินเรือ	3.19	3.24	2.56	3.44	3.43	3.20
การจัดการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร 50.5 51 และ 142 องศาตะวันออก ในลักษณะจัดชุด (Package)	3.16	3.17	2.58	3.38	3.38	3.27
การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค และพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	3.19	3.21	2.67	3.47	3.38	3.19
การรักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.	3.22	3.35	2.65	3.48	3.38	3.20
นโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567						
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	3.07	3.31	2.64	3.43	3.32	3.25



กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ขับเคลื่อนนโยบายหนึ่งภูมิภาคหนึ่งผู้ให้บริการ MVNOs	3.02	3.25	2.57	3.39	3.33	3.24
ยกระดับ USO net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชน เช่น บริการ Telemedicine การทำพาสปอร์ต การติดต่อสำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน	3.05	3.26	2.59	3.51	3.31	3.20
สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลฟรี อาทิ ใบขับขี่ หมอพร้อม Digital Wallet	3.12	3.41	2.58	3.52	3.35	3.25
ส่งเสริมให้มีระบบการแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อมกับระบบการสั่งการของรัฐบาล	3.07	3.29	2.60	3.49	3.35	3.21
พัฒนาระบบ Traffy Fondue แจ้งบริการของสำนักงาน กสทช. ในการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์	3.05	3.23	2.68	3.43	3.47	3.23
ส่งเสริมให้ศูนย์ USO net ให้เป็นศูนย์กลาง e-commerce ชุมชน และศูนย์ช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงบริการดิจิทัล	3.03	3.24	2.60	3.40	3.31	3.29
กิจกรรมกระจายเสียงและกิจกรรมโทรทัศน์ (วิทยุและโทรทัศน์)						
สิทธิที่จะมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ	3.58	3.40	3.13	3.80	3.69	3.86

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
สิทธิที่จะได้รับและเข้าถึงข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน มีคุณภาพและเป็นธรรม	3.56	3.42	3.13	3.80	3.62	3.82
สิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสในการเข้าถึงรายการวิทยุโทรทัศน์	3.47	3.31	3.05	3.71	3.60	3.70
สิทธิได้รับฟังหรือรับชมรายการที่มีเนื้อหาที่เหมาะสม	3.45	3.39	3.03	3.62	3.56	3.65
สิทธิในการร้องเรียนกรณีได้รับความเสียหายเนื่องจากรายการที่ออกอากาศเป็นเท็จ	3.44	3.38	3.01	3.59	3.53	3.67
สิทธิในการรับบริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในอัตราค่าบริการที่เป็นธรรม	3.43	3.33	3.01	3.65	3.51	3.65
สิทธิในการได้รับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเตือนภัยหรือมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	3.43	3.24	2.98	3.74	3.50	3.67
สิทธิในการได้รับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสและได้รับการเยียวยา	3.44	3.33	3.03	3.64	3.43	3.76
กิจการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และวิทยุสื่อสาร)						
สิทธิการเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม ที่ผู้ให้บริการมีสิทธินำเครื่องโทรคมนาคมมาใช้ในการรับบริการจากผู้ให้บริการได้	3.44	3.37	3.06	3.66	3.46	3.64

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
สิทธิเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของตน เช่น ผู้ให้บริการสามารถ ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของตนเองได้และผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลตามกฎหมาย	3.48	3.30	3.00	3.65	3.71	3.73
สิทธิในการได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม	3.45	3.39	2.95	3.64	3.61	3.65
สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลแบบสัญญาและการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการที่ต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้	3.38	3.34	2.99	3.54	3.51	3.55
สิทธิในการเข้าถึงและได้รับบริการอย่างทั่วถึง	3.38	3.31	3.04	3.50	3.50	3.55
สิทธิในการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.37	3.38	3.03	3.48	3.51	3.46
สิทธิในการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานและคุณภาพ	3.42	3.42	3.03	3.59	3.50	3.56
สิทธิในการจ่ายค่าบริการในอัตราที่เหมาะสม	3.38	3.39	3.00	3.58	3.46	3.49
กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (วิทยุและโทรทัศน์) และกิจการโทรคมนาคม (โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และวิทยุสื่อสาร)						

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ หรือฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐในประเด็นด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	3.44	3.36	3.04	3.60	3.53	3.67
สิทธิในการเข้าชื่อเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐในประเด็นด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	3.41	3.35	3.04	3.59	3.46	3.60
การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	3.41	3.35	3.08	3.61	3.46	3.58
สิทธิในการติดตาม และเร่งรัดให้รัฐดำเนินการแก้ไขปัญหาในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	3.37	3.33	3.05	3.57	3.39	3.50
ภาพรวม	3.28	3.29	3.79	3.53	3.44	3.42

หมายเหตุ ช่องสี่ฟ้า หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับ ในขณะที่ช่องสีเหลือง หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด 3 ลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567 พบว่า ภาพรวมผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567 ระดับมากที่สุด คือ สิทธิที่จะมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 หรือมีผลการดำเนินงานในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สิทธิที่จะได้รับและเข้าถึงข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน มีคุณภาพและเป็นธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 หรือมีผลการดำเนินงานในระดับมาก ตามด้วย สิทธิเข้าถึงข้อมูลการใช้

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บริการของตน เช่น ผู้ใช้บริการสามารถ ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนเองได้และผู้ให้บริการ
ต้องให้ข้อมูลตามกฎหมาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 หรือมีผลการดำเนินงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาตาม
พื้นที่ พบว่า ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ตามนโยบาย ปี 2567 ระดับมาก คือภาคเหนือ ขณะที่ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบาย ปี 2567 ระดับน้อย คือภาคกลาง

6.4.4 การศึกษาความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 เพื่อการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามรูปแบบ การประเมิน CIPPI Model

ตารางที่ 6-50 วิเคราะห์ความสอดคล้องกับบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและ
การบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 เพื่อการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ความสอดคล้องกับบริบทหรือ สภาวะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและการ บริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 เพื่อการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ความสอดคล้องกับสภาวะ แวดล้อมทางเศรษฐกิจของ ประชาชน สังคม และความ ต้องการของประชาชนในการ ดำเนินงานโครงการของ สำนักงาน กสทช.	3.54	3.39	3.31	3.60	3.67	3.74
การเปลี่ยนแปลงและการ พัฒนาเทคโนโลยี เช่น AI อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงคลื่น 5G	3.51	3.44	3.33	3.57	3.58	3.61
การใช้ประโยชน์จากดาวเทียม เพื่อให้บริการการสื่อสารมี บทบาทมากขึ้นเพื่อขยาย ขอบเขตของบริการสื่อสาร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่	3.45	3.29	3.33	3.53	3.54	3.54

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความสอดคล้องกับบริบทหรือ สถานะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและการ บริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 เพื่อการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
ยากต่อการเข้าถึงและการใช้ วงโคจรดาวเทียมในประเทศไทย ได้รับจากสหภาพโทรคมนาคม นานาชาติ (ITU)						
การปรับปรุงกฎหมาย เช่น การ ปรับปรุงการให้สิทธิและ ใบอนุญาตประกอบกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	3.45	3.32	3.42	3.43	3.51	3.57
การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นใน อุตสาหกรรมโทรคมนาคมและ กิจการกระจายเสียง/โทรทัศน์ อาจทำให้ผู้ให้บริการต่าง ๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาบริการ ให้ทันสมัยเพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้บริโภค	3.48	3.45	3.40	3.49	3.55	3.53
พฤติกรรมผู้บริโภคที่ เปลี่ยนแปลงไป เช่น การใช้สื่อ ออนไลน์ และบริการ Streaming เพิ่มขึ้น และการ ลดลงของการใช้สื่อแบบดั้งเดิม	3.50	3.47	3.40	3.60	3.52	3.53
เศรษฐกิจโลกและสถานการณ์ การเมืองในประเทศไทยและ ระหว่างประเทศ อาจมีผลต่อ การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ทางด้านการสื่อสารและการ บริหารคลื่นความถี่	3.47	3.33	3.41	3.64	3.50	3.48

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความสอดคล้องกับบริบทหรือ สภาวะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและการ บริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 เพื่อการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
การเพิ่มขึ้นของภัยคุกคามทาง ไซเบอร์และอาชญากรรมทาง เทคโนโลยี	3.49	3.45	3.42	3.60	3.49	3.50
การสร้างโอกาสและความเท่า เทียมในการเข้าถึงและใช้ ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการศึกษา สาธารณสุข และ บริการสาธารณะสำหรับ ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะ กลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ คนพิการ และกลุ่ม ชาติพันธุ์	3.57	3.39	3.45	3.65	3.69	3.66
การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่ง สัญญาณวิทยุกระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล และการเปลี่ยนใบอนุญาตเป็น การประมูลในกิจการกระจาย เสียงมีผลกระทบต่อวิทยุชุมชน	3.53	3.36	3.44	3.62	3.59	3.66
ภาพรวม	3.50	3.39	3.39	3.57	3.56	3.58

หมายเหตุ ช่องสีฟ้า หมายถึง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 1 อันดับ ช่องสีเหลือง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1 อันดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่
ของ กสทช. กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อมที่สอดคล้องมากที่สุด
คือ การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เทคโนโลยี
ดิจิทัล เพื่อการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้อาศัย
ในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ คนพิการ และกลุ่มชาติพันธุ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 หรือมีความสอดคล้องในระดับ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มาก ขณะที่ การใช้ประโยชน์จากดาวเทียมเพื่อให้บริการการสื่อสารมีบทบาทมากขึ้นเพื่อขยายขอบเขตของบริการสื่อสาร โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่ยากต่อการเข้าถึงและการใช้วงโคจรดาวเทียมที่ประเทศไทยได้รับจากสหภาพโทรคมนาคมนานาชาติ (ITU) และการปรับปรุงกฎหมาย เช่น การปรับปรุงการให้สิทธิและใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สอดคล้องน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45 หรือมีความสอดคล้องในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกับบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 เพื่อการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในระดับมาก ขณะที่ภาคกลางและภาคเหนือมีความสอดคล้องกับบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 เพื่อการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในระดับน้อย

ตารางที่ 6-51 วิเคราะห์ความพอเพียงของทรัพยากรและความพร้อมในการดำเนินงาน (Input) ในการบริการประชาชน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ปัจจัยนำเข้า/ทรัพยากร (Input) เพื่อการดำเนินการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ความเพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมในการจัดสรรทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	3.41	3.45	3.35	3.50	3.62
ความเพียงพอด้านบุคลากรต่อการให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมของสำนักงาน กสทช.	3.46	3.50	3.50	3.32	3.43	3.55
การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน กสทช.	3.45	3.51	3.45	3.35	3.46	3.49
ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะและประชาชนเป็นสำคัญ	3.46	3.55	3.49	3.38	3.42	3.47



กตป.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ปัจจัยนำเข้า/ทรัพยากร (Input) เพื่อดำเนินการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชนของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
ภาพรวม	3.46	3.49	3.47	3.35	3.45	3.53

หมายเหตุ ช่องสีฟ้า หมายถึง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 1 อันดับ ช่องสีเหลือง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1 อันดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อความพอเพียงของทรัพยากรและความพร้อมในการดำเนินงาน (Input) ในการบริการประชาชน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.46 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ความเพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมในการจัดสรรทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดเท่ากับ 3.53 รองลงมา คือ ภาคกลาง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.49 อยู่ในระดับมาก ตามด้วย ภาคเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6-52 วิเคราะห์ระดับการกระบวนการดำเนินงาน (Process) ของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี

การดำเนินการของตาม หลักธรรมาภิบาลการกำกับ ดูแลที่ดี เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน ของ สำนักงาน กสทช. ในปี 2567	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
ความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี	3.62	3.63	3.53	3.48	3.71	3.74
กสทช. ดำเนินการให้บริการ ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลด ค่าใช้จ่ายหรือเวลาของ ประชาชน	3.57	3.55	3.56	3.49	3.64	3.63

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การดำเนินการของตาม หลักธรรมาภิบาลการกำกับ ดูแลที่ดี เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน ของ สำนักงาน กสทช. ในปี 2567	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
กสทช. กำกับดูแลให้ประชาชน ได้รับบริการที่มีคุณภาพและ เป็นธรรม	3.51	3.62	3.50	3.41	3.52	3.51
การให้บริการของ กสทช. มี คุณภาพ ตอบสนองความ คาดหวังหรือความต้องการของ ประชาชน	3.53	3.65	3.55	3.33	3.56	3.55
กสทช. มีการรับผิดชอบ แก้ไข หรือบรรเทาปัญหาและ ผลกระทบที่เกิดขึ้นการ ดำเนินงาน	3.52	3.66	3.54	3.38	3.51	3.49
กสทช. เปิดเผยข้อมูลที่เป็น และมีความน่าเชื่อถือ ผ่าน ช่องทางที่เข้าถึงง่ายและเป็น ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ	3.55	3.70	3.49	3.46	3.55	3.55
กสทช. ใช้อำนาจที่มีตาม กฎหมาย หรือกฎระเบียบ อย่างเคร่งครัดด้วยความเป็น ธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	3.55	3.71	3.55	3.50	3.53	3.47
กสทช. ให้บริการอย่างเท่า เทียมโดยไม่แบ่งแยก (อาทิ ถิ่น กำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สุขภาพ สถานะ หรือ ฐานะทางเศรษฐกิจ)	3.57	3.68	3.56	3.53	3.58	3.50
กสทช. เปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น แก้ปัญหา หรือตรวจสอบการ ทำงานของ กสทช.	3.52	3.62	3.56	3.45	3.46	3.52

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การดำเนินการของตาม หลักธรรมาภิบาลการกำกับ ดูแลที่ดี เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน ของ สำนักงาน กสทช. ในปี 2567	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
สำนักงานได้ดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของ ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.56	3.66	3.61	3.43	3.55	3.53
กสทช. ดำเนินงานด้วยหลัก คุณธรรมและจริยธรรม โดยมี ความโปร่งใส ปฏิบัติต่อทุกฝ่าย ด้วยความยุติธรรม	3.57	3.68	3.65	3.51	3.52	3.52
ภาพรวม	3.55	3.65	3.55	3.45	3.56	3.55

หมายเหตุ ช่องสีฟ้า หมายถึง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 1 อันดับ ช่องสีเหลือง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1 อันดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินการของตามหลักธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดีเพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ของ สำนักงาน กสทช. ในปี 2567 โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.55 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.62 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคกลาง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ภาคตะวันออก มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก ตามด้วย ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6-53 วิเคราะห์ความสำเร็จของผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/ Outcome) ของการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของ การดำเนินงานและการ บริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียง เหนือ
ผลผลิตจากการดำเนินงานที่เป็น รูปธรรม เป็นประโยชน์กับ ประชาชนและผู้ประกอบกิจการ	3.58	3.52	3.52	3.48	3.70	3.62
ความพึงพอใจต่อ คณะกรรมการ กสทช. ในการให้ประชาชนได้รับ สิทธิและเสรีภาพในการใช้ ประโยชน์คลื่นความถี่ และ เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี	3.55	3.56	3.56	3.44	3.62	3.57
ความพึงพอใจต่อ คณะกรรมการ กสทช. ในการให้ประชาชนได้รับ สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร ที่ ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตาม ความจำเป็นในการใช้งาน	3.52	3.57	3.57	3.38	3.53	3.53
ความพึงพอใจต่อ คณะกรรมการ กสทช. ในการให้ประชาชนทุก ภาคส่วนรวมทั้งคนพิการ ผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึง ท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศ ไทยมีสิทธิในการรับบริการด้าน การสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต อย่างต่อเนื่อง	3.53	3.59	3.59	3.42	3.49	3.59

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของ การดำเนินงานและการ บริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียง เหนือ
ความพึงพอใจต่อ คณะกรรมการ กสทช. ในการให้ประชาชน ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่น ความถี่และเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารได้รับ สิทธิในการเยียวยาข้อใช้ ค่าเสียหาย	3.52	3.56	3.56	3.44	3.53	3.53
ความพึงพอใจต่อ คณะกรรมการ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่น ความถี่จากวงโคจรดาวเทียม อันเป็นสมบัติของชาติ	3.55	3.62	3.62	3.49	3.50	3.53
ความพึงพอใจโดยรวมต่อ สำนักงาน กสทช. ในการ ดำเนินการภารกิจต่าง ๆ และ ให้บริการประชาชน	3.53	3.59	3.59	3.54	3.48	3.46
ความพึงพอใจโดยรวมต่อ เลขาธิการ กสทช. ในการบริหาร สำนักงาน กสทช.	3.54	3.65	3.55	3.54	3.45	3.50
ภาพรวม	3.54	3.58	3.57	3.47	3.54	3.54

หมายเหตุ ช่องสีฟ้า หมายถึง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 1 อันดับ ช่องสีเหลือง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1 อันดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ผลผลิตจากการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม เป็นประโยชน์กับประชาชนและผู้ประกอบกิจการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคกลาง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุดเท่ากับ 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ภาคเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.57 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามด้วย ภาคตะวันออกและตะวันออกเฉียงเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6-54 วิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินการ (Impact) ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลกระทบจากการดำเนินงาน และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ด้านเศรษฐกิจ: การพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศไทย การกระตุ้นการลงทุน การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ	3.61	3.39	3.71	3.64	3.70	3.63
ด้านสังคม: การสร้างความเท่าเทียม ความปลอดภัย และการเสริมสร้างความรู้ให้กับสังคมไทย ทำให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อสารได้ทั่วถึง เป็นธรรม สร้างสรรค์ และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น	3.63	3.57	3.72	3.64	3.63	3.60
ด้านสิ่งแวดล้อม: การจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ ทำให้สังคมสามารถพัฒนาไปพร้อมกับการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนในระยะยาว	3.55	3.47	3.71	3.55	3.54	3.48
การบริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมที่เสมอภาค	3.55	3.59	3.66	3.48	3.49	3.53

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลกระทบจากการดำเนินงาน และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567	ภาพรวม	ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ
การให้บริการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมที่คุ้มครอง สิทธิส่วนบุคคล สิทธิส่วนตัว	3.54	3.50	3.68	3.53	3.51	3.51
การให้บริการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมที่เคารพ สิทธิและเสรีภาพในการแสดง ความคิดเห็น	3.56	3.47	3.69	3.62	3.51	3.51
การให้บริการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมที่คุ้มครอง เสรีภาพของสื่อมวลชน	3.57	3.51	3.71	3.63	3.55	3.46
การให้บริการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมที่เปิดกว้าง มีเสรีภาพในการติดต่อสื่อสาร	3.61	3.56	3.77	3.67	3.52	3.51
ภาพรวม	3.58	3.51	3.71	3.60	3.56	3.53

หมายเหตุ ช่องสีฟ้า หมายถึง ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 1 อันดับ ช่องสีเหลือง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 1 อันดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านสังคม: การสร้างความเท่าเทียม ความปลอดภัย และการเสริมสร้างความรู้ให้กับสังคมไทย ทำให้ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อสารได้ทั่วถึง เป็นธรรม สร้างสรรค์ และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.63 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคเหนือ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุดเท่ากับ 3.71 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ภาคใต้ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามด้วย ภาคตะวันออก มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

6.4.5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567

ตารางที่ 6-55 วิเคราะห์ผลการดำเนินการโครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ควรจัดต่อไป 10 อันดับแรก

ลำดับ	แผนงาน การดำเนินการโครงการ และแผนงบประมาณ สำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการ ติดต่อสื่อสารถึงกันที่ควรจัดต่อไป	ความถี่ (จำนวนคน)	ร้อยละผู้ตอบ แบบสอบถาม
1	เพิ่มเสาสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ชนบท	99	22.81
2	ให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี	41	9.45
3	มีช่องทางประชาสัมพันธ์ ออนไลน์ และให้ข่าวสารให้ ประชาชนได้ศึกษาเรียนรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง	37	8.99
4	ลดค่าบริการอินเทอร์เน็ต	28	8.76
5	ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูล แผนงานและระบบที่ เกี่ยวข้องกับการบริการ	25	6.91
6	สกัดกั้นมิฉฉาชีพในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	23	6.45
7	แผนการลดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร	10	5.53
8	แผนการเพิ่มคุณภาพสัญญาณของผู้ใช้	8	2.07
9	เพิ่มเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	5	1.84
10	ลดภาษีอุปกรณ์สื่อสาร	4	0.69

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนงาน การดำเนินการโครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ควรจัดต่อไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าแผนงาน การดำเนินโครงการ และแผนงบประมาณที่ควรจัดต่อไป คือ เพิ่มเสาสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ชนบท คิดเป็นร้อยละ 22.81 รองลงมา คือ ให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี คิดเป็นร้อยละ 9.45 ตามด้วย ลดค่าบริการอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 8.99



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทที่ 7

สรุปผลการเก็บข้อมูล 5 ภาค เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 7 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมทุกมิติ โดยใช้กระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม ประกอบด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง การจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมอง และการจัดเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อสะท้อนความคิดเห็นและความคาดหวังจากประชาชนในวงกว้าง ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ในเชิงลึกเพื่อสรุปการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

7.1 สรุปปัญหาสำคัญที่ประชาชนต้องการแจ้งต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

7.1.1 ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียง

- 1) โฆษณาหลอกลวง เกินจริง/ เนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์/เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 2) ขาดงบประมาณการสนับสนุนวิทยุชุมชนและการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมูลคลื่นความถี่อย่างไม่ชัดเจน

7.1.2 ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรทัศน์

- 1) ปัญหารายการที่มีโฆษณาเป็นจำนวนมาก แต่เสนอเนื้อหาสาระจำนวนน้อย
- 2) ปัญหาการถูกเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวงเกินจริงกระทบต่อสุขภาพ
- 3) ปัญหาขาดข่าวสาร/เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- 4) ปัญหาอัตราค่าบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกไม่เป็นธรรม
- 5) ปัญหาขาดการใช้ภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินในรายการโทรทัศน์
- 6) ปัญหาสัญญาณโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมขาดหายเมื่อเกิดฝนตก



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7.1.3 ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม

- 1) ปัญหาการหลอกลวงโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ เช่น การโทรศัพท์หลอกลวง การส่ง SMS หลอกลวง (โฆษณา ดูดวง ใ้หาย ข่าวดารา บันทึกลง โหลด เพลง/คลิป) และลิงก์ปลอมที่นำไปสู่การโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) ปัญหาด้านการเข้าถึงและคุณภาพของสัญญาณโทรคมนาคม มีความไม่ครอบคลุมและความไม่เสถียรของสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล เช่น เขตภูเขา ชายแดน และชุมชนชนบท
- 3) คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามโฆษณา
- 4) ปัญหาขาดการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนโครงการ USO Net

7.1.4 ปัญหาอื่น ๆ

- 1) ปัญหาขาดการเยียวยาความเสียหายเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ
- 2) ปัญหาความล่าช้าของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 7-1 ปัญหาของประชาชนที่ต้องการแจ้งต่อสำนักงาน กสทช.

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครพนม	1.ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ต้องการมาตรการป้องกันและแก้ไขที่ชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิธีป้องกันตัวเอง 2.ปัญหาสัญญาณโทรคมนาคมไม่ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล ชุมชนราบสูง และชายแดน ทำให้ประชาชนใช้บริการดิจิทัลได้ไม่เต็มที่ 3.ปัญหาโฆษณาเกินจริงและเนื้อหารายการโทรทัศน์ไม่เหมาะสม
ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช	1.ปัญหาจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มิจฉาชีพออนไลน์ และอาชญากรรมทางไซเบอร์ 2.ปัญหาด้านความไม่เสถียรและการเชื่อมต่อหลุดบ่อยและความครอบคลุมของสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ ภูเขา พื้นที่ชายขอบ และชุมชนห่างไกล 3.ปัญหาเนื้อหารายการโทรทัศน์ ข่าวดารา และละครโทรทัศน์ ที่ไม่เหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชน
ภาคเหนือ จังหวัดเชียงราย	1. ปัญหาการหลอกลวงทางโทรศัพท์และมิจฉาชีพออนไลน์ สร้างความเสียหาย 2.ความครอบคลุมของสัญญาณและความเสถียรของเครือข่ายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในเขตชนบท พื้นที่ห่างไกล และชายขอบ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

	3. การโฆษณาที่เกินความจริงส่งผลให้ประชาชนหลงเชื่อและได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด
ภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี	1. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีความต้องการให้ดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง กำหนดมาตรการเชิงรุกและบทลงโทษที่เข้มงวด 2. ปัญหาคุณภาพสัญญาณและพื้นที่ที่สัญญาณไม่ครอบคลุม ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล 3. ปัญหาโฆษณาเกินจริง โฆษณาอาหารเสริม ยา และสินค้าอื่น ๆ ที่หลอกลวงผู้บริโภค ต้องการการควบคุมที่เข้มงวด
ภาคกลาง จังหวัดลพบุรี	1. แก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นปัญหาเรื้อรังที่ส่งผลกระทบอย่างกว้างขวาง แต่การแก้ไขปัญหายังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ 2. การกำกับดูแลคุณภาพบริการ ยังไม่ครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มเปราะบาง ควรเร่งขยายโครงสร้างพื้นฐาน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล 3. การรวมกิจการของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาด ประชาชนมีตัวเลือกที่จำกัด คุณภาพบริการต่ำลง ค่าบริการอินเทอร์เน็ตแพงเกินจริง บริการที่ได้รับไม่คุ้มค่า
ปัญหาของประชาชนกลุ่ม เปราะบางที่ต้องการแจ้งต่อ สำนักงาน กสทช.	1. การให้บริการข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มผู้พิการ ทำให้ผู้พิการบางกลุ่มไม่ทราบถึงบริการหรือความช่วยเหลือที่สามารถใช้ได้ 2. เพิ่มการใช้ล่ามภาษามือและคำบรรยายได้ภาพในเนื้อหาสำคัญของสื่อโทรทัศน์ 3. ต้องการให้ลดค่าบริการอินเทอร์เน็ต และให้ฟรี WiFi หรือคอนฟิการจ่ายครั้งเดียว

7.2 สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในงานของ กสทช.

7.2.1 การเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการดิจิทัล

ข้อดี: เทคโนโลยี 5G และดาวเทียมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและชนบท เปิดโอกาสใหม่ในด้านการศึกษาและการแพทย์

ข้อจำกัด: กลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ ยังคงเผชิญอุปสรรคในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงต้นทุนที่สูงของอุปกรณ์และบริการ

7.2.2 ภัยคุกคามทางดิจิทัล

ลักษณะ: การหลอกลวงทางออนไลน์ เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาศัยเทคโนโลยีใหม่ เช่น AI สร้างความเสี่ยงต่อข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัย

ผลกระทบ: ประชาชนรู้สึกไม่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยี และเพิ่มความจำเป็นในการสร้างความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy)

7.2.3 ความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร

ข้อดี: การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลช่วยลดช่องว่างในบางด้าน เช่น การศึกษาผ่านออนไลน์ และการให้บริการทางการแพทย์

ข้อจำกัด: ความเหลื่อมล้ำยังคงอยู่ในเรื่องความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายสูง และการขาดการสนับสนุนกลุ่มเปราะบาง

7.2.4 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค

การใช้สื่อออนไลน์แทนทีวีเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีความเสี่ยงในการรับข้อมูลผิดพลาดหรือไม่เหมาะสม และส่งผลกระทบต่อสมรรถภาพการทำงานและสุขภาพ

7.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความพร้อมปัจจัยนำเข้า (Input) ในการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในกิจการที่กำกับดูแล

7.3.1 ประเด็นที่มีความพร้อม

1.การดำเนินโครงการสำคัญ

1.1 โครงการตอบโจทย์ปัญหาเร่งด่วน เช่น การพัฒนาสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบท การควบคุมปัญหาโฆษณาเกินจริง และการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร.

1.2 มีเป้าหมายชัดเจนในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิการสื่อสาร

2. การบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

2.1 มีความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา เช่น การจัดการคลื่นความถี่และพัฒนาคุณภาพบริการในกิจการที่กำกับดูแล

3. ความมุ่งมั่นในการปรับปรุงบริการ

3.1 เน้นตอบสนองต่อปัญหาที่เร่งด่วนและสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

3.2 การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนงาน

4. การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7.3.2 ประเด็นที่ควรปรับปรุง

1. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

1.1 ประชาชนขาดข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและบริการ เช่น การใช้งบประมาณ การดำเนินงาน และสิทธิที่ควรได้รับ

1.2 การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง

2. ความครอบคลุมของบริการ

2.1 บริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมในบางพื้นที่ เช่น ชนบทและพื้นที่ห่างไกล ยังคงไม่เสถียรหรือไม่มีบริการ

2.2 การเข้าถึงบริการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสยังมีข้อจำกัด

3. ทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน ขาดบุคลากร อุปกรณ์ และสถานที่ที่เหมาะสม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในบางพื้นที่

4. การจัดการปัญหาเร่งด่วน การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามทางไซเบอร์ยังไม่เข้มงวดและรวดเร็วเพียงพอ ต้องการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานให้มากขึ้น

5. ความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ประชาชนขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ และผลการดำเนินงานในอดีต ต้องมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้นว่า สำนักงาน กสทช. มีการเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปอ่านและศึกษาข้อมูลได้จากเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.

6. การตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ต้องปรับรูปแบบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การใช้สื่อออนไลน์และสมาร์ทโฟนมากขึ้น

7.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. (Process) ในเรื่องการกำกับดูแลในการแก้ไขปัญหาระงับด่วนให้ประชาชน

7.4.1 การจัดการแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามไซเบอร์

ปัญหาการหลอกลวงทางโทรศัพท์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ควรพัฒนาระบบกรองเบอร์โทรศัพท์ ระบบแจ้งเตือนภัยที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานรัฐ การยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน และเพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล และป้องกันการโจรกรรมข้อมูล

7.4.2 การควบคุมกิจการของผู้ให้บริการโทรคมนาคม

การควบรวมกิจการ เช่น TRUE & DTAC และ AIS & 3BB ทำให้เกิดความกังวลเรื่องการผูกขาดตลาด ส่งผลต่อค่าบริการที่สูงขึ้นและคุณภาพบริการที่ลดลง ควรตรวจสอบเงื่อนไขการควบรวมเพื่อป้องกันการผูกขาดและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

7.4.3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล

โครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลและชนบท ควรเร่งพัฒนาโครงข่ายให้ครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล พัฒนาคุณภาพบริการ รวมถึงปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่เหมาะสม

7.4.4 การแจ้งเตือนภัยและการรายงานปัญหา

ระบบแจ้งเตือนภัยยังล่าช้าและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรปรับปรุงระบบให้มีความแม่นยำ ครอบคลุม และรองรับกลุ่มเปราะบาง เช่น การใช้เสียงและภาพสำหรับผู้พิการ

7.4.5 การจัดการปัญหา USO Net

บริการ USO Net ยังไม่ทั่วถึงในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีคนพิการ ควรเพิ่มการสำรวจ และพัฒนาอุปกรณ์และบริการให้ครอบคลุม

7.5 สรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. (Process) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

7.5.1 ประเด็นที่ประชาชนชื่นชม

1. สำนักงาน กสทช. ได้เปิดช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ในกระบวนการสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน และประชาชนรับรู้ถึงการดำเนินงานในบางโครงการ เช่น การพัฒนาสัญญาโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทและห่างไกล
2. การดำเนินงานด้านการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน โดยเฉพาะการแก้ปัญหาด้านบริการ USO Net และการขยายอินเทอร์เน็ตฟรีในชุมชนได้รับการยอมรับว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี
3. ความพยายามในการให้บริการอย่างเท่าเทียม สำนักงาน กสทช. มีความพยายามในการพัฒนาการเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการในบางพื้นที่ แม้ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด

7.5.2 ประเด็นที่ต้องปรับปรุง

1. ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน การจัดการภัยคุกคามทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ ยังคงไม่ทันต่อสถานการณ์
2. ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือยังไม่ครอบคลุมและไม่ทันเวลา โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้พิการ
3. การควบคุมค่าใช้จ่ายโทรคมนาคม ค่าโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตยังสูงเกินไปเมื่อเทียบกับคุณภาพบริการ ประชาชนเรียกร้องให้มีการควบคุมค่าบริการให้เหมาะสมและเป็นธรรม
4. คุณภาพบริการและการเข้าถึงที่เท่าเทียม การให้บริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทและห่างไกลยังไม่ครอบคลุมและเสถียร กลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ยังขาดการเข้าถึงบริการที่เหมาะสม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

5. การควบรวมกิจการและการแข่งขันที่เป็นธรรม การควบรวมกิจการ เช่น TRUE & DTAC และ AIS & 3BB ทำให้เกิดการผูกขาด ส่งผลกระทบต่อค่าบริการและคุณภาพสัญญาณ
6. การประชาสัมพันธ์และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานยังไม่เพียงพอ ประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจกระบวนการและนโยบายของ กสทช. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการสำคัญยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
7. การพัฒนาที่ไม่ครอบคลุม โครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและชายขอบยังไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่

7.6 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Output/Outcome) ของการดำเนินการและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช.

7.6.1 ผลผลิต/ผลลัพธ์เชิงบวกและประโยชน์ที่สร้างขึ้น

1. การขยายการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงการ USO Net และอินเทอร์เน็ตฟรีในชุมชนช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีในบางพื้นที่ ช่วยเพิ่มโอกาสด้านการศึกษา ธุรกิจ และบริการสาธารณสุข
2. การกำกับดูแลการเอาเปรียบด้วยการควบคุมผู้ให้บริการโทรคมนาคมบางส่วนช่วยลดการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การกำกับคุณภาพสัญญาณและค่าบริการ
3. การสนับสนุนเศรษฐกิจยุคดิจิทัลด้วยการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น คลื่นสัญญาณ 5G ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล
4. การแก้ไขปัญหาเร่งด่วน การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแสดงให้เห็นถึงความพยายามของ กสทช. ในการเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

7.6.2 ข้อคาดหวังและข้อเสนอแนะจากประชาชน

1. การขยายบริการให้ครอบคลุม ทั้งบริการอินเทอร์เน็ตและคลื่นความถี่ในพื้นที่ชนบทและการให้บริการแก่กลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม สำหรับศูนย์ USO net ควรจัดปรับให้มีอุปกรณ์ใหม่ แท่นคอมพิวเตอร์และโต๊ะเก้าอี้ที่ไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ช้าส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนและการใช้งานของชุมชน
2. ปรับปรุงคุณภาพบริการ พัฒนาคุณภาพสัญญาณให้เสถียรและคุ้มค่ากับค่าบริการที่ประชาชนจ่าย พร้อมทั้งจัดตั้งกลไกการเยียวยาในกรณีที่บริการไม่ได้มาตรฐาน
3. การกำกับดูแลด้านค่าบริการโทรคมนาคมให้เหมาะสมและโปร่งใส โดยเฉพาะหลังการควบรวมกิจการ เช่น True และ Dtac

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

4. เพิ่มความโปร่งใสด้วยการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและผลการใช้ทรัพยากร เช่น วงโคจร ดาวเทียม และคลื่นความถี่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบได้ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนควรได้รับ

5. การพัฒนาความยั่งยืน ด้วยการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและขยายการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้งานระยะยาว

6. เปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อให้การดำเนินงานสะท้อนความต้องการที่แท้จริง

7.6.3 ข้อคาดหวังและข้อเสนอแนะจากบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

1. การเพิ่มจำนวนบุคลากรและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคและพื้นที่ที่มีภารกิจสูง เช่น ชลบุรี เชียงราย พะเยา และน่าน เพื่อให้สามารถดูแลพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

2. ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในสำนักงาน กสทช. อย่างต่อเนื่อง

3. จัดตั้งฝ่ายกฎหมายประจำเขต ตั้งนิติกรประจำเขตเพื่อลดความล่าช้าในการดำเนินการทางกฎหมายและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ทันเวลา

4. การพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน ใช้เทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ในการแจ้งปัญหาและติดตามผลอย่างรวดเร็ว (Traffic Fondue)

5. การทำงานเชิงรุก เพิ่มการตรวจสอบเนื้อหาของสถานีวิทยุชุมชน การโฆษณาเกินจริง และคุณภาพคลื่นความถี่โทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ส่งเสริมระบบ Paperless ผลักดันให้สำนักงาน กสทช. เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ และสนับสนุนบริการออนไลน์ที่ครอบคลุม

7. การพัฒนาบริการเพื่อประชาชน การแก้ไขปัญหาสัญญาณในพื้นที่ห่างไกลใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม เพื่อแก้ปัญหาสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทและแนวชายแดน

8. พัฒนาบริการสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส จัดหาอุปกรณ์ เช่น ลำมภาษามือในทีวีดิจิทัล และเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ รวมถึงส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับกลุ่มชาติพันธุ์และผู้ด้อยโอกาส

9. ปรับปรุงการรับฟังความคิดเห็น เพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน.

10. การจัดอบรมให้ความรู้จัดอบรมประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันการหลอกลวงทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยี.

11. การจัดการทรัพยากรและงบประมาณ เพิ่มงบประมาณสำหรับการเดินทางและการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมถึงดำเนินโครงการนำสายไฟและสายสื่อสารลงดินในพื้นที่สำคัญ เช่น แหล่งท่องเที่ยว

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

12. เสริมสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารจัดการงบประมาณ

13. การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการเกษตร สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี 5G ในการเกษตร เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต

14. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ประสานงานกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมในการแก้ไขปัญหาสายสื่อสารและคลื่นสัญญาณ รวมถึงการป้องกันภัยคุกคาม เช่น การแฮ็กข้อมูล และเสริมความร่วมมือกับตำรวจและฝ่ายความมั่นคงร่วมกันจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ

7.7 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในความสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยและต่อประชาชน

7.7.1 ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

1. ผลประโยชน์และผลกระทบเชิงบวก

1) การเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการสื่อสาร ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการดิจิทัลได้มากขึ้น ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ลดช่องว่างทางดิจิทัลระหว่างพื้นที่ชนบทและเมือง โดยเฉพาะผ่านโครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

2) การส่งเสริมสิทธิและความเท่าเทียม การสนับสนุนสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล คลื่นความถี่ และวงโคจรดาวเทียมช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

3) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการติดต่อสื่อสาร การใช้ Social Media ช่วยเชื่อมโยงครอบครัว ลดความเหงาของผู้สูงอายุ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

4) การพัฒนาทักษะดิจิทัล การสนับสนุนความรู้ทางดิจิทัลช่วยเพิ่มความรู้เท่าทันเทคโนโลยี ลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

2. ผลกระทบเชิงลบ

1) ความเหลื่อมล้ำที่ยังคงอยู่ ผู้พิการและกลุ่มเปราะบางยังไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้เต็มที่ เช่น ขาดล่ามภาษามือหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสม

2) ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูล ประชาชนในพื้นที่ชนบทบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตและข้อมูลข่าวสารได้อย่างครอบคลุม

3) ภัยคุกคามทางเทคโนโลยี การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรมไซเบอร์ เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ส่งผลต่อความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7.7.2 ผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

1. ผลประโยชน์และผลกระทบเชิงบวก

- 1) การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล: โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ 5G ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับประเทศ เพิ่มโอกาสทางการค้าออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชนชนบท
- 2) การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ ธุรกิจขนาดเล็กและใหญ่สามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 3) การกระตุ้นการลงทุน การประมวลผลสินค้าและการพัฒนางานโครงข่ายเชื่อมต่อ การลงทุนทั้งในและต่างประเทศ

2. ผลกระทบเชิงลบ

- 1) ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ: ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการ เช่น ค่าบริการโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ต ยังคงสูงสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย
- 2) ความท้าทายของผู้ประกอบการรายย่อย: การแข่งขันกับธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีมากกว่า ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยต้องปรับตัวอย่างหนัก
- 3) ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี: การใช้ระบบอัตโนมัติและ AI อาจเพิ่มอัตราการว่างงานในบางกลุ่มอาชีพ ทำให้ประเทศไทยต้องปรับปรุงนโยบายการพัฒนาคนในประเทศให้มีทักษะรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7.8 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ การไม่ได้รับความเป็นธรรม การให้บริการในกิจการกระจายเสียง	ปัญหาโฆษณาหลอกลวง เกินจริง/ เนื้อหาไม่ตรง ตามหลักการแพทย์/ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 38.8%	ปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/ คลื่นความถี่รบกวนกัน 32.7%	ปัญหาเนื้อหาของรายการ ที่เป็นเท็จ/บิดเบือน/กระทบ ต่อความมั่นคงของชาติ 13.2%
ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ การไม่ได้รับความเป็นธรรม การให้บริการในกิจการโทรทัศน์	ปัญหารายการที่มีโฆษณา เป็นจำนวนมาก แต่เสนอ เนื้อหาสาระจํานวนน้อย 27.8%	การนำความเชื่อ โสยศาสตร์ การพนัน การไปห่วย มาออกอากาศ 25.9%	ปัญหาการถูกเอาเปรียบ จากโฆษณาหลอกลวงเกินจริง กระทบต่อสุขภาพ 25.5%
ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ การไม่ได้รับความเป็นธรรม การให้บริการในกิจการโทรคมนาคม	ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มี การโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง 58.7%	ปัญหา SMS กวนใจ (โฆษณา ดูดวง ไปห่วย ข่าวสารบันเทิง เพลง/คลิป) 47.2%	ปัญหาเครือข่าย 5G ไม่ครอบคลุมการให้บริการ ประชาชนทุกพื้นที่ 34.5%
ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ การไม่ได้รับความเป็นธรรม การให้บริการในด้านอื่น ๆ	ปัญหาขาดการเยียวยา ความเสียหายเมื่อผู้บริโภค ถูกละเมิดสิทธิ 33.0%	ปัญหาความล่าช้าของ กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน 32.0%	ปัญหาขาดการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารการเตือนภัยหรือ เหตุฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที 29.1%
การรับรู้การดำเนินการและ การบริหารงานของสำนักงาน กสทช.	ค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับดี		
ความสอดคล้องกับบริบทหรือ สถานะแวดล้อม (Context) ในการดำเนินงานและการบริหารงาน ของสำนักงาน กสทช.	อันดับที่ 1 การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ คนพิการ และกลุ่มชาติพันธุ์ ค่าเฉลี่ย 3.57 ระดับดี		
ความคิดเห็นต่อความพร้อม ในการดำเนินงาน (Input) สำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน	อันดับที่ 1 ความเพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมในการจัดสรรทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.47 ระดับดี		
ความคิดเห็นต่อกระบวนการ ดำเนินงาน (Process) ของ สำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน	อันดับที่ 1 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี อันดับที่ 2 ดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายหรือเวลาของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.62 ระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.57 ระดับดี		
ความคิดเห็นต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน	- การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม เป็นประโยชน์กับประชาชนและผู้ประกอบกิจการ ค่าเฉลี่ย 3.58 ระดับดี - ความพึงพอใจต่อคณะกรรมการ กสทช. ในการให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์ คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี ค่าเฉลี่ย 3.55 ระดับดี - ความพึงพอใจโดยรวมต่อสำนักงาน กสทช. ในการดำเนินการภารกิจต่าง ๆ และให้บริการประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.53 ระดับดี - ความพึงพอใจโดยรวมต่อเลขาธิการ กสทช. ในการบริหารสำนักงาน กสทช. ค่าเฉลี่ย 3.54 ระดับดี		
ความคิดเห็นต่อผลประโยชน์และ ผลกระทบจากการดำเนินงาน ของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน	ด้านเศรษฐกิจ: การพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศไทย การกระตุ้นการลงทุน การพัฒนาประสิทธิภาพ ในการดำเนินธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 3.61 ระดับดี ด้านสังคม: การสร้างความเท่าเทียม ความปลอดภัย และการเสริมสร้างความรู้ให้กับสังคมไทย ทำให้ ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อสารได้ทั่วถึง เป็นธรรม สร้างสรรค์ และปลอดภัยมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.63 ระดับดี ด้านสิ่งแวดล้อม: การจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ ทำให้สังคมสามารถพัฒนาไปพร้อมกับการรักษา สิ่งแวดล้อมให้อยู่ยืนในระยะยาว ค่าเฉลี่ย 3.55 ระดับดี		

ภาพที่ 7-1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถาม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทที่ 8

ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลพร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

8.1 ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ปี 2567 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลนั้น เนื่องจากในปี 2567 นี้มีการปรับเปลี่ยนคณะรัฐบาลในการบริหารประเทศไทย ดังนั้นการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567 จะสอดคล้องกับนโยบายของคณะรัฐมนตรี นายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรี ดำรงตำแหน่ง 22 สิงหาคม พ.ศ. 2566 – 14 สิงหาคม พ.ศ. 2567 จากนั้นการดำเนินงานได้มีความสอดคล้องและสามารถดำเนินการต่อเนื่องตามนโยบายของคณะรัฐมนตรี นางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี

1) นโยบายของนายกรัฐมนตรีเศรษฐา ทวีสิน มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในหลายประการ เนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล ดังนี้

การใช้เทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเพื่อประโยชน์ของประเทศ (นโยบายข้อ 5) ซึ่งเป็นบทบาทของคณะกรรมการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุม สั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ในการจัดสรรและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในปี 2567 การดำเนินการของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ยังเป็นไปตาม แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเพื่อให้มีการบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนการแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2567) มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 141 ตอนพิเศษ 353 ง วันที่ 24 ธันวาคม 2567

ในปี 2567 มีการจัดตั้ง ศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ (National Spectrum Monitoring Center) และการพัฒนาระบบตรวจสอบคลื่นความถี่ทันสมัย แสดงถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ให้เหมาะสมกับความต้องการของประเทศ และการเตรียมการประมูลคลื่นความถี่ใหม่ (850 MHz, 1500 MHz, 2100 MHz, 2300 MHz) ในปี 2568 ช่วยเพิ่มโอกาสในการใช้งานคลื่นความถี่ในภาคส่วนต่าง ๆ เช่น โทรคมนาคม การแพทย์ และเศรษฐกิจดิจิทัล สำหรับ

การจัดสรรสิทธิวงโคจรดาวเทียมและการพัฒนาดาวเทียมไทยคม 10 ร่วมกับ SpaceX สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีระดับสูงเพื่อพัฒนาประเทศในด้านการสื่อสาร การศึกษา การเกษตร และอุตสาหกรรม

การพัฒนาวิทยุกระจายเสียงดิจิทัลและการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี เช่น การตรวจสอบและวิเคราะห์เนื้อหารายการผ่านระบบดิจิทัล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงสื่อที่มีคุณภาพและทันสมัย การนำระบบ Traffy Fondue มาใช้เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและบริหารปัญหาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล แสดงถึงความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการภาครัฐที่โปร่งใสและรวดเร็ว สำหรับการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคม มีการพัฒนาเทคโนโลยี 5G, eSIM, iSIM และการส่งเสริมบริการ MVNO ช่วยเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและทันสมัย รองรับการพัฒนาดิจิทัลในทุกภาคส่วน การจัดทำ Telecom Wholesale Roadmap และการกำกับดูแลการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคม เช่น คลื่นความถี่และโครงข่ายบรอดแบนด์ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรดิจิทัลให้เกิดความคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการของประเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการสนับสนุนนโยบายการเสริมสร้างศักยภาพของระบบสาธารณสุข (นโยบายข้อ 4) การจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับ การแพทย์ เพื่อรองรับนวัตกรรมด้านการรักษาพยาบาลและการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในสถานพยาบาล การเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐและความโปร่งใส (นโยบายข้อ 6) การใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม เช่น การกำกับดูแลการใช้งานคลื่นความถี่ International Mobile Telecommunications (IMT) และการตรวจสอบ EMF เพื่อความปลอดภัยของประชาชน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการกำกับดูแล เช่น ระบบวิเคราะห์เนื้อหารายการและ Video Streaming ช่วยสร้างความโปร่งใสและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการกำกับดูแล การทบทวนกฎหมายโทรคมนาคมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลฯ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการกำกับดูแล การสนับสนุนการสร้าง ความเท่าเทียมในสังคม (นโยบายข้อ 7) ด้วยโครงการ USO Net ที่มุ่งพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ในชนบท การสนับสนุนคนพิการและกลุ่มเปราะบางให้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และการให้บริการดาวเทียมบรอดแบนด์ในพื้นที่ห่างไกล ช่วยลดความเหลื่อมล้ำและสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการดิจิทัล การสร้างความมั่นคงและความปลอดภัย (นโยบายข้อ 8) การดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขการลักลอบใช้งานคลื่นความถี่ในพื้นที่ชายแดน รวมถึงการปรับปรุงระบบตรวจสอบคลื่นความถี่ ช่วยป้องกันภัยคุกคามและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่ในประเทศ การเสริมสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ (นโยบายข้อ 5 และ 8) โดยการเปิดโอกาสให้เอกชนไทยทำงานร่วมกับบริษัทเทคโนโลยีระดับโลก สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นให้กับประเทศในฐานะศูนย์กลางเทคโนโลยีอวกาศ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการปรับตัวตามบริบทใหม่ (นโยบายข้อ 8) ด้วยการเตรียมนโยบายรองรับหลังสิ้นสุดใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) ในปี 2572 แสดงถึงการเตรียมพร้อมสำหรับความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมสื่อและโทรทัศน์ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ของเทคโนโลยีและสังคม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การดำเนินการของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะนำคลื่นความถี่และเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนเป้าหมายของรัฐบาล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ การดำเนินงานของ กสทช. ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนผ่านการจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การสนับสนุนการใช้คลื่นความถี่ในระบบการแพทย์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม การแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นในพื้นที่ชายแดน และการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ ซึ่งช่วยเพิ่มความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยี เสริมสร้างความปลอดภัยด้านการสื่อสาร และสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัล ทั้งยังเพิ่มความโปร่งใสและคุ้มครองสิทธิประชาชนในทุกมิติ

2) การดำเนินการของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. สอดคล้องกับนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล นางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ตามคำแถลงนโยบายต่อรัฐสภา โดยเฉพาะในนโยบายที่ 9 ที่มุ่งแก้ไขปัญหอาชญากรรมออนไลน์และมิฉกฉกด้วยการเพิ่มศักยภาพในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติและผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ซึ่งเป็นปัญหาระดับชาติโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการบังคับใช้กฎหมายเชิงรุกเพื่อป้องกันและจัดการปัญหาการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับภัยคุกคามทางโทรคมนาคม เช่น อาชญากรรมออนไลน์และวิธีป้องกันตัวเอง ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งและตระหนักรู้ในกลุ่มประชาชนอีกทั้งการรับมือกับอาชญากรรมออนไลน์อย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาระบบ Traffy Fondue เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการดำเนินการและช่วยให้เหยื่อได้รับการช่วยเหลือทันที การกำกับดูแลและตรวจสอบผู้ให้บริการโทรคมนาคมอย่างเข้มงวดเพื่อให้แน่ใจว่าบริการโทรคมนาคมมีความปลอดภัยและปกป้องผู้บริโภคจากการถูกเอาเปรียบรวมถึงการป้องกันการใช้ช่องทางโทรคมนาคมในการกระทำความผิด นอกจากนี้ได้มีการประสานงานกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ปัญหอาชญากรรมข้ามชาติที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคม เช่น การรบกวนคลื่นความถี่ในพื้นที่ชายแดน และการควบคุมการใช้งานโครงข่ายโทรคมนาคมอย่างผิดกฎหมาย

8.2 การประเมินผลการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

การศึกษาผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. ภายใต้การควบคุมสั่งการ กำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ในการนี้ที่ปรึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาลงพื้นที่ที่ประชุมคณะกรรมการ กสทช. เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. และข้อมูลจากแหล่งข่าวสาธารณะ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อมูลออนไลน์ จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

- (1) การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced scorecard -BSC) ใช้ในการประเมินการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- (2) การประเมิน CIPPI Model ใช้ในการประเมินโครงการตามยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 8-1 ความสอดคล้องผลการดำเนินงานตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 กับมิติหลักในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

มิติหลัก	การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
มิติที่ 1 แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี	การส่งเสริมการเข้าถึงและความเท่าเทียม -การบริหารคลื่นความถี่ เช่น 3500 เมกะเฮิร์ตซ์ และการจัดทำแผนคลื่นความถี่ International Mobile Telecommunications (IMT) เพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ช่วยเพิ่มความครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม การสนับสนุนการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม -การปรับปรุงหลักเกณฑ์และกำกับดูแลการแข่งขันหลังการรวมธุรกิจ เช่น การส่งเสริมผู้ให้บริการ MVNO และการกำกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขันในตลาด ลดการผูกขาด และเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน -การผลักดันนโยบาย “หนึ่งภูมิภาค หนึ่งผู้ให้บริการ MVNO” สนับสนุนการเข้าถึงบริการในทุกภูมิภาคและเพิ่มความหลากหลายของผู้ให้บริการ การส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร ICT -การจัดการคลื่นความถี่และแผนการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคม ช่วยให้เกิดการใช้คลื่นความถี่อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม นโยบายเหล่านี้เน้นการสร้างโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร และบริการดิจิทัลได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ด้วยการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งด้านการกำกับดูแล การส่งเสริมการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มิติหลัก	การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
	แข่งขัน และการพัฒนาเทคโนโลยี นโยบายเหล่านี้ช่วยสร้างความมั่นใจว่าประชาชนทุกกลุ่มจะได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ ICT อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด
มิติที่ 2 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน	การสร้างระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การจัดตั้งระบบ Cell Broadcasting System/Mobile Alert System ช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลแจ้งเตือนภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินแบบเรียลไทม์ ลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน พร้อมรองรับการสั่งการจากหน่วยงานรัฐอย่างรวดเร็วและครอบคลุมทุกพื้นที่ การป้องกันภัยไซเบอร์และเพิ่มความปลอดภัยทางเทคโนโลยี การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทันสมัยช่วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนและป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลหรือการใช้งานระบบโทรคมนาคมในทางที่ผิด ส่งเสริมความมั่นใจในการใช้บริการโทรคมนาคม การเพิ่มความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การนำระบบ Traffy Fondue มาใช้ช่วยให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาและร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลได้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส พร้อมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาและพัฒนาบริการโทรคมนาคม การพัฒนาศูนย์ USO Net ให้ตอบโจทย์ดิจิทัลและลดความเหลื่อมล้ำ การยกระดับ USO Net เป็นศูนย์บริการดิจิทัลที่รวมบริการ e-commerce ชุมชนและช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึง ICT ในกลุ่มประชากรที่ด้อยโอกาส นโยบายเหล่านี้ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และปลอดภัย พร้อมตอบสนองความจำเป็นของประชาชนในยุคดิจิทัล

มติหลัก	การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
มติที่ 3 การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการ ผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศ ไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง	การดำเนินโครงการ USO Net เพื่อความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ มาตรการตามแผนUSO (Universal Service Obligation) ในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ โดยเน้นการเข้าถึงบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานในพื้นที่ชนบทและทุรกันดาร รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี 5G การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี 5G และ 5G Use Case ช่วยขยายขอบเขตการเข้าถึงเทคโนโลยีล้ำสมัย เช่น เครือข่ายส่วนตัว (Private Network) ที่สามารถปรับใช้ในด้านการศึกษา การสาธารณสุข และการเกษตรในพื้นที่ห่างไกล การให้บริการดิจิทัลของรัฐฟรี การสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่เสียค่าบริการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีรายได้น้อยหรือด้อยโอกาส ทำให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสาร บริการภาครัฐ และโอกาสทางสังคมได้อย่างเท่าเทียม นโยบายเหล่านี้ช่วยให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและทุรกันดาร มีสิทธิในการใช้บริการ ICT อย่างต่อเนื่องเพื่อการศึกษา การประกอบอาชีพ การสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต
มติที่ 4 การทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยาชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่มีการเรียกคืนคลื่นความถี่	การเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศในระบบ FM สู่อุปกรณ์ใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ตามกฎหมาย พร้อมมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ เช่น การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ หรือการลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและดำเนินธุรกิจต่อไปได้ การเยียวยาผลกระทบจากการรวมธุรกิจโทรคมนาคม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มิติหลัก	การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์	การกำกับดูแลมาตรการหลังการรวมธุรกิจ เช่น การควบรวมกิจการ ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม พร้อมกำหนดกลไกเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ เช่น ค่าบริการที่สูงขึ้นหรือการให้บริการที่ลดคุณภาพ เพื่อปกป้องสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและราคาเป็นธรรม การเยียวยาเหตุการณ์สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตล่ม การกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งมาตรการเยียวยาในกรณีที่บริการล่ม เช่น การชดเชยค่าบริการ หรือการเพิ่มสิทธิพิเศษให้แก่ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ การสร้างมาตรการเยียวยาสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ เช่น การจัดสรรคลื่นใหม่หรือการช่วยเหลือทางการเงินสำหรับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานของกิจการ นโยบายเหล่านี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของสำนักงาน กสทช. ในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบการ พร้อมทั้งส่งเสริมความโปร่งใสและความเป็นธรรมในระบบ ICT โดยให้ความสำคัญกับการเยียวยาในกรณีที่มีผลกระทบเกิดขึ้น ช่วยเพิ่มความมั่นใจและเสรีภาพในการใช้บริการ ICT ของประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
มิติที่ 5 การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียม อันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562	-การจัดการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ตำแหน่งวงโคจร 50.5 51 และ 142 องศาตะวันออกในลักษณะจัดชุด (Package) -ปลายปี 2567 เปลี่ยนจากการประมูลเป็นอนุญาตต้องหาหลักฐานมาแนบ โดยเป็นการจัดสรรสิทธิฯ ในลักษณะ “โดยตรงแบบเปิดกว้าง (open direct award)” ที่เป็นการผสมผสานระหว่างแนวทางการจัดสรรโดยตรง (Direct Award) และการจัดสรรแบบเปรียบเทียบคุณสมบัติและข้อเสนอ (Beauty Contest) แทนการ “ประมูลแบบเคาะราคา” การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม การจัดสรรวงโคจรดาวเทียมในลักษณะนี้จึงเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงบริการด้านการสื่อสารที่ทันสมัย สร้างความเท่าเทียม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในยุคดิจิทัล



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มิติหลัก	การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
นโยบายการพัฒนาสำนักงาน กสทช. เพื่อให้การให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	การเข้าถึงข้อมูลและบริการอย่างสะดวกและโปร่งใส การพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบและนำระบบ Single Window Information มาใช้ ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ง่ายขึ้น ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน และสนับสนุนสิทธิของประชาชนในการตรวจสอบข้อมูล การสนับสนุนความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ลดขยะพลาสติก และลดการใช้พลังงาน เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสำนักงาน กสทช. ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน การตัดสินใจเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพและยึดหลักฐานเชิงประจักษ์ การขับเคลื่อนสายงานวิชาการบนพื้นฐานของหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Regulator) ช่วยให้การกำกับดูแลและการตัดสินใจเชิงนโยบายสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การยกระดับมาตรฐานสากลและการมีส่วนร่วมในเวทีระหว่างประเทศ การพัฒนาให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ สร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่ากระบวนการกำกับดูแลและการให้บริการของสำนักงานเป็นไปตามมาตรฐานสากล การรักษาความโปร่งใสและคุณธรรมในการดำเนินงาน การรักษาคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างเปิดเผยและยุติธรรม ทำให้ประชาชนมั่นใจในสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงบริการ นโยบายเหล่านี้ช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งในด้านการเข้าถึงข้อมูล บริการที่สะดวกและ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มิติหลัก	การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
	โปร่งใส การสนับสนุนความยั่งยืน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล
เรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในปี 2567	
เรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	การเพิ่มความปลอดภัยและความเป็นระเบียบของโครงสร้างพื้นฐาน การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินช่วยลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและปัญหาทางสายตาในพื้นที่เมือง ช่วยเพิ่มความปลอดภัยและสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการดำรงชีวิตของประชาชน การส่งเสริมความปลอดภัยทางทะเล การกำกับการใช้วิทยุสื่อสารและอุปกรณ์ช่วยการเดินเรือช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการเดินเรือ ลดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในทะเล และปกป้องสิทธิของผู้ที่ใช้เรือในการดำรงชีพหรือการขนส่ง การพัฒนาการแข่งขันและความโปร่งใสในกิจการโทรคมนาคม การปรับปรุง Telecom Wholesale Roadmap ช่วยกำกับดูแลบริการค้าส่งในกิจการโทรคมนาคมอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมการแข่งขันในตลาด ลดการผูกขาด และเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม การสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของ กสทช. ช่วยให้ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐและบริการ ICT เพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแล การตอบสนองเหตุฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติช่วยให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและรับการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการศึกษาและการแพทย์ การทดลองใช้คลื่น 6 GHz ในการเรียนการสอนทางการแพทย์ช่วยเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาและ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

มิติหลัก	การดำเนินการตามนโยบาย กสทช. ปี 2567 เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
	สาธารณสุข ช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการด้านสุขภาพ ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ นโยบายเหล่านี้จึงเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในการเข้าถึงบริการ ICT ที่ปลอดภัย มีคุณภาพ และเท่าเทียม พร้อมสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

**การประเมินผลผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) 4 มิติ เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและ
การบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
(ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการดำเนินการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต)**

ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน):				
หมายถึง ความสามารถในการบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส การลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลิตผลผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
1. การใช้จ่ายเงิน งบประมาณ (ที่เกี่ยวข้องกับ โครงการส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของ ประชาชนตาม แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567)	-ร้อยละของการใช้ จ่ายเงินงบประมาณ ประจำปี 2567 -ร้อยละของการบริหาร จัดการงบประมาณ	ระดับดี	กสทช. ระดับดีมาก สามารถอนุมัติงบประมาณการใช้จ่ายเงินของสำนักงาน กสทช. และ กตป. ได้ทันปฏิทินงบประมาณและสามารถกำหนดนโยบายกำกับดูแลให้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ร้อยละ 100 ระดับดี สามารถอนุมัติงบประมาณการใช้จ่ายเงินของสำนักงาน กสทช. และ กตป. ได้ทันปฏิทินงบประมาณและสามารถกำหนดนโยบายกำกับดูแลให้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ร้อยละ 90 ระดับพอใช้ สามารถอนุมัติงบประมาณการใช้จ่ายเงินของสำนักงาน กสทช. และ กตป. ได้	กสทช. ระดับดีมาก สามารถอนุมัติงบประมาณการใช้จ่ายเงินของสำนักงาน กสทช. และ กตป. ได้ทันปฏิทินงบประมาณและสามารถกำหนดนโยบายกำกับดูแลให้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ร้อยละ 100 โดยในปี 2567 กำหนดงบประมาณรายจ่ายทั้งสิ้น 5,212.6961 ล้านบาท ซึ่งเป็นงบรายจ่ายตามยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. จำนวน 4,605.1301 ล้านบาท งบประมาณของ กตป. จำนวน 97.5660 ล้านบาท และ เงินจัดสรรเข้ากองทุนฯ จำนวน 510.000 ล้านบาท

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน):				
หมายถึง ความสามารถในการบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส การลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลิตผลผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			ทันปฏิทินงบประมาณและสามารถกำหนดนโยบายกำกับดูแลให้มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ร้อยละ 80 เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก ร้อยละของควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้มีการบริหารงบประมาณการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ร้อยละ 100 ระดับดี ร้อยละของควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้มีการบริหารงบประมาณการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ร้อยละ 90 ระดับพอใช้ ร้อยละของควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้มีการบริหารงบประมาณการรับและจ่ายเงินรายได้ของ	เลขาธิการ กสทช. ระดับดี (1) ได้มีบันทึกข้อความลงวันที่ 28 ธันวาคม 2566 แจ้งเวียนมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ 23/2566 เรื่อง งบประมาณรายจ่ายของ กตป. ได้ทันเวลาตามปฏิทินปีงบประมาณฯ และมีการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ (2) ข้อมูลจากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ไตรมาสที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2567 มีโครงการที่ต้องดำเนินงาน แต่ยังไม่แล้วเสร็จ และ การใช้จ่ายเงินงบประมาณในรายงานในไตรมาสที่ 3 มีการจ่ายงบประมาณ ร้อยละ 76.98

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน):				
หมายถึง ความสามารถในการบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส การลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลิตผลผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			สำนักงาน กสทช. ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ร้อยละ 80	
2. ความสำเร็จของโครงการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามงบประมาณที่ได้รับ	ความสำเร็จของโครงการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามงบประมาณที่ได้รับ	ระดับดี	กสทช. ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายทำให้โครงการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สำเร็จตามแผน ร้อยละ 100 ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายทำให้โครงการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนสำเร็จตามแผน ร้อยละ 90 ระดับพอใช้ สามารถกำหนดนโยบายทำให้โครงการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สำเร็จตามแผน ร้อยละ 80	กสทช. ระดับดี จากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ไตรมาสที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2567 มีจำนวนโครงการ/แผนงาน/งานที่ต้องดำเนินการ 42 เรื่อง ซึ่งมีการยกเลิกดำเนินการจำนวน 3 โครงการ ดังนั้น จึงมีโครงการที่สามารถดำเนินการได้คิดเป็น ร้อยละ 92

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน):				
หมายถึง ความสามารถในการบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส การลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลิตผลผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้รับงบประมาณ ร้อยละ 100 ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้รับงบประมาณ ร้อยละ 90 ระดับพอใช้ สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้รับงบประมาณ ร้อยละ 80	เลขาธิการ กสทช. ระดับดี จากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ไตรมาสที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2567 มีจำนวนโครงการ/แผนงาน/งานที่ต้องดำเนินการ 42 เรื่อง ซึ่งมีการยกเลิกดำเนินการจำนวน 3 โครงการ ดังนั้นจึงมีโครงการที่สามารถดำเนินการได้คิดเป็น ร้อยละ 92 ข้อมูลจากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ไตรมาสที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2567 มีโครงการที่ต้องดำเนินการ แต่ยังไม่แล้วเสร็จ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ 67.54 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ 69.34 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ 47.84 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ดำเนินการแล้วเสร็จร้อยละ 48.37

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน):				
หมายถึง ความสามารถในการบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส การลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลิตผลผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการประเมินผลลัพธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
				ผลงานโดดเด่น มีโครงการ การจัดทำมีระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ Cell Broadcasting System มีการทดลองแล้ว จะใช้ได้เต็มระบบในเดือนเมษายน 2568 และโครงการจัดทำมีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (USO Net) ในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และชายขอบ (Zone C+)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การดำเนินงานมิติด้าน การเงินในปี 2566	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2566 กำหนดงบประมาณรายจ่าย รองรับ จำนวนทั้งสิ้น 6271.250 ล้านบาทแบ่งเป็นงบประมาณรายจ่ายตาม ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. จำนวน 5,163.785 ล้านบาท รายจ่ายสำหรับ การดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) จำนวน 97.465 ล้านบาท และเงินจัดสรรเข้ากองทุน จำนวน 1,010.000 ล้านบาท จากความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ประจำปี 2566 ไตรมาสที่ 3 เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2566 พบว่า มีจำนวนแผนงาน โครงการ และงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ 75 เรื่อง ซึ่งอยู่ระหว่างการเตรียมการ 9 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ 52 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 9 เรื่อง และยกเลิกการดำเนินการ 5 เรื่อง
การดำเนินงานมิติด้าน การเงินในปี 2567	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567 จากแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570) มีการกำหนดงบประมาณ รายจ่ายทั้งสิ้น 5,212.6961 ล้านบาท ซึ่งเป็นงบรายจ่ายตามยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. จำนวน 4,605.1301 ล้านบาท งบประมาณของ กตป. จำนวน 97.5660 ล้านบาท และ เงินจัดสรรเข้ากองทุนฯ จำนวน 510.000 ล้านบาท ข้อมูลสถานการณ์ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ภายใต้ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ณ ไตรมาสที่ 3/2567 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2567) มีโครงการที่อยู่ระหว่างการเตรียมการ จำนวน 2 โครงการ อยู่ระหว่างการดำเนินการ 33 โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ 4 โครงการ และยกเลิกดำเนินการ 3 โครงการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 8-2 การเปรียบเทียบงบประมาณรายจ่าย

รายการ	ปี 2566 (ล้านบาท)	ปี 2567 (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง (%)
งบประมาณรายจ่ายรวม	6,271.250	5,212.6961	ลดลง 16.87%
งบประมาณรายจ่ายตามยุทธศาสตร์	5,163.785	4,605.1301	ลดลง 10.83%
งบประมาณสำหรับ กตป.	97.465	97.5660	เพิ่มขึ้น 0.10%
เงินจัดสรรเข้ากองทุนฯ	1,010.000	510.000	ลดลง 49.50%

จากข้อมูลสามารถวิเคราะห์ได้ว่า งบประมาณรายจ่ายรวม ลดลงอย่างชัดเจนในปี 2567 (ลดลงร้อยละ 16.87) ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการลด เงินจัดสรรเข้ากองทุนฯ ที่ลดลงถึงร้อยละ 49.50 และ งบประมาณรายจ่ายตามยุทธศาสตร์ ลดลงร้อยละ 10.83 การจัดสรรงบประมาณสำหรับ กตป. มีการเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 0.10 ซึ่งอาจสะท้อนความสำคัญของการติดตามและประเมินผลในปี 2567

ประสิทธิภาพการบริหาร

การลดจำนวนโครงการที่ดำเนินการอาจสะท้อนถึงการมุ่งเน้นโครงการที่สำคัญและจำเป็นมากขึ้น เนื่องจากงบประมาณลดลง และงบประมาณที่ลดลงอาจส่งผลให้มีการคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่ดำเนินการในปี 2567 เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ประชาชนที่มาร่วมในการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ระบุว่ามีการรับรู้ในรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการภายในองค์กรยังคงค่อนข้างจำกัด ผู้แทนจากหน่วยงานราชการและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคเห็นว่าข้อมูลด้านงบประมาณยังไม่ชัดเจน จึงควรให้ข้อมูลแก่ประชาชนให้ได้รับทราบข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.มากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

1. เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละโครงการ อย่างละเอียดและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

2. เสริมประสิทธิภาพการดำเนินโครงการ ลดจำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างการเตรียมการและการดำเนินการที่ยาวนานโดยการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น เพิ่มความคล่องตัวในการจัดซื้อจัดจ้าง และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน วางแผนติดตามความก้าวหน้าของโครงการที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ เพื่อลดความล่าช้าหรือความไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย): หมายถึง การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับจากการบริหารงานและการดำเนินการ				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
1. การสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	ระดับการสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับดี	<u>กสทช.</u> ระดับดีมาก กสทช. สามารถกำหนดนโยบายในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนได้ ในระดับดีมาก ระดับดี กสทช. สามารถกำหนดนโยบายในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนได้ ในระดับดี ระดับพอใช้ กสทช. สามารถกำหนดนโยบายในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนได้ ในระดับพอใช้ <u>เลขาธิการ กสทช.</u> ระดับดีมาก มีการควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. สร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก (มีการรับรู้ทั่วถึง) ระดับดี มีการควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. สร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ระดับดี (มีการรับรู้ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่)	<u>กสทช.</u> ได้มีการจัดสรรงบประมาณสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะ ในปี 2567 จำนวน 118,945,300.00 บาท แต่ผลการเก็บข้อมูล Public hearing ในภาพรวมมีการรับรู้ใน ระดับพอใช้ <u>เลขาธิการ กสทช.</u> ระดับดี มีการควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. สร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ระดับดี (มีการรับรู้ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่) การเก็บแบบสอบถาม ได้ค่าเฉลี่ย 3.45 (ระดับมาก = ระดับดี)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย): หมายถึง การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียได้รับการบริหารงานและการดำเนินการ				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			ระดับพอใช้ มีการควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. สร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี) (รับรู้บางส่วน แต่ไม่ถึงทั่วถึง)	
2. ความพึงพอใจของประชาชน ผู้มีส่วนได้เสียตามมิติ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับดี	กสทช. ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายเรื่องในสิทธิการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจระดับดีมาก ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายเรื่องในสิทธิการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ ระดับดี ระดับพอใช้ สามารถกำหนดนโยบายเรื่องในสิทธิการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	กสทช. ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายเรื่องในสิทธิการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจระดับดี เลขาธิการ กสทช. ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย): หมายถึง การรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการบริหารงานและการดำเนินการ				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแล สำนักงาน กสทช.ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ) ระดับดีมาก ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแล สำนักงาน กสทช.ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ) ระดับดี ระดับพอใช้ สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแล สำนักงาน กสทช.ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย (ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ) ในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	ผลการเก็บข้อมูล Public hearing ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับดี การเก็บแบบสอบถาม กสทช. ได้ค่าเฉลี่ย 3.52 (ระดับดี) เลขาธิการ กสทช. ได้ค่าเฉลี่ย 3.54 (ระดับดี)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภูมิภาคและการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า

การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2566	-ประชาชนไม่ทราบข้อมูลในการจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ ของ กสทช. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบมากขึ้น -ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ใน 5 ภูมิภาค ไม่รู้จักและไม่ทราบอำนาจหน้าที่ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมทั้ง กกต. - การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผ่านเวทีสาธารณะ หรือช่องทางต่าง ๆ ยังมีน้อย ทำให้ประชาชนยังไม่ค่อยรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. - ประชาชนยังไม่เข้าใจว่าการที่ กสทช. ทำบันทึกตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ว่าจะสร้างประโยชน์ได้อย่างไร เนื่องจากประชาชนไม่สามารถเข้าถึงและรับข้อมูลได้
การรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2567	-ประชาชนมีการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในระดับดี ซึ่งเป็นการรับรู้เกี่ยวกับ ความพยายามในการจัดการกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ การพัฒนาสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทและห่างไกล - กลุ่มผู้ประกอบการ พบว่า มีการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ในระดับดี แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ -การมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็น ผู้แทนจากภาคส่วนต่าง ๆ เช่น หน่วยงานราชการและสื่อมวลชน ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นและการตรวจสอบการดำเนินงานของ กสทช. ยังไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเรียกร้องให้มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างมากขึ้นเพื่อรับฟังมุมมองจากทุกภาคส่วน

จากข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เปรียบเทียบกันระหว่างปี 2566 และ 2567

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 8-3 การสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ
เลขาธิการ กสทช. เปรียบเทียบกันระหว่างปี 2566 และ 2567

ประเด็น	ปี 2566	ปี 2567	การเปลี่ยนแปลง
ระดับการรับรู้โดยรวม	ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่ทราบข้อมูล การจัดสรรงบประมาณและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ผลการเก็บแบบสอบถาม: การรับรู้ผลการดำเนินงานในระดับปานกลาง (พอใช้)	ประชาชนรับรู้ผลการดำเนินงานโดยเฉพาะด้านการจัดการกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และพัฒนาสัญญาณในพื้นที่ชนบท แบบสอบถาม: การรับรู้ผลการดำเนินงานในระดับดี	มีการปรับตัวดีขึ้น แต่ยังคงต้องการการสื่อสารเพิ่มขึ้น
การรับรู้จากผู้ประกอบการสื่อ	-	รับรู้ในระดับดี แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	การรับรู้ดีขึ้นในกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ
การรับรู้ผ่านการมีส่วนร่วม	การรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมยังมีน้อย	ยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในมุมมองของหน่วยงานราชการและสื่อมวลชน	ต้องปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกและต่อเนื่อง

1.1 จัดสรรงบประมาณสำหรับการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและเหมาะสมกับพฤติกรรมการรับข่าวสารของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

1.2 พัฒนาระบบประเมินผลการรับรู้ของประชาชน พร้อมใช้ข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ออกนโยบายจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในทุกภูมิภาคอย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมใช้ข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงนโยบายและโครงการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

2. ส่งเสริมการพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลสำหรับกลุ่มเปราะบาง

2.1 ออกนโยบายที่กำหนดให้การประชาสัมพันธ์และการพัฒนาช่องทางข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการเป็นข้อกำหนดหลักในทุกโครงการ

2.2 สนับสนุนการพัฒนาช่องทางข้อมูลที่เข้าถึงได้ เช่น แอปพลิเคชันสำหรับผู้พิการคู่มือเสียง หรือเว็บไซต์ที่รองรับการใช้งานในหลายรูปแบบ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
1.ผลการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 จำนวน 6 นโยบาย	ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567	ระดับดี	กสทช. ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายเร่งด่วนและนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช.และสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567 ได้อย่างครอบคลุมและตรงตามแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานกสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ 2565 – 2570) ได้ในระดับดีมาก ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายเร่งด่วนและนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช.และสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567 ได้อย่างครอบคลุมและตรงตามแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ 2565 – 2570) ได้ในระดับดี ระดับพอใช้ สามารถกำหนดนโยบายเร่งด่วนและนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช.และสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567 ได้อย่างครอบคลุมและตรงตามแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานกสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ 2565 – 2570) ได้ในระดับพอใช้	กสทช. ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายเร่งด่วนและนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช.และสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567 ได้อย่างครอบคลุมและตรงตามแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานกสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ 2565 – 2570) ได้ในระดับดีมาก ซึ่งจากผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค ประชาชนเห็นว่า นโยบายเร่งด่วนเป็นนโยบายที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 100 (มีผลการดำเนินการครบทั้ง 6 นโยบาย) ระดับดี มีสามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 80 (มีผลการดำเนินการ 5 นโยบาย) ระดับพอใช้ สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 น้อยกว่าร้อยละ 80 (มีผลการดำเนินการต่ำกว่า 5 นโยบาย)	เลขาธิการ ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 100 (มีผลการดำเนินการครบทั้ง 6 นโยบาย) และมีผลงานที่ประธาน กตป.และ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ติดตามนโยบายสำคัญปี 2567 คือ การจัดทำโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและเพื่อสังคมในพื้นที่ขาดแคลนและยังขาดบริการที่ทั่วถึง (เป็นการลดความเหลื่อมล้ำ) สามารถสนับสนุนนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ในเรื่อง E-commerce ชุมชนและTelehealth ได้

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ตารางที่ 8-4 ความเชื่อมโยงและความต่อเนื่องระหว่างนโยบายปี 2566 กับนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ปี 2567⁴⁰

นโยบายปี 2566	นโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ปี 2567	การเชื่อมโยงและความต่อเนื่อง
1. การยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เท่าทันปัญหาในสังคมยุคดิจิทัล	ส่งเสริมระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และพัฒนา ระบบแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์ (Traffy Fondue)	การพัฒนากลไกคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่เน้นเรื่องความปลอดภัยในสังคมดิจิทัลและการแจ้งเหตุสำคัญผ่านระบบดิจิทัล
2. การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	ส่งเสริมศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลาง e-commerce และช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงบริการดิจิทัล	การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และการเพิ่มโอกาสให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสผ่านศูนย์บริการของรัฐในพื้นที่ชุมชน
3.การเพิ่มขีดความสามารถโครงข่ายโทรคมนาคม ยกย่องความเร็วและความครอบคลุม	ขับเคลื่อนนโยบายหนึ่งภูมิภาคหนึ่งผู้ให้บริการ MVNOs เพื่อเพิ่มผู้ให้บริการและทางเลือกให้ประชาชน	การส่งเสริมการเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมที่ครอบคลุมและเพิ่มการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ของประชาชน
4.การยกระดับมาตรฐานกิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมความหลากหลายในการให้บริการ	สนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐ เช่น Telemedicine, Mobile ID, และ Digital Wallet ฟรี	การขยายขอบเขตบริการที่หลากหลายเพื่อประชาชน โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึงบริการของรัฐ
ประเด็นใหม่ในนโยบายเร่งด่วนปี 2567		
1.การแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System - CBS)	ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านการสื่อสารถึงกันโดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพิ่มความปลอดภัยและการป้องกันตนเอง	
2.สนับสนุนบริการดิจิทัลฟรี เช่น ไลน์ฟรี ไลน์ฟรี และ Digital Wallet	นโยบายใหม่ที่มุ่งช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐได้ฟรี เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน	
3.พัฒนาศูนย์ USO Net เป็น e-commerce ชุมชน	เพิ่มบทบาทของศูนย์ USO Net ในการเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจดิจิทัลในพื้นที่ชุมชน	

⁴⁰ ผลการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. จำนวน 6 เรื่อง มีการอธิบายไว้ในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.2 นโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ผลจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค พบว่า ประชาชนเห็นว่า กสทช. ได้มอบนโยบายให้สำนักงาน กสทช. นำไปปฏิบัตินั้น มีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยการเพิ่มความเข้าถึงบริการดิจิทัลที่จำเป็น นอกจากนี้ นโยบายการแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือและการพัฒนาระบบ Traffy Fondue ยังช่วยเพิ่มความปลอดภัยและการรับรู้สถานการณ์อย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกัน การยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัล การส่งเสริม e-commerce ชุมชน และการช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงเทคโนโลยี ล้วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียม และเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถใช้สิทธิในสังคมดิจิทัลได้อย่างเสรีและเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในยุคดิจิทัล

1.1 ขยายกลไกการคุ้มครองประชาชนโดยสร้างระบบที่รวมช่องทางร้องเรียน ตรวจสอบ และติดตามสถานะข้อร้องเรียนแบบครบวงจร และกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับผู้ให้บริการดิจิทัลในการแจ้งข้อมูลที่ชัดเจน โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

1.2 พัฒนามาตรการความปลอดภัยด้านไซเบอร์ เพิ่มการตรวจสอบและการป้องกันภัยไซเบอร์ ที่อาจเกิดกับประชาชน เช่น การโจมตีข้อมูลส่วนบุคคล หรือการปลอมแปลงข้อมูล

2. การเพิ่มความสามารถโครงข่ายโทรคมนาคม

2.1 เร่งพัฒนาโครงข่าย 5G และเตรียมพร้อมสำหรับ 6G จัดทำแผนแม่บทการพัฒนา โครงข่าย 6G เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2.2 ยกระดับการเข้าถึงโครงข่าย 5G ให้ครอบคลุมพื้นที่ชนบทและพื้นที่ห่างไกล

3. การส่งเสริมการใช้ประโยชน์ศูนย์ USO Net

3.1 พัฒนา USO Net ให้เป็นศูนย์บริการชุมชนอัจฉริยะเพิ่มบริการใหม่ เช่น การให้ความรู้ด้านดิจิทัล การอบรมทักษะ e-commerce และการเข้าถึงแหล่งทุนดิจิทัล ขยายบทบาทของศูนย์ USO Net ในการสนับสนุนกิจกรรมเศรษฐกิจชุมชน เช่น ตลาดออนไลน์สำหรับสินค้าท้องถิ่น

3.2 สร้างเครือข่าย USO Net ระดับภูมิภาค สนับสนุนให้ศูนย์ USO Net เป็นศูนย์กลางการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสำหรับประชาชนในแต่ละภูมิภาค

4. การสนับสนุนผู้ให้บริการ MVNO

4.1 ส่งเสริมการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม สนับสนุนผู้ให้บริการ MVNO ในการขยายบริการ ด้วยการลดต้นทุนโครงข่ายและค่าธรรมเนียมเชื่อมต่อ กำหนดมาตรการส่งเสริมการลงทุนสำหรับผู้ให้บริการใหม่ โดยเน้นกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ชนบท

4.2 กำหนดอัตราค่าบริการที่เป็นธรรมระหว่างผู้ให้บริการ MVNO และผู้ให้บริการหลักเพื่อป้องกันการผูกขาด

5. การขับเคลื่อนนโยบายด้านสิทธิดิจิทัล สนับสนุนการเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐ ขยายบริการดิจิทัลฟรี เช่น การศึกษาออนไลน์ บริการสุขภาพทางไกล (Telemedicine) และบริการทางการเงินพื้นฐาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
2.ผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 จำนวน 22 นโยบาย	ระดับของการกำหนดนโยบายหลักเพื่อให้สำนักงาน กสทช. นำไปดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567	ระดับดี	<u>กสทช.</u> ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายหลักเพื่อให้สำนักงาน กสทช. นำไปดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 จำนวน 22 นโยบายได้ในระดับดีมาก ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายหลักเพื่อให้สำนักงาน กสทช. นำไปดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 จำนวน 22 นโยบายได้ในระดับดี ระดับพอใช้ สามารถกำหนดนโยบายหลักเพื่อให้สำนักงาน กสทช. นำไปดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 จำนวน 22 นโยบายได้ในระดับพอใช้	<u>กสทช.</u> ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายหลักเพื่อให้สำนักงาน กสทช. นำไปกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 จำนวน 22 นโยบายได้ในระดับดี เนื่องจาก กสทช. ไม่ได้อนุมัติงบประมาณจำนวน 1 นโยบายให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ คือ “การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมของประเทศ เพื่อความมั่นคงและการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ”

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			<u>เลขาธิการ กสทช.</u> ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 100 (มีผลการดำเนินการครบทั้ง 22 นโยบาย) ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 90 (มีผลการดำเนินการ 20 นโยบาย) ระดับพอใช้ สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 น้อยกว่าร้อยละ 90 (มีผลการดำเนินการต่ำกว่า 20 นโยบาย)	<u>เลขาธิการ กสทช.</u> ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2567 ร้อยละ 90 คือ มีผลการดำเนินการ 21 นโยบาย แต่การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS ไม่ได้ รับงบประมาณในการดำเนินงานในปี 2567 และการดำเนินงานตามนโยบายต่าง ๆ ประชาชนยังต้องการให้มีการควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. มีสามารถส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้วยการทำงานที่รวดเร็ว ทัวถึงเท่าเทียมกันให้มากกว่าในปัจจุบัน

ตารางที่ 8-5 ความเชื่อมโยงและความต่อเนื่องระหว่างนโยบายปี 2566 กับนโยบายของ กสทช.ปี 2567

นโยบายและแผนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2566 และ 2567 มีความเชื่อมโยงกันในลักษณะของการต่อยอดและขยายผล เพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรคมนาคม และดาวเทียม รวมถึงการสนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยสามารถสรุปความเชื่อมโยงได้ดังนี้

นโยบายปี 2566	นโยบายของ กสทช. ปี 2567	การเชื่อมโยงและความต่อเนื่อง
1.การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม	มุ่งเน้นการจัดสรรคลื่นความถี่ การยกระดับมาตรฐานของกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ รวมถึงการสร้างกลไกเฝ้าระวังเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อประชาชน	เพิ่มความลึกซึ้งในมาตรการ เช่น การอนุญาตวิทยุในระบบดิจิทัล การจัดการกับใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) ที่จะหมดอายุในปี 2572 และการผลักดันให้ Service Providers เช่น Streaming Services เข้าสู่ระบบกำกับดูแล
2.การปรับกระบวนการดำเนินงานในองค์กรสู่ยุคดิจิทัล	เน้นการปรับโครงสร้างองค์กร กสทช. ให้เป็นองค์กรดิจิทัล การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง และการยกระดับสำนักงานไปสู่มาตรฐานสากล	ต่อยอดโดยการพัฒนาเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ ลดการใช้เอกสาร และบูรณาการข้อมูลให้เกิดระบบ Single Window Information รวมถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี 5G และการจัดการคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ
3.การส่งเสริมความยั่งยืนและการป้องกันภัยทางเทคโนโลยี	ส่งเสริมการผลิตรายการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม พร้อมยกระดับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้ทันกับยุคดิจิทัล	ยกระดับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล รวมถึงการป้องกันภัยไซเบอร์ และการสนับสนุนให้มีระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
4.การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน	เน้นการจัดระเบียบสายสื่อสาร และนำสายลงใต้ดินในพื้นที่เร่งด่วน	เร่งรัดการจัดระเบียบสายสื่อสาร และนำสายลงใต้ดินในพื้นที่เร่งด่วน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

นโยบายปี 2566	นโยบายของ กสทช. ปี 2567	การเชื่อมโยงและความต่อเนื่อง
5.การพัฒนามาตรฐานสากลและสร้างผลกระทบเชิงบวก	มุ่งสู่มาตรฐานสากลในการกำกับดูแลและสร้างความร่วมมือระดับนานาชาติ	ขยายผลโดยการกำกับดูแลที่อิงหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Regulator) และการสนับสนุนการวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น 5G
6.การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	เน้นการพัฒนากลไกการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการยกระดับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในสังคมดิจิทัล	ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการต่าง ๆ และพัฒนากลไกให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
7.การรักษามาตรฐานคุณธรรมและความโปร่งใส	รักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมระดับ AA และพัฒนาให้ยั่งยืน	เพิ่มเป้าหมายให้คะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 และมุ่งพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป

หมายเหตุ ผลการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายของ กสทช. จำนวน 22 เรื่อง มีการอธิบายไว้ในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.1 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 ที่เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค พบว่า ประชาชนเห็นว่านโยบายของ กสทช. ในปี 2567 มุ่งส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในหลายมิติ โดยเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างเท่าเทียม พร้อมทั้งยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลด้วยกลไกที่ทันสมัยและการป้องกันภัยไซเบอร์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและการจัดกิจกรรม รวมถึงสนับสนุนการผลิตเนื้อหาในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มีคุณภาพและสร้างสรรค์ ตลอดจนพัฒนากฎหมายและมาตรการที่สอดคล้องกับบริบทยุคดิจิทัล เพื่อคุ้มครองสิทธิและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยีสำหรับผู้ด้อยโอกาสในสังคม

เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนที่เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่ม เสนอแนะว่า ต้องการให้ กสทช. แก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามไซเบอร์ผ่านการพัฒนาระบบกรองเบอร์โทรศัพท์ การแจ้งเตือนภัย และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงตรวจสอบการควมรวมกิจการของผู้ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อป้องกันการผูกขาด และส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม พร้อมเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น โครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล ลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล ปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัย



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ให้ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับกลุ่มเปราะบาง และขยายการให้บริการ USO Net ในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ที่มีคนพิการเพื่อความครอบคลุมและเท่าเทียมทางดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. การพัฒนาและปรับปรุงระบบป้องกันภัยไซเบอร์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์

1.1 จัดตั้งระบบ กรองเบอร์โทรศัพท์อัตโนมัติ ที่สามารถบล็อกเบอร์โทรศัพท์ที่ต้องสงสัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยแบบเรียลไทม์ผ่าน SMS หรือแอปพลิเคชันมือถือ

1.2 สร้างกลไกความร่วมมือกับหน่วยงานด้านความปลอดภัยไซเบอร์และผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อยกระดับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและลดความเสี่ยงจากการโจรกรรมข้อมูล

2. การกำกับดูแลการรวบรวมกิจการเพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

2.1 จัดทำ เกณฑ์ประเมินผลกระทบ ของการรวบรวมกิจการต่อผู้บริโภคและตลาด รวมถึงออกมาตราการป้องกันการผูกขาด และส่งเสริมการแข่งขันด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาด

2.2 สร้างกลไกการกำกับดูแลเชิงรุกโดยพิจารณาผลกระทบระยะยาวต่อค่าบริการและคุณภาพของบริการที่ประชาชนได้รับ

3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อความครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำ

3.1 เร่งการขยายโครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะพื้นที่ชนบทและพื้นที่ที่มีประชากรเปราะบาง เช่น คนพิการและผู้สูงอายุ

3.2 ส่งเสริมการพัฒนาศูนย์ USO Net ในพื้นที่ที่ยังไม่มีการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล พร้อมสนับสนุนบริการที่ออกแบบเฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบาง

4. การปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัยให้มีความครอบคลุมและเหมาะสม

4.1 พัฒนาระบบ แจ้งเตือนภัยผ่านมือถือ (Cell Broadcasting System) ให้สามารถส่งข้อความที่ปรับแต่งให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย

4.2 สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นและองค์กรชุมชนเพื่อสร้างเครือข่ายการแจ้งเตือนภัยที่เชื่อมโยงกับประชาชนโดยตรง

5. การส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและการมีส่วนร่วม

5.1 เปิดช่องทาง ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ให้ประชาชนสามารถส่งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือรายงานปัญหาได้อย่างสะดวก

5.2 จัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการในระดับท้องถิ่นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะโดยตรงจากกลุ่มประชากรหลากหลายกลุ่ม

6. การส่งเสริมความยั่งยืน

6.1 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และความคืบหน้าในการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างความไว้วางใจจากประชาชน

6.2 นำนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืนมาใช้ เช่น การลดการใช้เอกสารในกระบวนการทำงานขององค์กรและส่งเสริมการลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์ในการดำเนินงาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
3. ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช.	ระดับของการกำหนดนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	ระดับดี	กสทช. ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ได้ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ในระดับดีมาก ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ได้ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ในระดับดี ระดับพอใช้ สามารถกำหนดนโยบายให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดแผนปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ได้ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ในระดับพอใช้	กสทช. ระดับดีมาก กสทช. สามารถกำหนดนโยบายให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงาน ได้ครบถ้วนตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ จึงอยู่ในเกณฑ์ ระดับดีมาก

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้สามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ระดับดีมาก ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้สามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ระดับดี ระดับพอใช้ สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้สามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	เลขาธิการ กสทช. ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้สามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. หน้าที่ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ระดับดี คือ มีผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช. ครบตามที่ระบุไว้ แต่จากผลการเก็บข้อมูลรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค ประชาชนยังต้องการให้มีการควบคุม สั่งการและกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ให้สามารถส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้วยการทำงานที่รวดเร็ว ทัวถึง เท่าเทียมกันให้มากกว่าในปัจจุบัน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

หมายเหตุ ผลการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช. มีการอธิบายไว้ในบทที่ 5

การดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม

กสทช. ได้ดำเนินการปรับปรุงแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2567) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความทันสมัยในการบริหารจัดการ โดยเน้นการจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สาธารณะ ชุมชน และธุรกิจ เช่น คลื่นสำหรับการแพทย์และเทคโนโลยี รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ (National Spectrum Monitoring Center) เพื่อแก้ปัญหาการรบกวนคลื่นและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งาน นอกจากนี้ยังพัฒนาความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อลดปัญหาการรบกวนบริเวณชายแดน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปรับปรุงแผนและการจัดสรรคลื่น ทั้งหมดนี้มุ่งส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่ทันสมัยและเท่าเทียม

จากผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ เลขาธิการ กสทช. ได้ดำเนินการกำกับดูแลและขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามนโยบายในแผนแม่บทอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ที่ทันสมัย เช่น การวางแผนจัดสรรคลื่น 850 MHz, 1500 MHz, 2100 MHz และ 2300 MHz เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต การจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ (National Spectrum Monitoring Center) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการควบคุมการใช้งานและแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่น รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปรับปรุงแผนแม่บท นอกจากนี้ยังได้พัฒนาความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อลดปัญหาการรบกวนชายแดน และสนับสนุนการจัดสรรคลื่นสำหรับบริการสาธารณะและชุมชน ตลอดจนการตรวจสอบและควบคุมการใช้งานคลื่นเพื่อสร้างเสถียรภาพและความปลอดภัยในระบบโทรคมนาคม ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของเลขาธิการ กสทช. ในการผลักดันการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนแม่บทเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. การพัฒนาและส่งเสริมการใช้คลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สาธารณะ

1.1 จัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติมสำหรับภาคส่วนที่มีความสำคัญ เช่น การแพทย์ การศึกษา และเทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

1.2 สร้างกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อให้การใช้คลื่นความถี่เกิดประโยชน์สูงสุดและตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม

2. การพัฒนากลไกกำกับดูแลและการป้องกันการรบกวนคลื่นความถี่

2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ (National Spectrum Monitoring Center) ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นอย่างรวดเร็ว

2.2 บูรณาการความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการจัดการคลื่นความถี่บริเวณชายแดน เพื่อป้องกันการรบกวนข้ามพรมแดนและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3. การเสริมสร้างสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ส่งเสริมการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชนบท โดยการขยายโครงข่าย USO Net และพัฒนาความครอบคลุมของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

4. การสร้างมาตรฐานระดับสากลในการบริหารคลื่นความถี่ พัฒนามาตรฐานการบริหารคลื่นความถี่ให้สอดคล้องกับแนวทางสากล เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและส่งเสริมการแข่งขันในระดับนานาชาติ เพิ่มการมีส่วนร่วมในเวทีระดับโลกเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีด้านการบริหารคลื่นความถี่

5. การเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่และการเยียวยาประชาชน จากการประชุมกลุ่ม ผู้เข้าประชุมได้เสนอว่า

5.1 ผู้ประกอบการ ควรได้รับการเยียวยาตามความเหมาะสมหากมีการเรียกคืนคลื่นความถี่เพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือใช้ประโยชน์ในทางอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อชาติและประชาชน

5.2 ผู้ใช้บริการ หากเกิดความเสียหายกับผู้ให้บริการ เช่น การหยุดให้บริการกะทันหัน กสทช. ควรกำหนดให้ผู้ประกอบการทำการเยียวยาผู้ให้บริการ เช่น ชดเชยค่าเสียหายหรือคืนเงินค่าบริการ

ซึ่งในประเด็นของการเยียวยาค่าเสียหาย ประธาน กตป. และ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ระบุว่า การเยียวยาต้องเป็นไปตามกรอบกฎหมาย และควรพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป โดยเน้นว่า ประชาชนต้องไม่ถูกเอาเปรียบ และผู้ประกอบการควรได้รับสิทธิในการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม

การดำเนินงานตามแผนการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563)

กสทช. มีเป้าหมายพัฒนาการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและศักยภาพด้านอวกาศของประเทศไทย โดยกำหนดนโยบายการจัดสรรสิทธิโคจรใหม่ เช่น การคัดเลือกแบบ Beauty Contest และสนับสนุนการรักษาสิทธิในวงโคจรสำคัญ เช่น ตำแหน่ง 50.5 องศาตะวันออก พร้อมทั้งส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เช่น ไทยคมและ SpaceX ในการพัฒนาประสิทธิภาพของดาวเทียม รวมถึงผลักดันประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการยิงจรวดในภูมิภาค โดยมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามแผนที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศของประเทศในระยะยาว

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทในการควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ดำเนินการตามแผนแม่บทกิจการดาวเทียม โดยเน้นการจัดสรรสิทธิโคจรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การปรับปรุงแบบคัดเลือกให้เหมาะสมกับตลาด การรักษาสิทธิวงโคจรกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) และส่งเสริมความร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนาดาวเทียมและเทคโนโลยีอวกาศ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอวกาศ เช่น การผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการยิงจรวดในภูมิภาค พร้อมมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ปฏิบัติตามแผนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจของประเทศ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. พัฒนากลไกการจัดสรรสิทธิวงโคจรที่ยืดหยุ่นและจูงใจ ปรับกระบวนการคัดเลือกให้ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด เช่น การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือพิจารณาเกณฑ์แบบผสมผสานระหว่างการประมูล และ Beauty Contest เพื่อดึงดูดผู้ประกอบการรายใหม่
2. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดาวเทียมเพื่อการกระจายสัญญาณ นำเทคโนโลยีอวกาศและดาวเทียมมาใช้ในการกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารในพื้นที่ชนบทและห่างไกลที่โครงสร้างพื้นฐานภาคพื้นดินไม่สามารถเข้าถึงได้ และรองรับเทคโนโลยี 5G และ 6G ในอนาคต
3. จัดสรรและบริหารคลื่นความถี่วงโคจรดาวเทียม กำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรคลื่นความถี่วงโคจรดาวเทียมที่เป็นธรรม เพื่อใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมสนับสนุนการลงทุน จากภาคเอกชนและพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
4. สร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการดาวเทียม สนับสนุนการกระจายอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียมในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มด้อยโอกาส โดยให้การสนับสนุนผู้ประกอบการเอกชนในการลงทุนในพื้นที่ที่ไม่คุ้มค่า
5. พัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น GISTDA เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีดาวเทียมอย่างยั่งยืนและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน
6. เตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล สนับสนุนการสื่อสารผ่านดาวเทียมที่พร้อมรองรับ Full Digital ในอนาคตและความต้องการใช้ความถี่ที่เพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

การดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (ฉบับปรับปรุง)

กสทช. ได้กำหนดนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนากิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและบริบทสังคม โดยมีการจัดทำมาตรฐานและการอนุญาตระบบดิจิทัล การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและสื่อที่หลากหลาย การกำกับดูแลเนื้อหาให้มีคุณภาพ และสร้างสรรค์ การพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการและกำกับดูแลเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและ ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ทั้งนี้เน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบวิทยุและโทรทัศน์ในระดับชุมชนและระดับประเทศ

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทโดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ระบบดิจิทัล การพัฒนามาตรฐานเทคนิค การส่งเสริมเนื้อหาที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการขบวนการอนุญาตและกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เลขาธิการ กสทช. ยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้ประกอบการในกระบวนการพัฒนา



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

นโยบาย เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สอดรับกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงและสร้างประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล 5 ภาค พบว่า ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียง ได้แก่

- 1) โฆษณาหลอกลวง เกินจริง/ เนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์/เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 2) ขาดงบประมาณการสนับสนุนวิทยุชุมชนและการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมูลคลื่นความถี่ยังไม่ชัดเจน

ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรทัศน์ ได้แก่

- 1) ปัญหารายการที่มีโฆษณาเป็นจำนวนมาก แต่เสนอเนื้อหาสาระจำนวนน้อย
- 2) ปัญหาการถูกเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวงเกินจริงกระทบต่อสุขภาพ
- 3) ปัญหาขาดข่าวสาร/เนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- 4) ปัญหาอัตราค่าบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกไม่เป็นธรรม
- 5) ปัญหาขาดการใช้ภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินในรายการโทรทัศน์
- 6) ปัญหาสัญญาณโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมขาดหายเมื่อเกิดฝนตก

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. ส่งเสริมการศึกษาและความตระหนักรู้ด้านดิจิทัล จัดโครงการหรือแพลตฟอร์มให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล เช่น การใช้งานวิทยุและโทรทัศน์ระบบดิจิทัล และการปกป้องสิทธิผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างทั่วถึง

2. ส่งเสริมผู้ประกอบการรายใหม่ในระดับชุมชน โดยเฉพาะในกิจการวิทยุชุมชนและโทรทัศน์ท้องถิ่น เพื่อเพิ่มความหลากหลายของเนื้อหาและสะท้อนเสียงของชุมชนได้อย่างแท้จริง

3. กำหนดแนวทางการกำกับดูแลบริการ Video on Demand และ Video Sharing Platform ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล แต่ไม่เพิ่มภาระเกินจำเป็นกับผู้ให้บริการขนาดเล็ก เพื่อกระตุ้นนวัตกรรมและการแข่งขัน

4. การควบคุมเนื้อหาและโฆษณาหลอกลวงให้เข้มงวดมากขึ้น จัดตั้งระบบตรวจสอบโฆษณาอย่างเคร่งครัด ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นเนื้อหาที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือขัดต่อหลักการแพทย์ พร้อมกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนต่อผู้กระทำผิด เช่น การระงับโฆษณาและการเพิกถอนใบอนุญาต

5. เข้มงวดกวดขันเรื่องการกำหนดสัดส่วนเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ในรายการโทรทัศน์ สนับสนุนการผลิตเนื้อหาคุณภาพสูงแก่ผู้ผลิตรายการที่มีคุณภาพ เช่น รายการเพื่อการศึกษา หรือรายการที่ส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ

6. ควบคุมค่าบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก กำหนดเพดานราคาที่เหมาะสมสำหรับบริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และจัดทำมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การคืนเงินในกรณีที่สัญญาณขัดข้อง

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

7. ปรับปรุงการให้บริการภาษามือ บังคับใช้กฎหมายให้รายการข่าวหรือสารคดีที่มีเนื้อหาสำคัญต้องมีการแปลภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

8. ปรับปรุงระบบสัญญาณดาวเทียม

9. ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียมให้สามารถใช้งานได้แม้ในสภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และผลักดันการพัฒนาระบบโทรทัศน์ดิจิทัลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมถึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านจากสัญญาณอนาล็อกเป็นดิจิทัลในพื้นที่ห่างไกล

การดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571)

กสทช. ได้กำหนดนโยบายภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571) เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมใน 5 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันและการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการใหม่ การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและเพิ่มการเข้าถึงบริการการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการให้เหมาะสมกับนิเวศอุตสาหกรรมดิจิทัล และการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายและเทคโนโลยี เช่น 5G และ eSIM/iSIM การปรับปรุงการกำกับดูแลและความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและป้องกันภัยคุกคามทางดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความยั่งยืนในภาคโทรคมนาคมของประเทศไทย

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม โดยเน้นการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ผ่านการกำกับดูแลการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคม การจัดสรรทรัพยากรความถี่ให้เกิดประสิทธิภาพ การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล การส่งเสริมการแข่งขันในตลาด และการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาในระดับชาติ เช่น การปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและแผนแม่บทของ กสทช. ถูกนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล 5 ภาค พบว่า ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม ได้แก่

1) ปัญหาการหลอกลวงโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ เช่น การโทรศัพท์หลอกลวง การส่ง SMS หลอกลวง (โฆษณา ดูดวง ใ้หาย ข่าวดารา บันเทิง ค่าดาวนโหลด เพลง/คลิป) และลิงก์ปลอมที่นำไปสู่การโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล

2) ปัญหาด้านการเข้าถึงและคุณภาพของสัญญาณโทรคมนาคม มีความไม่ครอบคลุมและความไม่เสถียรของสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล เช่น เขตภูเขา ชายแดน และชุมชนชนบท

3) คุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามโฆษณา

4) ปัญหาขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนโครงการ USO Net



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงในพื้นที่ห่างไกล กสทช. ควรเพิ่มงบประมาณและส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับพื้นที่ชนบท เช่น ดาวเทียมบรอดแบนด์และโครงข่ายไร้สายความเร็วสูง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม พร้อมทั้งสนับสนุนโครงการ USO Net ให้ขยายครอบคลุมกลุ่มเปราะบางมากขึ้น
2. กสทช. ควรจัดทำแคมเปญการศึกษาเรื่องสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยคุกคามทางดิจิทัล เช่น การแจ้งเตือนภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านข้อความหรือแอปพลิเคชันให้เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พัฒนาระบบตรวจจับและบล็อกเบอร์โทรศัพท์หรือ SMS ที่มีลักษณะหลอกลวงโดยอัตโนมัติ พร้อมทั้งร่วมมือกับผู้ให้บริการเครือข่ายในการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการเมื่อมีการตรวจพบพฤติกรรมที่น่าสงสัย เช่น ลิงก์ปลอมหรือข้อความหลอกลวง พร้อมทั้งกำหนดบทลงโทษที่เข้มงวดสำหรับผู้กระทำการหลอกลวงผ่านโทรคมนาคม พร้อมทั้งประสานงานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสืบสวนและดำเนินคดี
3. กสทช. ควรประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล และผู้ให้บริการโครงข่าย เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มาตรการกำกับดูแลที่ทันสมัย และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมดิจิทัลให้เติบโตอย่างยั่งยืน
4. สร้างระบบติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ควรจัดทำระบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บท เช่น การติดตามความครอบคลุมของโครงข่ายและความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการโทรคมนาคม เพื่อปรับปรุงนโยบายให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ประจำปี 2567 ผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
4. การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับของการดำเนินการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับดี	<u>กสทช.</u> ระดับดีมาก ได้มีประกาศ กสทช. วันที่ 29 มีนาคม 2566 เรื่องประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. ลงในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว และได้กำหนดนโยบายหลักเกี่ยวกับการจัดทำประมวลจริยธรรมและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม อยู่ในระดับดีมาก ระดับดี ได้มีประกาศ กสทช. วันที่ 29 มีนาคม 2566 เรื่องประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. ลงในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว และได้กำหนดนโยบายหลักเกี่ยวกับการจัดทำประมวลจริยธรรมและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม อยู่ในระดับดี ระดับพอใช้ ได้มีประกาศ กสทช. วันที่ 29 มีนาคม 2566 เรื่องประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. ลงในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว และได้กำหนดนโยบายหลักเกี่ยวกับการจัดทำประมวลจริยธรรมและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม อยู่ในระดับพอใช้	<u>กสทช.</u> ระดับดีมาก ได้มีประกาศ กสทช. วันที่ 29 มีนาคม 2566 เรื่องประกาศ กสทช. เรื่อง ประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. และ แนวทางการปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. ลงในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว และได้กำหนดนโยบายหลักเกี่ยวกับการจัดทำประมวลจริยธรรมและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม อยู่ในระดับดีมาก

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ): หมายถึง การบรรลุผลของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ พิจารณาจากการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และนโยบายต่าง ๆ ประจำปี 2567 รวมถึงผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลและนโยบายการกำกับดูแลที่ดีของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลระดับดีมาก ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ระดับดี ระดับพอใช้ สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลระดับดีมาก เห็นได้จากการได้รับรางวัล ITA ได้คะแนน ITA 97.27 คะแนนสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายที่กำหนดที่คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ใน 2567 กสทช. ได้จัดสรรงบประมาณ 6,607,500 บาท เพื่อสนับสนุนการยกระดับธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างของบุคลากร

จากผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค และการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ประชาชนชื่นชมนโยบายการพัฒนาสัญญาณโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทและห่างไกล รวมถึงการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น การพัฒนาบริการ USO Net และการขยายอินเทอร์เน็ตฟรีในชุมชน ได้รับการยอมรับว่าเพิ่มโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยี อีกทั้ง กสทช. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความพยายามในการให้บริการอย่างเท่าเทียม แม้ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด แสดงถึงเจตนาที่ดีขององค์กรในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้การกำหนดนโยบายของ กสทช. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนได้สะท้อนถึงความต้องการและข้อกังวลของประชาชนที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ การกำหนดนโยบายจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีแก้ไขปัญหาเชิงรุกและเร่งด่วน เช่น การจัดการภัยคุกคามทางเทคโนโลยีและการปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากร รวมถึงผู้พิการ การควบคุมค่าใช้จ่ายโทรคมนาคมและการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อป้องกันการผูกขาดและลดภาระค่าบริการของประชาชน

นอกจากนี้ การกำหนดนโยบายควรเน้นการพัฒนาบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบทและห่างไกลให้ครอบคลุมและเสถียร เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยี รวมถึงการเร่งขยายโครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ทั่วถึง ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลนโยบายและโครงการต่าง ๆ ควรมีความชัดเจนและครอบคลุม เพื่อให้ประชาชนเข้าใจบทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. มากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบทบาทของ กสทช. และส่งเสริมการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงสะท้อนถึงบทบาทสำคัญของเลขาธิการ กสทช. ในการควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงาน โดยเลขาธิการต้องเร่งแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เช่น การจัดการภัยคุกคามทางเทคโนโลยี การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย และการเพิ่มความครอบคลุมของบริการโทรคมนาคมในกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการ นอกจากนี้ เลขาธิการต้องกำกับการกำหนดนโยบายด้านค่าใช้จ่ายโทรคมนาคมให้เหมาะสมและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ป้องกันการผูกขาด รวมถึงการขยายโครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมพื้นที่ชนบทและชายขอบ ตลอดจนกำกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลนโยบายและโครงการสำคัญให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ เลขาธิการยังต้องติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างยั่งยืน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. พัฒนากลไกจัดการปัญหาเร่งด่วนและภัยคุกคามทางเทคโนโลยี จัดตั้ง Anti-Online Scam Operation Center ที่ทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อเฝ้าระวังและตอบสนองต่อปัญหาความปลอดภัยไซเบอร์ เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. เร่งพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยที่ครอบคลุมและเข้าถึงทุกกลุ่ม ปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้พิการ ด้วยการพัฒนารูปแบบแจ้งเตือนที่หลากหลาย เช่น เสียง ข้อความ และการสั่น พร้อมจัดหาช่องทางการแจ้งเตือนพิเศษที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
3. ควบคุมและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ออกมาตรการควบคุมการผูกขาดในกรณีการควบรวมกิจการของผู้ให้บริการโทรคมนาคม พร้อมกำหนดเกณฑ์การกำกับดูแลด้านค่าบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าค่าบริการเหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพ และไม่เป็นการเกินไปสำหรับประชาชน
4. ขยายการเข้าถึงเทคโนโลยีในพื้นที่ชนบทและชายขอบ จัดสรรงบประมาณลงทุนในพื้นที่ชนบทและชายขอบ พร้อมกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับการขยายโครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดภายในกรอบเวลาที่กำหนด
5. ยกระดับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่เน้นการสื่อสารเชิงรุก ใช้ช่องทางที่หลากหลายในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับนโยบายและโครงการต่าง ๆ พร้อมจัดทำเอกสารหรือสื่อที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มรับทราบและเข้าใจบทบาทของ กสทช.
6. ติดตามและประเมินผลเชิงรุก จัดตั้งระบบติดตามและประเมินผลที่มีส่วนร่วมจากประชาชน เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้งานจริง นำไปสู่การปรับปรุงนโยบายและโครงการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน): หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้จากประสบการณ์ การนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับใช้ การมีความคิดริเริ่ม การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การยอมรับและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพัฒนาคุณลักษณะการทำงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การจัดการและ การพัฒนาทรัพยากร บุคคลของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้มีความ พร้อมในการบริการตาม สิทธิที่ประชาชนควร ได้รับ	จำนวนโครงการที่มี การจัดการและ การพัฒนาทรัพยากร บุคคลของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้มี ความ พร้อมในการบริการ ตามสิทธิที่ประชาชน ควรได้รับ	ระดับดี	กสทช. ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายหลักให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็นนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรให้ทันกับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับดีมาก ระดับดี สามารถกำหนดนโยบายหลักให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็นนโยบายและ แนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรให้ทันกับเทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลงไป ในระดับดี ระดับพอใช้ สามารถกำหนดนโยบายหลักให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็นนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรให้ทันกับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับพอใช้ เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแล สำนักงาน กสทช. ให้การดำเนินโครงการจัดการและการ	กสทช. ระดับดีมาก สามารถกำหนดนโยบายหลักให้ สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไป กำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการ พัฒนาบุคลากรให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ไป ในระดับดีมาก เนื่องจากในปี 2567 มีนโยบาย ในการพัฒนาบุคลากรและงบประมาณการ ดำเนินการอย่างชัดเจน เลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับ ดูแลสำนักงาน กสทช. ให้การดำเนินโครงการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน): หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้จากประสบการณ์ การนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับใช้ การมีความคิดริเริ่ม การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การยอมรับและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพัฒนาคุณลักษณะการทำงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
			พัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. มีความสำเร็จ เพื่อให้มีความพร้อมในการบริการตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับ ร้อยละ 100 ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้การดำเนินโครงการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. มีความสำเร็จ เพื่อให้มีความพร้อมในการบริการตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับร้อยละ 80 ระดับพอใช้ สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้การดำเนินโครงการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. มีความสำเร็จ เพื่อให้มีความพร้อมในการบริการตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับ ต่ำกว่าร้อยละ 60	จัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. มีความสำเร็จ เพื่อให้มีความพร้อมในการบริการตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับ ร้อยละ 100 (1) ได้รับ "รางวัลผู้นำองค์กรดิจิทัลดีเด่น" (2) มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 ของสำนักงาน กสทช. ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแล ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ปี 2567 ระบุว่า กสทช. ได้มีการยกระดับองค์กรให้มีขีดความสามารถทางวิชาการสูงและมาตรฐานระดับสากล โดยอนุมัติโครงการและให้งบประมาณดำเนินโครงการสำคัญทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น การอบรมบุคลากรด้าน Economic Regulation กับมหาวิทยาลัยพลริต้า การสัมมนาเรื่องการกำกับดูแล AI ในการสื่อสาร กิจกรรม NBTC Accessible Touch 2024 เพื่อถ่ายทอดความรู้ด้านยุทธศาสตร์การสื่อสาร การอบรมกฎหมายและการกำกับดูแลเนื้อหารายการ และพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พบว่า ในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น ยังมีปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีจำนวนจำกัดในพื้นที่ โดยเฉพาะงานนอกใบอนุญาต การขาดนิติกรประจำเขต และงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องดูแลทั้งกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสที่ต้องการการดูแลและการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางที่เหมาะสม ที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะว่าต้องปรับแก้โดยใช้แนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อรวบรวมคำร้องและแก้ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีจำนวนจำกัด ซึ่งการแก้ไขปัญหานี้เป็นบทบาทของเลขาธิการ กสทช.

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์

1. เร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในส่วนภูมิภาค จัดอบรมเชิงปฏิบัติการในระดับภูมิภาคเพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น กฎหมาย การออกใบอนุญาต การคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมเพิ่มการอบรมสำหรับบุคลากรส่วนภูมิภาค เช่น การกำกับดูแลเทคโนโลยีใหม่
2. พัฒนากลไกสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มเปราะบาง พัฒนาช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ระบบสายด่วนหรือแอปพลิเคชันที่รองรับการใช้งานสำหรับผู้พิการ รวมถึงการจัดทำคู่มือหรือวิดีโอสื่อสารที่มีรูปแบบเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุและกลุ่มด้อยโอกาส เพื่อให้ข้อมูลและการช่วยเหลือเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว
3. ปรับปรุงการจัดสรรบุคลากรในระดับพื้นที่ ศึกษาความต้องการบุคลากรในแต่ละพื้นที่และจัดสรรทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม โดยใช้ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบจำนวนคำร้อง ปัญหาที่พบในแต่ละพื้นที่ และความเร่งด่วนของการดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรอย่างตรงจุด
4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น พัฒนาร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มอาสาสมัครในพื้นที่ เพื่อช่วยสนับสนุนงานบริการและการให้ข้อมูลแก่ประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและห่างไกล
5. ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สามารถใช้ในการออกใบอนุญาต การติดตามคำร้อง และการคุ้มครองผู้บริโภคแบบครบวงจร รวมถึงการสร้างระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานส่วนกลางและระดับภูมิภาค เพื่อช่วยลดภาระงานของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

**การรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ CIPPI model เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ
สำนักงาน กสทช. [ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process)
ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product) และด้านผลกระทบ (Impact)]**

ด้านบริบท (Context)				
หมายถึง บริบทและสภาพแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
ดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่สอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	ระดับดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่สอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อม	ระดับดี	ระดับดีมาก การดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีผลการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับดีมาก โดยมีวิเคราะห์ วางแผนและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างทันทางที่และเป็นระบบ ระดับดี การดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีผลการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับดี โดยมีการตอบสนองต่อตามกระบวนการตามสถานการณ์ที่สามารถดำเนินการได้ ระดับพอใช้ การดำเนินงานและการบริหารงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีความสอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปแต่เป็นการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า	ระดับดี ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย 3.50 คือ ระดับดี -ผลจากการเก็บข้อมูลรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค พบว่า การดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีผลการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับดี มีการพัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของทิศทางและบริบทยุคดิจิทัล



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

จากสภาพบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ได้ส่งผลต่อการดำเนินงานและการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทำให้ประชาชนมีการเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการดิจิทัล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและเปิดโอกาสในด้านการศึกษาและการแพทย์ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลผ่านเทคโนโลยี 5G และดาวเทียม อย่างไรก็ตาม กลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ ยังคงเผชิญอุปสรรคจากต้นทุนที่สูงและการขาดการสนับสนุนความเสี่ยงทางดิจิทัล เช่น การหลอกลวงออนไลน์และการโจมตีไซเบอร์ ส่งผลให้ประชาชนขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีและเน้นย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) แม้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลจะช่วยลดช่องว่างในบางด้าน แต่ความเหลื่อมล้ำยังคงอยู่ในแง่การใช้งานอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายสูง ขณะเดียวกัน การบริโภคสื่อออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นแทนทีวี ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการรับข้อมูลที่ผิดพลาดและส่งผลต่อสมรรถภาพการทำงานและสุขภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่เป็นประโยชน์

1. พัฒนากลไกสนับสนุนกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงเทคโนโลยี จัดโครงการอบรมการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและจัดอบรมในชุมชน
2. เพิ่มความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) จัดทำสื่อรณรงค์และหลักสูตรออนไลน์ที่เน้นการป้องกันการหลอกลวงทางออนไลน์ เช่น การรู้ทันแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ร่วมมือกับหน่วยงานการศึกษาและภาคเอกชนในการเผยแพร่ความรู้ดิจิทัลสู่ชุมชน
3. ส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยี เพิ่มจำนวนการจัดตั้งศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตในชุมชนที่ให้บริการฟรีสำหรับกลุ่มด้อยโอกาส

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)				
หมายถึง การประเมินความเหมาะสมของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ประกอบด้วย การจัดสรรงบประมาณ ความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวนบุคลากรศักยภาพบุคลากร ความพร้อมของอุปกรณ์ในการดำเนินการ และอาคารสถานที่ เป็นต้น				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ) ต่อบุคลากร อุปกรณ์ในการดำเนินงาน เทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน และอาคารสถานที่ของสำนักงาน กสทช.	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่ออุปกรณ์ในการดำเนินงาน เทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน และอาคารสถานที่ของสำนักงาน กสทช.	ระดับดี	ระดับดีมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อุปกรณ์ในการดำเนินงาน เทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน และอาคารสถานที่ของสำนักงาน กสทช. ระดับดีมาก ระดับดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อุปกรณ์ในการดำเนินงาน เทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน และอาคารสถานที่ของสำนักงาน กสทช. ระดับดี ระดับพอใช้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อุปกรณ์ในการดำเนินงาน เทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน และอาคารสถานที่ของสำนักงาน กสทช. ระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	ระดับดี -ปัจจัยนำเข้า/ทรัพยากร (Input) เพื่อการดำเนินการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของสำนักงาน กสทช. ในปี 2567 ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย 3.46 คือ ระดับดี มีความเพียงพอด้านบุคลากรและทรัพยากรในการให้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน กสทช. และมีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะและประชาชนเป็นสำคัญ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สำนักงาน กสทช. มีความพร้อมในการดำเนินโครงการสำคัญที่ตอบโจทย์ปัญหาเร่งด่วน เช่น การพัฒนาสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบท การควบคุมโฆษณาเกินจริง และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิการสื่อสาร พร้อมทั้งมีการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปัญหา เช่น การจัดการคลื่นความถี่และพัฒนาคุณภาพบริการ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการทั้งประชาชนและผู้ประกอบการ

สำนักงาน กสทช. ควรปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ สิทธิที่ควรได้รับ และการใช้งบประมาณอย่างชัดเจน รวมถึงขยายบริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมให้ครอบคลุมและเสถียรในพื้นที่ชนบทและห่างไกล พร้อมทั้งพัฒนาการเข้าถึงบริการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส การขาดทรัพยากร บุคลากร และโครงสร้างพื้นฐานในบางพื้นที่ควรได้รับการแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้ การจัดการปัญหาเร่งด่วน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามทางไซเบอร์ ควรดำเนินการอย่างรวดเร็วและมีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นมากขึ้น พร้อมยกระดับผลการดำเนินงานผ่านการสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ ทั้งนี้ ควรปรับปรุงแบบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง เช่น การใช้สื่อออนไลน์และสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่เป็นประโยชน์

1. พัฒนาโครงการตอบโจทย์ปัญหาเร่งด่วน

1.1 เร่งดำเนินโครงการพัฒนาสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทและห่างไกล เพื่อเพิ่มความครอบคลุมและเสถียรของบริการ

1.2 จัดทำมาตรการเข้มงวดในการควบคุมโฆษณาเกินจริงและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมเปิดช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนได้อย่างสะดวก

1.3 การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการโจมตีทางไซเบอร์ โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบแจ้งเตือนภัยดิจิทัลที่สามารถเตือนประชาชนแบบเรียลไทม์ให้ครอบคลุมและทั่วถึง

2. ปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

2.1 จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ วิทยุชุมชน และการจัดกิจกรรมในพื้นที่

2.2 ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลสิทธิและบริการได้ง่าย

3. แก้ไขปัญหาการขาดทรัพยากรและบุคลากร



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

3.1 จัดสรรบุคลากรเพิ่มเติมในพื้นที่ชนบทและห่างไกล โดยพัฒนาระบบการจัดการงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อลดภาระงาน

3.2 สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อเพิ่มกำลังสนับสนุนและใช้ทรัพยากรร่วมกัน

4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

ลงทุนในโครงข่ายดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ เช่น การขยายโครงข่าย 5G ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบท

5. ส่งเสริมธรรมาภิบาล

5.1 เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งบประมาณและผลการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. พร้อมจัดทำรายงานสรุปสำหรับประชาชนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

5.2 จัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับนโยบายและโครงการ เพื่อสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะที่แท้จริง

6. ปรับรูปแบบการกำกับดูแลตามพฤติกรรมผู้บริโภค

6.1 พัฒนาแนวทางกำกับดูแลที่รองรับการใช้สื่อออนไลน์และสมาร์ทโฟน เช่น การตรวจสอบคุณภาพบริการดิจิทัลและป้องกันเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม

6.2 ส่งเสริมการสร้างความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) ผ่านการจัดอบรมและกิจกรรมในชุมชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) หมายถึง การประเมินกระบวนการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	ระดับการได้รับข้อมูลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับดี	ระดับดีมาก ประชาชน (ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย) มีการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ระดับดีมาก (มีการรับรู้ทั่วถึง) ระดับดี ประชาชน (ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย) มีการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ระดับดี (มีการรับรู้ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่) ระดับพอใช้ ประชาชน (ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย) มีการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ต่ำกว่าระดับดี (รับรู้บางส่วน แต่ไม่ทั่วถึง)	ระดับดี มีการจัดสรรงบประมาณสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะ ในปี 2567 จำนวน 118,945,300.00 บาท แต่ผลการเก็บข้อมูล Public hearing ในภาพรวมมีการรับรู้ในระดับดีในกลุ่มของผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐที่มีการติดต่อกับสำนักงาน กสทช. แต่มีการรับรู้ในระดับพอใช้ในกลุ่มประชาชนทั่วไป สำหรับการเก็บแบบสอบถามในภาพรวมได้ค่าเฉลี่ย 3.45 (ระดับมาก = ระดับดี)



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่เป็นประโยชน์

การประชาสัมพันธ์เชิงรุกและต่อเนื่อง	1) วิเคราะห์และรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย 2) กำหนดเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับข่าวสารของประชาชนในแต่ละพื้นที่ 3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และจัดเก็บข้อมูลเพื่อติดตามและประเมินผลการรับรู้ของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ 4) การพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการควรเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความครอบคลุมและเท่าเทียม
การจัดโครงการให้ความรู้และฝึกอบรม	5) จัดการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในหลายจังหวัด โดยเฉพาะประเด็นด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โทรคมนาคม และช่องทางร้องเรียนต่อ กสทช. 6) แจ้งช่องทางการสื่อสารและข้อมูลสำคัญให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อและเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น 7) จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อรวบรวมข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ใช้ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนมากขึ้น
การสร้างเครือข่ายในพื้นที่	8) สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น ผู้ประกอบการสื่อท้องถิ่นและผู้นำชุมชน เพื่อใช้ช่องทางเหล่านี้ในการกระจายข้อมูลข่าวสารและดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ 9) จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ในพื้นที่โดยให้ข้อมูลที่ประชาชนเข้าใจง่ายและแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและการมีส่วนร่วม

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) หมายถึง การประเมินกระบวนการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตรวจสอบคลื่นความถี่ในการให้บริการประชาชนในช่วงเวลาน้ำท่วม	ระดับการดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับดี	ระดับดีมาก มีการดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับดีมาก ระดับดี มีการดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับดี ระดับพอใช้ มีการดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับต่ำกว่าระดับดี	ระดับดีมาก จากรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคในการตรวจสอบคลื่นความถี่ มีการดำเนินการกำกับ ดูแล หรือการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับดีมาก และในระหว่างที่เกิดปัญหาน้ำท่วมสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคได้มีการดำเนินการเชิงรุกเพื่อตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในการบริการประชาชน
การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับของการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับดี	ระดับดีมาก ได้มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลระดับดีมาก ระดับดี ได้มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลระดับดี ระดับพอใช้ ได้มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	ระดับดีมาก -การได้รับรางวัล ITA ได้คะแนน ITA 97.27 คะแนนสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายที่กำหนดที่คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) หมายถึง การประเมินกระบวนการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้บริการประชาชน	ระดับความสำเร็จการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับดี	ระดับดีมาก มีความสำเร็จในการดำเนินงานที่มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้บริการประชาชนในระดับประเทศ ระดับดี มีความสำเร็จในการดำเนินโครงการที่มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้บริการประชาชน ระดับพอใช้ มีการดำเนินงานแต่ยังไม่เห็นผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้บริการประชาชน	ระดับดีมาก -การได้รับ "รางวัลรัฐบาลดิจิทัล 2567" (DG Awards 2024)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) หมายถึง การประเมินกระบวนการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การปฏิบัติตามนโยบาย การกำกับดูแลที่ดี	ระดับของ การปฏิบัติตามการ ปฏิบัติตามนโยบายการ กำกับดูแลที่ดี	ระดับดี	ระดับดีมาก ได้มีการปฏิบัติตามหลักนโยบายการ กำกับดูแลที่ดี ระดับดีมาก ระดับดี ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแล ที่ดี ระดับดี ระดับพอใช้ ได้มีการปฏิบัติตามหลักนโยบายการ กำกับดูแลที่ดี ในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	ระดับดีมาก ได้มีการปฏิบัติตามหลักนโยบายการกำกับ ดูแลที่ดี ระดับดีมาก มีผลการดำเนินงานครบ 4 มิติ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

ตารางที่ 8-6 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. ปี 2566 และ ปี 2567

การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	ปี 2566	ปี 2567	การเปลี่ยนแปลง
ความรวดเร็วของขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อประสานงาน [ประสิทธิภาพ (Efficiency)]	3.61	3.57	ลดลง
การปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเหมาะสม [ประสิทธิผล (Effectiveness)]	3.55	3.51	ลดลง
การให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ [การตอบสนอง (Responsiveness)]	3.45	3.53	เพิ่มขึ้น
ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น [ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)]	3.39	3.52	เพิ่มขึ้น
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ [เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)]	3.39	3.55	เพิ่มขึ้น
การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ [หลักนิติธรรม (Rule of Law)]	3.55	3.55	-
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม [ความเสมอภาค (Equity)]	3.55	3.57	เพิ่มขึ้น
การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ ความเข้าใจ ร่วมแก้ปัญหา และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน [การมีส่วนร่วม (Participation/Consensus Oriented)]	3.41	3.52	เพิ่มขึ้น
ความสะดวกของประชาชนในการติดต่อประสานงานกับสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคโดยไม่ต้องเดินทาง			

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	ปี 2566	ปี 2567	การเปลี่ยนแปลง
มาที่สำนักงานส่วนกลางในกรุงเทพฯ โดยการมอบอำนาจในการตัดสินใจและกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานส่วนภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม [การกระจายอำนาจ (Decentralization)]	3.50	3.56	เพิ่มขึ้น
การมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ มีศีลธรรม คุณธรรม ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย และมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Morality & Ethics)	3.53	3.57	เพิ่มขึ้น
ภาพรวม	3.49 ระดับดี	3.55 ระดับดี	เพิ่มขึ้น

จากผลการเก็บข้อมูลจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล ค่าเฉลี่ย 3.55 คือ อยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ดี การที่สำนักงาน กสทช. ได้รับการได้รับรางวัล ITA ได้คะแนน ITA 97.27 คะแนนสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายที่กำหนดที่คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95) นั้นเป็นการดำเนินงานในระดับดีมาก และสำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัล ITA มาอย่างต่อเนื่อง

หมายเหตุ ความแตกต่างระหว่างผลการประเมินโดยการเก็บแบบสอบถาม เกิดจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามอาจสะท้อนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ตอบ ซึ่งอาจมีความคาดหวังหรือข้อจำกัดในการรับรู้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนการประเมิน ITA ใช้เกณฑ์ที่ชัดเจนและมาตรฐานสากลในการวัดประสิทธิภาพ เช่น ความโปร่งใส การปฏิบัติตามกฎหมาย และธรรมาภิบาล ซึ่งมีความครอบคลุมมากกว่าและเน้นด้านการบริหารงานในเชิงนโยบายและกระบวนการภายในองค์กร

การปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเหมาะสม [ประสิทธิผล (Effectiveness)] ที่ได้คะแนนลดลงนั้น ในการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค พบว่า ในด้านความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหาภัยคุกคามทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์และการหลอกลวงออนไลน์ ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบังคับใช้กฎหมายยังมีข้อจำกัดและช่องโหว่ที่ทำให้ฉ้อฉลยังสามารถหลอกลวงประชาชน นอกจากนี้ แม้จะมีนโยบายช่วยเหลือประชาชน เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงการ USO Net และเน็ตประชารัฐ แต่คุณภาพสัญญาณยังไม่เสถียรและครอบคลุมไม่ทั่วถึง อีกทั้งการเข้าถึงบริการเทคโนโลยีของผู้พิการและผู้สูงอายุยังคงมีความไม่เท่าเทียม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ความรวดเร็วของขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ในการติดต่อประสานงาน [ประสิทธิภาพ (Efficiency)] ที่ได้คะแนนลดลงนั้น เห็นได้ชัดในกลุ่มผู้ประกอบการ สื่อมวลชน โดยเฉพาะวิทยุชุมชน แจ้งว่าสำนักงาน กสทช. ในระดับเขตไม่มีข้อมูลเพียงพอ ทำให้ไม่สามารถ ให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการวิทยุได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน และขั้นตอนการตอบใบอนุญาตซับซ้อน สำหรับ ประชาชนทั่วไป จะมีประเด็นในเรื่องของการแจ้งเรื่องร้องเรียน กับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ที่ประชาชนระบุว่า สำนักงาน กสทช. จัดการเรื่องร้องเรียนค่อนข้างช้า และควรมีช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียนและให้ข้อมูลแก่กลุ่มคนพิการโดยเฉพาะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่เป็นประโยชน์

1. พัฒนา One Stop Service สำหรับบริการด้านใบอนุญาต โดยรวมทุกขั้นตอนในจุดเดียว เพื่อลด ความซับซ้อนและเพิ่มความสะดวก อีกทั้งควรเพิ่มข้อมูลและการสื่อสารในระดับเขต โดยจัดทำฐานข้อมูล ออนไลน์ที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงการจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับ กฎระเบียบและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

2. ควรเพิ่มจำนวนนิติกรและศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างครอบคลุม ควรลดขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนลง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มากขึ้น เพราะในปัจจุบัน ประชาชนต้องรอคอยให้ กสทช. แก้ไขปัญหา ซึ่งค่อนข้าง ใช้เวลานาน และประชาชนไม่ทราบการแจ้งสถานะการดำเนินงาน

การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดี

1. นโยบายด้านรัฐสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในปี 2567 สำนักงาน กสทช. มีนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการผลักดัน นโยบายเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ลดขยะพลาสติก และ ลดการใช้พลังงาน ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนทางอ้อมในระยะ ยาว โดยทำให้ประชาชนมีสิทธิในการอยู่อาศัยในสิ่งแวดล้อมที่สะอาดและปลอดภัย ลดมลพิษและรักษา ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านรัฐได้ส่งเสริมความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของสำนักงาน รวมถึงส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของภาคประชาชน ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยการเปิดรับฟังความ คิดเห็นสาธารณะเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ กำหนดนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ แต่เพื่อให้การดำเนินงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนที่เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เสนอแนะว่า ควรขยายพื้นที่ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นมากกว่าที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีการให้ประชาชนได้เข้าไปแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. แต่ก็มีเพียงประชาชนส่วนน้อยที่ทราบข่าวสาร



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

2. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2567 สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตามนโยบายเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นธรรมเสมอภาคโปร่งใสและตรวจสอบได้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างและรักษาคุณภาพของผลประโยชน์ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม จากการเก็บข้อมูลพบว่า ประชาชนมีข้อกังวลเกี่ยวกับการส่งเสริมการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และกำกับดูแลภายใต้มาตรการหลังการรวมธุรกิจ เช่น การรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทูริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) การควบรวมกิจการระหว่าง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด หรือ AWN และ บริษัท ทริบเบิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) หรือ 3BB ซึ่งประชาชนแจ้งว่า การรวมธุรกิจก่อให้เกิดความกังวลในหลายกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคที่มองว่าการควบรวมอาจทำให้เกิดการผูกขาด ส่งผลต่อค่าบริการที่สูงขึ้น และคุณภาพบริการที่ลดลง

3. นโยบายด้านองค์กร

ในปี 2567 สำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมุ่งเน้นกระบวนการทำงานภายในองค์กรที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องของการให้ความสำคัญต่อการป้องกันการทุจริตและการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งเห็นได้จากการที่สำนักงาน กสทช. ได้รับการได้รับรางวัล ITA ได้คะแนน ITA 97.27 คะแนนสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายที่กำหนดที่คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95) นั้นเป็นการดำเนินงานในระดับดีมาก

4. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

ในปี 2567 สำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและส่งเสริมความก้าวหน้าเชิงวิชาการ เช่น การอบรมบุคลากรด้านกฎหมายและการกำกับดูแลเนื้อหารายการ และพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก แต่ยังมีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่ให้บริการประชาชน เช่น จากการสัมภาษณ์บุคลากรสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคระบุว่า “สำนักงานส่วนภูมิภาคมีเจ้าหน้าที่เพียง 16 คนในการดูแล 4 จังหวัด ซึ่งทำให้การดำเนินงานไม่ทันกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น การทำงานด้านการออกใบอนุญาตและตรวจสอบคลื่นความถี่ต้องใช้บุคลากรมาก แต่มีเพียงไม่กี่คนที่รับผิดชอบ” “แม้งบประมาณจะเพียงพอ แต่เครื่องมือและกำลังพลไม่สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง” ดังนั้นจึงควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในสำนักงานส่วนภูมิภาค จัดสรรอัตรากำลังเพิ่มในระดับภูมิภาค เพื่อให้เพียงพอต่อภาระงาน โดยเฉพาะในงานออกใบอนุญาตและตรวจสอบคลื่นความถี่ จัดทำแผนการจ้างงานระยะยาว โดยพิจารณาความต้องการบุคลากรตามปริมาณงานในแต่ละภูมิภาค และเน้นการดึงบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเข้ามาเสริมทีม พัฒนาเทคโนโลยีและเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน

จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์ตรวจสอบคลื่นความถี่แบบพกพา และระบบจัดการข้อมูลใบอนุญาตออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อช่วยลดภาระงานและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (Output/Outcome)				
หมายถึง การประเมินผลผลิตของการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
ผลการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วน ของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 จำนวน 6 นโยบาย ⁴¹	ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567	ระดับดี	ระดับดีมาก สามารถดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 100 (มีผลการดำเนินการครบทั้ง 6 นโยบาย) ระดับดี สามารถการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 80 (มีผลการดำเนินการ 5 นโยบาย) ระดับพอใช้ สามารถการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 น้อยกว่าร้อยละ 80 (มีผลการดำเนินการต่ำกว่า 5 นโยบาย)	ระดับดีมาก สามารถดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี 2567 ร้อยละ 100 (มีผลการดำเนินการครบทั้ง 6 นโยบาย) และมีผลการดำเนินงานที่สำคัญในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน คือ การจัดทำโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและเพื่อสังคมในพื้นที่ขาดแคลนและยังขาดบริการที่ทั่วถึง(เป็นการลดความเหลื่อมล้ำ) สามารถสนับสนุนนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ในเรื่อง E-commerce ชุมชนและTelehealth ได้

⁴¹ ผลการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. จำนวน 6 เรื่อง มีการอธิบายไว้ในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.2 นโยบายเร่งด่วน ประจำปี 2567

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (Output/Outcome)				
หมายถึง การประเมินผลผลิตของการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
ผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 จำนวน 22 นโยบาย ⁴²	ร้อยละของนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567	ระดับดี	ระดับดีมาก สามารถดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2567 ร้อยละ 100 (มีผลการดำเนินการครบทั้ง 22 นโยบาย) ระดับดี สามารถดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2567 ร้อยละ 90 (มีผลการดำเนินการ 20 นโยบาย) ระดับพอใช้ สามารถดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2567 น้อยกว่าร้อยละ 90 (มีผลการดำเนินการต่ำกว่า 20 นโยบาย)	ระดับดี สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2567 ร้อยละ 90 คือ มีผลการดำเนินการ 21 นโยบาย แต่การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS ไม่ได้รับงบประมาณในการดำเนินงานในปี 2567
ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และ	ระดับของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์	ระดับดี	ระดับดีมาก สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. ที่มีผลกระทบต่อประชาชนในระดับมาก	ระดับดี -ความพึงพอใจโดยรวมต่อสำนักงาน กสทช. ในการดำเนินการภารกิจต่าง ๆ และให้บริการประชาชน

⁴² ผลการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายของ กสทช. จำนวน 22 เรื่อง มีการอธิบายไว้ในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.1 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 ที่เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (Output/Outcome)				
หมายถึง การประเมินผลผลิตของการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
แผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช. ⁴³	และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน		ระดับดี สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. ที่มีผลกระทบต่อประชาชนในระดับดี ระดับพอใช้ สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. ที่มีผลกระทบต่อประชาชนในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย 3.53 คือ ระดับดี ทั้งนี้ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ทำงานเชิงรุกมากขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การควบคุมกิจการโทรคมนาคม การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้าน 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศไทย และปัญหาจริยธรรมของสื่อมวลชนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
การจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ	ระดับความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	ระดับดี	ระดับดีมาก สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีระดับดีมาก	ระดับดี -ความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย 3.62 คือ ระดับดี แต่ประชาชนต้องการให้ทำงานเชิงรุกมากขึ้น เพิ่มความ

⁴³ ผลการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามนโยบายของ กสทช. จำนวน 22 เรื่อง มีการอธิบายไว้ในบทที่ 5

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (Output/Outcome)				
หมายถึง การประเมินผลผลิตของการดำเนินงานและการบริหารงานตามนโยบายเร่งด่วน และนโยบายของ กสทช. ประจำปี 2567 และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ⁴⁴			ระดับดี สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ระดับดี ระดับพอใช้ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ต่ำกว่าระดับพอใช้	รวดเร็วในการจัดการกับมิจฉาชีพ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม โดยการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

⁴⁴ ผลการดำเนินงานการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้มีการอธิบายไว้ในบทที่ 4 หัวข้อ 4.1.1 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2567 ที่เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ข้อย่อยที่ (6) การดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ และสร้างต้นแบบความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานตามนโยบายของประธาน กสทช. นโยบายของ กสทช. และการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยมีผลลัพธ์เชิงบวกที่สำคัญ เช่น การขยายการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านโครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง USO Net และอินเทอร์เน็ตฟรีในชุมชน ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มโอกาสในด้านการศึกษา ธุรกิจ และบริการสาธารณสุข นอกจากนี้ การกำกับดูแลผู้ให้บริการโทรคมนาคมช่วยลดการเอาเปรียบผู้บริโภคทั้งในด้านคุณภาพสัญญาณและค่าบริการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น คลื่น 5G ช่วยเสริมประสิทธิภาพการสื่อสารและรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล รวมถึงการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

ข้อคาดหวังและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากประชาชน คือ

1. ขอให้สำนักงาน กสทช. ขยายบริการอินเทอร์เน็ตและคลื่นความถี่ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในชนบทและสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
2. ปรับปรุงศูนย์ USO Net ด้วยอุปกรณ์ใหม่และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงขึ้น
3. พัฒนาคุณภาพบริการให้เสถียรและคุ้มค่ากับค่าบริการ พร้อมจัดกลไกเยียวยาเมื่อบริการไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงกำกับค่าบริการโทรคมนาคมให้เหมาะสม โดยเฉพาะหลังการควบรวมกิจการของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคม เช่น True และ Dtac
4. ต้องการข้อมูลการดำเนินงานพร้อมเพิ่มการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
5. การบำรุงรักษาและขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อสร้างความยั่งยืนในระยะยาว
6. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองความต้องการที่แท้จริง

ข้อคาดหวังและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากบุคลากรสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค คือ

1. การเพิ่มจำนวนบุคลากรและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะในฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคและพื้นที่ที่มีภารกิจสูง รวมถึงการจ้างงานคนพิการและตั้งฝ่ายกฎหมายประจำเขตเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้รวดเร็ว
2. พัฒนาระบบและกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยี เช่น ระบบออนไลน์และแอปพลิเคชัน ตลอดจนส่งเสริมการทำงานเชิงรุกในการตรวจสอบคุณภาพบริการด้านสื่อและโทรคมนาคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่ประชาชน
3. การผลักดันระบบ Paperless และการใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม ในการแก้ปัญหาสัญญาณในพื้นที่ชนบทและชายแดน พร้อมจัดหาอุปกรณ์และบริการที่เหมาะสมสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส
4. เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์และกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน
5. จัดอบรมประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันภัยคุกคามทางเทคโนโลยี เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

6. สนับสนุนการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม โดยเพิ่มงบสำหรับการเดินทางและโครงการนำสายสื่อสารลงดินในพื้นที่สำคัญ เช่น แหล่งท่องเที่ยว

7. สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี 5G ในการเกษตรเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ

8. ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ผู้ให้บริการโทรคมนาคม ตำรวจ และฝ่ายความมั่นคง ในการจัดการปัญหาภัยคุกคามและมิจฉาชีพออนไลน์

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

1. กตป.สส. เสนอแนะว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเสนอ กรม.เพื่อมีมติแต่งตั้งปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้บัญชาการศูนย์ฯ และมีผู้แทนจาก (1) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2) ตำรวจ (3) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (4) ผู้แทนจากธนาคารทุกธนาคาร (5) ผู้แทน กสทช. (6) ผู้แทนค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (7) อัยการและ (8) ตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็ว รวมทั้งเพิ่มผู้แทนจาก (9) กระทรวงการต่างประเทศ และ (10) กระทรวงมหาดไทย

2. กระบวนการแก้ไขปัญหายังไม่ครอบคลุมทุกมิติ แม้มีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้ซิมการ์ด แต่พบว่าซิมมือถือ 120 ล้านเลขหมาย ชื่อดตรงกันเพียง 70.52 ล้านเลขหมาย คิดเป็น 58% ที่เหลือประมาณ 28 ล้านเลขหมาย จดชื่อบัญชีไม่ตรงกับซิมมือถือ และอีกประมาณ 21 ล้านเลขหมายไม่มีข้อมูล นอกจากนี้ปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดจำกัดจำนวนการซื้อซิมการ์ดในกรณีของนิติบุคคล เพียงกำหนดให้ผู้ถือซิมเกิน 5 เลขหมายต้องจดแจ้ง ซึ่งอาจเปิดช่องให้เกิดการฉ้อโกงต่อไป

3. ความล่าช้าในการบังคับใช้กฎหมายใหม่ การปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการใช้ซิมการ์ดและการปราบปรามอาชญากรรมไซเบอร์ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ ส่งผลให้บางมาตรการยังไม่มีประสิทธิภาพเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะมีการนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมไซเบอร์ โดยเฉพาะการกำหนดความรับผิดชอบของธนาคารและผู้ให้บริการโทรคมนาคม มาใช้แต่ต้องมีการดำเนินการอย่างรัดกุม และปกป้องสิทธิของประชาชนได้อย่างแท้จริง เพื่อลดความเสียหายของประชาชน เช่น เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกันระหว่างซิมการ์ดและบัญชีธนาคาร พร้อมพัฒนาระบบที่สามารถระบุความเสี่ยงและแจ้งเตือนประชาชนได้ทันทั่วถึง

4. ความท้าทายในการควบคุมพื้นที่ชายแดน การลักลอบใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตข้ามพรมแดนยังเป็นปัญหาเนื่องจากพื้นที่ชายแดนมีลักษณะซับซ้อนและยากต่อการควบคุม

5. ขยายการให้ความรู้แก่ประชาชน ดำเนินการให้ความรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์และวิธีป้องกันตนเองผ่านแคมเปญสื่อสารมวลชนและการอบรมในชุมชน

6. สร้างกลไกติดตามผลการดำเนินงาน จัดทำระบบติดตามผลการดำเนินงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินความสำเร็จและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ด้านผลกระทบ (Impact) หมายถึง การประเมินผลกระทบเชิงคุณค่าหรือผลที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการดำเนินการและการบริหารงาน รวมถึงการดำเนินการโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนพึงได้รับของสำนักงาน กสทช.				
การประเมิน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระดับการประเมินผล	เอกสารที่มาของข้อมูลประกอบการประเมินผล
ผลกระทบจากการดำเนินการต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	ระดับผลกระทบจากการดำเนินการ (Impact) ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	ระดับดี	ระดับดีมาก การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถสร้างผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการและการบริหารงานเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนพึงได้รับ ระดับดีมาก ระดับดี การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถสร้างผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการและการบริหารงานเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนพึงได้รับ ระดับดี ระดับพอใช้ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถสร้างผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการและการบริหารงานเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนพึงได้รับ ในระดับพอใช้ (ต่ำกว่าระดับดี)	ระดับดี -ระดับความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการดำเนินการ (Impact) ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย 3.55-3.61 คือ ระดับดี ผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภาค พบว่า ผลการดำเนินการสามารถส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล และกลุ่มเปราะบางมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการสื่อสารที่สำคัญมากขึ้น และเกิดการส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัล แต่ยังพบความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี ในบางพื้นที่ยังประสบปัญหาคุณภาพเครือข่ายบริการที่ไม่เสถียร ส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจในพื้นที่ห่างไกล



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บทที่ 9

เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

9.1 การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ตามที่ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กตป.สส.) ได้เสนอรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี 2566 ในหน้า 227 เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และได้แถลง ต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภาแล้ว โดยได้มีข้อเสนอแนะว่ารัฐสภาควรเสนอรัฐบาลให้กำหนด เรื่องการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นวาระแห่งชาติและจัดตั้งศูนย์ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีการ แต่งตั้งผู้บัญชาการศูนย์ฯ ซึ่งแต่งตั้งจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมทำหน้าที่ ควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลผู้แทนหน่วยต่างๆ ที่มาประจำที่ศูนย์ฯ ได้แก่ (1) ผู้แทนจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ สังคม (2) ตำรวจ (3) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (4) ผู้แทนทุกธนาคาร (5) ผู้แทน กสทช. (6) ผู้แทน ค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (7) อัยการ และ (8) ตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ฯ จากการ ติดตามเรื่องนี้ทราบว่ามีการตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้จัดตั้งศูนย์ AOC1441 หรือ Anti-Online Scam Operation Center เพื่อบูรณาการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมออนไลน์ให้บริการ One Stop Service แก่ประชาชน ดำเนินการระงับ อาศัยบัญชีได้ทันทีรวมทั้งให้คำปรึกษาแก่ประชาชน เกี่ยวกับภัยออนไลน์ เปิดให้บริการประชาชน ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2566 ต่อมาใน 12 กันยายน 2567 นายกรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาโดยนโยบายข้อ 9 คือ **เร่งแก้ไขปัญหาอาชญากรรม “รัฐบาล จะเร่งแก้ไขปัญหาอาชญากรรม อาชญากรรมออนไลน์ /มิจฉาชีพ และอาชญากรรมข้ามชาติเพื่อป้องกัน ผลประโยชน์ของประชาชนโดยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอล เซ็นเตอร์ และรับมือกับอาชญากรรมออนไลน์อย่างรวดเร็ว ช่วยเหลือเหยื่อของมิจฉาชีพอย่างทันท่วงที โดยผนึกกำลังกับประเทศเพื่อนบ้านและสร้างกลไกการร่วมรับมือผิดชอบของบริษัทผู้ประกอบการ โทรคมนาคมและธนาคารพาณิชย์**

จากการลงพื้นที่รับฟังความเห็นประชาชนในปี 2567 ที่ จว.นครพนม จว.นครศรีธรรมราช จว. เชียงราย จว.จันทบุรี และ จว.ลพบุรี ร่วมกับที่ปรึกษามหาวิทยาลัยบูรพา การติดตามจากข่าวเปิด ข่าว ออนไลน์ การสัมภาษณ์เชิงลึก และจากสำนักงาน กสทช. ปรากฏว่าประชาชนจำนวนมากในทุกกลุ่มทุกระดับ ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และสูญเสียทรัพย์สิน จากการกระทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มิจฉาชีพออนไลน์ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งตามข่าวภัยดังกล่าวไม่ได้ลดลงจากปีที่ผ่านมา แต่ที่เพิ่มมากขึ้นจากปีที่ผ่านมา กล่าวคือ มีกลุ่มชาวต่างชาติเข้ามาวางแผนดำเนินการร่วมกับคนไทยทั้งในประเทศและจาก ประเทศรอบบ้านโดยใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่น การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียมที่จัดซื้อ

พบ จับกุม ของสำนักงาน กสทช. ร่วมกับตำรวจ และเจ้าหน้าที่บ้านเมือง ได้แก่ ใน **14 เมษายน 2567** มีการตรวจจับอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านดาวเทียม (STAR LINK) มูลค่าเครื่องละ 5.4 ล้านบาทเศษ ที่ด่านศุลกากรเชียงแสน จว.เชียงราย ตรวจพบ SIMBOX เครื่องรับสัญญาณผ่านดาวเทียมใกล้เคียงกับ เขตเศรษฐกิจจิงโรมัน ผังตรงข้าม จว.เชียงราย และคอมพิวเตอร์ 94 เครื่อง (ชาวไทยพีบีเอส 14 เม.ย.67) ใน **15 พฤษภาคม 2567** นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการเลขาธิการ กสทช. พร้อมทีม กสทช. และ ตำรวจ ได้ตรวจสอบและระงับสัญญาณจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งหันไปทางประเทศเมียนมาร์ อ.แม่ระมาด จว.ตาก จึงได้สั่งผู้ประกอบการรื้อถอนเสาภายใน 30-45 วัน มิฉะนั้น จะถูกเพิกถอนใบอนุญาต (ข่าวกรุงเทพธุรกิจ 15 พ.ค.2567) ใน **20 พฤษภาคม 2567** สำนักงาน กสทช. ร่วมกับตำรวจทหารในพื้นที่ ตรวจสอบเสาสัญญาณโทรคมนาคมที่วัดพระเจดีย์สามองค์ จว.กาญจนบุรี พบการใช้ WiFi กำลังส่งสูงและ ลากสายเคเบิลข้ามแดน (มติชนออนไลน์ 23 พฤษภาคม 2567) ต่อมา ใน **3 กันยายน 2567** ตำรวจและ เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ได้รื้ออุปกรณ์ลักลอบกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตข้ามแม่น้ำโขงไปตามสะพานมิตรภาพไปใช้ฝั่งประเทศลาว ย่านจิงโรมัน ใน **20 ตุลาคม 2567** พลตำรวจเอก อดุลย์ แสงสิงแก้ว กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พร้อมตำรวจภูธร จว.มุกดาหาร จับกุมผู้ลักลอบนำสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้บริการ ในไทยลากสายสัญญาณไปตามแนวสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 เข้าไปในประเทศลาวเป็นระยะทาง 5 กิโลเมตร (ข่าวมติชนออนไลน์ 20 ตุลาคม 2567) ใน **2 ธันวาคม 2567** พลตำรวจเอก อดุลย์ แสงสิงแก้ว กสทช. สำนักงาน กสทช. ร่วมกับตำรวจ ตรวจสอบและตัดสายสัญญาณไฟเบอร์ออฟติก จำนวน 16 สาย ที่อ.แม่สอด จว.ตาก ที่ลากข้ามไปยังประเทศเมียนมาร์ เพื่อไปใช้ในเขตเศรษฐกิจต่างชาติ (ข่าวสดออนไลน์ 2 ธันวาคม 2567) และล่าสุดใน **28 ธันวาคม 2567** ตำรวจร่วมกับ กสทช. ได้เข้าระเบิดสะพานโง้วลัมเสา สัญญาณ 3 จุดติดแนวชายแดนส่งสัญญาณให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ฝั่งพอยเปต ในประเทศกัมพูชา ส่วนการ ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าใน **19 กันยายน 2567** ตำรวจและกรรมการกำกับสำนักงานคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลได้ร่วมประชุมตรวจสอบสาเหตุของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่กรมบัญชีกลางว่ามีข้อมูล ส่วนบุคคลรั่วไหลจากที่ใดและจะต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร และใน **10 มกราคม 2568** มีการจับกุมกลุ่ม จินเทาที่ใช้รถตระเวนกระจายสัญญาณปลอมโดยใช้อุปกรณ์ False Base station ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เปลี่ยนไปจับสัญญาณปลอมลดจาก 5G, 4G เป็น 2G แล้วมีฉฉาส่ง SMS ปลอมแนบลิงค์ให้เหยื่อกดลิงค์ แล้วดูดเงินจากบัญชีไป (ชาวไทยพีบีเอส 10 ม.ค.68) ต่อมาเมื่อต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2568 รัฐบาลเมียนมา ป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจังโดยในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2568 มีการตัดไฟฟ้าที่ส่งไป ยังประเทศเมียนมา 5 จุด บริเวณที่ด่านเจดีย์สามองค์ จังหวัดกาญจนบุรี ไปยังเมืองพญาตองซู ประเทศ เมียนมา บ้านห้วยม่วง จังหวัดตาก ไปยังจังหวัดเมียวดี ประเทศเมียนมา สะพานมิตรภาพที่แม่สายและ บ้านเหลืองแดง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งดัดส่งน้ำมันเชื้อเพลิงไปยังปะเทศเมียนมา



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อเสนอแนะ

กตป.สส.ขอยืนยันตามข้อเสนอแนะเดิมที่ กตป.สส.ได้เสนอไว้ในรายงานของ กตป.ประจำปี 2566 ที่ควรเสนอให้รัฐบาลกำหนดเรื่องการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้เป็นวาระแห่งชาติ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเสนอ กรม.เพื่อมีมติแต่งตั้งปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้บัญชาการศูนย์ฯ และมีผู้แทนจาก (1) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2) ตำรวจ (3) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (4) ผู้แทนจากธนาคารทุกธนาคาร (5) ผู้แทน กสทช. (6) ผู้แทนค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (7) อัยการและ (8) ตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็ว รวมทั้งเพิ่มผู้แทนจาก (9) กระทรวงการต่างประเทศ และ (10) กระทรวงมหาดไทย เนื่องจากปัจจุบันและในอนาคตแก๊งคอลเซ็นเตอร์ฯ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้มีการดำเนินการและร่วมวางแผนกับชาวต่างชาติและคนไทยกลุ่มนายทุนในประเทศไทยและ กตป.สส.ขอเสนอแนะย้ำอีกว่าการดำเนินการเหมือนในปัจจุบันคือ ต่างหน่วยต่างดำเนินการไม่มีการบูรณาการกันจะไม่ประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและประชาชนก็เดือดร้อนและได้รับความเสียหายยิ่งกว่าเดิมความเสียหายเป็นมูลค่าหลายหมื่นล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตามถ้ารัฐบาลมีการตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นแล้ว หน่วยต่าง ๆ และกระทรวงต่าง ๆ คงต้องรับฟังคำสั่งและนโยบายจากรัฐบาลเป็นหลัก

9.2 การบูรณาการเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงข่ายให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) (Universal Service Obligation Net, USO Net) ที่ กสทช.ดำเนินการ

ตามที่ กตป.สส. ได้เสนอรายงานประจำปี 2566 และได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ในหน้า 227 ข้อ 2 โดยเสนอขอให้ กสทช.เสนอกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้และบริการจัดการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและ USO Net ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้งานได้ต่อเนื่องหลังจากที่บริษัทซึ่งมีสัญญากับสำนักงาน กสทช.ดำเนินการเรื่องอาคารศูนย์ USO Net, USO Wrap และ WIFI หมู่บ้านจะหมดสัญญาในปี 2568 นั้น จากการติดตาม ตรวจสอบจากสำนักงาน กสทช.และจากการลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวในปี 2567 ที่ จว.ตรัง จว.ระยอง จว.น่าน จว.เลย และ จว.กาญจนบุรี ปรากฏว่ายังไม่มีดำเนินการตามที่ กตป.สส.ให้ข้อเสนอแนะตามข้างต้น แต่ในส่วนของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นั้น ประธาน กสทช. ได้มีนโยบาย

เร่งด่วน ประจำปี 2567 ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เป็น (1) ยกย่อง USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐ เพื่อประชาชนภายในปี 2569 เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐและบริการอื่นได้ง่ายขึ้น อาทิ บริการ Telemedicine การทำพาสปอร์ต การติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน และอื่นๆ เป็นต้น และ (2) ส่งเสริมให้ศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลาง E-Commerce ชุมชนและศูนย์ช่วยเหลือคนพิการ ในการเข้าถึงบริการดิจิทัลเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางด้านอุปกรณ์โดยมีสำนักงาน กสทช. (สำนักบริการ โทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคมเป็นหน่วยดำเนินการ) โดยใช้งบประมาณของสำนักงาน กสทช.

จากการลงพื้นที่รับฟังความเห็นประชาชนใน 15 จังหวัด 5 ภูมิภาคของ กตป.สส. ร่วมกับที่ปรึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม 30 คนต่อพื้นที่ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม 2,500 ชุด และสุ่มตรวจหมู่บ้านในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบที่ กสทช. ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเรียบร้อยแล้ว 5 ภูมิภาค รวม 50 หมู่บ้าน ปรากฏว่าประชาชนในพื้นที่ทั้งหมดมีความประสงค์จะขอให้มีการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อหลังจากที่บริษัทที่ดำเนินการสิ้นสุดสัญญากับสำนักงาน กสทช. ในปี 2568 ซึ่งปัจจุบันมีการติดตั้งในรูปแบบของอาคารศูนย์ USO Net และ USO wrap ในโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ รูปแบบของ WiFi หมู่บ้านที่ติดตั้งใกล้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ WiFi ที่ติดตั้งตามเสาไฟฟ้า ใกล้กับที่ชุมชนหมู่บ้านละ 1 จุด ซึ่งเมื่อบริษัทที่ดำเนินการสิ้นสุดสัญญากับสำนักงาน กสทช. แล้ว ทางโรงเรียนที่มีอาคารศูนย์ USO Net และ USO wrap ติดตั้งอยู่จะต้องจัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบและอุปกรณ์ เหล่านี้ต่อไป ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการเพื่อให้นักเรียน ครู อาจารย์ ในโรงเรียนและประชาชน ในพื้นที่ดังกล่าวยังมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้งานต่อไป รวมทั้งสามารถใช้อาคารศูนย์ USO Net เป็นศูนย์บริการดิจิทัลวันสต็อปของรัฐ และศูนย์ E-commerce ชุมชน ตามนโยบายประจำปี 2567 ของประธาน กสทช. ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องถึงปี 2569 รวมทั้งประชาชนในชุมชนได้ใช้ในการศึกษา การสาธารณสุข และการทำธุรกิจออนไลน์ ซึ่งต้องมีการบูรณาการกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นหน่วยติดตั้งเน็ตประชารัฐ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย จึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในชุมชนและเป็นการรักษาทรัพย์สินของชาติไว้ใช้งานจนหมดอายุ การใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

กตป.สส. ขอยืนยันข้อเสนอแนะเดิมตามที่ได้รับรายงานให้ กสทช. รัฐสภา และประชาชนทราบแล้ว ในปี 2566 โดย กสทช. เสนอขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นเจ้าของเรื่องในการจัดประชุม ร่วมกับสำนักงาน กสทช. กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย เพื่อหา แนวทางในการบูรณาการกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ใช้งานต่อหลังจากปี 2568 โดยใช้อาคารศูนย์ USO Net และ USO Warp ตามโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ ในด้านการศึกษาของครูและนักเรียนในพื้นที่ ใช้ WiFi ตามจุดต่าง ๆ ในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ใช้อาคารศูนย์ USO Net ให้ประชาชนใช้ประกอบอาชีพการค้าขายออนไลน์ ใช้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลวันสต็อปของรัฐ โดยยกระดับอาคารศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการประชาชน

ดังกล่าวด้วย ตัวอย่างของการบูรณาการ เช่น สำนักงาน กสทช. โอนอาคารศูนย์ USO Net และ USO Warp ให้โรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยโรงเรียนต่าง ๆ (กระทรวงศึกษาธิการ) ต้องจัดเตรียมงบประมาณรองรับ เช่น ค่าจ้างครูและเจ้าหน้าที่ดูแลอาคารศูนย์ USO Net และค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ เป็นต้น และกระทรวงสาธารณสุขโดย รพ.สต.รับโอน WiFi กลับกับ รพ.สต. ไว้ใช้งานด้านสาธารณสุขติดต่อกับแพทย์และคนไข้ เป็นต้น ซึ่งจะประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนในพื้นที่และเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางการสื่อสารโทรคมนาคมของประชาชนอีกด้วย ตามสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการติดต่อสื่อสารถึงกันตามรัฐธรรมนูญ

9.3 โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ 77 จังหวัด

ประธาน กตป. และ กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กตป.สส.) ได้สอบถามความคืบหน้าโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติจากสำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2567 และได้รับแจ้งว่า การจัดประกวดราคางานติดตั้งระบบ 77 ศูนย์ จำนวน 3 ครั้งไม่ประสบความสำเร็จ ต่อมาสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ได้ทำหนังสือถึงเลขาธิการ กสทช. ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2567 เรื่องรายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ แจ้งว่าที่ประชุม สตช. มีมติให้เสนอเรื่องเข้าคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ สตช. ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่อไป และให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินโครงการออกไปอีก 5 ปี (พ.ศ. 2568-2572) ในวงเงินตามมติ ครม. เมื่อ 24 ธันวาคม 2561 ได้อนุมัติไว้เป็นจำนวนเงิน 7,372.88 ล้านบาท โดยใช้จ่ายจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะของสำนักงาน กสทช. ต่อมา เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2567 สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด เลขที่ นร.0505/29910 ถึงผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษา เมื่อ 24 ธันวาคม 2567 และลงมติเห็นชอบการขยายระยะเวลาดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติตามที่ สตช. เสนอ และให้ สตช. เร่งรัดดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จโดยเร็วตามกรอบระยะเวลาที่ได้รับการขยายเวลาในครั้งนี้โดยดำเนินการให้ถูกต้อง โปร่งใส เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้ สตช. รับผิดชอบของกระทรวงพลังงาน สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย ทั้งนี้ให้ สตช. ต้องทำการหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงรายละเอียดโครงการให้เหมาะสม ทันสมัย เป็นปัจจุบัน มีช่องทางการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่หลากหลายครบถ้วน และให้กำหนดแผนการดำเนินงานต่าง ๆ และกรอบระยะเวลาของแผนให้ชัดเจนก่อนการดำเนินการต่อไปโดยไม่มีการขอขยายระยะเวลาอีก

ข้อเสนอแนะ กตป. สส. มีความเห็นว่า กสทช. ควรติดตามความก้าวหน้าและติดตามการดำเนินการของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติตามมติ ครม. เมื่อ 24 ธันวาคม 2567 เพื่อให้การดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์ รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนโดยตรง

9.4 การแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System - CBS)

การจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเชื่อมกับระบบสั่งการของรัฐบาล เป็นนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ปี 2567 แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก การดำเนินการโดยศูนย์บัญชาการกลางภาครัฐผ่านระบบ Cell Broadcast Entities (CBE) และส่วนที่ 2 ดำเนินการโดยผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Cell Broadcast Center (CBC) เป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกับสำนักงาน กสทช. และกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) โดย กสทช. อนุมัติเงินสนับสนุนระบบ CBC ให้แก่ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) และบริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด รวมทั้ง กสทช. และสำนักงาน กสทช. ยังได้สนับสนุนอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลร่วมกับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT เพื่อใช้ดาวเทียมบรอดแบนด์ OneWeb ในการเตือนภัยพิบัติแก่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) กระทรวงมหาดไทย จำนวน 200-250 จุดตามจุดแจ้งเตือนภัยพิบัติที่อยู่ในที่โล่ง ซึ่ง กสทช. จะสนับสนุนผ่านกองทุน กทปส. ซึ่งระบบสามารถแจ้งเตือนภัยได้ 5 ระดับ คือ การแจ้งเตือนระดับชาติ การแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน การแจ้งเตือนเด็กหาย ความปลอดภัยสาธารณะ และการแจ้งเตือนทดสอบ โดยวันที่ 3 กรกฎาคม 2567 สำนักงาน กสทช. ได้เปิดทดสอบระบบเตือนภัยฉุกเฉินผ่านมือถือเสมือนจริง เป็นการแจ้งเตือนเหตุร้ายพร้อมกันแบบรอบเดียว ครอบคลุมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่าย ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน โดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนล่วงหน้า โดยจะส่งข้อความแจ้งเตือนภัยในรูปแบบ ข้อความ ตัวอักษร รูปภาพ และเสียง มีสัญญาณเสียง และข้อความที่แสดง บนหน้าจอ (Pop up) สามารถแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินได้ 5 ภาษา ทั้ง ไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น และรัสเซีย ต่อมา เมื่อ 21 พฤศจิกายน 2567 นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการเลขาธิการ กสทช. ได้นำทีมไปทดสอบระบบ Cell Broadcasting ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งคาดว่าจะระบบนี้จะแล้วเสร็จเต็มระบบประมาณกลางปี 2568 การดำเนินการนี้เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านการสื่อสารถึงกันโดยการให้ข้อมูล เกี่ยวกับภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพิ่มความปลอดภัยและการป้องกันตนเอง ระบบนี้ส่งข้อความเตือนภัยไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครื่องในพื้นที่เสาสัญญาณครอบคลุม ทำให้ประชาชน ส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งเตือนอย่างเท่าเทียม ช่วยให้ประชาชนสามารถตัดสินใจในการเตรียมการและปฏิบัติ ตนได้อย่างถูกต้อง



กกต.
คณะกรรมการการเลือกตั้ง
กระทรวงยุติธรรม



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

ข้อเสนอแนะ กกตป. สส. มีความเห็นว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพของระบบ และต้องมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวให้เข้าถึงประชาชนทุกพื้นที่ทุกชุมชน



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจ. (24 ธันวาคม 2567). **ชิมฟี 2 แสนเบอร์ฟันทิช! กสทช.สั่งเช็คบิลสอบเอกชนเปิดช่องแก๊งคอลเซ็นเตอร์**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1159217>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (21 ตุลาคม 2567). **'ไทยคม' มาวิน! บอร์ดกสทช.ลงมติ 5:2 เสียง ให้ใบอนุญาตบริหารดาวเทียม 50.5 องศา**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1150040>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (16 ตุลาคม 2567). **ชิมฟีเคลื่อนเมือง! พบไทยมีเลขหมาย 120 ล้านเบอร์ แต่ 'ชื่อ' ตรงแค่ 58%**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1149333>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (15 ตุลาคม 2567). **เฟซบุ๊ก-กสทช.ใช้ศูนย์ USO NET อบรมหลักสูตรตลาดดิจิทัล-สร้างรายได้ให้คนไทย**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1149153>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (8 ตุลาคม 2567). **ที่กวาดเรียบ 3 วงโคจร! 'ไทยคม' นอนมาจ่อได้สิทธิดาวเทียมไทย**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1148272>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (24 กันยายน 2567). **ที่เอาไปอีกคดี 'ไตรรัตน์' ฟ้องบอร์ด กสทช.ทั้งชุด เหตุไม่เลือกนั่งเลขาตัวจริง**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1146212>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (16 กันยายน 2567). **ที่ผ่านมารอะไร? กสทช.อนุมัติงบประมาณจัดตั้งศูนย์จุกเงินผ่านมือถือแล้ว**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1145013>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (12 กันยายน 2567). **ก้าวสู่ยุคใหม่ของโทรคมนาคม : ดาวเทียมวงโคจรต่ำ (LEO)**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1144310>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (24 สิงหาคม 2567). **กสทช.ตอบเท้าทะเลระบบรับ-ส่งสัญญาณเน็ตผ่านดาวเทียมบนโครงข่าย 'Starlink'**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1141655>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (5 สิงหาคม 2567). **กสทช.เซ็น 'ทราฟฟี่ฟองตูร์' แก้ปัญหา ค่าโทรไม่ตรง-บิลช้อค ใช้จริง 12 ส.ค.นี้**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1138839>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2 สิงหาคม 2567). **TRUE งบ Q2/67 ผลงานกระเตื้อง 19% เป้าปี 67 หวังมีกำไร**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/finance/stock/1138539?anf=>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (16 พฤษภาคม 2567). **จับตาเก้าอี้ 'เลขาฯกสทช.' คนใหม่ ฟากสนง.เร่งบรรจุวาระเข้าบอร์ด 23 พ.ค.นี้**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1127137>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (15 พฤษภาคม 2567). **สำนักงาน กสทช. เร่งรื้อเสาโทรคมนาคมตามแนวชายแดน ปิดช่องอาชญากรรมทุกรูปแบบ**. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1126885>.

กรุงเทพธุรกิจ (18 มีนาคม 2567). เบรก กสทช. ประมูลคลื่น 3500. เข้าถึงได้จาก

https://www.facebook.com/story.php/?story_fbid=811058907726364&id=100064667864722&paipv=0&eav=AfbXOqsP3US2P5Gic-sxxhRu9hVc_MUos43VyXrRGVCAF-qVMRqvNUYwNF6784rIWpw&_rdr.

กรุงเทพธุรกิจ (10 มีนาคม 2567). กสทช.คาดโทษ AIS สัญญาณล่ม เรียกแจงสาเหตุ ด้าน AIS ขอภัยเตรียมชดเชยลูกค้า. เข้าถึงได้จาก

<https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1126272>.

ข่าวสดออนไลน์. (2 ธันวาคม 2567). แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ลากสายไฟเบอร์ออฟติก 256 คอร์ ยาว 3 กิโลเมตรจากไทยข้ามไปเมียนมา. เข้าถึงได้จาก https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_9532155.

ข่าวสดออนไลน์ (6 สิงหาคม 2567). จีนเอาบ้าง! เตรียมปล่อยกลุ่มดาวเทียมสู่ 'สเปซเอ็กซ์สตาร์ลิงก์'.

เข้าถึงได้จาก https://www.khaosod.co.th/around-the-world-news/news_9348307

เดลินิวส์ออนไลน์. (23 พฤษภาคม 2567). 'บอร์ดกสทช.'เคาะอนุมัติ แผนยูโซ่ 3 และ 4 หลังวาระค้างมากกว่าปี. เข้าถึงได้จาก <https://www.dailynews.co.th/news/3462712/>

เดลินิวส์ออนไลน์. (29 มีนาคม 2567). กสทช.ชี้หลายฐานแก๊งคอลเซ็นเตอร์ต่างชาติ ใหญ่ที่สุดใน

ประวัติศาสตร์. เข้าถึงได้จาก <https://www.dailynews.co.th/news/3302324/>.

เดลินิวส์ออนไลน์. (3 ตุลาคม 2567). นักท่องเที่ยวเฮ! 'กสทช.'จัดให้! หนุน Free WiFi ในพื้นที่อุทยาน

115 แห่งทั่วประเทศ. เข้าถึงได้จาก <https://www.dailynews.co.th/news/3935349/>.

เดลินิวส์ออนไลน์. (7 ธันวาคม 2567). "กสทช." จ่อเชือด "เคโพร้า" หากผิดจริงเตรียมพักใช้-เพิกถอนใบอนุญาต. เข้าถึงได้จาก <https://www.dailynews.co.th/news/4161036/>.

เดลินิวส์ออนไลน์. (13 ธันวาคม 2567). "กสทช." ย้ำ "คนพิการ"ต้องรีบลงทะเบียนรับชมฟรี-เน็ตฟรี ก่อนหมดเขตสิ้นเดือน ธ.ค.นี้. เข้าถึงได้จาก <https://www.dailynews.co.th/news/4184402/>.

ไทยแทบลอยด์. (29 มีนาคม 2567). ผนึกกำลัง3หน่วยงานเปิดปฏิบัติการหลายฐานแก๊งคอลฯข้ามชาติ เมืองคอน รวบ63ต่างชาติ-ไทย ยึดซิมผิบบ้าน. เข้าถึงได้จาก

<https://thaitabloid.com/archives/171067>

ไทยโพสต์ออนไลน์. (16 กรกฎาคม 2567). กสทช.สั่งปิดซิม 2.1 ล้านเบอร์ไม่ยืนยันตัวตน. เข้าถึงได้จาก

<https://www.thaipost.net/economy-news/620970/>.

ไทยรัฐออนไลน์. (12 มีนาคม 2567). ระบบเตือนภัยฉุกเฉินแห่งชาติ Cell Broadcast Service. เข้าถึงได้

จาก https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand_econ/2769554.

ไทยรัฐออนไลน์. (10 ตุลาคม 2566). รวบไทย-จีน แก๊งซิมบ็อกซ์ ตัดวงจรคอลเซ็นเตอร์ แผน "ระเบิด

สะพานโจร" เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/2819176>.

- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (8 กุมภาพันธ์ 2567). ลุ้น 4 เม.ย. คติ "ไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล" ยื่นฟ้องบอร์ด
กสทช.และพวก. เข้าถึงได้จาก
<https://www.thansettakij.com/technology/technology/587959>.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (13 มีนาคม 2567). “กสทช.” เตรียมถก NT-ค่ายมือถือ สนับสนุนอินเทอร์เน็ต
พื้นที่ห่างไกล. เข้าถึงได้จาก
<https://www.thansettakij.com/technology/technology/590731>.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (27 ธันวาคม 2567). สำนักงาน กสทช. คว่า "รางวัลผู้นำองค์กรดิจิทัลดีเด่น".
เข้าถึงได้จาก <https://www.thansettakij.com/social-biz/615660>.
- แนวหน้า. (7 กุมภาพันธ์ 2568). กาง 3 กฎเหล็ก! ‘กสทช.’ ร่วมมือ ดร.-ธนาคาร บล็อกเส้นทางเงิน ตัด
วงจรแก๊งคอลเซ็นเตอร์. เข้าถึงได้จาก <https://www.naewna.com/local/859419>
- บริษัท เนชั่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). (2567). วิวัฒนาการกลวง ของมีจฉายีพออนไลน์! ด้าน
กายไซเบอร์. เข้าถึงได้จาก <https://www.springnews.co.th/digital-tech/technology/850158>.
- ประชาชาติธุรกิจ. (5 เมษายน 2567). อายุสัมปทานวิทยุหมดสิ้นปี’67 ผู้ประกอบการวิทยุค้านประมูล
ใบอนุญาตใหม่. เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/ict/news-1538153>
- ผู้จัดการออนไลน์. (1 ตุลาคม 2566). “เรือประมง” ค้านบังคับติดวิทยุสื่อสาร VHF คณะทำงานกสทช.ไม่
สนตั้งเรียกประชุม. เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/politics/detail/9660000088455>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (22 เมษายน 2567). กสทช.-สทท.ใช้ศูนย์ 'USO NET' 2,184 แห่ง ให้ความรู้ภัยไซ
เบอร์ประชาชน. เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000034870>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (31 พฤษภาคม 2567). ระทึก! ศาลอาญาทุจริตฯ รับฟ้อง 4 กสทช.กับพวกผิด 157
ปฏิบัติหน้าที่มิชอบ ปมซื้อลิขสิทธิ์บอลโลก-เปลี่ยนเลขฯ. เข้าถึงได้จาก
<https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000046818>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (17 มกราคม 2568). "หวังอี" ออกโรงพบทูต 10 ขาดอาเซียน หารื้อปราบขบวนการ
หลอกลวง ย้ำ “ประเทศที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบ”. เข้าถึงได้จาก
https://mgronline.com/china/detail/9680000005276#google_vignette
- ผู้จัดการออนไลน์. (18 กันยายน 2567). 'กสทช.' รับเรื่อง 'ไพบูลย์' บีฟันรายการดัง ปล่อยคลิปลาว เร่ง
พิจารณา 25 ก.ย.นี้. เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000087448>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (4 ตุลาคม 2567). ไทยคมปิดติล SpaceX ส่งดาวเทียมไทยคม 10 ขึ้นวงโคจร. เข้าถึง
ได้จาก <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000094067>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2 เมษายน 2567). ดับฝันคอบอล! 'กสทช.' มีมติเอกฉันท์ถอดฟุตบอลโลกพันกัมมัสต์
แฮฟ เพราะคนไทยไม่ได้แข่ง. เข้าถึงได้จาก
<https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000029051>.

- ผู้จัดการออนไลน์. (4 เมษายน 2567). **จบบาย! ศาลทุจริตฯ นัดไต่สวนคดี 'ไตรรัตน์' ฟ้อง 4 กสทช.กับพวก ผิด ม.157 ปมซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดโลก 30 เม.ย.67. เข้าถึงได้จาก**
<https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000029623>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (4 กันยายน 2567). **'กสทช.' ลุยปฏิวัติคลื่นการบิน ปรับกฎใหม่ สอดคล้องมาตรฐานโลก. เข้าถึงได้จาก** <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000082091>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (1 ตุลาคม 2567). **กสทช.จับมือ 21 หน่วยงาน รื้อรากเหลื่อมล้ำ ปลุกประชาชนทันเกมดิจิทัล. เข้าถึงได้จาก** <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000092669>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (27 กุมภาพันธ์ 2567). **ศาลอาญาทุจริตฯ ยกฟ้องคดี 'ภูมิศิษฐ์' ร้อง ประธาน กสทช. ผิด 157 ตั้งรักษาการ เลขากสทช. โดยมีชอบ. เข้าถึงได้จาก**
<https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9670000017642>.
- มติชนออนไลน์. (25 ธันวาคม 2567). **ตำรวจไซเบอร์ ยันพิกัดแก๊งคอลอู๋ที่ตึก 25 ชั้น ตรงตามทักษิณบอก แรงประสานข้อมูลกวาดล้าง. เข้าถึงได้จาก**
https://www.matichon.co.th/local/crime/news_4971744
- มติชนออนไลน์. (20 ตุลาคม 2567). **เอกชนอุทธรณ์ ลากสายเคเบิลบนสะพานข้ามโขง กระจายสัญญาณให้เพื่อนบ้าน เอื้อแก๊งคอล. เข้าถึงได้จาก** https://www.matichon.co.th/local/news_4856286
- มติชนออนไลน์. (23 พฤษภาคม 2567). **จับ 2 เจ้าของบ้าน ลอบตั้งเสาสัญญาณ ปลอมยศสื่อให้ 'แก๊งคอล' ตุ่นคนไทย. เข้าถึงได้จาก** https://www.matichon.co.th/region/news_4586296.
- มติชนออนไลน์. (3 กรกฎาคม 2567). **กสทช. หนุนสร้างระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินผ่านมือถือ คาดพร้อมใช้งานกลางปี'68. เข้าถึงได้จาก** https://www.matichon.co.th/economy/news_4661799
- มติชนออนไลน์. (15 กรกฎาคม 2567). **กสทช.ลุยปราบซิมผี ระบุจับแล้วล้านหมายเลข ทะลึ่งยืนยันตัวตนคนเดียวมีหมิ่นเบอร์. เข้าถึงได้จาก** https://www.matichon.co.th/economy/news_4682221.
- มติหุ้น. (27 มิถุนายน 2567). **กสทช. ดัน MVNO เต็มสูบ หนุนโอเปอเรเตอร์โครงข่ายเสมือน (MVNO) ลงทุนในไทย ส่งเสริมทางเลือกให้ผู้บริโภคในตลาดโทรคมนาคม. เข้าถึงได้จาก**
<https://www.mitihoon.com/2024/06/27/468479/>.
- สืบจากข่าว. (17 สิงหาคม 2567). **“จีน” ผนึก 3 ชาติน้ำโขง ลั่น! พนันออนไลน์-แก๊งคอลเซ็นเตอร์ ต้องไม่มีที่ยืนในพรมแดน. เข้าถึงได้จาก** <https://detective-news.com/index2022/?p=115778>.
- สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย. (2565). **สภาพัฒน์ชูแผนฯ 13 ปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ ดันรายได้เฉลี่ยคนไทย 300,000 บาท/ปี. เข้าถึงได้จาก** <https://globalcompact-th.com/news/detail/1159>.
- สยามสปอร์ต. (2567). **บอร์ตกสทช.โหวต 7-0 ไม่อนุมัติงบหนุนยิงสดโอลิมปิก-พาราลิมปิกปารีส. เข้าถึงได้จาก** <https://www.siamsport.co.th/other-sports/sports-world/57186/>.

สภาองค์กรผู้บริโภค. (2567). ดันมาตรการ “หน่วงเงิน” (Slow Payment) ลดเสี่ยงตกหลุมมิจฉาชีพ.

เข้าถึงได้จาก <https://www.tcc.or.th/slow-payment/>.

สำนักข่าวอินโฟเควสท์. (1 กุมภาพันธ์ 2567). กสทช. วุ่นไม่เลิก! “ไทรรัศมี” อุทธรณ์มติบอร์ด ด้าน 4

เสียงข้างมากร้อง ปธ.เร่งสรรหาเลขาฯ. เข้าถึงได้จาก

<https://www.infoquest.co.th/2024/371714>.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2561). แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566). เข้าถึงได้จาก

https://www.nbt.go.th/law/law_noti.aspx.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2561). แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2567 - 2571). เข้าถึงได้จาก

<https://www.nbt.go.th/Information/MasterPlan/66981.aspx>.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2565). แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) และที่แก้ไขเพิ่มเติม. เข้าถึงได้

จาก https://www.nbt.go.th/spectrum_management.aspx?lang=th-TH.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2563). แผนการบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563). เข้าถึงได้จาก

https://www.nbt.go.th/law/law_noti/nbt_notification.aspx?lang=th-th.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2563). แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2

(พ.ศ. 2563 - 2568) (ฉบับปรับปรุง). เข้าถึงได้จาก

<https://www.nbt.go.th/Information/MasterPlan/47301.aspx>.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2565). แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570). เข้าถึงได้จาก

<https://www.nbt.go.th/ITA/>.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2565). แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2567. เข้าถึงได้จาก

<https://www.nbt.go.th/getattachment/ITA/actionplan/actionplanyear/แผนปฏิบัติการสำนักงาน-กสทช.-ประจำปี-2567.pdf?lang=th-TH>.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน

กสทช.). (2567). แผนการจัดให้มีบริการ USO. เข้าถึงได้จาก

<https://www.nbt.go.th/Business/commu/telecom/%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3->

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

USO/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B8%A5
%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B9%80%E0%B8%9C%E0%B8%A2/66973.aspx?lang=th-TH.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.). (2562). **นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)**. เข้าถึงได้จาก <https://ict.moph.go.th/th/extension/718>.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). **นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 - 2570)**. เข้าถึงได้จาก https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/national-policies-and-plans-2566-2570/.

สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. (2561). **หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของสำนักงาน กสทช.** เข้าถึงได้จาก <https://numbering.nbt.go.th/Scholastic/317/371.aspx>.

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2568). **รัฐบาลเปิดยุทธการจัดการ “ล้มบัญชีม้า” ผนึกธนาคาร-ค่ายมือถือ**. เข้าถึงได้จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/92952>

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). **แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)**. เข้าถึงได้จาก <http://nscr.nesdc.go.th/cr/>.

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)**. เข้าถึงได้จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=13651.

สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2567). **“รองนายกฯ ประเสริฐ” โชว์ผลงานปราบโจรออนไลน์ เผย ศูนย์ “1 ปี” ศูนย์ AOC 1441 ระบับัญชีต้องสงสัยแล้วกว่า 340,000 เคสอายัดบัญชีม้าได้ภายใน 10 นาที บรรเทาความเสียหายประชาชน**. เข้าถึงได้จาก <https://spm.thaigov.go.th/crtprs/spm-splayout6.asp?i=24111%2E62228702112113121111311>.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2561). **ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)**. เข้าถึงได้จาก https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF

สมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กแห่งประเทศไทย. (2565). **สภาพัฒน์ชูแผนฯ 13 ปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ ดันรายได้เฉลี่ยคนไทย 300,000 บาท/ปี**. เข้าถึงได้จาก <https://globalcompact-th.com/news/detail/1159>.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2561). **ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)**. เข้าถึงได้จาก https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF

- Mono29. (20 ธันวาคม 2567). ‘ประเสริฐ’ เล็งบังคับแบงก์-ค่ายมือถือร่วมชดเชยเหยื่อคอลเซ็นเตอร์.
เข้าถึงได้จาก <https://mono29.com/news/501392.html>.
- NBT. (4 กุมภาพันธ์ 2568). บุรณาการร่วมจับกุมอุปกรณ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์. เข้าถึงได้จาก
<https://thainews.prd.go.th/thainews/news/view/883168/?bid=1>
- Nunnally, J.C. (1978). **Psychometric theory** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Posttoday. (27 เมษายน 2567). กสทช. จับมือผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลักดันแพ็คเกจคนพิการ.
<https://www.posttoday.com/smart-life/708322>.
- Posttoday. (6 กันยายน 2567). กสทช.เตรียมประมูลคลื่นมือถือปี 68 รับ NT หมดใบอนุญาต.
<https://www.posttoday.com/business/713087>.
- Posttoday. (17 ตุลาคม 2567). เปิดราคาประมูลวิทยุชุมชนประเภทธุรกิจ คาดเคาะใบอนุญาตกลางปี
68. <https://www.posttoday.com/smart-sme/714638>.
- Posttoday. (18 ธันวาคม 2567). เปิดหมัดใจ “สรณ บุญใบชัยพฤกษ์” : ผมทำตามที่ถูกกฎหมายให้
อำนาจ. <https://www.posttoday.com/business/717085>.
- PPTV Online. (26 พฤษภาคม 2567). กสทช.ชี้แจง 27 พ.ค.นี้ โฉมแบบงกักัง ยังใช้งานได้ตามปกติ.
เข้าถึงได้จาก
<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B9%84%E0%B8%AD%E0%B8%97%E0%B8%B5/224743>.
- PPTV Online. (27 พฤษภาคม 2567). กสทช.ลงดาบ “โหนกระแส” สั่งช่อง 3 ระบุออกอากาศ 1 วัน 7
มิ.ย.นี้. เข้าถึงได้จาก
<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1/224805>.
- Stufflebeam, D.L. (1983) The CIPP Model for Program Evaluation. In: Madaus, F.F., Scriven, M. and Stufflebeam D.L., Eds., **Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation**, Kluwer, Norwell, 117-141.
- ThaiPBS. (2 เมษายน 2567). ตร.ตรวจจรแก๊งลากสายเน็ตข้ามแดนให้คอลเซ็นเตอร์-พนันออนไลน์.
เข้าถึงได้จาก <https://www.thaipbs.or.th/news/content/338666>.
- The Standard. (29 มกราคม 2568). ผู้ช่วย รมต.จีน ลงพื้นที่จุด ‘เคเคพาร์ก’ แม่สอด หวังจับมือไทย
ปราบแก๊งคอลเซ็นเตอร์. เข้าถึงได้จาก <https://thestandard.co/kk-park-mae-sot-call-center-scams/>.
- The Standard. (4 กันยายน 2567). กสทช. พร้อมดันไทยเป็น ‘ฐานยิงจรวด’ ส่งดาวเทียม หวังก้าวขึ้น
เป็น Spaceport ในภูมิภาค กับ 4 เงื่อนไขสำคัญที่ต้องมี. เข้าถึงได้จาก
<https://thestandard.co/nbtc-thailand-spaceport/>.



กตบ.



จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2567

The Standard. (3 กันยายน 2567). ตำรวจไซเบอร์ร่วมกับ กสทช. บุกถอดจานส่งสัญญาณเถื่อน
กระจายอินเทอร์เน็ตข้ามโขงไปฝั่งคังสีโรมัน. เข้าถึงได้จาก <https://thestandard.co/cyber-police-nbtc-raid-illegal-satellite-dishes/>.

The Structure. (21 มกราคม 2568). รัฐบาลทหารเมียนมาเนรเทศผู้ต้องสงสัยมีส่วนร่วมในปฏิบัติการ
หลอกลวงผ่านทางออนไลน์กลับประเทศจีน. เข้าถึงได้จาก
<https://today.line.me/th/v2/article/wJwoLJa>.

Top News. (20 ธันวาคม 2567). แฉ "ไทย" ทางผ่านลักลอบขน "สตาร์ลิงค์" ไปพม่า รู้แล้วจะหนาวเอา
ใช้ไปทำอะไร. เข้าถึงได้จาก <https://www.youtube.com/watch?v=GutXxnIkSg8>.

VoiceTV. (17 กรกฎาคม 2567). เปิดยุทธการทำลายสะพานคนข้าม. เข้าถึงได้จาก
https://today.line.me/th/v2/article/DRQKyWg?utm_source=lineshare.

3PlusNew. (19 ธันวาคม 2567). 'วิโรจน์' จี้ ธปท.-กสทช. กระตุ้นธนาคาร-เครือข่ายมือถือ ยกกระดับ
ปกป้องเงินฝาก คุ่มครองคนจากมิจฉาชีพ. เข้าถึงได้จาก
<https://ch3plus.com/news/political/morning/428596>.



กตป.
คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน
Monitoring and Evaluation Commission



สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา