



กกต.
คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน



รายงานฉบับสมบูรณ์ **FINAL REPORT**

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและ
การบริหารงานของ กกต. สำนักงาน กกต.
และเลขาธิการ กกต. ด้านการส่งเสริมสิทธิและ
เสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2564 กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า กสทช. จำนวน 7 คน มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ และตาม พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 70 กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบ จึงได้มีการจัดทำรายงานฉบับนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พ.ศ. 2565 และเพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 เพื่อนำรายงานนี้ไปรวบรวมกับรายงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แล้วสรุปเป็นรายงานเพื่อแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับตั้งแต่วันสิ้นปีบัญชีดังกล่าวแล้วข้างต้น

คณะผู้จัดทำรายงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 จะเป็นประโยชน์ต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รัฐสภา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ และประชาชนผู้สนใจ ในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้ตามสมควร

สารบัญ

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	คำนำ	ก
	สารบัญ	๗
	สารบัญตาราง	ฉ
	สารบัญภาพ	๗
	สารบัญแผนภูมิ	ญ
	บทคัดย่อ	ฎ
	บทสรุปผู้บริหาร	1
1	บทนำ	16
1.1	หลักการและเหตุผล	16
1.2	วัตถุประสงค์	19
1.3	ขอบเขตการดำเนินงาน	19
1.4	ระยะเวลาดำเนินการ	22
1.5	ระยะเวลาการส่งมอบงาน	22
2	ทบทวนวรรณกรรม	23
2.1	แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	23
2.2	มิติหลักในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	30
2.3	แผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และนโยบาย และแผนระดับชาติ ว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	31
2.3.1	แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562)	31
2.3.2	แผนแม่บทการบริหารกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568)	32
2.3.3	ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568)	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
	2.3.4 แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566)	34
	2.3.5 ยุทธศาสตร์ของการพัฒนากิจการโทรคมนาคม	35
	2.3.6 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2565	37
	2.3.7 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)	40
	2.3.8 แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 พ.ศ. 2564 - 2565	46
	2.3.9 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2565	47
2.4	กฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	49
	2.4.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และ กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	50
	2.4.2 สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม	58
3	ระเบียบวิธีวิจัย	73
3.1	กรอบแนวคิดในการศึกษา	73
3.2	การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตของงาน	75
3.3	หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช.	89
3.4	รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน	91
3.5	กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)	96
3.6	โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน	97

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
4	ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	98
4.1	ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้ และข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	99
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถาม	176
4.3	ผลสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	195
4.4	ผลสรุปการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค	213
4.5	ผลสรุปการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง	267
4.6	สรุปและวิเคราะห์ภาพรวมจากการเก็บข้อมูลการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	273
4.7	รายงานการเข้าร่วมของผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	279
5	ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและ ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	287
5.1	การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและ ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล	287

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หัวข้อ	หน้า
5.2	การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	318
5.3	เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ	387
	บรรณานุกรม	388

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อ	หน้า
3.2-1	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	75
3.2-2	ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับ โครงการของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2565 การส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน	80
3.2-3	พื้นที่ดำเนินการและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์	86
3.4-1	แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม	91
4.1-1	แนวทางในการเรียกคืน/ปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่	100
4.1-2	สรุปข้อมูลการดำเนินการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคใน กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ปี 2564-2565	169
4.3-1	สรุปพื้นที่ดำเนินการและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์	196
4.3-2	ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม	196
4.3-3	ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	200
4.3-4	ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	204
4.3-5	ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี	206
4.3-6	ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี	209
4.4-1	ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับ โครงการของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2565 การส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน	213
5.1-1	โครงการที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565	289
5.2-1	การวิเคราะห์การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ปี 2565	323

สารบัญภาพ

ภาพที่	ชื่อ	หน้า
2.1-1	โมเดลการศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565	30
2.3-1	นโยบายการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565	39
2.3-2	ความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท 3 แผน และแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช.	44
2.3-3	แผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)	45
2.3-4	แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 พ.ศ. 2564-2565	47
2.3-5	นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2565 ของสำนักงาน กสทช.	48
2.4-1	กฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	50
2.4-2	อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	50
2.4-3	อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	54
2.4-4	อำนาจหน้าที่ของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	57
2.4-5	รัฐธรรมนูญ หมวด 3 ว่าด้วย สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่	58
2.4-6	พระราชบัญญัติประกอบกิจการฯ ว่าด้วยเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	59
2.4-7	พระราชบัญญัติประกอบกิจการฯ และประกาศ กสทช.	59
2.4-8	ประกาศ กสทช. สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์	60
2.4-9	ประกาศ กสทช. สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อและไม่ถูกเอาเปรียบ	60
2.4-10	ประกาศ กสทช. ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพด้านกิจการโทรคมนาคม	61
3.3-1	หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)	91
3.6-1	โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน	97

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	ชื่อ	หน้า
4.1-1	การบริหารจัดการคลื่นความถี่ของสำนักงาน กสทช. ปี 2564-2566	100
4.1-2	ปี 2565 กสทช. ส่งเสริมการใช้งานคลื่นความถี่ 6 GHz ภาคการสื่อสารไร้สายของอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	101
4.1-3	แผนการบริหารจัดการดาวเทียม (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	104
4.1-4	การอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	105
4.1-5	เป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยี 5G	110
4.1-6	การพัฒนาเทคโนโลยี 5G ในปี 2565	111
4.1-7	การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงปี 2565	112
4.1-8	ขั้นตอนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครองในการตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุ และโทรทัศน์	119
4.1-9	การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการโทรทัศน์ ปี 2565	120
4.1-10	การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคมปี 2565	130
4.1-11	Timeline เรื่อง การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ SMS หลอกหลวง	153
4.1-12	รูปแบบการหลอกหลวงของมิจฉาชีพด้วยการส่งข้อความสั้นหลอกหลวงประชาชน และรูปแบบการฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นบุคคลอื่นผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (รายงานประจำปี 2565 สำนักงาน กสทช.)	156
4.1-13	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	157

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	ชื่อ	หน้า
4.1-14	สถิติปัญหาที่อาจเข้าข่าย SMS/โทรหลอกลวงระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2564 - 31 สิงหาคม พ.ศ. 2565 รวมทั้งหมด 4,592 เรื่อง (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่อง แนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	158
4.1-15	การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนระวังการถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ	159
4.1-16	แผนการจัดให้มีบริการ USO ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	162
4.1-17	สรุปผลการดำเนินงานของ กสทช. ประจำปีไตรมาสที่ 2 ปี 2565 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	166
4.1-18	สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนกิจการโทรคมนาคม ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2565 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	167
4.1-19	สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนกิจการโทรคมนาคม เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2564 และ ปี 2565 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้อง ของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)	167
5.1-1	งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2565 จำแนกตามยุทธศาสตร์	288

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	ชื่อ	หน้า
3.1-1	กรอบแนวคิดขั้นตอนในการวิจัย	74

บทคัดย่อ

ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 70 กำหนดให้มี คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) คณะหนึ่งและตามมาตรา 72 กตป. มีอำนาจหน้าที่ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปี บัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 แล้วเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร ซึ่ง กสทช. ได้จ้างที่ปรึกษา (มหาวิทยาลัยบูรพา) เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนประจำปี 2565 ดังนั้นรายงานผลการ ศึกษาวิเคราะห์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อจ้างที่ปรึกษาดูติดตามและประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 และ (2) เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงาน ของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

การดำเนินการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย การใช้แบบสอบถามสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มี ส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับ ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลการศึกษา พบว่า ในปี 2565 กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้มีการดำเนินงาน ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้ตามนโยบายของภาครัฐ มีการดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ การกำหนดกรอบแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13 และนโยบายระดับชาติที่มุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 และสอดคล้องกับ 5 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 การดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและ เสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี มิติที่ 2 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตาม

ความจำเป็นในการใช้งาน มิติที่ 3 การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วน รวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาส ในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง มิติที่ 4 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเคลื่อนที่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้รับสิทธิในการเยียวยาชดเชยค่าเสียหาย ในกรณีที่ผู้ใช้บริการน้อยมากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการ ต่อไปโดยการเรียกคืนเคลื่อนที่กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ ไม่คุ้มค่า และมิติที่ 5 การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์เคลื่อนที่จากวงโคจร ดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 ซึ่งผลการศึกษา วิเคราะห์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์ตามแนวทางการดำเนินการตามหลักมิติทั้ง 5 ข้อ

บทสรุปผู้บริหาร

ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2564 มาตรา 6 กำหนดให้มีคณะกรรมการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ขึ้นจำนวน 7 คน มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 กล่าวคือ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวัน นับตั้งแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการ ปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทาง ระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าว ต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

ดังนั้นรายงานผลการศึกษาวิจัยฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อแจ้งที่ปรึกษา ติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 และ (2) เพื่อ รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำ รายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ซึ่งจะเป็นรายงานการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ เพื่อเสนอต่อ กสทช. ดังกล่าวข้างต้น

การดำเนินการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง จังหวัดสมุทรสงคราม (2) ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ (3) ภาคใต้ จังหวัดภูเก็ต (4) ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี และ (5) ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี รวมทั้งสิ้น 774 คน ผลการเก็บข้อมูล พบว่า

ภาคกลาง – ประชาชนที่ร่วมการประชุมจำนวนประมาณ 150 รายปรากฏว่าไม่มีประชาชน คนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 มีประชาชนที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ประมาณ 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 ประชาชนส่วนใหญ่ ในพื้นที่ได้รับสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงสื่อครบถ้วนทั้งวิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต อันเป็นสิทธิขั้น พื้นฐานที่ประชาชนพึงมี ทั้งนี้การเข้าถึงสิทธิเสรีภาพดังกล่าว ประชาชนได้ใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิง ส่วนตัว ได้ใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ใช้ประโยชน์ด้านการสื่อสาร การเข้าถึงสื่อและคลื่นความถี่ ส่งผลดีต่ออาชีพและการจ้างงานของประชาชนในพื้นที่ แต่ประชาชนยังพบปัญหาการถูกลิดรอนสิทธิ และเสรีภาพในการที่จะได้รับสื่อที่มีประโยชน์ สร้างสรรค์ปลอดภัย ถูกกลั่นกรองสิทธิในการใช้สัญญาณ อินเทอร์เน็ตอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลมีการเผยแพร่ข้อมูล

เบอร์โทรศัพท์ส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต และผู้พิการยังไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้อย่างทั่วถึง ประชาชนจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรจะมีระบบแปลภาษามือในการนำเสนอรายการต่าง ๆ ทางโทรทัศน์เพื่อให้ข้อมูลกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ควรปรับปรุงในด้านเทคโนโลยีและการเชื่อมต่อสัญญาณการสื่อสารให้มีความสะดวกรวดเร็ว ปรับปรุงอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมในพื้นที่ห่างไกลและในทะเล

ภาคเหนือ - ไม่มีประชาชนคนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 มีประชาชนจำนวนน้อยที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ประชาชนพบปัญหาอัตราค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีราคาสูงเป็นอัตราที่ไม่เป็นธรรม ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิในการใช้บริการคลื่นความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G เนื่องจากผู้จำหน่ายอุปกรณ์บางรายไม่แจ้งข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับอุปกรณ์การใช้งานทำให้ประชาชนตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ที่ไม่รองรับสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G และประชาชนถูกละเมิดสิทธิส่วนตัว มีโทรศัพท์จากมิจฉาชีพติดต่อเข้ามาให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ถูกหลอกลวงให้ดำเนินการจนเสียทรัพย์สิน ประชาชนเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ให้เข้าถึงประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบบทบาทหน้าที่ แผนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน อันจะผลประโยชน์ที่ประชาชนให้ได้รับสิทธิและความคุ้มครองตามกฎหมาย

ภาคใต้ - ไม่มีประชาชนคนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 มีประชาชนที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ร้อยละ 10 ประชาชนพบปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียร คุณภาพการใช้งานยังไม่เป็นที่พึงพอใจ และความครอบคลุมยังมีจำกัดเฉพาะบางพื้นที่ แต่ยังมีบางพื้นที่อุปกรณ์รับสัญญาณยังไม่สามารถใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G มีเพียง 4G และในบางช่วงเวลาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรมีการหลุดบ่อย การโฆษณาผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ มีเนื้อหาที่ล่อแหลม เกินจริง บางเนื้อหาสุ่มเสี่ยงและอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เนื้อหารายการโทรทัศน์มีการนำเสนอภาพหรือเหตุการณ์พฤติกรรมที่รุนแรงเสี่ยงต่อการลอกเลียนแบบของเยาวชน หรืออาจส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ การนำเสนอเนื้อหาที่อาจขัดต่อศีลธรรม ประชาชนประสบปัญหาการถูกละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากการถูกล่อลวงจากกลุ่มมิจฉาชีพทางโทรศัพท์และการได้รับข้อความล่อลวง ประชาชนเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องมีมาตรการเรื่องสิทธิเสรีภาพ การควบคุมการให้บริการที่เป็นธรรมเท่าเทียมลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงคลื่นสัญญาณวิทยุโทรทัศน์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิของประชาชน มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ

ภาคตะวันออก - จากการสอบถามประชาชนที่ร่วมการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ปรากฏว่าไม่มีประชาชนคนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 แต่มีประชาชนที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ประมาณร้อยละ 20 ซึ่งประชาชนรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. ว่าทำให้เกิดการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน

เกิดกระบวนการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารทำให้ประชาชนไม่ถูกละเมิด และมีการควบคุมโฆษณาเกินจริง แต่อย่างไรก็ดี ประชาชนยังพบปัญหาสื่อที่ขาดจรรยาบรรณส่งผลให้เกิดปัญหาการเผยแพร่เนื้อหา ข่าวสารเกินจริง ล่อแหลม หมิ่นสถาบัน ปัญหาการถูกลิดรอนสิทธิในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ การให้บริการ 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร นอกจากนี้ ประชาชนต้องการให้มีการพิจารณาประเด็นการควบคุม True และ DTAC ให้รัดกุมว่าการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นการผูกขาดในอนาคตหรือไม่ เกิดผลอย่างไรกับประชาชน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - ประชาชนขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ขาดข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้สิทธิและเสรีภาพ ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิในการใช้งานคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม แต่ไม่ทราบสิทธิอื่น ๆ ตามที่กฎหมาย ประชาชนพบปัญหา สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียร คุณภาพการใช้งานยังไม่เป็นที่พึงพอใจ การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยเฉพาะในพื้นที่ชายขอบ อัตราค่าบริการการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง ปัญหาละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ และผู้พิการสามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้เพียงเฉพาะบางรายการเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีแผนงานโครงการด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนโดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้พิการให้มากขึ้น และควรส่งเสริมให้ประชาชนรู้เท่าทันสื่อและมิจฉาชีพออนไลน์เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง 5 ภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 45 คน พบว่า ภาคกลาง-ประชาชนยังไม่ทราบว่าสำนักงาน กสทช. ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดบ้างและมีบทบาทหน้าที่อย่างไร ประชาชนขาดความรู้และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ภาคเหนือ-สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ภาคใต้- สำนักงาน กสทช. ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นประชาชนไม่ทราบว่าต้องไปร้องเรียนหน่วยงานใด ภาคตะวันออก-ประชาชนยังไม่ทราบถึงสิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันเวลา ประชาชนบางส่วนจึงไม่ได้รับความเป็นธรรม มีการถูกเอาเปรียบและไม่ทราบถึงสิทธิในการเยียวยาผู้เสียหาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ-ประชาชนมีการรับรู้สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล แต่ยังมีปัญหาเรื่องการเผยแพร่ข้อความโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวง หรือเป็นเท็จ การให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับที่โฆษณาไว้ของผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคมและมีพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

การใช้แบบสอบถามสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ภูมิภาคละ 400 ชุด รวมทั้งสิ้น 2,000 ชุด ผลการเก็บข้อมูล พบว่า ระดับการรับรู้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด คือ สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

รองลงมา คือ สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบในสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามด้วยสิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชนและผู้พิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 สำหรับปัญหาที่ประชาชนพบ คือ การเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง/เกินจริง/โฆษณาทางวิทยุมีเนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ ปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/คลื่นความถี่รบกวนกัน คิดเป็นร้อยละ 57 สำหรับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงการดำเนินงาน/กิจกรรมของ กสทช. และการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหา ได้ตรงจุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา คือ การดำเนินงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการพัฒนาประเทศไทย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ที่กรุงเทพมหานคร มีผู้เข้าร่วมการประชุม จำนวน 33 คน พบว่า กิจกรรมกระจายเสียง ผู้ประกอบการระบุว่า ประกาศ กสทช. เรื่อง การเปลี่ยนผ่านการทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงไปสู่ระบบอนุญาตในวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2565 และให้สถานีวิทยุชุมชนจะต้องเข้าสู่ระบบการอนุญาตในวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2565 หรือต้องเข้าสู่ระบบการประมูลใบอนุญาต เนื่องจากกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมาย กสทช. ระบุว่า การจัดสรรคลื่นความถี่ต้องใช้วิธีการประมูลเท่านั้น เป็นการสร้างภาระให้สถานีวิทยุชุมชน นอกจากนี้ เครื่องส่งที่มีกำลังส่งเพียง 50 วัตต์ จะทำให้รัศมีการออกอากาศเหลือไม่ถึง 20 เมตร จากปัจจุบันที่กำลังส่ง 500 วัตต์ มีรัศมีการออกอากาศ 5-10 กิโลเมตรจะเห็นได้ว่าเกิดความไม่เท่าเทียม ทั้ง ๆ ที่วิทยุชุมชนเป็นสื่อหลักในการสื่อสารกระจายเสียงให้ประชาชนกับประชาชน และในกรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ วิทยุสัญญาณอนาล็อกจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญ ทรงคุณภาพทรงประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนประชาชน กิจกรรมโทรทัศน์ พบว่า เนื้อหารายการโทรทัศน์ไม่สร้างสรรค์ เช่น รายการวาไรตี้ รายการบันเทิง รายการโทรทัศน์ต้องอาศัยโฆษณาเพื่อหารายได้ แต่รายการสำหรับเด็กและเยาวชนนั้นไม่เป็นที่ติดตามชมของผู้ชมรายการโทรทัศน์จึงไม่สามารถหาผู้สนับสนุนมาลงโฆษณาได้ ทำให้รายการดี ๆ สำหรับเด็กและเยาวชนไม่สามารถผลิตได้ และรายการโทรทัศน์ที่เป็นลักษณะการเล่าข่าวส่งผลทำให้เรตติ้งสูงโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์และคุณค่าต่อผู้รับชมรายการ อีกทั้งพบปัญหาการโฆษณาเกินเวลาที่ กสทช. กำหนดไว้และโฆษณาแฝง ปัญหาประกาศรายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป ตามประกาศ กสทช. พ.ศ. 2555 (Must Have & Must carry) นอกจากนี้ยังมีเรื่องการใช้ระบบออกอากาศ 4K ปัญหา คือ ปัจจุบันนี้การออกอากาศยังเป็นระบบ SD และประชาชนไม่มีเครื่องรับสำหรับเทคโนโลยีใหม่และ

สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง สำหรับผู้พิการนั้นผู้พิการทางการได้ยินไม่สามารถชมรายการโทรทัศน์ได้เนื่องจากจอเล่มเล็กมากทำให้ปวดตา การจัดช่วงเวลาลำสำหรับผู้พิการทางการได้ยินของแต่ละสถานี เป็นช่วงเวลาที่ผู้พิการทางการได้ยิน ไม่ต้องการดูรายการโทรทัศน์ เช่น เวลา 03.00 – 04.00 น. กิจกรรมโทรทัศน์มีประเด็นที่ต้องการให้ กสทช. กำกับดูแลการควบรวมระหว่าง True กับ Dtac การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การที่พื้นที่ห่างไกลไม่ได้รับความเท่าเทียมการใช้สัญญาณ 5G และการสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยินจะใช้แอปพลิเคชันของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) มีปัญหาเรื่องของการใช้อินเทอร์เน็ต เพราะต้องใช้ VDO Call แต่ถ้าเวลาฉุกเฉินสัญญาณไม่เสถียร ทำให้สื่อสารลำบาก

ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ประเด็นสำคัญจากผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พ.ศ. 2565 มีดังนี้

การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 เป็นไปตามนโยบายของภาครัฐ มีการดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13 และนโยบายระดับชาติที่มุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 โดยการพัฒนาการให้บริการและการกำกับดูแลสู่ความเป็นดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการบริหารคลื่นความถี่ กิจกรรมดาวเทียม กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย ให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้การดำเนินงานได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ การจัดทำโครงการต่าง ๆ ในปี 2565 สอดคล้องกับแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) และมีการดำเนินการพัฒนาการปฏิบัติงานที่สามารถเชื่อมโยงถึงแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)

การดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 สอดคล้องกับมิติหลักในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประกอบด้วย

มิติที่ 1 แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication

Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี เช่น นโยบายของรัฐบาลในการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าถึงทุกหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนใช้ในการด้านการศึกษา ทำธุรกิจ และรักษาพยาบาล เป็นต้น

มิติที่ 2 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่อนความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

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

มิติที่ 4 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่อนความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยาชดเชยค่าเสียหาย ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการน้อยมากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการต่อไปโดยการเรียกคืนคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า

มิติที่ 5 การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

ผลการศึกษาในโครงการนี้ พบประเด็นที่มีความสำคัญ ดังนี้

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องการบริหารคลื่อนความถี่

การบริหารคลื่อนความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึงนั้น สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการสนับสนุนภารกิจบริหารคลื่อนความถี่ ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยเฉพาะเรื่อง หลักเกณฑ์ป้องกันการรบกวนการใช้คลื่อนความถี่ของสถานีวิทยุกระจายเสียงต่อกิจการวิทยุการบิน

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เมื่อเกิดการรบกวนกันของคลื่นที่มีผลต่อวิทยุการบิน บริษัทวิทยุการบินจะแจ้งเข้ามาที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งต้องปิดระบบทันที เนื่องจากรบกวนการนำทางของเครื่องบินในน่านฟ้าบริเวณนั้น และอาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสารบนเครื่องบินหลายร้อยหลายพันคนที่อยู่บนเครื่องบินโดยสารขนาดใหญ่ จึงควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่าง กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นในรูปแบบของหน่วยงานกลางเพื่อทำหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการจัดการปัญหาต่าง ๆ และสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคต้องตรวจสอบและแก้ปัญหาการรบกวนกันของคลื่นความถี่อย่างสม่ำเสมอ และใช้มาตรการจากเบาไปหาหนักเพื่อแก้ปัญหาตามระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการดาวเทียม โดยการประมวลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package)

สถานการณ์/ปัญหาข้อขัดข้อง หลังจากบริษัทไทยคมได้หมดสัญญาสัมปทาน ระยะเวลา 30 ปี ในวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2564 แล้ว กสทช. ได้มีประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่องการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) โดยสำนักงาน กสทช. ได้จัดให้มีการประมวลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ การประมวลครั้งนี้ นับเป็นครั้งแรกของประเทศไทยที่รัฐบาลโดยสำนักงาน กสทช. จัดให้มีการประมวลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) หลังจากบริษัทไทยคมหมดสัญญาสัมปทานที่ทำไว้กับรัฐบาลไทย ซึ่งตำแหน่งวงโคจรดาวเทียมที่ประเทศไทยได้รับอนุญาตจาก ITU แล้วนั้นอยู่ในตำแหน่งที่สามารถติดต่อสื่อสารกับทั่วโลกได้ ซึ่งเป็นจุดแข็งหรือข้อดีของประเทศไทยในการให้บริการด้านการสื่อสารดาวเทียมแก่ประชาชนและในการทำธุรกิจการสื่อสารด้วยดาวเทียมกับต่างประเทศได้ แต่อย่างไรก็ตาม รัฐบาลไทยต้องมีการพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านวิศวกรรมดาวเทียม การบริหารธุรกิจการสื่อสารกับต่างประเทศ การบริหารจัดการในประเทศไทย และการใช้ดาวเทียมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งหลังจากหมดสัมปทานแล้วรัฐบาลไทยโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้โอนสิทธิให้บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติเป็นผู้บริหารจัดการ และใช้ประโยชน์ดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชาติและประชาชนต่อไป ทั้งนี้ต้องมีการลงทุนในเรื่องดาวเทียมต่อไป ดังนั้นรัฐบาลจึงควรมีนโยบายที่เป็นรูปธรรมให้มีการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนในการบริหารจัดการใช้ดาวเทียมให้ต่อเนื่องต่อไป รวมทั้งต้องทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถบริหารจัดการการใช้ดาวเทียมได้ต่อเนื่องต่อไปได้ เมื่อมีรายได้จากธุรกิจดาวเทียมสื่อสาร รัฐบาลก็สามารถนำรายได้มาใช้ในการเกิดประโยชน์ต่อชาติและประชาชนต่อไป เช่น การติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในประเทศไทย เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการสื่อสาร การศึกษา การรักษาพยาบาล และพัฒนาธุรกิจของประเทศให้รุ่งเรืองยิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้ดาวเทียมสื่อสารแต่ละชุดมีราคาสูง (ประมาณ 6,000 - 7,000 ล้านบาท) มีอายุวิศวกรรมประมาณ 7 ปี ซึ่งหากประเทศไทยไม่บริหารจัดการให้มีดาวเทียมขึ้นไปโคจรใช้งานในตำแหน่งที่ประเทศไทยได้รับอนุญาตจาก ITU เกินกว่า 2 ปี ทาง ITU สามารถขอคืนตำแหน่งวงโคจรดาวเทียมดังกล่าวได้ ทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสอันดี ดังนั้น หากรัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการดาวเทียมสื่อสารให้เป็นรูปธรรม โดยระดมสมองและเงินทุนจากภาครัฐและเอกชนมาดำเนินการก็จะทำให้ประเทศชาติและประชาชนได้ประโยชน์จากการใช้ดาวเทียมสื่อสารอย่างเต็มที่และมีความสำเร็จอย่างแน่นอน โดยไม่ต้องใช้วิธีการให้สัมปทานกับบริษัทเอกชนรายใดรายหนึ่งเหมือนกับที่ผ่านมา 30 ปี ซึ่งเพิ่งสิ้นสุดสัมปทานในวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นบทเรียนสำคัญของประเทศไทยที่รายได้ตกเป็นของผู้ได้สัมปทานไปเท่านั้น รวมทั้งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญที่ระบุว่าดาวเทียมเป็นสมบัติของชาติและประชาชน ซึ่งรัฐบาลต้องบริหารจัดการให้ดี

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

1. การถ่ายทอดสดบอลโลก ตามประกาศ รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป ตามประกาศ กสทช. พ.ศ. 2555 (Must Have & Must carry)

สถานการณ์/ปัญหาข้อขัดข้อง การถ่ายทอดสดบอลโลกเป็นจุดสนใจของประชาชนส่วนใหญ่เชิงประจักษ์ คือ ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับชมการถ่ายทอดสดบอลโลก ซึ่งมีขึ้นเพียง 1 ครั้งในรอบ 4 ปี จากการบริหารจัดการของภาครัฐ ดังนั้นประชาชนส่วนใหญ่จะติดตามเรื่องนี้ ว่าภาครัฐสามารถดำเนินการให้บริการประชาชนได้หรือไม่ ทั้งนี้ การถ่ายทอดสดบอลโลกจะเป็นช่วงเวลาประมาณ 2-3 สัปดาห์เท่านั้น และหากภาครัฐมีกฎหมายที่สามารถดำเนินการในเรื่องนี้ได้แล้วไม่ทำตามกฎหมายหรือปล่อยให้มีการเอารัดเอาเปรียบของผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์ จะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านจากประชาชนเต็มทีและต้องมีคำตอบให้ประชาชนที่รวมตัวร้องเรียนกันผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งทุกคนสามารถติดตามได้แม้กระทั่งการที่ กสทช. อนุมัติเงินจากกองทุน กทปส. มาสนับสนุนถ่ายทอดสดบอลโลกเป็นจำนวนเงิน 600 ล้านบาท ก็ยังถูกตั้งข้อสังเกตจากประชาชนว่า กสทช. สามารถนำเงินกองทุนนี้มาใช้ในเรื่องนี้ได้หรือไม่และการที่ภาครัฐแก้ปัญหาไม่ทันการชมฟุตบอลโลก ซึ่งมีตามตารางแข่งขันในช่วงเวลาจำกัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันในรอบ 4 ทีมสุดท้ายและคู่ชิงชนะเลิศ จะมีการต่อต้านจากประชาชนรุนแรง หากไม่สามารถถ่ายทอดสดได้หรือประชาชนส่วนใหญ่พบว่า เกิดจากข้อบกพร่องหรือการเอารัดเอาเปรียบของบริษัทเอกชนที่มีทรัพยากรและอำนาจต่อรองมากกว่า ซึ่งไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ประชาชนยังไม่ยอมรับในประเด็นนี้เกิดการต่อต้านที่รุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ภาครัฐจะต้องแก้ปัญหาให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาจำกัด

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ กสทช. ควรนำเหตุการณ์และบทเรียนที่ประชาชนร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ ไปหาแนวทางแก้ไขไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในการแข่งขันฟุตบอลโลกในครั้งต่อไป หากทำได้จะได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน และเป็นการแสดงออกในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

2. การส่งเสริมศักยภาพของการประกอบการในกิจการกระจายเสียง

สำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงที่ต้องการใช้สิทธิให้สำนักงาน กสทช. เเยียวยาแก่ผู้ประกอบการกิจการวิทยุกระจายเสียง รวมถึงบุคลากรของสถานี หลังจากที่ต้องยุติการออกอากาศหลังปี 2567 ซึ่งได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญว่า ผู้ขอรับการเเยียวยาจะต้องเป็นผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ และการเรียกคืนคลื่นความถี่จะต้องเป็นการเรียกคืนก่อนที่ใบอนุญาตจะสิ้นอายุ นอกจากนี้ยังให้การส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงโดยการเปิดประมูลคลื่นความถี่วิทยุในระบบเอฟเอ็ม และการส่งเสริมผู้ประกอบการ สำนักงาน กสทช. โดยได้จัดการอบรมการให้ความรู้กฎเกณฑ์ทางด้านเทคนิค

สำหรับสถานีวิทยุกระจายเสียง เพื่อให้ได้มีความรู้ ความเข้าใจในประกาศ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง กับเทคนิคและความรู้ทางด้านเทคนิคที่จำเป็น

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง มีข้อมูลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อหาแนวทางในการเสนอวิธีการที่เหมาะสมในหาข้อตกลงร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ และการให้ทุนในการพัฒนาการดำเนินงาน เช่น การสนับสนุนเงินทุนผ่านกองทุน กทปส. ให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และการสนับสนุนด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถ ศักยภาพให้กับผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

3. การปรับปรุงประสิทธิภาพของสัญญาณโทรทัศน์

จากการที่สัญญาณโทรทัศน์ ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสัญญาณไม่เสถียร สำนักงาน กสทช. ได้มีการสำรวจข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดิน รวมถึงศึกษาวิเคราะห์ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสื่อสัญญาณโทรทัศน์ในพื้นที่เป้าหมาย รวมถึงการปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และการพัฒนาทางเทคโนโลยี การส่งสัญญาณโทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี 4K

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานปรับปรุงประสิทธิภาพของสัญญาณโทรทัศน์ให้ครอบคลุมพื้นที่การใช้งานมากยิ่งขึ้น ต้องมีการทำงานเชิงรุกในการสำรวจพื้นที่ที่มีปัญหาในการรับสัญญาณโทรทัศน์โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล และการเพิ่มสถานีย่อยเพื่อประสิทธิภาพในการส่งสัญญาณที่มีความจำเป็นในบางพื้นที่ สำหรับการพัฒนาเทคโนโลยี 4K ต้องคำนึงถึงผู้ที่ได้รับใบอนุญาต SD (Standard Definition) และ HD (High Definition) นอกจากนี้ควรมีการประเมินว่า ต้องมีจำนวนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์แบบ 4k เท่าใด จึงจะมีความคุ้มค่าต่อการลงทุนเชิงพาณิชย์

4. การส่งเสริมผู้พิการในการรับชมรายการโทรทัศน์ได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

จากการที่ผู้พิการขาดโอกาสในการรับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง เช่น รายการบันเทิง กีฬา และวาไรตี้ เนื่องจากผู้พิการทางการได้ยิน ไม่สามารถชมรายการโทรทัศน์ได้ และการจัดช่วงเวลาสำหรับผู้พิการทางการได้ยินของแต่ละสถานี เป็นช่วงเวลาของผู้พิการทางการได้ยิน ไม่ต้องการดูรายการโทรทัศน์ เช่น เวลา 03.00 – 04.00 น.

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้พิการต้องได้รับสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการจัดทำแอปพลิเคชันหรือเพจเฉพาะให้เป็นช่องทางของผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการมองเห็น เช่น YouTube โดยเฉพาะที่เป็นข่าวสารสำคัญ ซึ่งผู้พิการจะสามารถรับรู้ข่าวสารและชมรายการโทรทัศน์ได้โดยกระจายไปตามเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทุกพื้นที่ในประเทศไทย และประชาสัมพันธ์ให้ผู้พิการใช้บริการ และสนับสนุนการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ ผู้พิการทางการมองเห็น

ต้องการบริการ ที่เรียกว่า “เสียงบรรยายแทนภาพ” ให้มากขึ้น และส่งเสริมระบบสายด่วน 1414 สายด่วน ข่าวสารความรู้ ที่จะมีการดำเนินการล่ามภาษามือในอนาคต

5. การกำกับดูแลโฆษณาเกินจริงในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์

ปัญหาโฆษณาเกินจริงในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เช่น ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมต่าง ๆ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นการโฆษณาคุณประโยชน์ หรือสรรพคุณของอาหารอันเป็นเท็จ และเป็นโฆษณาที่ไม่ได้รับอนุญาต โฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์ และโฆษณาเกินเวลาที่กำหนด สำนักงาน กสทช. ได้มีการได้จัดทำระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุ และโทรทัศน์ ระดับภูมิภาค ถ้าตรวจพบความผิดจะมีคำสั่งเตือนทางปกครอง ให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยยุติการออกอากาศรายการหรือการโฆษณา ผลิตภัณฑ์ หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว กสทช. จะดำเนินการปรับทางปกครอง และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อโดยการพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อร่วมกับภาคีเครือข่าย

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในประเด็นของโฆษณาเกินจริงนั้นหน่วยงานของรัฐ เช่น ตำรวจไซเบอร์ เป็นต้น และทุกภาคส่วน เช่น ผู้ให้บริการโทรศัพท์ ต้องดำเนินการอย่างจริงจังในเรื่องนี้โดยใช้กฎหมายกับผู้กระทำความผิด และมีกลไกการดำเนินการแบบการกำกับดูแลร่วมในระยะสั้นและพัฒนาสู่การกำกับดูแลตนเองของนักวิชาชีพ ส่วนประเด็นของโฆษณาแฝง สำนักงาน กสทช. ควรจัดทำกฎระเบียบที่ปรับปรุงใหม่สำหรับการกำกับดูแลการอ้างถึงสินค้า บริการ หรือเครื่องหมายการค้าในเชิงพาณิชย์ในรายการโทรทัศน์ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการกำกับดูแลการโฆษณาแฝงฉบับสมบูรณ์ และประกาศใช้อย่างเป็นทางการ

6. การส่งเสริมเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่เกิดประโยชน์ในการให้ความรู้แก่ประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน

จากปัญหาเนื้อหารายการโทรทัศน์ไม่เกิดประโยชน์ในการให้ความรู้แก่ประชาชนเท่าที่ควร โดยเฉพาะรายการวาไรตี้และละครทีวีที่ไม่มีความสร้างสรรค์ รายการโทรทัศน์มีการขึ้นาคำคิดของผู้ชมมากเกินไปและพูดเกินจริง รายการข่าวนำเสนอยึดเยื้อ บิดเบือน และไม่เป็นกลาง ภาพอาชญากรรมในข่าวมีความรุนแรง นำเสนอภาพเดิม ๆ ซ้ำไปซ้ำมา สำนักงาน กสทช. ดำเนินการตรวจสอบเนื้อหา รายการที่ออกอากาศผิดกฎหมาย และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อโดยการพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อร่วมกับภาคีเครือข่าย

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ การดำเนินงานต้องให้ความสำคัญกับเด็กและเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญของประเทศ ในการที่จะควบคุมดูแลให้ผู้ประกอบการโทรทัศน์มีรายการสำหรับเด็กและเยาวชนที่เป็นประโยชน์เสริมสร้างพัฒนาการและประโยชน์ของผู้ชมเป็นหลัก และส่งเสริมงบประมาณให้หน่วยงานจัดสรรทุนสนับสนุนการผลิตสื่อเด็ก เยาวชน และครอบครัว

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนกิจการโทรคมนาคม

1. การควบรวมทรู-ดีแทค

สถานการณ์/ปัญหาข้อขัดข้อง กสทช. ใช้เวลา 6 เดือน (20 เมษายน – 20 ตุลาคม พ.ศ. 2565) ในการพิจารณาการควบรวม-ดีแทค โดยมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อศึกษาและวิเคราะห์เรื่องควบรวมทรู-ดีแทค จัดประชุมเฉพาะกลุ่มได้แก่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้บริโภค/ประชาชนทั่วไปมีการมอบหมายให้คณะทำงานของสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาเอกชนศึกษาผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์และสังคม 5 ด้านและเพิ่มเติม รวมทั้งขอความอนุเคราะห์ให้คณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาให้ความเห็นในประเด็นข้อกฎหมายเพื่อขอให้ตีความอำนาจพิจารณาการควบรวมทรู-ดีแทค โดย ในวันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2565 กสทช. มีมติด้วยเสียงข้างมาก 3:2 รับทราบการควบรวมทรู-ดีแทค และได้กำหนดมาตรการกำกับดูแลให้บริษัทใหม่ที่ควบรวมแล้วต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้ประชาชนผู้ใช้บริการถูกเอาเปรียบ เช่น ต้องจ่ายค่าบริการแพงขึ้น โดยคุณภาพการบริการและคุณภาพของสัญญาณเท่าเดิมและเครือข่ายไม่ได้เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น รวมทั้งเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคและตลาดโทรคมนาคม

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ กสทช. ควรควบคุมกำกับดูแลให้บริษัทใหม่หลังการควบรวม [บริษัท True Corporation จำกัด (มหาชน)] ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด และต้องเตรียมแนวทางการปฏิบัติไว้กรณีบริษัทใหม่ที่ควบรวมไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดว่า กสทช. จะต้องดำเนินการอย่างไร รวมทั้งจัดให้มีการรับฟังความเห็นของประชาชนในกรณีผลกระทบจากการควบรวมทรู-ดีแทคพร้อมแนวทางแก้ไขโดยประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์การดำเนินการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของภาครัฐและเอกชนให้ประชาชนทราบทุกระยะ และตอบข้อร้องเรียนของประชาชน เช่น ตอบข้อร้องเรียนจากสภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นต้น

2. การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet)

ตามที่ กสทช. เป็นผู้ดำเนินการตามมติ ครม. ปี 2559 ที่เห็นชอบในหลักการ “โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อ 19 มกราคม พ.ศ. 2559 โดยมีเป้าหมายเพื่อขยายโครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านของประเทศไทย โดยมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ- DES) บูรณาการร่วมกับสำนักงาน กสทช. เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวมีความสอดคล้องเชื่อมโยงและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน ในการนี้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรับผิดชอบ 24,700 หมู่บ้าน และ กสทช. รับผิดชอบ 15,732 หมู่บ้าน และหมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่ชายขอบโซน C+ จำนวน 3,920 หมู่บ้าน โดยโครงการนี้มีจุดประสงค์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านการสื่อสารถึงกัน การศึกษา การรักษาพยาบาล และการทำธุรกิจ Online ซึ่งเมื่อ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ลงนามในสัญญาจ้างที่ปรึกษาดำเนินการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. เรื่อง “การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงและ

ให้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ที่ กสทช. ดำเนินการ” ระยะเวลาดำเนินการ 210 วัน โดยได้ประชุมเริ่มงานแล้ว เมื่อ 11 มกราคม พ.ศ. 2566 โดยที่ปรึกษาจะดำเนินการสำรวจในพื้นที่ 75 จุด เพื่อให้ทราบว่าประชาชนสามารถใช้สิทธิของตนเองในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ในจุดต่าง ๆ ได้ครอบคลุมหรือไม่ มีปัญหาอย่างไร รวมทั้งได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหากหากเครือข่าย USO Net ใช้งานได้ไม่ครอบคลุม

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ในปีงบประมาณ 2566 กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะเสนอสำนักงาน กสทช. ให้มีงานการจ้างที่ปรึกษาตามร่างขอบเขตของงานนโยบาย 2566 เรื่อง “การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ที่ กสทช. ดำเนินการ” โดยเป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปีงบประมาณ 2565 ที่ได้ดำเนินการลงพื้นที่ได้เพียง 75 หมู่บ้าน จึงยังเหลือพื้นที่ยังไม่ได้สำรวจอีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้การติดตามและประเมินผลจะเพิ่มประเด็น ตามยุทธศาสตร์ที่สำคัญตามแผนการจัดให้มีการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2569) ด้วย ซึ่งหากได้ดำเนินการตามแผนงานดังกล่าวในปีงบประมาณ 2566 แล้วจะทำให้ได้รับทราบผลการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ ตามหมู่บ้านดังกล่าว พร้อมกับทราบปัญหาข้อขัดข้องเพิ่มมากขึ้น

3. การแก้ไขปัญหาเชิง Call Center SMS หลอกหลวง และมิฉฉาชีพ Online

สถานการณ์/ปัญหาข้อขัดข้อง ในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาเชิง Call Center SMS หลอกหลวง และมิฉฉาชีพ Online ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีการคุกคามมากที่สุดในช่วงกลางปี 2564 และปี 2565 ถึงแม้หน่วยงานของรัฐร่วมกับ กสทช. และภาคเอกชนพยายามจะแก้ปัญหานี้ให้ลดน้อยลงหรือหมดไปก็ตาม แต่ปัญหาดังกล่าวยังคงมีอยู่และยังคงสร้างความเดือดร้อนให้ประชาชนที่ถูกคุกคาม/หลอกหลวง มีประชาชนบางส่วนถูกโดนหลอกหลวงเอาเงินจากบัญชีธนาคารไปเป็นจำนวนมากโดยมิฉฉาชีพใช้เทคโนโลยีล่อลวงข้อมูลมือถือและดูดเงินจากบัญชีไปหรือมิฉฉาชีพโทรมาเข้ามือถือของประชาชน แจ้งเรื่องต่าง ๆ แล้วดูดข้อมูลจากโทรศัพท์มือถือไปใช้ในทางที่เสียหายต่อเจ้าของโทรศัพท์นั้น ถ้าประชาชนผู้นั้นไปกดรับโทรศัพท์หรือพูดตอบโต้สร้างความเดือดร้อนรำคาญใจแก่ประชาชนจำนวนมาก ซึ่งมีการเรียกร้องให้ภาครัฐดำเนินการแก้ปัญหาเร่งด่วน อีกทั้งประชาชนที่มีหลักฐานถูกหลอกเงินไปแล้วไปแจ้งความดำเนินคดีก็มีคดีเป็นจำนวนมากและใช้เวลานานกว่าคดีจะสิ้นสุดหรือได้รับเงินคืน ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมากประชาชนคอยติดตามการแก้ปัญหาของรัฐบาลและมีความต้องการให้ปัญหานี้หมดไป

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ เนื่องจากปัญหาแก๊ง Call Center SMS หลอกหลวง และมีฉ้อโกง Online ยังไม่หมดไป ดังนั้นสำนักงาน กสทช. จึงต้องเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และภาคเอกชน รวมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกันป้องกันและปราบปราม แก๊ง Call Center SMS หลอกหลวง และมีฉ้อโกง Online อย่างจริงจัง รับเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ จากประชาชน ถึงแม้สำนักงาน กสทช. จะไม่ใช่หน่วยงานเกี่ยวข้องโดยตรงก็ตามแต่เป็นการแสดงออกที่ดีกับประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อนแล้วมาร้องเรียนและจะได้รับคำชมเชยจากประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ นอกจากนี้ ควรประสานงานกับประเทศเพื่อนบ้านในการร่วมกันป้องกันและปราบปรามแก๊ง Call Center ที่มีบางกลุ่มไปตั้งที่ทำการอยู่ในพื้นที่ของประเทศเพื่อนบ้านแล้วคุกคามเข้ามาในประเทศไทย ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ปัญหาจะต้องดำเนินการอย่างจริงจังให้มีการบูรณาการร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน นำคนทำผิดกฎหมายในเรื่องดังกล่าวมารับโทษตามกฎหมาย

4. การส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคม

ผู้พิการมีปัญหาเรื่องของการใช้อินเทอร์เน็ต เพราะต้องใช้ VDO Call แต่ถ้าเวลาฉุกเฉินสัญญาณไม่เสถียร ทำให้สื่อสารลำบาก และการขาดแคลนเรื่องของอุปกรณ์เพราะผู้พิการทางการได้ยินจำเป็นต้องใช้ Smart Phone ที่มีกล้องและสัญญาณโทรศัพท์ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้ใช้เครือข่าย USO Net ในพื้นที่ชายขอบ/พื้นที่ห่างไกล ให้บริการตู้คีออส (Kiosk) ในโครงการของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ให้บริการกับผู้พิการทางการได้ยิน ประโยชน์ของระบบนี้จะใช้การแปลภาษามือเมื่อผู้พิการต้องการสื่อสารกับบุคคลทั่วไป เช่น การสั่งของ การแจ้งความกับตำรวจ หรือบริการอื่น ๆ หรือบุคคลปกติสามารถติดต่อกับผู้พิการทางการได้ยินผ่านตู้คีออส (Kiosk) นี้ได้เช่นกัน

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ การจัดสรรงบประมาณร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาอุปกรณ์ในการสื่อสารโทรคมนาคมให้กับผู้พิการอย่างทั่วถึง โดยในการวางแผนงานโครงการทุกครั้งให้พิจารณารายละเอียดสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่นั้นด้วยซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องสามารถหาได้จากสมาคมผู้พิการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการให้บริการและสร้างการรับรู้แก่ประชาชนถึงบทบาทหน้าที่ของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

1. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จัก กสทช. และ กตป. สถานการณ์/ปัญหาข้อขัดข้อง

สถานการณ์/ปัญหาข้อขัดข้อง จากการลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในส่วนภูมิภาคพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จัก กตป. และ กสทช.

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ กสทช. ควรให้สำนักงาน กสทช. ภาค และเขตต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วประเทศ ได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้รู้จักและสามารถใช้ประโยชน์จาก กสทช. และ กตป. ได้ รวมทั้งแจ้งเรื่องช่องทางการรับแจ้งเรื่องและรับเรื่องร้องเรียนในเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก เพื่อหาทางแก้ไขให้ประชาชนแล้วแจ้งผลการแก้ปัญหาให้ประชาชนทราบอย่างเป็นรูปธรรม

2. การจัดการกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

ประชาชนไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. และกระบวนการร้องเรียนใช้เวลาดำเนินการและประชาชนไม่ทราบว่าเมื่อร้องเรียนแล้ว เรื่องที่ร้องเรียนได้มีการดำเนินการถึงขั้นตอนใด สำนักงาน กสทช. จึงได้พัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มเติมและพัฒนา Chat bot ภายใต้อีเมล “น้องสายลม” เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ สำนักงาน กสทช. บูรณาการการรับเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน กำกับดูแล โดยมีการบูรณาการรวมศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระหว่างกันร่วมกับหน่วยงานสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น ตลอดจนการบูรณาการการทำงานกับสมาชิกเครือข่ายภาคประชาชน และควรพิจารณาแนวทางในการลดกระบวนการบางขั้นตอนที่ใช้เวลานาน และปรับลดระยะเวลาในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งควรจัดให้มีช่องทางพิเศษ ช่องทางการร้องเรียนของคนพิการควรเป็นช่องทางแบบ Universal design และ User friendly เช่น การมีล่ามสำหรับคนพิการทางการได้ยิน การบริการกรอกเอกสารสำหรับคนพิการที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้สะดวก และการเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่าน VDO call / กลุ่มไลน์พิเศษ เช่น กลุ่มไลน์สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน สำหรับในส่วนภูมิภาคควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ทุกสำนักงาน กสทช. ในภูมิภาค และที่สำนักงานที่ให้บริการของทางราชการทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์การบริหารส่วนตำบล

3. ปัญหาพบบัญญัติแห่งกฎหมายองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ที่เป็นอุปสรรค

จากการที่กฎหมายกำหนดให้ กตป. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน คือ ภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไป และ กำหนดให้ กสทช. ทำรายงานประจำปีฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ในระหว่างที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันนั้น กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่ยังมีผลบังคับใช้อยู่ไปก่อน ส่วนเรื่องการจัดทำรายงานติดตามและประเมินผลประจำปีสามารถใช้การประสานงานขอข้อมูลจากสำนักงาน กสทช. ล่วงหน้าได้ รวมทั้งสามารถประสานงานกับที่ปรึกษา (มหาวิทยาลัย) ที่ทำรายงานเล่มรวมและเล่มด้าน

4. การดำเนินการเรื่องเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติ (191) ยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์

เลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว (National Single Emergency Number) นี้ถูกบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ซึ่งใช้บังคับ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติให้มีเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติ เลขหมายเดียว โดย กสทช. ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจในการจัดสรร 191 เป็นเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติ ให้แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เป็นหมายเลขรับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ หมายเลขเดียว เพื่อประโยชน์ในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินจากประชาชน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือหรือระงับเหตุฉุกเฉิน จะทำให้ระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน กสทช. ได้มีการจ้างที่ปรึกษาควบคุมงานลงทุนวงเงิน 143.16 ล้านบาท และมีงานติดตั้งระบบ 77 ศูนย์ (77 จังหวัด) เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2566 วงเงิน 7,095.97 ล้านบาท ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการปรับปรุงทบทวนขอบเขตงานและราคากลางหลังทำประชาพิจารณ์ขอบเขตงานเป็นครั้งที่ 3 และมีงานจ้าง ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ วงเงิน 133.75 ล้านบาท จะดำเนินการเป็นลำดับสุดท้าย

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ สำนักงาน กสทช. ต้องเร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จเป็นรูปธรรมเพื่อประชาชนได้ใช้ประโยชน์โดยเร็ว ซึ่งข้อมูลจากสำนักงาน กสทช. ทราบว่า ครม. มีมติเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2563 มอบหมายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติหมายเลขเดียว โดยจะขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะของสำนักงาน กสทช.

เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ปัญหาการฉ้อโกงประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ นอกเหนือจากการโทรศัพท์และการส่ง SMS

ในปี 2565 นี้ ได้มีประชาชนจำนวนมากที่ได้รับความเดือดร้อนจากมิจฉาชีพที่ใช้กลโกงหลากหลายรูปแบบในการทำให้ประชาชนหลงเชื่อและดำเนินการโอนเงินจากธนาคาร โดยหลอกลวงให้กด LIKE กด SHARE เพื่อเพิ่มยอดวิว หรือการหลอกลวงให้ลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ โดยอ้างเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินสามารถบริหารเงินของประชาชนผู้เสียหายให้ได้ผลตอบแทนสูง ซึ่งเป็นการชักชวนให้ลงทุนในธุรกิจที่ไม่มีจริง

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ การแก้ไขปัญหานี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ต้องทำงานร่วมกับหน่วยเกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจที่มีหน้าที่ปราบปรามการกระทำผิดเป็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และฝ่ายบ้านเมืองและท้องถิ่น เป็นต้น ในการนี้ กสทช. สามารถเข้าไปร่วมดำเนินการป้องกันและปราบปรามไม่ให้ประชาชนถูกหลอกลวง โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบการ เช่น ค่ายมือถือต่าง ๆ ที่มาขอรับใบอนุญาตนำไปปฏิบัติ ช่วยประชาชนไม่ให้ถูกหลอกลวง และการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ โดยให้สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขตต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศ ประสานงานขอความร่วมมือไปยังสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุท้องถิ่นในการออกข่าวแจ้งเตือนประชาชน

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้มีการนำมาบัญญัติไว้เป็นครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475 โดยบัญญัติไว้ในหมวด 2 สิทธิและหน้าที่ของชนชาวสยาม ได้วางหลักไว้อย่างกว้างว่า “บุคคลย่อมมีเสรีภาพบริบูรณ์ในการถือศาสนาหรือลัทธิใด ๆ และมีเสรีภาพในการปฏิบัติพิธีกรรมตามความเชื่อถือของตน เมื่อไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อหน้าที่ของพลเมืองและไม่เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมของประชาชน” และ “ภายในบังคับแห่งกฎหมาย บุคคลย่อมมีเสรีภาพบริบูรณ์ในร่างกาย เคหสถาน ทรัพย์สิน การพูด การเขียน การโฆษณาการศึกษาอบรม การประชุม โดยเปิดเผย การตั้งสมาคม การอาชีพ” การจัดทำรัฐธรรมนูญแต่ละฉบับ จะต้องมีการระบุดึงการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สิทธิและเสรีภาพเป็นเกียรติยศและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตยต้องให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิเช่นนั้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อเกียรติภูมิของประเทศชาติตามไปด้วย ดังนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ก็ได้มีการนำเรื่องสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยมาบัญญัติไว้ในหมวด 3 มาตรา 25 – 49 โดยภายใต้มาตรา 25 ระบุว่าการใช้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนนั้นต้องไม่เกินขอบเขต คือ ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของชาติ หรือความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนด้วย (พงษ์ธวัช บุญพิทักษ์, ม.ป.ป.: คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.), 2564) นอกจากนี้ยังมี “พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565” เพื่อให้เอกชนและรัฐที่เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือโอน “ข้อมูลส่วนบุคคล” ในประเทศไทยให้เป็นไปตามมาตรการปกป้องข้อมูลของผู้อื่นจากการถูกละเมิดสิทธิส่วนตัว โดยต้องขอความยินยอมจาก “เจ้าของข้อมูล” ก่อนการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย

จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. จะพบว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีบทบาทและภารกิจอย่างกว้างขวางเป็นอย่างมากในการกำกับดูแลพิจารณาอนุมัติ อนุญาต และการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เพียงพอเหมาะสม คำนวณเป็นประโยชน์สูงสุด ซึ่งถือว่าคลื่นความถี่เป็นทรัพยากรส่วนรวมของคนไทยทั้งชาติ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ ซึ่งต้องมีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์

จากคลื่นความถี่ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผล เป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของ ประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิ ของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ สาธารณะ

มาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ กำหนดอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปให้แก่ กสทช. ไว้จำนวน 25 ข้อ ซึ่งตามหน้าที่ข้อ 13 ของ กสทช.กำหนดว่า “คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการ ติดต่อสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนใน การเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม และหน้าที่ของ กสทช. ข้ออื่น ๆ ตาม พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 ซึ่งเน้นการกำกับดูแล การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เกิดความเป็นธรรม ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการด้วยกันเอง และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการซึ่งเป็นประชาชน ผู้บริโภค กสทช. มีอำนาจในการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม โดยคำนึงถึง เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทาง โทรคมนาคม สำหรับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นั้น พ.ร.บ. องค์การ จัดสรรคลื่นฯ มาตรา 57 กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการตรวจสอบและติดตามการ ใช้คลื่นความถี่ และรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่การประกอบกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอ ความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด รวมทั้งศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม โดย พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 60 กำหนดให้เลขาธิการ กสทช. รับผิดชอบ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธาน กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและ ลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.), 2564)

สำหรับการกำกับดูแลการดำเนินงานของ กสทช. พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ มาตรา 70 ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย กรรมการ 5 ด้าน ตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ (1) ด้านกิจการกระจายเสียง (2) ด้าน กิจการโทรทัศน์ (3) ด้านกิจการโทรคมนาคม (4) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (5) ด้านการส่งเสริม

สิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ ในการจัดทำรายงาน โดยรายงานตามมาตรา 72 อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย (1) ผลการ ปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (2) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกต จากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (3) ความเห็นเกี่ยวกับ รายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76 (4) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะดำเนินการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลเป็นรายด้านตามความเชี่ยวชาญ ของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การติดตามและประเมินผล การ ดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ ประกอบการติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของ ข้อเท็จจริงที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ในการ รวบรวมข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลทางวิชาการ ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผลตามหลักวิชาการและ ระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม สำนักงาน กสทช. จึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อจ้างที่ปรึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

1.2.2 เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ที่ปรึกษาต้องจัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นต้น ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 2. โดยที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดการประชุมดังกล่าว อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมเป็นไปตามระเบียบ กสทช.

1.3.2 จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการอย่างละเอียด (Project Plan) โดยกำหนดกรอบการดำเนินงาน ประกอบด้วย

1.3.2.1 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.2.2 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น

1.3.2.3 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน

1.3.2.4 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

1.3.2.5 รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

1.3.2.6 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

1.3.3 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

1.3.3.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสาร ที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้

1.3.3.2 ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1.3.4 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

1.3.4.1 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ๆ ละ ไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3.4.2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้อง ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3.4.3 จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

1.3.4.4 จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วน ได้เสียทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดย ที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึง จัดทำเอกสารประกอบการประชุม ทั้งนี้ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคจะต้องมีผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าร่วม

สังเกตการณ์ด้วยภูมิภาคละไม่เกิน 7 คน โดยที่ปรึกษา เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางดังกล่าว ให้แก่ผู้สังเกตการณ์ ประกอบด้วย ค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะเดินทาง ยกเว้น ค่าพาหนะแท็กซี่ โดยอัตราเป็นตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน พ.ศ. 2562

1.3.5 รายงานผลและนำเสนอความก้าวหน้าในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ความเห็นชอบโดยครอบคลุมดังนี้

1.3.5.1 ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1.3.5.2 ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

1.3.5.3 นำเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

1.3.5.4 เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

โดยรายงานดังกล่าวต้องครอบคลุมในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามที่ได้ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงตามข้อ 1.3.2 ถึงข้อ 1.3.4 ข้างต้น

1.3.6 ที่ปรึกษาต้องนำเสนอ (ร่าง)รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ตามข้อ 1.3.5 ให้กับที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานดังกล่าว

1.3.7 ที่ปรึกษาต้องประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 ก่อนการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการจัดทำรายงานติดตามและประเมินผลฯ ทุกด้าน

1.4 ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

1.5 ระยะเวลาการส่งมอบงาน

1.5.1 รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

1.5.2 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 ถึง 1.3.4 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

1.5.3 (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 10 ชุด ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน เมื่อผ่านความเห็นชอบแล้ว จึงจัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ต่อไป

1.5.4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 100 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด โดยออกแบบรูปเล่มภาพประกอบให้น่าสนใจ และจัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงาม ปกเคลือบ PVC เนื้อด้านในใช้กระดาษถนอมสายตา ขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรม และเข้าเล่มด้วยวิธีไสกาว

1.5.5 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมหวัง พิทยานุวัฒน์ (2553) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสนเทศสำหรับการตัดสินใจคุณค่าของโครงการหรือผลการดำเนินการ ประกอบด้วยผลผลิตกระบวนการจุดมุ่งหมายของโครงการ หรือทางเลือกต่าง ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมาย จุดเน้นของการประเมิน คือ การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อสนเทศเพื่อตัดสินใจคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

การประเมินผลการดำเนินการยังมีความมุ่งหมายเฉพาะ คือ

- 1) เพื่อแสดงถึงเหตุผลที่ชัดเจนของโครงการอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการตัดสินใจว่าลักษณะใดของโครงการมีความสำคัญมากที่สุดซึ่งจะต้องทำการประเมินเพื่อหาประสิทธิภาพและข้อมูลชนิดใดที่จะต้องเก็บรวบรวมไว้เพื่อการวิเคราะห์
- 2) เพื่อรวบรวมหลักฐานความเป็นจริง และข้อมูลที่จำเป็น เพื่อนำไปสู่การพิจารณาถึงประสิทธิผลของโครงการ
- 3) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อการนำไปสู่การสรุปผลของโครงการ
- 4) การตัดสินใจว่าข้อมูล หรือข้อเท็จจริงใดที่สามารถนำไปใช้ได้

สรุปได้ว่าการประเมินโครงการมีความมุ่งหมายเพื่อแสดงผลการพิจารณาถึงคุณค่าของโครงการด้วยการนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจนำไปใช้ได้ โดยคำนึงถึงความสำคัญของโครงการว่ามีความเหมาะสมเพียงใด บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพราะผลการประเมินจะเป็นตัวกระตุ้นให้การดำเนินงานมีข้อบกพร่องน้อยลง ขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้นในการทำงานของแต่ละโครงการ

การประเมินโครงการมีประโยชน์ในการกำหนดวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการดำเนินงาน มีความชัดเจนทำให้องค์กรได้รับประโยชน์เต็มที่ ทำให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ดำเนินการไปด้วยดีช่วยการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการ และทำให้โครงการมีข้อที่ทำให้ความเสียหายน้อยลงทำให้การควบคุมคุณภาพของงาน เพราะการประเมินโครงการเป็นการตรวจและควบคุมชนิดหนึ่ง ช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ และเป็นข้อมูลในการวางแผนหรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร

2.1.1 รูปแบบในการประเมินแบบ CIPP ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam)

รูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม ไว้ว่าการประเมินรูปแบบนี้เป็นที่นิยมของนักประเมินโครงการมาก ทั้งนี้ เนื่องจากนักประเมินจะได้ข้อดี ข้อบกพร่อง และประสิทธิภาพของโครงการที่จะประเมินได้เป็นอย่างดี และได้อธิบายแบบจำลองซึ่งว่าจะประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนในการกำหนดวัตถุประสงค์ ศึกษาความต้องการจำเป็นของโครงการ (Need Assessment) เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่อโครงการ จากนั้นมีการประเมินวัตถุประสงค์ของโครงการ (Objectives) เพื่อระบุถึงสิ่งที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นจากโครงการ โดยพิจารณาจากกิจกรรมของโครงการในสภาพความเป็นจริง และจำเป็นต้องแจ้งหรือชี้แจงให้ผู้มีส่วนได้เสียกับโครงการทราบวัตถุประสงค์ เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของโครงการ ทั้งนี้ เพื่อให้ความสำคัญกับโครงการและเพื่อให้เกิดความสะดวก รวมทั้งการได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่ ในโครงการนี้การประเมินสภาวะแวดล้อมจะทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนและองค์กรภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอุตสาหกรรม สื่อสารมวลชน และเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ ระบบและเครื่องมือด้านการสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคม การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ และคนพิการ การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง เป็นต้น

2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับโครงสร้าง เพื่อกำหนดรูปแบบของโครงการ ซึ่งต้องพิจารณาความพร้อมและทรัพยากร (Resources and Readiness) ในด้านต่าง ๆ เช่น ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของโครงการ ความพร้อมของทรัพยากร เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะและประชาชนเป็นสำคัญเพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการตัดสินใจในด้านการประยุกต์ใช้ เพื่อควบคุมการดำเนินการของโครงการ พิจารณาขั้นตอนหรือกรรมวิธีที่จะต้องปฏิบัติตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและครบวงจร ในระหว่างดำเนินโครงการกระบวนการดังกล่าวอาจแตกต่างกันไปตามเป้าหมายของแต่ละโครงการ สำหรับการประเมินโครงการมีองค์ประกอบสำคัญที่จะต้องพิจารณา คือ ความสอดคล้องของกิจกรรมและช่วงเวลาโดยพิจารณาถึงกิจกรรม (Activity) เพื่อให้ทราบว่ากิจกรรมนั้น ๆ มีความสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่และมีการจัดลำดับที่เหมาะสมต่อเนื่องกันมากหรือน้อยเพียงใด และพิจารณาช่วงเวลา (Timing) เพื่อให้ทราบว่าช่วงเวลาที่จะดำเนินโครงการทางด้านกิจกรรมนั้น ๆ มีความเหมาะสมเพียงไร มีข้อจำกัด

ประการใด และช่วงเวลาที่กำหนดไว้นั้น สามารถจะปรับเปลี่ยนไปจากเดิมได้ตามความจำเป็นหรือไม่ และเพราะเหตุใด ในโครงการนี้การประเมินกระบวนการจะทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม เวลา และทรัพยากรของการดำเนินงานว่ามีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือไม่ การดำเนินงานได้รับการยอมรับของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในพื้นที่หรือไม่ การมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในระดับที่เหมาะสมหรือไม่ และพิจารณาประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างสำนักงาน กสทช. และสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ในการกระจายอำนาจเพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วและเข้าถึงปัญหาของประชาชน

4) การประเมินผลผลิตของโครงการ (Product Evaluation) คำว่า “ผลผลิต” (outcome) นั้นมีความหมายครอบคลุมคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ทั้ง 3 คำ ดังนี้ (1) ผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ผลลัพธ์ (Output) (3) ผลผลิต (Outcome) ด้วยเหตุนี้ คำว่า “ผลผลิตของโครงการ” จึงหมายถึง ผลงานหรือผลที่ได้จากการกระทำกิจกรรมใด ๆ ของแต่ละโครงการ โดยสามารถแบ่งผลงานดังกล่าวเป็น 3 ประเภท คือ ผลรวม (Overall) ผลกระทบ (Impact) และคุณค่าหรือประโยชน์ (Utility) ตามลำดับ ในการประเมินผลผลิตของโครงการใด ๆ ก็ตาม จึงเป็นการประเมินเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากโครงการนั้น ๆ โดยพิจารณาถึง

(1) ผลรวม (Overall) เพื่อให้ทราบถึงผลที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากกิจกรรมของโครงการ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

(2) ผลกระทบ (Impact) เพื่อให้ทราบถึงผลที่ตามมาจากการดำเนินโครงการนั้น ๆ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลกระทบจากที่คาดหวังและมิได้คาดหวังไว้

(3) คุณค่าหรือประโยชน์ (Utility) เพื่อให้ทราบถึงคุณค่าหรือความสำคัญของผลที่ได้จากการประเมินทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อไป การประเมินผลผลิตของโครงการจะทำให้ทราบถึงข้อมูลที่แท้จริงได้อย่างครบถ้วน แม้ว่าในบางครั้งจะมีปัญหาอุปสรรคที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุผลทางกฎระเบียบ และเงื่อนไขบางประการ ทำให้การประเมินโครงการในบางครั้งไม่สามารถครอบคลุมทุกขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้บางโครงการ จึงอาจจะประเมินเฉพาะผลผลิตที่เป็นผลรวมหรือบางโครงการ ด้วยเหตุนี้การประเมินผลผลิตของโครงการจึงต้องยึดหยุ่นไปตามสภาพที่เหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละโครงการ

สำหรับโครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 นี้ ได้นำการประเมินแบบ CIPP ของสตฟเฟิลบีม (Stufflebeam) มาประยุกต์ใช้ โดยการแยกองค์ประกอบการประเมินในส่วนของการประเมินผลผลิตของโครงการเป็น (1) การประเมินผลผลิต [Product - ผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ผลลัพธ์ (Output) (3) ผลผลิต (Outcome)] และ (2) การประเมินผลกระทบ (Impact) และคุณค่าหรือประโยชน์ (Utility) ซึ่งเรียกรูปแบบการประเมินผลว่าเป็นการประเมินแบบ CIPPI model โดยในการประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ พิจารณาจากการส่งเสริมสิทธิและ

เสรีภาพของประชาชนนั้น ประชาชนสามารถเข้าถึงโครงการและกิจกรรมได้มากนักน้อยเพียงใด การดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดหรือไม่ การดำเนินงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการพัฒนาประเทศไทยมากนักน้อยเพียงใด รวมถึงการศึกษาผลการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ว่าสามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดและได้ผลผลิตของโครงการตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ สำหรับผลประโยชน์/ผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จะพิจารณาจากสิทธิด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนควรได้รับทั้งด้านสิทธิของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และสิทธิของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม

2.1.2 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามหลักการธรรมาภิบาล (Good Governance)

โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 นี้ ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อนำเสนอข้อมูลให้ กสทช. มีข้อมูลไปประกอบการพัฒนาการบริหารองค์กรและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล หรือ Good Governance หมายถึง การกำกับดูแลที่ดี หรือหมายถึง การใช้สิทธิของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหารโดยหัวใจของธรรมาภิบาล คือ โปร่งใส (Transparency) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ (Accountability)

การกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามหลักการธรรมาภิบาล ในฐานะกลไกสำคัญในการจัดระเบียบให้การบริหารงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข โดยเน้นการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคมเพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรม ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ องค์ประกอบของธรรมาภิบาล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรอบเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แนวทางและวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้เป็นสังคมที่เรียกว่า สังคมที่ประกอบด้วยธรรม เป็นสังคมที่ใช้หลักธรรมาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในทุกกรณีที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง

หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระบุถึงหลักการสำคัญของธรรมาภิบาลทั้งในระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กรไว้ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่อำนาจอธิปไตยหรืออำนาจของตัวบุคคล

2) หลักคุณธรรม (Morality) เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือ เน้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริตใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส (Transparency) เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์การให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก

4) หลักการมีส่วนร่วม (Public Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ

5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า (Cost Effectiveness) เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

แนวทางการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามหลักการธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งสอดคล้องกับเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ และธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล เพื่อความมั่นใจศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารงานภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จึงได้ประกาศนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ภายใต้กรอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 ประการ คือ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ โดยยึดตามแนวนโยบาย 4 ด้าน คือ ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ตามนโยบายหลักด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งค่านิยมร่วมสำหรับองค์กร และผู้ปฏิบัติงานทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่น ๆ อย่างทั่วถึงเพื่อให้การ ปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี สำนักงาน กสทช. จึงกำหนดหลักปฏิบัติที่ สำคัญ คือ

1) การสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนได้รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการ กำกับดูแลองค์กรที่ได้อย่างทั่วถึง

2) การจัดระบบบริหารธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงาน และองค์กรจะปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติตามนโยบาย การกำกับดูแลองค์กร เป็นวินัย อย่างหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับต้องทำความเข้าใจ ยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงาน ประจำวัน และไม่มีบุคคลใดที่จะมีสิทธิ หรืออนุญาตให้ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. กระทำการ ที่ขัดต่อนโยบาย

3) การรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่าง ๆ ในนโยบาย ฉบับนี้ ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้บังคับบัญชาเองก็มีหน้าที่ในการสอดส่องดูแล และให้คำแนะนำ ผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแล องค์กรที่ดีฉบับนี้

4) การดำเนินพิจารณาปรับปรุงให้เป็นแนวนโยบายการปฏิบัติงานตามหลักการธรรมาภิบาล ให้เป็นไปตามกรอบแนวทางที่สำนักงานพัฒนาระบบราชการกำหนด

5) การกำหนดแนวทางวัดและประเมินการปฏิบัติตามนโยบายเพื่อการขับเคลื่อนและ การกำกับดูแลองค์กร

สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ภายใต้กรอบหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 ประการ คือ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อสังคม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ โดยยึดตามแนวนโยบาย 4 ด้าน คือ ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายหลักด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ รวมทั้ง ค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับ อื่น ๆ ได้แก่

1) นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยนโยบายด้านรัฐให้ความสำคัญกับการ วางตัวเป็นกลาง และการบริหารงานเพื่อประโยชน์ของ ประเทศชาติ สังคม และสาธารณะเป็นหลัก และการมุ่งมั่นให้เกิดคุณภาพของการอนุญาตและกำกับดูแลระหว่างรัฐ ประชาชน และการประกอบ

กิจการ สำหรับนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้ให้ความสำคัญกับการรักษา ส่งเสริม และสนับสนุนชุมชน และคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นผลกระทบอันเกิดจากการดำเนินงาน

2) นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง เป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่วนนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ทำการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างและรักษาคุณภาพของผลประโยชน์ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

3) นโยบายด้านองค์กร ประกอบด้วย นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นกระบวนการทำงานภายในองค์กรที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และเป็นไป ตามกฎ ระเบียบขององค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต คือ การให้ความสำคัญต่อการป้องกันการทุจริตและการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน

4) นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล คือการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการบริหารงานบุคคล และให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

ซึ่งติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2564 พบว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ โดยได้มุ่งบริหารงานองค์กรตามแนวนโยบายการกำกับดูแลที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กรให้มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน สร้างวัฒนธรรมการทำงานบนหลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตและยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงยุทธศาสตร์ และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย กสทช. มีความพยายามที่จะดำเนินงานที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม เช่น การสนับสนุนการกิจบริหารคลื่นความถี่ของประเทศไทยเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและสร้างประโยชน์สาธารณะ แต่อย่างไรก็ดี ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานในปี 2564 มีประเด็นเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานที่จะใช้ในการติดตามผลในปี 2565 คือ การตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม การทำงานเชิงรุกโดยการลงพื้นที่มาพบเจอปัญหาแบบเชิงประจักษ์ ต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวแทนเข้ามาตรวจสอบเรื่องราวต่าง ๆ ในพื้นที่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน การทำงานไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึง ไม่มีการชี้แจง ประชาชน

ยังไม่ได้รับสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควรจะเป็น อีกทั้งการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ต้องให้สิทธิในเข้าถึงข้อมูลแก่ประชาชนให้มากขึ้น สรุปได้ว่าการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ได้ใช้โมเดลการศึกษา จำนวน 2 โมเดล คือ CIPPI model และ GG Good Government model



ภาพที่ 2.1-1 โมเดลการศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

2.2 มิติหลักในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

มิติที่ 1 แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี เช่น นโยบายของรัฐบาลในการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าถึงทุกหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนใช้ในการด้านการศึกษา ทำธุรกิจ และรักษาพยาบาล เป็นต้น

มิติที่ 2 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

มติที่ 3 การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่น ท้องถิ่นของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง

มติที่ 4 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยา ชดเชยค่าเสียหาย ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการน้อยมากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการต่อไปโดยการเรียกคืนคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า

มติที่ 5 การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

2.3 แผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

2.3.1 แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562)

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2562) ได้ระบุถึงแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) ว่ามีความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิรูปประเทศ ตลอดจนข้อบังคับวิสัยทัศน์ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น

เป้าประสงค์

- (1) เพื่อให้ประเทศไทยมีคลื่นความถี่ที่เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงที และสอดคล้องกับสากล โดยผ่านยุทธศาสตร์ในการบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- (2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารคลื่นความถี่ของ กสทช.
- (3) เพื่อเสริมสร้างบุคลากรและระบบการบริหารคลื่นความถี่ให้มีศักยภาพตามมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์เพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางในการบริหารคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชน มีดังนี้ต่อประเทศชาติและประชาชน มีดังนี้

- (1) ยุทธศาสตร์การจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันกาล และสอดคล้องกับสากล โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ การมีคลื่นความถี่เพียงพอและทันต่อความต้องการใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการวิทยุคมนาคมและกิจการอื่น โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความสอดคล้องกับการใช้คลื่นความถี่ในระดับสากล และการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น
- (2) ยุทธศาสตร์การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ บริหารจัดการคลื่นความถี่ ให้มีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่าและคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ
- (3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่ โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์มีการบริหารคลื่นความถี่ที่ทันสมัยสามารถให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

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

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2562) ได้ระบุถึงแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) ไว้ดังนี้ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ 2 นี้ ได้มุ่งเน้นการพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานการประกอบกิจการและเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตลอดจนการกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม โดยพัฒนาการให้บริการและการกำกับดูแลให้มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมกระจายเสียงและโทรทัศน์ให้สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) ในภาพรวมมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายและแผนระดับชาติ มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ด้านยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้โดยปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้นตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

นอกจากนี้ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 นี้ ยังสนับสนุนแผนการปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน โดยเฉพาะด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเด็นการปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้กำหนดทิศทางและเป้าหมายของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามสภาวะความต้องการในการใช้คลื่นความถี่ในอุตสาหกรรมวิทยุโทรทัศน์ และคำนึงถึงมาตรฐานการประกอบกิจการและการเพิ่มช่องทางให้กับผู้ประกอบการในการเลือกใช้เทคโนโลยีตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้สามารถเลือกใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีคุณภาพ

เป้าประสงค์

- (1) ประชาชนได้รับประโยชน์จากการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง เป็นธรรม
- (2) ประชาชนได้รับการคุ้มครองมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- (3) ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม
- (4) ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สามารถแข่งขันอย่างเสรี เป็นธรรมเนื้อหา มีคุณภาพ หลากหลาย เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- (5) ผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ได้รับการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ มีมาตรฐานทางจริยธรรม
- (6) กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้รับการพัฒนาไปสู่ความทันสมัยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2.3.3 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568)

(1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย

การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการกระจายเสียงให้เป็นที่ยอมรับลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ เพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการ รวมถึงให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่ การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์ให้เป็นที่ยอมรับ

(3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน

การกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี มุ่งเน้นไปสู่การพัฒนาและสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น มีการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและได้รับบริการอย่างเป็นธรรม มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่

(4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล มีการใช้ระบบการอนุญาตบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2561) ได้อนุมัติแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการระยะ 5 ปี ไว้ดังนี้

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

การพัฒนาภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) นี้ ได้กำหนดเป้าหมายในระยะ 5 ปี คือ “มุ่งพัฒนากิจการโทรคมนาคม ยกระดับความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐาน และการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคสู่สังคมดิจิทัล เพื่อการพัฒนา

เศรษฐกิจอย่างยั่งยืน” สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) ในภาพรวมมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุทธศาสตร์การสร้างความสามารถในการแข่งขัน ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคตที่เหมาะสม และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ สาธารณะ การปรับรูปแบบ และวิธีการดำเนินการของภาครัฐให้มีลักษณะเบ็ดเสร็จครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ

เป้าประสงค์

- (1) เพื่อสร้างกลไกการกำกับดูแล และสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ สนับสนุนความมั่นคงทางสังคม และประโยชน์สาธารณะ
- (2) เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้เท่าทัน และตระหนักถึงสิทธิในการสื่อสารโทรคมนาคม
- (3) เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการประกอบกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- (4) เพื่อให้มีโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม
- (5) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม และเป็นธรรม
- (6) เพื่อบูรณาการข้อมูลการอนุญาตและกำกับดูแลเพื่อยกระดับบริการภาครัฐ

2.3.5 ยุทธศาสตร์ของการพัฒนากิจการโทรคมนาคม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่าย บรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุมทั่วถึง และส่งเสริมนวัตกรรมส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ประสิทธิภาพสูงรองรับการเข้าถึงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างความโปร่งใส

ในการดำเนินงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาต และการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมคลื่นความถี่ และเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ส่งเสริมให้มีการใช้คลื่นความถี่ในกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคม เพื่อการประกอบการเชิงพาณิชย์เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อความมั่นคงและการติดต่อสื่อสารกรณีเกิดภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ความเพียงพอในการใช้งาน และรองรับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่ และเชิงสังคม มุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์และบริการโทรคมนาคม สาธารณะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข บริการสาธารณะ และข้อมูลข่าวสารตลอดจนส่งเสริมการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับคุณภาพชีวิตลดความเหลื่อมล้ำ ทางเศรษฐกิจ และสังคม อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการสร้าง ความตระหนักถึงการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนสามารถรู้ และเท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่องสังคม พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และกำกับให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพในราคาที่ เป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภค เพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม มุ่งเน้นการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาที่สร้างคุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเสริมสร้างระบบนิเวศดิจิทัล รวมทั้งการสร้าง ความเชื่อมั่น และคุ้มครองความปลอดภัยให้กับประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม

2.3.6 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2565

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ประธานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจ การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการ โทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม ซึ่งในห้วงที่ผ่านมา สำนักงาน กสทช. ได้ใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2557 – 2559) เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานและขับเคลื่อน ภารกิจภายใต้แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม

ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.

(1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนางค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์ ได้แก่

- กลยุทธ์ที่ 1 สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี
- กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับกระบวนการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล
- กลยุทธ์ที่ 4 ยกระดับให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
- กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนารูปแบบและระบบการทำงานให้เป็นสำนักงานดิจิทัล
- กลยุทธ์ที่ 6 เสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กรที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี
- กลยุทธ์ที่ 7 ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่

- กลยุทธ์ที่ 1 ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ที่เกี่ยวข้อง ให้บรรลุเป้าหมาย
- กลยุทธ์ที่ 2 ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้อง ให้บรรลุเป้าหมาย
- กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง ให้บรรลุเป้าหมาย

(3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์ ได้แก่

- กลยุทธ์ที่ 1 สนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประชาชน และใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล
- กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล เพื่อการใช้ประโยชน์
- กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม
- กลยุทธ์ที่ 4 เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครอง ผลประโยชน์ของประชาชน
- กลยุทธ์ที่ 5 สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

(4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ได้แก่

- กลยุทธ์ที่ 1 สร้างกลไกการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์
- กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงยุทธศาสตร์
- กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบการติดตาม และประเมินผล
- กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน นโยบายและยุทธศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญ

แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 นั้นอยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ซึ่งได้กำหนดแผนงาน งาน/โครงการตามยุทธศาสตร์ งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ทุกหน่วยงานร่วมกันขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของสำนักงาน กสทช. โดยโครงการที่ได้ดำเนินการในปี 2565 ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้แสดงไว้ในหัวข้อที่ 2.3-6 แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ปี 2565 ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน



นโยบายการดำเนินงาน สำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อกำกับดูแล
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม ประจำปี ๒๕๖๕ ดังนี้

▲ วงโคจรดาวเทียม

การกำกับดูแลกิจการดาวเทียม
ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ
และประชาชน ซึ่งเป็นผลต่อเนื่อง
มาจากนโยบายปี ๒๕๖๔ ที่ได้เริ่ม
ให้มีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการ
เข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และ กสทช.
ต้องกำกับดูแลกิจการดาวเทียม
เพิ่มรูปแบบหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน
ในปี ๒๕๖๔



เทคโนโลยี 5G ▲

การเตรียมความพร้อมในการประมวล
คลื่นความถี่ที่สนับสนุนนโยบาย
การพัฒนาเทคโนโลยี 5G
อย่างต่อเนื่อง

▲ กฎระเบียบ

การจัดทำกฎระเบียบ
ด้านการอนุญาต และกำกับดูแล
การใช้คลื่นความถี่ เพื่อรองรับการ
ตราพระราชบัญญัติตามมาตรา ๓๐
แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรร
คลื่นความถี่ฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒



สำนักงานดิจิทัล ▲

การพัฒนาสำนักงาน กสทช.
ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลอย่าง
เต็มรูปแบบ พร้อมทั้งรักษามาตรฐาน
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.
ระดับ AA และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป

▲ เทคโนโลยี 4K

การทดสอบการส่งสัญญาณ
โทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี 4K



ศูนย์ตรวจสอบ ▲

การจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบ
คลื่นความถี่แห่งชาติ

▲ หลักเกณฑ์

ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
กับกิจการกระจายเสียงและ
โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
เพื่อให้เหมาะสมกับระบบนิเวศ
ของอุตสาหกรรม



การบริการทั่วถึง ▲

การส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้งาน
อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์
และขยายบริการโทรคมนาคมแก่
กลุ่มเป้าหมายสำหรับการให้บริการ
อย่างทั่วถึงและเพื่อสังคม

ภาพที่ 2.3-1 นโยบายการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

2.3.7 แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)

วิสัยทัศน์

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลชั้นนำในระดับสากล เพื่อพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการบริหารคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม กิจการวิทยุคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน โดยพันธกิจดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

เป้าประสงค์

มุ่งพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรกำกับดูแลที่มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล โปร่งใส เป็นที่เชื่อถือและพึงพาได้ของประชาชน และพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม และกิจการวิทยุคมนาคม ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) มีความสอดคล้องกับนโยบายที่นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อที่ประชุมรัฐสภา 12 นโยบายหลัก และ 12 นโยบายเร่งด่วน โดยสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการสอดคล้องและขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภารกิจ การสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลประเด็นที่ 5 การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย ข้อ 5.7.1 รักษาคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าถึงเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน และลงทุนในอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ และเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G และประเด็นนโยบายเร่งด่วนที่ 6 การวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่อนาคต ข้อ 6.2 การสนับสนุนการลงทุน “เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก” “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” “เมืองอัจฉริยะ” และข้อ 6.3 การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย และวางรากฐานการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G เพื่อพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการ ส่งเสริมการให้บริการสาธารณสุขและการศึกษาทางไกล เป็นต้น

ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนระดับชาติ

1. แผนระดับที่ 1 : ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)

สำนักงาน กสทช. ได้ยึดหลักการกำหนดยุทธศาสตร์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

2. แผนระดับที่ 2 :

2.1 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็น โดยสำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์และดิจิทัล ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ทั้งในส่วนของโครงข่ายสื่อสารหลักภายในประเทศและระหว่างประเทศให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้ประเทศไทย 4.0

2.2 แผนปฏิรูปประเทศ 13 ด้าน

สำนักงาน กสทช. มีส่วนในการสนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะแผนการปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็นการปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการยกระดับการรู้เท่าทันสื่อ รวมทั้งด้านการปรับเปลี่ยนการบริหารราชการแผ่นดินไปสู่ระบบดิจิทัล การปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ สู่ระบบเปิด เพื่อให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งคนเก่ง ดีและมีความสามารถตามหลักคุณธรรม การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน และการบริหารการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้เกิดความรวดเร็ว คุ่มค่าโปร่งใส ปราศจากการทุจริต และป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักงาน กสทช. มีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง ลดความเหลื่อมล้ำของประชาชน เสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เกิดภูมิคุ้มกัน และพลิกโฉมประเทศไทยสู่เศรษฐกิจสร้างคุณค่า โดยมุ่งพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจมูลค่าสูงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สังคมแห่งโอกาสและความเสมอภาค วิถีชีวิตที่ยั่งยืน และปัจจัยสนับสนุนการพลิกโฉมประเทศ

3. แผนระดับที่ 3

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580) สำนักงาน กสทช. มุ่งเน้นการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่องในระยะยาวอย่างยั่งยืน สอดคล้องแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รองรับพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล ขับเคลื่อนเป้าหมายการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยบริการผ่านสื่อดิจิทัล การพัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล และการปฏิรูปกระบวนการทัศน์ การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ

นอกจากนี้ แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ยังมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562) ด้วยเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่ การจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงที และสอดคล้องกับสากล เพื่อให้การบริหารคลื่นความถี่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง

อีกทั้งยังสอดคล้องกับแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563) ที่มุ่งความสำคัญไปที่การให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน และสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 - 2566) ที่เน้นการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ยกกระดับความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ส่งเสริมดิจิทัลเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568) ที่ระบุว่า สำนักงาน กสทช. จะพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานการประกอบกิจการและเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตลอดจนการกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและได้รับการอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการพัฒนาระบบภูมิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 1: ส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. สู่ความยั่งยืน และป้องกันการทุจริต

กลยุทธ์ที่ 2: ยกระดับองค์กรให้เป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีมาตรฐานสากล

กลยุทธ์ที่ 3: ปรับโครงสร้างองค์กรและยกระดับระบบการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 4: สร้างเสริมความเชื่อมั่นสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 1: เพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

กลยุทธ์ที่ 2: เสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 3: พัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3: พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อกำกับดูแลและการบริการประชาชน

กลยุทธ์ที่ 1: ยกระดับการบริหารจัดการคลื่นความถี่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศของอุตสาหกรรม

กลยุทธ์ที่ 2: เสริมสร้างและเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์จากกิจการดาวเทียม

กลยุทธ์ที่ 3: พัฒนาสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่

กลยุทธ์ที่ 4: พัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่

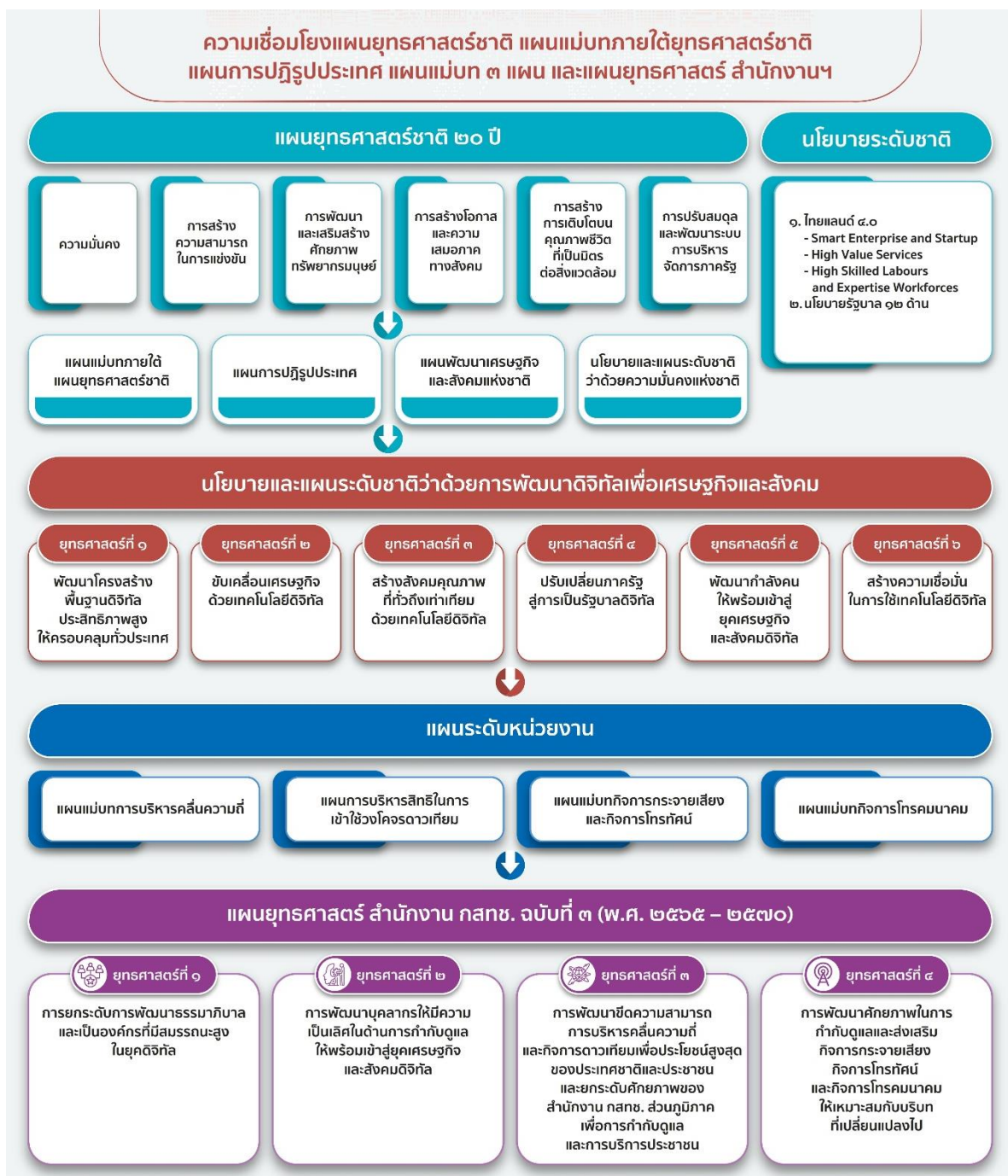
ยุทธศาสตร์ที่ 4: การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

กลยุทธ์ที่ 1: เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศ

กลยุทธ์ที่ 2: เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศ

กลยุทธ์ที่ 3: พัฒนากลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหา ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

กลยุทธ์ที่ 4: เสริมสร้างความเข้มแข็งและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม



ภาพที่ 2.3-2 ความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท 3 แผน และแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช.

แผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐)



ภาพที่ 2.3-3 แผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570)

2.3.8 แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 พ.ศ. 2564 - 2565

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างกว้างขวางและรุนแรง ทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ เงื่อนไข และบริบทการพัฒนาใหม่ของประเทศยิ่งขึ้น โดยยังคง “เป้าหมาย” ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ไว้เช่นเดิม

การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อให้ความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงสามารถรับและลดความเสี่ยงขณะเดียวกันยังมีศักยภาพในการสร้างสรรค์ผลประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของประเทศให้สามารถ “ล้มแล้วลุกไว” (Resilience) อันประกอบด้วยมิติการพัฒนา 3 ประการ ได้แก่

1) การพร้อมรับ (Cope) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการภายใต้สภาวะวิกฤติ ให้สามารถยืนหยัดและต้านทานความยากลำบากรวมถึงฟื้นคืนกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

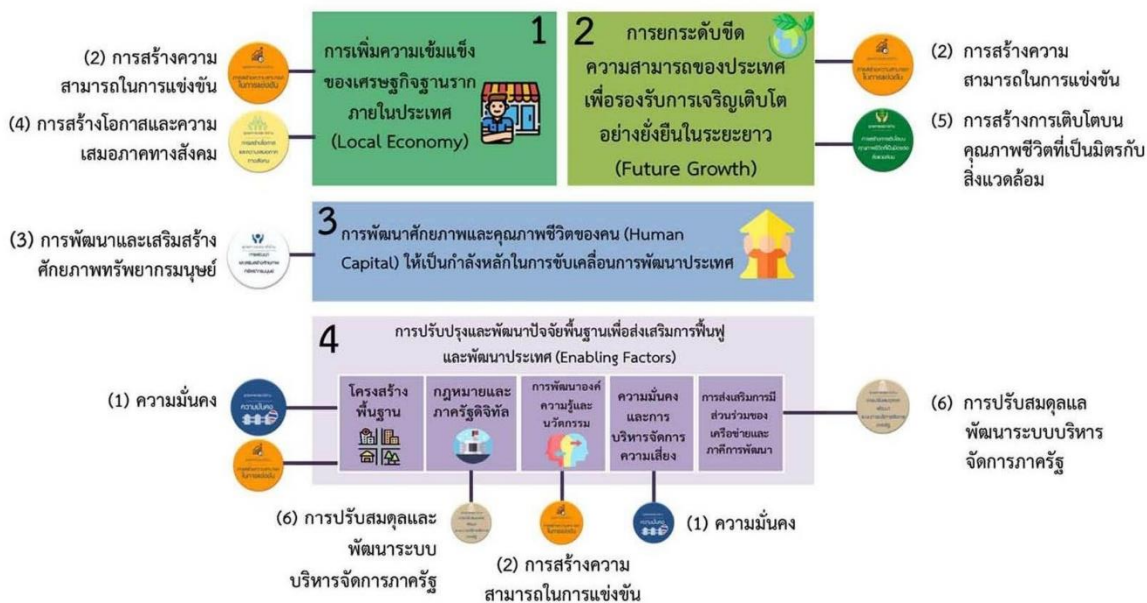
2) การปรับตัว (Adapt) หมายถึง การปรับทิศทาง รูปแบบ และแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง พร้อมกระจายความเสี่ยงและปรับตัวอย่างเท่าทันเพื่อแสวงหาประโยชน์จากสิ่งที่เกิดขึ้น

3) การเปลี่ยนแปลงเพื่อพร้อมเติบโตอย่างยั่งยืน (Transform) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง

แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 พ.ศ. 2564 - 2565 มี 4 ประเด็นการพัฒนา ประกอบด้วย

- การเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากภายในประเทศ (Local Economy) เพื่อลดความเสี่ยงในการพึ่งพาต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นการกระจายความเจริญและโอกาสทางเศรษฐกิจไปยังระดับท้องถิ่น
- การยกระดับขีดความสามารถของประเทศเพื่อรองรับการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว (Future Growth) โดยมุ่งเน้นด้านการเตรียมความพร้อมและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของเครื่องยนต์ทางเศรษฐกิจหลัก
- การพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของคนให้เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (Human Capital) โดยการยกระดับและปรับทักษะแรงงานให้สนับสนุนอุตสาหกรรมและบริการเป้าหมายที่ประเทศไทยมีโอกาสและมีศักยภาพตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและโครงสร้างเศรษฐกิจที่ปรับเปลี่ยนไป
- การปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการฟื้นฟูและพัฒนาประเทศ (Enabling Factors) ให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลกระทบต่อ

ศักยภาพของประเทศ อาทิ การเร่งรัดพัฒนาและใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ การปรับปรุงกฎหมายและการดำเนินงานของภาครัฐให้ทันสมัย การพัฒนาและประยุกต์ใช้องค์ความรู้และนวัตกรรม การเสริมสร้างความมั่นคงและศักยภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อลดอุปสรรค ข้อจำกัด และส่งเสริมการฟื้นฟูและพัฒนาประเทศด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน



ภาพที่ 2.3-4 แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 พ.ศ. 2564-2565

2.3.9 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2565

ในปี 2565 กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดนโยบายเพื่อต่อยอดการขับเคลื่อนภารกิจสำคัญเพื่อการพัฒนาด้านกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม สื่อสาร ให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีพลวัต และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม ให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคง โดยมีแผนการดำเนินงานที่สำคัญ 8 ภารกิจ ดังภาพที่ 2.3-5



นโยบายการดำเนินงาน สำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕

กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อกำกับดูแล
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม ประจำปี ๒๕๖๕ ดังนี้

▲ วงโคจรดาวเทียม

การกำกับดูแลกิจการดาวเทียม
ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ
และประชาชน ซึ่งเป็นผลต่อเนื่อง
มาจากนโยบายปี ๒๕๖๔ ที่ได้ริเริ่ม
ให้มีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการ
เข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และ กสทช.
ต้องกำกับดูแลกิจการดาวเทียม
เต็มรูปแบบหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน
ในปี ๒๕๖๔



▲ เทคโนโลยี 5G

การเตรียมความพร้อมในการประมวล
คลื่นความถี่ที่สนับสนุนนโยบาย
การพัฒนาเทคโนโลยี 5G
อย่างต่อเนื่อง

▲ กฎระเบียบ

การจัดทำกฎระเบียบ
ด้านการอนุญาต และกำกับดูแล
การใช้คลื่นความถี่ เพื่อรองรับการ
ตราพระราชบัญญัติตามมาตรา ๓๐
แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรร
คลื่นความถี่ฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒



▲ สำนักงานดิจิทัล

การพัฒนาสำนักงาน กสทช.
ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลอย่าง
เต็มรูปแบบ พร้อมทั้งรักษามาตรฐาน
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.
ระดับ AA และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป

▲ เทคโนโลยี 4K

การทดสอบการส่งสัญญาณ
โทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี 4K



▲ ศูนย์ตรวจสอบ

การจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบ
คลื่นความถี่แห่งชาติ

▲ หลักเกณฑ์

ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
กับกิจการกระจายเสียงและ
โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
เพื่อให้เหมาะสมกับระบบนิเวศ
ของอุตสาหกรรม



▲ การบริการทั่วถึง

การส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้งาน
อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์
และขยายบริการโทรคมนาคมแก่
กลุ่มเป้าหมายสำหรับการให้บริการ
อย่างทั่วถึงและเพื่อสังคม

ภาพที่ 2.3-5 นโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี 2565 ของสำนักงาน กสทช.

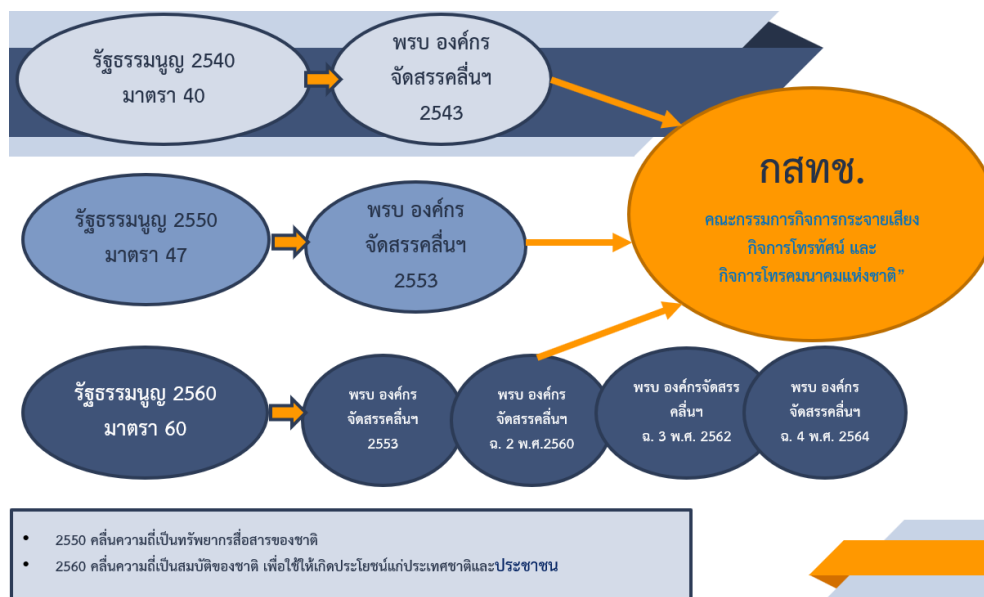
(รายงานประจำปี 2565, สำนักงาน กสทช. [2565])

2.4 กฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

กฎหมายหลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. รวมทั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ในส่วนของการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน คือ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม¹ (ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ) ประกอบกับกฎหมายกำกับดูแลการประกอบกิจการอีกสองฉบับคือ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 รวมทั้งประกาศ กสทช. ที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายหลักสามฉบับดังกล่าว



¹ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564



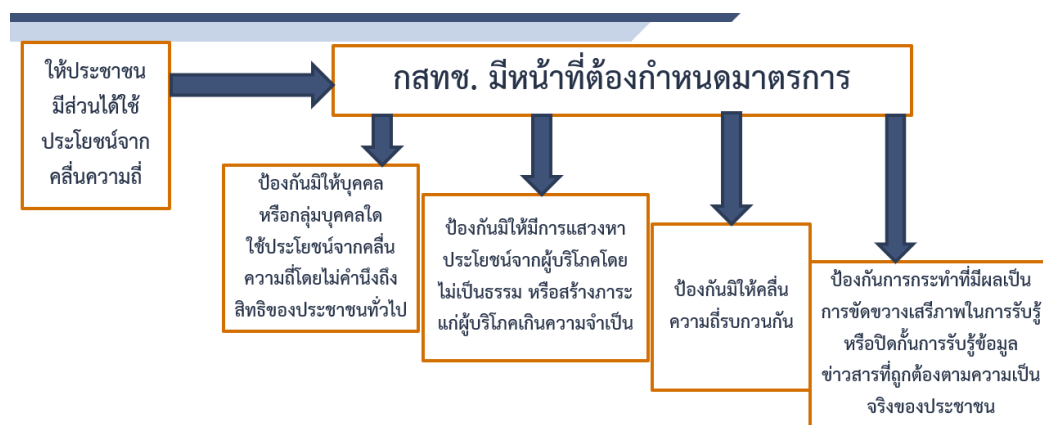
ภาพที่ 2.4-1 กฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขานุการ กสทช. ด้าน การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

2.4.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขานุการ กสทช. และ กตป. ด้าน ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ในส่วนที่เกี่ยวข้องที่มาและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขานุการ กสทช. และ กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.4.1.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 14/2 ให้ความสำคัญกับเรื่องการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน จึงกำหนดให้องค์ประกอบของ กสทช. จะต้องมียุทธศาสตร์ และ หนึ่งในนั้นจะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติเป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่าสิบปี



ภาพที่ 2.4-2 อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ หลักสำคัญจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ดังต่อไปนี้

การบริหารคลื่นความถี่	● กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ● พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุ คมนาคม ในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคม ● กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียม การอนุญาต โดย กสทช. จะมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. เป็นผู้อนุญาต แทน กสทช. เฉพาะการอนุญาตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องวิทยุคมนาคมตาม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดก็ได้ ● กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่าง กิจการแต่ละประเภท ● เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นจากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่ กสทช. กำหนด โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนดวิธีการทดแทน ชดใช้ หรือ จ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่ถูกเรียกคืนคลื่นความถี่โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย ● วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน
การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	● กำหนดประเภทและลักษณะของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ● พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

	● พิจารณานโยบายและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาต ● กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ● กำหนดลักษณะการควบคุม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน โดยรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องประกอบ ● กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกัน และระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ● กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม
การคุ้มครองผู้บริโภค	● กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ● กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ● กำหนดการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ● กำหนดให้มีเนื้อหารายการเหมาะสมและสร้างสรรค์สังคม รายการสำหรับเด็ก ให้ออกอากาศในช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายในรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์ ● กำหนดแนวทางการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	● ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และค้ำครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม

กล่าวโดยสรุป พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และค้ำครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอีกด้วย (มาตรา 27 (13)) และให้ กสทช. กำหนดแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (มาตรา 50) และส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้ใช้คลื่นความถี่ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ นอกจากนั้น ยังกำหนดให้ กสทช. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการส่งเสริมชุมชนที่มีความพร้อมให้เป็นผู้มีคุณสมบัติในการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ประเภทบริการชุมชน การหารายได้ และการสนับสนุนผู้ประกอบกิจการบริการชุมชนที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ โดยให้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย (มาตรา 51)

เครื่องมือประการหนึ่งในการนำมาใช้เพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน คือ กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายนี้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง โดยส่งเสริมชุมชนและสนับสนุนผู้ประกอบกิจการบริการชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรสื่อสาร การวิจัยและพัฒนาด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อ เทคโนโลยีด้านการใช้คลื่นความถี่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง สนับสนุนส่งเสริม และค้ำครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม และจัดสรรเงินให้แก่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ (มาตรา 52)

นอกจากนั้น กฎหมายนี้ยังส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นต่อร่างระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งของ กสทช. เกี่ยวกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไป และเกี่ยวข้องกับการแข่งขันในการประกอบกิจการหรือมีผลกระทบต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมาตรา 28 กำหนดไว้ชัดเจนว่า

กสทช. ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็น และสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องที่จะรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น ทั้งนี้ ระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นต้องไม่น้อยกว่าสามสัปดาห์ เว้นแต่ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นเร่งด่วน กสทช. อาจกำหนดระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นให้น้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดได้ และให้สำนักงาน กสทช. จัดทำบันทึกสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นที่ประกอบด้วยความคิดเห็นที่ได้รับมติหรือผลการพิจารณาของ กสทช. ที่มีต่อความคิดเห็นดังกล่าว พร้อมทั้งเหตุผลและแนวทางในการดำเนินการต่อไป และเผยแพร่บันทึกดังกล่าวในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช.

2.4.1.2 อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

สำนักงาน กสทช. ก่อตั้งขึ้นตามมาตรา 56 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธาน กสทช. (มาตรา 56) โดยมีเลขาธิการ กสทช. (แต่งตั้งโดยประธาน กสทช. โดยความเห็นชอบของ กสทช.) เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของ กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. (มาตรา 60) ซึ่งในกิจการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้แทนของสำนักงาน กสทช. เพื่อการนี้เลขาธิการ กสทช. จะมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนก็ได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบดังกล่าวจะกำหนดในลักษณะบังคับให้เลขาธิการ กสทช. ต้องมอบอำนาจให้บุคคลใดมิได้ (มาตรา 60 วรรคสอง)

หน้าที่ของ เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

- ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการฯ ไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค
- ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่
- รับและพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของประชาชน โดยไม่ล่าช้า (ไม่เกิน 15 วัน) กรณีล่าช้าแล้วเสียหาย ต้องชดใช้ความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียน (มาตรา 30)
- การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนทราบ (ใบอนุญาต รายได้สำนักงาน รายงานการดำเนินงาน รายการเรื่องร้องเรียนฯลฯ) (มาตรา 59)
- ส่งเสริมการรวมกลุ่มและการสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ด้อยโอกาส

ภาพที่ 2.4-3 อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

กฎหมายนี้กำหนดหน้าที่ของ กสทช. ตลอดจนเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไว้ดังนี้

- ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
- ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่
- รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เห็นได้ว่าสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการ

ขับเคลื่อนการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ผ่านสำนักคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ซึ่งทำหน้าที่คุ้มครองประชาชนที่เป็นผู้บริโภคสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ ในกรณีที่มีเหตุละเมิดต่อสิทธิและเสรีภาพ หรือมีการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการฯ รวมทั้งส่งเสริมการรวมกลุ่ม การสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ส่งเสริมการเข้าถึงสื่อและกิจการโทรคมนาคมของคนด้อยโอกาส คนพิการ และ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

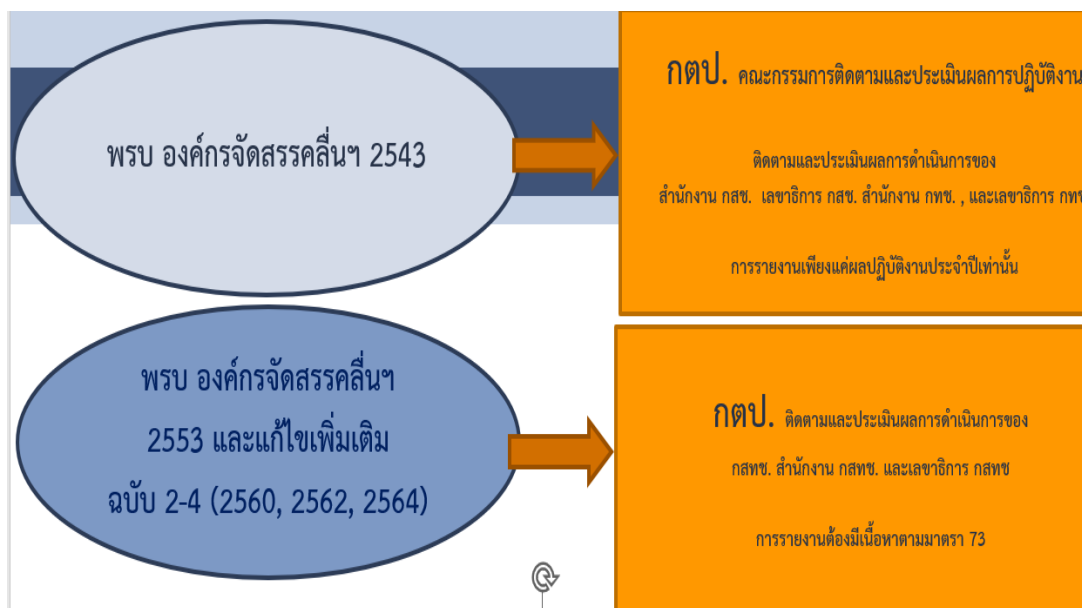
ในการปฏิบัติงานและบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นั้น พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ กำหนดให้มีการกำกับตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยมีมาตรการดังนี้

- การพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของประชาชน ซึ่งหากไม่มีกำหนดระยะเวลาไว้ในกฎระเบียบหรือสัญญาไว้โดยเฉพาะแล้ว กสทช. ต้องกำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จและประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป หากเรื่องใดที่มีได้กำหนดระยะเวลาไว้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องนั้น ในกรณีที่มีการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้โดยไม่มีเหตุอันสมควร และก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใด อันเกิดจากการกระทำ หรืองดเว้นการกระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงแล้วให้สำนักงาน กสทช. รับผิดชอบใช้ความเสียหายให้แก่บุคคลนั้น และให้เรียกเงินชดเชยคืนจาก กสทช. เลขาธิการ กสทช. หรือพนักงานของสำนักงาน กสทช. ผู้เป็นต้นเหตุแห่งความล่าช้า นั้น แล้วแต่กรณี (มาตรา 30)

- การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควรโดยอย่างน้อยต้องเปิดเผยข้อมูล ดังต่อไปนี้ (1) ใบอนุญาตประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาตทุกราย พร้อมทั้งเงื่อนไขที่กำหนด (2) รายได้ของสำนักงาน กสทช. เป็นรายเดือนโดยสรุป (3) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เป็นรายเดือนโดยสรุป (4) รายละเอียดของอัตราค่าตอบแทนกรรมการ จำนวน คณะอนุกรรมการและอัตราค่าตอบแทนของอนุกรรมการเป็นรายบุคคล และอัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาที่ กสทช. แต่งตั้งเป็นรายบุคคล (5) ผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่น ๆ ที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ (6) รายการเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคและผู้รับใบอนุญาตและจำนวนเรื่องที่ยังค้างพิจารณา (7) รายละเอียดของผลการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน กสทช. และสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (มาตรา 59)
- การถูกตรวจสอบโดยคณะกรรมการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินห้าคน แต่งตั้งโดย กสทช. ให้ทำหน้าที่ตรวจสอบเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการพัสดุของสำนักงาน กสทช. ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด และให้แจ้งผลการตรวจสอบต่อ กสทช. ทุกหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ให้คณะกรรมการตรวจสอบภายในมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และให้ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และพนักงานของสำนักงาน กสทช. อำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการตรวจสอบภายในและเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในตามที่ร้องขอ (มาตรา 68)

2.4.1.3 อำนาจหน้าที่ของ กตป.

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ กำหนดให้มีการจัดตั้ง กตป. จำนวน 5 คน โดยหนึ่งในนั้นจะต้องเป็นผู้มีผลงานและประสบการณ์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยให้ กตป. มีที่มาจากภาคีคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการจำนวนสองเท่าของจำนวนกรรมการตามวรรคหนึ่ง เพื่อนำเสนอให้วุฒิสภามีมติพิจารณาคัดเลือกต่อไป (มาตรา 70) ให้กรรมการมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละสามปี และจะดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันไม่ได้ (มาตรา 71)



ภาพที่ 2.4-4 อำนาจหน้าที่ของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

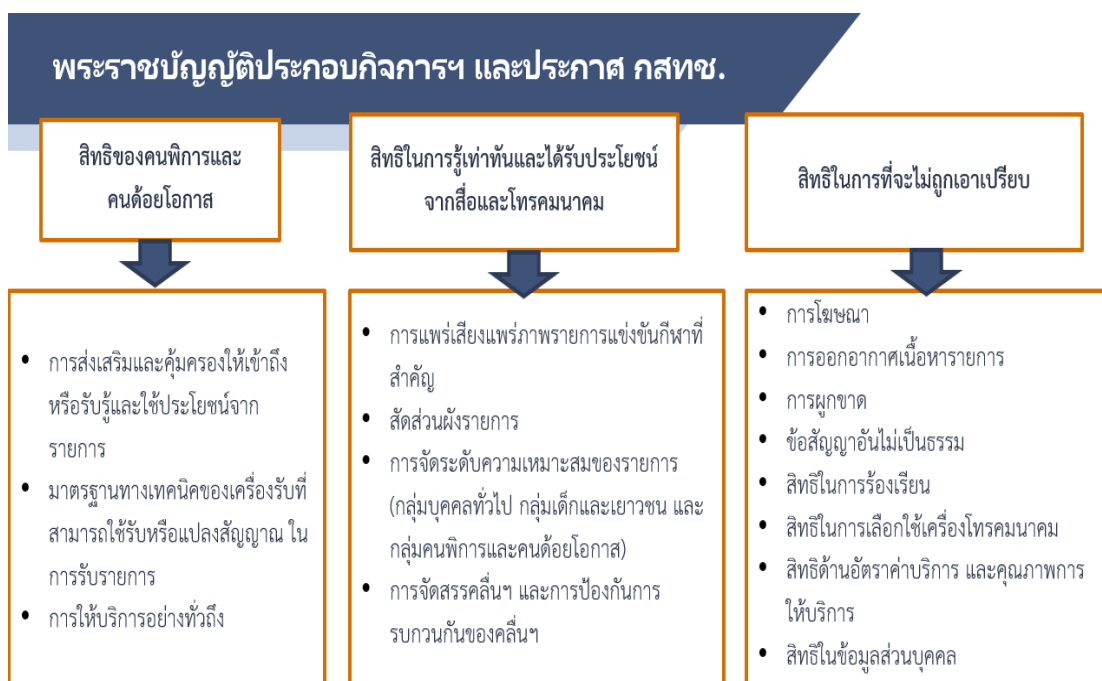
อำนาจหน้าที่ของ กตป. คือการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี จากนั้นให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย ซึ่ง กสทช. อาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

(มาตรา 72) โดยรายงานที่เสนอดังกล่าว จะต้องมึเนื้อหาอย่างน้อยในเรื่อง (1) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (2) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (3) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76 (4) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ โดยให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ร้องขอ (มาตรา 73)

2.4.2 สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม

รัฐธรรมนูญ หมวด 3 ว่าด้วย สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่และกิจการฯ	
➤	มาตรา 25 บุคคลซึ่งได้รับความเสียหายจากการถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพ ย่อมได้รับการเยียวยาหรือช่วยเหลือจากรัฐ
➤	มาตรา 27 ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน
➤	มาตรา 32 คุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคล
➤	มาตรา 34 คุ้มครองเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและเสรีภาพทางวิชาการ
➤	มาตรา 36 คุ้มครองเสรีภาพของบุคคลในการติดต่อสื่อสารถึงกัน
➤	มาตรา 41 สิทธิของบุคคลและชุมชนในการเข้าถึงข้อมูล ในการร้องทุกข์และฟ้องหน่วยงานรัฐ
➤	มาตรา 42 เสรีภาพในการรวมตัวกัน
➤	มาตรา 43 (3) สิทธิของบุคคลและชุมชนในการเข้าชื่อกันเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานรัฐกรณีเกี่ยวกับประโยชน์ต่อประชาชนหรือชุมชน
➤	มาตรา 46 สิทธิของผู้บริโภค และสิทธิในการรวมกันจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค
➤	มาตรา 51 สิทธิของประชาชนและชุมชนในการติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการเพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชน

ภาพที่ 2.4-5 รัฐธรรมนูญ หมวด 3 ว่าด้วย สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่



ภาพที่ 2.4-6 พระราชบัญญัติประกอบกิจการฯ ว่าด้วยเรื่องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 - มาตรา 33 การกำหนดการจัดผังรายการให้เป็นสัดส่วน - มาตรา 35 การร้องขอให้แก้ไขเนื้อหาในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน - มาตรา 36 การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสในการเข้าถึงรายการวิทยุโทรทัศน์ - มาตรา 37 การห้ามออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม - มาตรา 40 การได้รับความเสียหายเนื่องจากรายการที่ออกอากาศเป็นเท็จ	พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - มาตรา 45 การคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการในการได้รับการเยียวยาความเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคม - มาตรา 46 กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน - มาตรา 47 สิทธิของบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลการใช้บริการของตน - มาตรา 49 การคุ้มครองเสรีภาพของบุคคลในการเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม - มาตรา 50 การคุ้มครองเสรีภาพผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล - มาตรา 52 และมาตรา 58 สิทธิของบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลแบบสัญญาและการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการ

ภาพที่ 2.4-7 พระราชบัญญัติประกอบกิจการฯ และประกาศ กสทช.

ประกาศ กสทช.

สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์

- ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายเสียง เสียงบรรยายภาพ ในรายการที่ออกอากาศประเภทข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยต้องจัดบริการดังกล่าวให้สอดคล้อง เหมาะสมกับรูปแบบของแต่ละรายการโดยอย่างน้อยต้องมีสัดส่วนตามที่กำหนด
- ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานด้านเทคนิค และความเหมาะสมของรูปแบบรายการกับบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (ผู้รับใบอนุญาตที่จัดให้มีบริการโทรทัศน์ตามมาตรฐานดังกล่าวในรายการที่ออกอากาศมีสัดส่วนเกินกว่าที่กำหนดในมาตรการพื้นฐาน มีสิทธิขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากกองทุนได้)
- ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์รายการที่มีบริการล่ามภาษามือ
- ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีคำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ ให้สาธารณะทราบเป็นการทั่วไป โดยอาจประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางรายการของผู้รับใบอนุญาตก็ได้ โดยไม่ให้ถือการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นการโฆษณา
- ผู้ใช้บริการมีสิทธิได้รับบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป อันเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมและเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตัดแปลงซึ่งผังรายการหรือนื้อหารายการส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมด

ภาพที่ 2.4-8 ประกาศ กสทช. สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์

ประกาศ กสทช.

สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ และไม่ถูกเอาเปรียบ

- ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วนรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบสำหรับกิจการบริการสาธารณะ และกิจการบริการชุมชน และร้อยละยี่สิบห้าสำหรับกิจการทางธุรกิจ
- ผู้รับใบอนุญาตห้ามออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสาระที่มีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อการให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง
- ผู้รับใบอนุญาตต้องออกอากาศรายการตามผังรายการ ที่ผ่านความเห็นชอบของ กสทช. ต้องจัดให้มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์ สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน และกำหนดระดับความเหมาะสมของรายงานออกเป็นหลายระดับ เพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- กำหนดโทษสำหรับผู้กระทำการรบกวนต่อการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพ
- ผู้รับใบอนุญาตจะโฆษณาและการบริการทางธุรกิจได้ไม่เกินเวลาที่ประกาศกำหนด
- กำหนดมาตรฐานของสัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ
- ห้ามเอาเปรียบผู้บริโภคโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ และกำหนดลักษณะการดำเนินการที่ถือว่าการเอาเปรียบผู้บริโภค

20

ภาพที่ 2.4-9 ประกาศ กสทช. สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ และไม่ถูกเอาเปรียบ

ประกาศ กสทช.

ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพด้านกิจการโทรคมนาคม

- สิทธิในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม และเลือกเลขหมายโทรศัพท์
- สิทธิเกี่ยวกับสัญญา อัตราค่าบริการและคุณภาพการให้บริการ
- ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกลหรือมีความหลากหลายด้านกายภาพ เช่น มีความพิการทางการได้ยินหรือทางการมองเห็น มีสิทธิเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
- ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ถูกเอาเปรียบในเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการและค่าธรรมเนียม และไม่ถูกก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญด้วยการโทรเข้าหรือส่งข้อความโฆษณา
- สิทธิในความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ผู้ใช้บริการมีสิทธิปฏิเสธสำนักงาน กสทช. ในการเรียกขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน)
- สิทธิในการร้องเรียนและเรียกค่าเสียหาย

ภาพที่ 2.4-10 ประกาศ กสทช. ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพด้านกิจการโทรคมนาคม

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับประกาศ กสทช. ที่ออกมาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไว้หลายประการดังต่อไปนี้

2.4.2.1 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 และประกาศ กสทช. เป็นกฎหมายที่สำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน เช่นเดียวกับ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ โดยกำหนดให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีหน้าที่ในการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ รวมทั้งสิทธิในการร้องเรียน

สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์	- คนพิการและคนด้อยโอกาสมีสิทธิเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ฯ มาตรา 36 - ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายเสียง เสียง บรรยายภาพ และบริการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำหนดในรายการที่ออกอากาศประเภทข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยผู้รับใบอนุญาตต้องจัดบริการดังกล่าวให้สอดคล้อง เหมาะสมกับรูปแบบของแต่ละรายการ โดยอย่างน้อยต้องมีสัดส่วนตามที่ประกาศนี้กำหนด (ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (พ.ศ. 2559) ข้อ 5) - กำหนดมาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานด้านเทคนิค และความเหมาะสมของรูปแบบรายการกับบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ (ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (พ.ศ. 2559) ข้อ 8) - ผู้รับใบอนุญาตที่จัดให้มีบริการโทรทัศน์ตามมาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานด้านเทคนิค และความเหมาะสมของรูปแบบรายการกับบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ ในรายการที่ออกอากาศมีสัดส่วนเกินกว่าที่กำหนดในมาตรการพื้นฐาน มีสิทธิขอรับการส่งเสริมและสนับสนุนจากกองทุนได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด (ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (พ.ศ. 2559) ข้อ 13) - ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์รายการที่มีบริการล่ามภาษามือ

	คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ ให้สาธารณะทราบเป็นการทั่วไป โดยอาจประชาสัมพันธ์ผ่านช่องรายการของผู้รับใบอนุญาตก็ได้ โดยไม่ให้ถือการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นการโฆษณา (ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (พ.ศ. 2559) ข้อ 21) - ผู้ใช้บริการมีสิทธิได้รับบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป อันเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมและเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตัดแปลงซึ่งผังรายการหรือเนื้อหารายการส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมด (ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป (พ.ศ. 2556))
สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ	- กำหนดห้ามผู้รับใบอนุญาตถือครองธุรกิจในการประเภเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่เกินสัดส่วนที่ กสทช. ประกาศกำหนด เพื่อป้องกันการกระทำในลักษณะที่เป็นการจำกัดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่มาจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ฯ มาตรา 31) - ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการที่ได้รับใบอนุญาตสำหรับใบอนุญาตแต่ละประเภท และต้องจัดทำผังรายการให้มีสัดส่วนรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบสำหรับกิจการบริการสาธารณะ และกิจการบริการชุมชน และร้อยละยี่สิบห้าสำหรับกิจการทางธุรกิจ (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ฯ มาตรา 31, 33) - ห้ามออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสาระที่มีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อการให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ฯ มาตรา 37)

	- กสทช. มีหน้าที่ต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพรายการ โดยพิจารณาถึงประโยชน์ต่อสังคมและศีลธรรมอันดีของประชาชนด้วย (มาตรา 51) และกำหนดโทษสำหรับผู้กระทำการรบกวนต่อการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพ (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ฯ มาตรา 67) - ผู้รับใบอนุญาตต้องออกอากาศรายการตามผังรายการ ที่ผ่านความเห็นชอบของ กสทช. ต้องจัดให้มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน และกำหนดระดับความเหมาะสมของรายงานออกเป็นหลายระดับ เพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน (ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 ข้อ 7, 8, 11)
สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ	- ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการทางธุรกิจจะโฆษณาและการบริการทางธุรกิจได้ไม่เกินชั่วโมงละสิบสองนาทิตั้งแต่เมื่อรวมการโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละสิบนาทิตั้งแต่เมื่อรวมการโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้ว (พระราชบัญญัติการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ฯ มาตรา 23) - กำหนดมาตรฐานของสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องส่งแบบสัญญาให้ กสทช. พิจารณาล่วงหน้า และต้องให้บริการตามลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ ตามที่ตกลงในสัญญาหรือที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ (ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (พ.ศ. 2556) ข้อ 6) - ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกภาคพื้นดินระบบดิจิตอลที่นำบริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอลมาเผยแพร่ ออกอากาศซ้ำในหมวดหมู่หรือลำดับบริการอื่นนอกเหนือจากหมวดหมู่บริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป จะโฆษณาบริการหรือสินค้าและการบริการธุรกิจได้ไม่เกินชั่วโมงละหกนาทิตั้งแต่เมื่อรวมเวลาโฆษณาและการบริการธุรกิจ ตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้ว ต้องไม่เกินชั่วโมงละห้านาทิตั้งแต่เมื่อรวมเวลาโฆษณาและการบริการธุรกิจ ซึ่งหากฝ่าฝืนจะถือเป็นการกระทำ

	ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ (ประกาศ กสทช. เรื่องการกำกับดูแลการโฆษณาบริการหรือสินค้าของผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (พ.ศ. 2558)) - กำหนดข้อห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ เพื่อเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ และกำหนดลักษณะการดำเนินการที่ถือว่าการเอาเปรียบผู้บริโภค (ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (พ.ศ. 2555) ข้อ 4, 5)
สิทธิในการร้องเรียน	- กำหนดช่องทางร้องเรียนต่อ กสทช. โดยมีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาและมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์นั้นระงับการดำเนินการดังกล่าวทันที หากผู้ประกอบการยังคงฝ่าฝืนคำสั่งของ กสทช. อีก กสทช. มีอำนาจปรับทางปกครองได้อีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาท ตลอดเวลายังไม่ได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น (ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (พ.ศ. 2555) (ข้อ 7, 9)

2.4.2.2 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งประกาศ กสทช. กำหนดหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการให้ความคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไว้หลายประการ กล่าวคือ สิทธิเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องอุปกรณ์โทรคมนาคม เลือกเลขหมายโทรศัพท์ สิทธิเกี่ยวกับสัญญาอัตราค่าบริการและคุณภาพการให้บริการ สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ สิทธิในความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งสิทธิในการร้องเรียน

สิทธิในการตัดสินใจ เลือกใช้เครื่อง โทรคมนาคม และ เลือกเลขหมาย โทรศัพท์	- ผู้ใช้บริการมีสิทธินำเครื่องโทรคมนาคมมาใช้ในการขอรับบริการจากผู้ให้บริการได้ และผู้ให้บริการจะกำหนดเงื่อนไขบังคับว่าต้องใช้เครื่องโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ ไม่ได้ (พ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 49) - ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการคงสิทธิหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แม้จะเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการ (ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ฉบับที่ 2))
สิทธิเกี่ยวกับสัญญา อัตราค่าบริการและ คุณภาพการให้บริการ	- สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน (พ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 51 และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549) - ผู้ให้บริการจะเก็บเงินล่วงหน้าในเงินประกันหรือเงินอื่น ๆ ไม่ได้ การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ให้ถือว่าเป็นการก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อประโยชน์สาธารณะ(พ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 58) - ผู้ให้บริการต้องเผยแพร่อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเป็นการทั่วไป และต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ ตามวิธีการที่ กสทช. กำหนด (พ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 59) - ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้ หากพบว่าให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่น (พ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 47) - ผู้ให้บริการต้องมีการเสนอขายบริการโดยมีจำนวนรายการส่งเสริมการขายที่คิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งานจริงเป็นหน่วยวินาที รายการอื่นให้คิดค่าบริการใช้งานจริงเป็นนาที (ประกาศ กสทช. เรื่องการกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (2562) ข้อ 7) - ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่ กสทช. กำหนดไว้ เพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ การให้บริการที่ดี (ประกาศ กสทช. เรื่องมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ตุลาคม 2562) และประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่องแนวทางการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการและพื้นที่เฝ้าระวัง รูปแบบรายงาน และการเผยแพร่ผล

	การวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการและระดับค่าชี้วัดคุณภาพบริการ สำหรับ การเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ (พศกจกายน 2562)
สิทธิในการเข้าถึงการ บริการอย่างทั่วถึงและ เท่าเทียมกัน	- ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกลหรือมีความหลากหลายด้านกายภาพ เช่น มีความพิการทางการได้ยินหรือทางการมองเห็น มีสิทธิเข้าถึงบริการ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 27 (12) และมาตรา 50 และพ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 15, 17 และประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการ จัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม และ ประกาศ กทช. เรื่อง แผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม)
สิทธิที่จะไม่ถูกเอา เปรียบ	- ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ถูกเอาเปรียบในเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการและ ค่าธรรมเนียม (พ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 47) - ผู้ใช้บริการได้รับความคุ้มครองในฐานะผู้บริโภคที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ (ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการ โฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความ เดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. 2558) ในเรื่องต่อไปนี้ - ไม่แจ้งให้ทราบรายละเอียดของบริการที่ชัดเจนและครบถ้วน - กำหนดเงื่อนไขอันเป็นการบังคับให้ต้องเลือกใช้บริการหนึ่ง ๆ หรือ ต้องรับภาระค่าบริการเพิ่มขึ้น หรือจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้ บริการ หรือกำหนดเงื่อนไขในการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือมี ลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร เป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น - มีการโฆษณาในลักษณะเกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดใน สาระสำคัญเกี่ยวกับบริการ - การก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญด้วยการโทรเข้าหรือส่งข้อความ โฆษณา
สิทธิในความเป็น ส่วนตัวและการ คุ้มครองข้อมูลส่วน บุคคล	- ผู้ใช้บริการมีสิทธิได้รับความคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวและข้อมูล ส่วนบุคคล (พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ มาตรา 32 และพ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 50) และพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิ ของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความ

	มั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งทางด้านเทคนิคและการจัดการภายในองค์กรในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบริการ ต้องจัดให้มีบริการแสดงเลขหมายเรียกเข้าระบบป้องกันการแสดงเลขหมายโทรออก และระบบปฏิเสธเลขหมายที่ไม่พึงประสงค์ (ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียนและการจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เมษายน 2562)) - ผู้ใช้บริการมีสิทธิปฏิเสธสำนักงาน กสทช. ในการเรียกขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน (ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่องยกเลิกการเรียกขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน (ตุลาคม 2561)) - เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิได้รับการแจ้งให้ทราบ สิทธิขอเข้าถึงเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวมใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิขอให้ลบหรือทำลายหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ และสิทธิขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
สิทธิในการร้องเรียน	- ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ หรือการกระทำอันเป็นการถูกเอาเปรียบ มีสิทธิร้องต่อ กสทช. เพื่อรับการเยียวยาความเสียหายได้ (พ.ร.บ. ประกอบกิจการโทรคมนาคมฯ มาตรา 45) - ผู้ร้องเรียนมีสิทธิเข้าถึงกระบวนการเรื่องร้องเรียน นับตั้งแต่วันยื่นร้องเรียน จนถึงการศึกษาเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท (ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 และ ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ พ.ศ. 2549) - ผู้เสียหายที่ร้องเรียนมีสิทธิเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ (ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555)

2.4.2.3 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของคณพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคณพิการ พ.ศ. 2550 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556

กฎหมายนี้กำหนดให้กระทรวงต่าง ๆ รวมทั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ และการออกกฎกระทรวง ระเบียบ หรือ ประกาศ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ประกอบกับบทบัญญัติในมาตรา 20 (6) กำหนดให้คณพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ในด้านข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคณพิการทุกประเภท ตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง

ดังนั้น จึงได้มีการออก “กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร และบริการสื่อสารสาธารณะ สำหรับคณพิการ พ.ศ. 2554” โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1) หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ต้องจัดให้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม บริการสื่อสารสาธารณะ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร ที่อยู่ในความควบคุมดูแล อยู่ในรูปแบบ วิธีการ หรือช่องทางที่คณพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ โดยคำนึงถึง (1) การออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรม (2) การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร ให้เป็นไปตามความต้องการพิเศษของคณพิการแต่ละประเภท (ข้อ 3)

2) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีการให้ หรือให้ยืมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร แก่คณพิการที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติตามข้อ 10 (ข้อ 4)

3) กำหนดให้คณพิการที่ต้องการใช้สิทธิขอยืมหรือขอรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร ต้องยื่นคำขอพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (ข้อ 5-7)

4) กำหนดให้คณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการมอบหมาย ต้องพิจารณาคำขอพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานภายในหกสิบวันนับแต่วันที่รับคำขอ ซึ่งอาจพิจารณาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มก็ได้ (มาตรา 8) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแจ้งผลการพิจารณาให้คณพิการหรือผู้ยื่นคำขอแทนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่คณะกรรมการ

หรือคณะกรรมการฯ พิจารณาคำขอเสร็จ (มาตรา 9) และมีหน้าที่ในการให้ยืมหรือให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารแก่คนพิการ (ข้อ 10)

5) กำหนดให้คนพิการที่ได้รับพิจารณาอนุมัติตามคำขอต้องทำสัญญายืมและการทำสัญญาค้ำประกัน ตามระเบียบที่ปลัดกระทรวงกำหนด (ข้อ 11) และเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญา ยืม ต้องส่งมอบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารที่ยืมไปคืน ณ สถานที่ยื่นคำขอภายในสิบห้าวันนับแต่วันสิ้นสุดกำหนดระยะเวลาตามสัญญา ยืม กรณีไม่อาจคืนได้ เพราะเหตุอันเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ให้ชดใช้ค่าเสียหายตามราคาที่เหมาะสม ตามระเบียบที่ปลัดกระทรวงกำหนด (ข้อ 12)

6) กำหนดให้คณะกรรมการและคณะกรรมการฯ บอกละเมิดสัญญาของ คนพิการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาได้ หากมีเหตุเชื่อว่า (1) คนพิการไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ หรือจะจำหน่าย ปล่อยปลดละเลย หรือ (2) นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ทำให้ทรัพย์สินเสียหาย หรืออาจจะเสียหาย หรือ (3) คนพิการจะนำไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือบุคคลอื่นโดยทุจริต การบอกละเมิด ต้องแจ้งเหตุเป็นหนังสือต่อคนพิการไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนถึงวันที่จะให้ส่งมอบคืน (ข้อ 13)

ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่จัดให้คนพิการ ผู้ปกครอง ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล ผู้ดูแลคนพิการ หรือผู้ช่วยคนพิการ ได้รับการฝึกอบรม เพื่อการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร หรือบริการสื่อสารสาธารณะ อย่างทั่วถึงโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ข้อ 14)

2.4.2.4 การส่งเสริมสิทธิของประชาชนด้านการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กฎหมายนี้ประกาศใช้ในชื่อว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แต่ได้มีการขยายเวลาการบังคับใช้ถึงเดือนพฤษภาคม 2565 โดยการออก “พระราชกฤษฎีกา กำหนดหน่วยงานและกิจการที่ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พ.ศ. 2563” ซึ่งออกมาเป็นฉบับแรกได้กำหนดยกเว้นไม่ให้นำ บพัญญัติบางส่วนแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาใช้บังคับกับผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานหรือกิจการตามบัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกา จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

ต่อมา ก็ได้ออกพระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 2 ขยายระยะเวลาการใช้บังคับ พระราชกฤษฎีกาฉบับแรกออกไปอีกจนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 โดยมีเหตุผลของการออก พระราชกฤษฎีกานี้ว่าเนื่องจากกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดรายละเอียดมากและซับซ้อน ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องและรุนแรงยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

และสังคมโดยรวมเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานและกิจการต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากทั่วประเทศยังไม่พร้อมที่จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ กฎหมายจึงเริ่มมีการบังคับใช้แล้ว และเพื่อให้การปฏิบัติตามกฎหมายเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจึงได้ออกกฎหมายลำดับรองขึ้นมาอีกเจ็ดฉบับ โดยมีฉบับที่เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้

- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง การยกเว้นการบันทึกการของข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการขนาดเล็ก พ.ศ. 2565¹

- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำและเก็บรักษาบันทึกการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565²

- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565³

- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาออกคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ พ.ศ. 2565⁴

- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ อีกสามฉบับ

ทั้งนี้ กฎหมายฉบับนี้และกฎหมายลำดับรองมีความสำคัญเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคทั้งหลายที่อาจถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลได้ ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวมได้

สาระสำคัญของกฎหมายนี้ ที่เรียกกันว่า “กฎหมาย PDPA” มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิใน “ข้อมูลส่วนบุคคล”⁵ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบไปถึงการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลส่วนบุคคล โดยวางหลักการสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) ห้ามเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่นให้กระทำได้ (มาตรา 19)

¹ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/140/T_0024.PDF

² http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/140/T_0026.PDF

³ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/140/T_0028.PDF

⁴ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/140/T_0032.PDF

⁵ มาตรา 6 ในพระราชบัญญัตินี้ “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ

- 2) ห้ามใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยได้รับยกเว้นตามกฎหมายนี้ไม่ต้องขอความยินยอม (มาตรา 27)
- 3) คุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ในการเข้าถึงข้อมูลและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลของตน การขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคล การคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลการขอให้ลบ หรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคล ขอให้แก้ไข หรือระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 30 – 34) รวมทั้งมีสิทธิในการร้องเรียน กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งลูกจ้างหรือผู้รับจ้างของบุคคลดังกล่าว ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้ โดยร้องเรียนตามระเบียบที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลประกาศกำหนด (มาตรา 73)

ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนั้น กฎหมายนี้ได้กำหนดหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายนี้ รวมทั้งมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึงใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ(มาตรา 40, 42) โดยมีข้อยกเว้นได้ อาทิเช่น กรณีมีเหตุจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องขอ เพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ หรือเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้น (มาตรา 24, 26, 28)

บทที่ 3

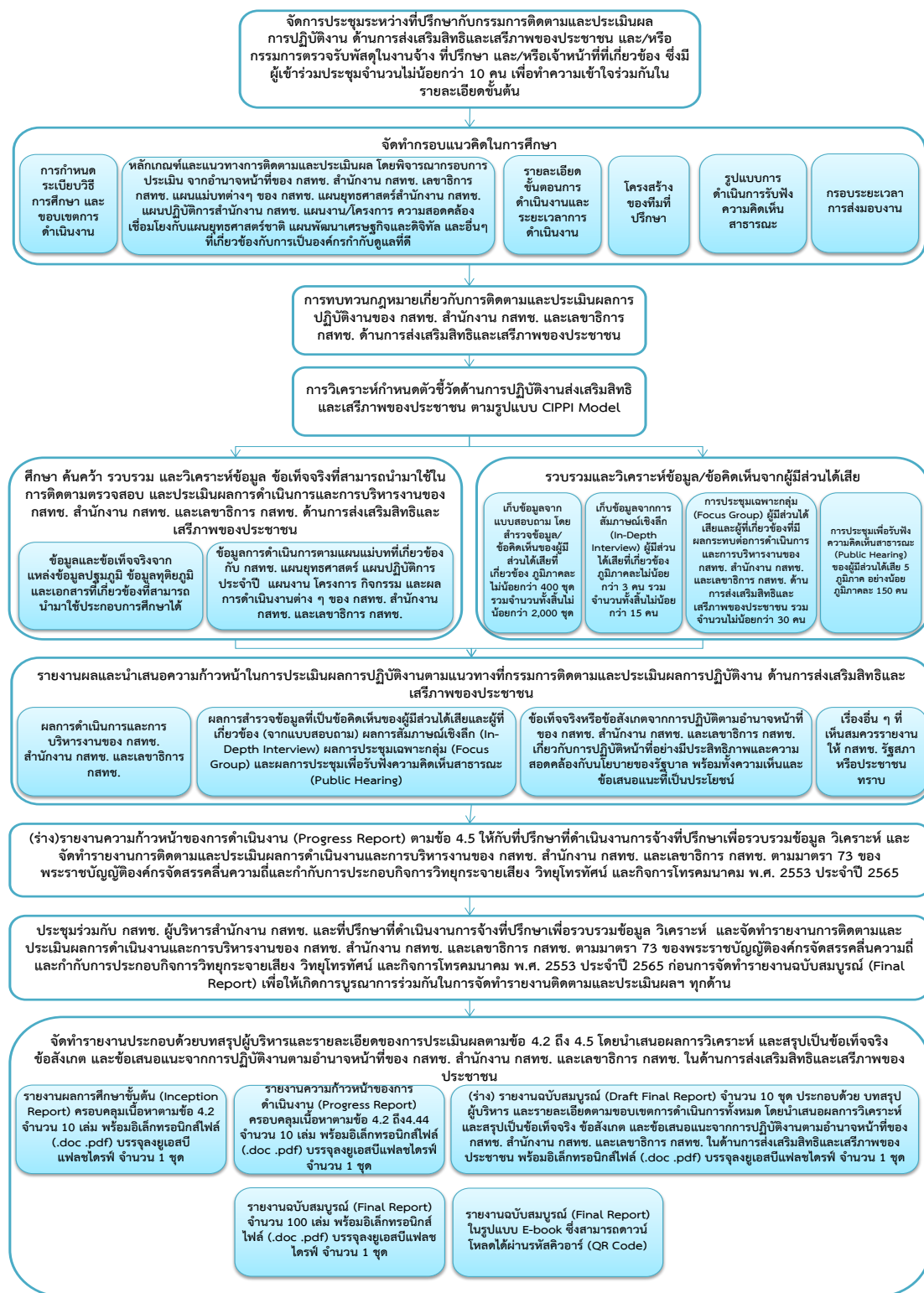
ระเบียบวิธีวิจัย

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ประกอบด้วยระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 2) การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตของงาน
- 3) การศึกษาหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น
- 4) รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม
- 5) กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)
- 6) โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 3.1-1 กรอบแนวคิดขั้นตอนในการวิจัย

3.2 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตของงาน

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถาม

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

1) การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และศึกษาผลการดำเนินงานตามโครงการของ กสทช. ที่ระบุในแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 เฉพาะโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในแต่ละภาคของประเทศไทย ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 400 ชุดรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling method) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) เก็บผลตามจังหวัดในแต่ละภาค ผู้วิจัยจะทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อคัดกรองคุณสมบัติโดยจะคัดเลือกผู้เคยเข้าร่วมโครงการหรือมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ตารางที่ 3.2-1 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ภาค	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)
(1) ภาคกลาง	400
(2) ภาคเหนือ	400
(3) ภาคใต้	400
(4) ภาคตะวันออก	400
(5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	400
รวม	2,000

หมายเหตุ การเก็บแบบสอบถามในภาคต่าง ๆ ที่ปรึกษาได้ทำการกระจายแบบสอบถามไปตามจังหวัดในภูมิภาคที่ระบุในตารางที่ 3.2-1 โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งในตัวเมืองและอำเภอต่าง ๆ

2) กรอบการดำเนินงานเก็บข้อมูล

วิธีการที่ต้องใช้ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามนั้น จะใช้บุคลากรที่มีความสามารถ ประกอบกับความเต็มใจในการทำงานอย่างจริงจัง มีการประชุมร่วมกันเพื่อการวางแผนการเก็บข้อมูล

ร่วมกันทำความเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ความสำคัญของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม วัตถุประสงค์ในการวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดในแบบสอบถาม การแต่งกาย อุปกรณ์ที่จำเป็น จดหมายนำหรือแนะนำตัว บัตรประจำตัว แผนที่ แบบฟอร์มควบคุมงาน และการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น วิธีการกำกับคุณภาพของข้อมูล และวิธีบันทึกข้อมูล ซึ่งการเก็บข้อมูลจะเคร่งครัดในเรื่องจริยธรรมของการวิจัย โดยการเคารพในการขอความยินยอมโดยให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจ อย่างอิสระปราศจากการข่มขู่ บังคับ และเคารพการเก็บรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง จะมีการอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าได้รับประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้หรือประโยชน์อื่น ๆ และการป้องกันความเสี่ยง ผู้วิจัยจะเก็บรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างโดยในแบบบันทึกข้อมูลจะไม่มี ประเด็นบ่งชี้ที่จะระบุถึงตัวบุคคล ข้อมูลที่ได้มาจะใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จะไม่มีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์อื่นใด

ในการเก็บแบบสอบถาม ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับมาเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล ถ้ามีแบบสอบถามชุดใดที่ได้ข้อมูลมาไม่ครบ ที่ปรึกษาจะทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มตามจำนวนที่ระบุไว้ในตารางที่ 3.2-1 จนครบถ้วน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

เนื่องจากในปี 2565 นี้ยังมีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ดังนั้นการเก็บแบบสอบถามที่ปรึกษาได้กำหนดมาตรการในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างอย่างระมัดระวัง ต้องมีการเว้นระยะห่างในการเก็บข้อมูล สวมหน้ากากอนามัย ทำความสะอาดมือ อุปกรณ์ ปากกา ดินสอด้วยแอลกอฮอล์ทุกครั้งที่มีการสัมผัสทั้งก่อนและหลังการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล

3) วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี

(2) นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างแบบสอบถาม นำเสนอให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแบบสอบถามการดำเนินงานศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

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

(4) ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งแบบสอบถามมีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล (Nunnally, 1978)

(5) นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ ก่อนการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน

4) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด สามารถแบ่งโครงสร้างของคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา ที่อยู่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง หรือ อำเภออื่น ๆ เป็นคำถามประเภทให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว (Check list) โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) และคำถามประเภทให้เลือกตอบได้หลายข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	รับรู้สิทธิในระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	รับรู้สิทธิในระดับน้อยที่สุด
2	รับรู้สิทธิในระดับน้อย	1.81 – 2.60	รับรู้สิทธิในระดับน้อย
3	รับรู้สิทธิในระดับปานกลาง	2.61 – 3.40	รับรู้สิทธิในระดับปานกลาง
4	รับรู้สิทธิในระดับมาก	3.41 – 4.20	รับรู้สิทธิในระดับมาก
5	รับรู้สิทธิในระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00	รับรู้สิทธิในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ในหลักการธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี ตามรูปแบบของ Likert scale มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ดำเนินการได้น้อยมาก	1.00 – 1.80	ดำเนินการได้น้อยมาก
2	ดำเนินการได้น้อย	1.81 – 2.60	ดำเนินการได้น้อย
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ดำเนินการได้ดี	3.41 – 4.20	ดำเนินการได้ดี
5	ดำเนินการได้ดีมาก	4.21 – 5.00	ดำเนินการได้ดีมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนประจำปี 2565 ตามรูปแบบการประเมิน CIPPI Model ประกอบด้วย การประเมินบริบท (Context) ปัจจัยเบื้องต้น (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) และผลกระทบของโครงการ (Impact)

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามตามรูปแบบของ Likert scale มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

การประเมินบริบท (Context) ของการดำเนินการของ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	มีความสำคัญน้อยมาก	1.00 – 1.80	มีความสำคัญน้อยมาก
2	มีความสำคัญน้อย	1.81 – 2.60	มีความสำคัญน้อย
3	มีความสำคัญปานกลาง	2.61 – 3.40	มีความสำคัญปานกลาง
4	มีความสำคัญมาก	3.41 – 4.20	มีความสำคัญมาก
5	มีความสำคัญมากที่สุด	4.21 – 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด

การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input) และกระบวนการ (Process) ของการดำเนินการของ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่เหมาะสมเลย	1.00 – 1.80	ไม่เหมาะสมเลย
2	ค่อนข้างไม่เหมาะสม	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่เหมาะสม
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างเหมาะสม	3.41 – 4.20	ค่อนข้างเหมาะสม
5	เหมาะสมที่สุด	4.21 – 5.00	เหมาะสมที่สุด

การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของการดำเนินการของ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่พึงพอใจเลย	1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจเลย
2	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างพึงพอใจ	3.41 – 4.20	ค่อนข้างพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

การประเมินผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact) ของ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่มีประโยชน์เลย	1.00 – 1.80	ไม่มีประโยชน์เลย
2	ค่อนข้างไม่มีประโยชน์	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่มีประโยชน์
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างมีประโยชน์	3.41 – 4.20	ค่อนข้างมีประโยชน์
5	มีประโยชน์มากที่สุด	4.21 – 5.00	มีประโยชน์มากที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนงาน การดำเนินงานโครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ส่วนที่ 2 การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค

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

1) ประชากร และกลุ่มตัวอย่างการศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างการศึกษา คือ ประชาชน ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในพื้นที่ ผู้ประกอบการ เช่น ครูในโรงเรียนพื้นที่ชายขอบ ผู้ประกอบการประมง ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เกษตรกร ผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล ผู้ประกอบการกิจการการค้าชายแดน เจ้าหน้าที่จัดการสาธารณสุข ผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม ผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียง ผู้ประกอบการในกิจการโทรทัศน์ องค์กรวิชาชีพ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2565 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 3.2-2 ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงการของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2565 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ภาค	วันที่จัดงานประชุม	จำนวน ผู้เข้าร่วม ประชุม ตาม TOR	จำนวน ผู้เข้าร่วม ประชุม ตามจริง
(1) ภาคกลาง จังหวัดสมุทรสงคราม	26 ตุลาคม พ.ศ. 2565	150	154
(2) ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่	4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565	150	157
(3) ภาคใต้ จังหวัดภูเก็ต	1 ธันวาคม พ.ศ. 2565	150	153
(4) ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี	28 ตุลาคม พ.ศ. 2565	150	156
(5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี	11 ตุลาคม พ.ศ. 2565	150	154
รวม		750	774

การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคจะต้องมีผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าร่วมสังเกตการณ์ โดยที่ปรึกษาฯ เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางดังกล่าว ให้แก่ผู้สังเกตการณ์ ประกอบด้วย ค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะเดินทาง ยกเว้น ค่าพาหนะแท็กซี่ โดยอัตราเป็นตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน พ.ศ. 2562

2) หลักการและเหตุผลในการคัดเลือกจังหวัดที่จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

ภาคกลาง จังหวัดสมุทรสงคราม

จังหวัดสมุทรสงคราม (สำนักงาน กสทช. ภาค 1 เขต 16) มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาจังหวัด พ.ศ. 2561 - 2565 ไว้ในการเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เพิ่มความสามารถในการแข่งขันสินค้าเกษตรและประมง พร้อมทั้งการยกระดับคุณภาพชีวิต สร้างความสมดุล เท่าเทียมและมั่นคงให้กับประชาชน ซึ่งการที่จะทำให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการกำกับดูแลการบริหารจัดการคลื่นความถี่ โดยเฉพาะด้านโทรคมนาคมที่เป็นเรื่องของความก้าวหน้าทางการสื่อสาร ที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานอื่น ๆ ในจังหวัดได้มีเทคโนโลยีการสื่อสารได้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ ประชาชนได้รับการให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เช่น การช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้งาน บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 5G อย่างทั่วถึงและครอบคลุมมากยิ่งขึ้นในสถานที่ต่าง ๆ ในการรับส่งข้อมูล ส่งเสริมให้เกิดจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต การเปิดจุดกระจายสัญญาณในพื้นที่ที่มีผู้ใช้งานหนาแน่น จะช่วยให้มีความเร็วในการส่งข้อมูลที่เร็วกว่าการส่งสัญญาณในพื้นที่ขนาดใหญ่ เป็นต้น รวมถึงการที่ประชาชนในจังหวัดจะได้รับการบริการจากกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ ที่เข้าถึงในทุกพื้นที่ ประชาชนสามารถรับรู้ข่าวสารได้รับชมรับฟังรายการที่เป็นประโยชน์ และมีความรู้ในการดำเนินชีวิตไม่ถูกมิจฉาชีพหลอกลวง หรือได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรมที่ส่งผลต่อสิทธิและเสรีภาพที่ควรจะได้รับตามรัฐธรรมนูญ

ดังนั้น กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในพื้นที่แล้ว จากแผนการพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2561 - 2565 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เกษตรกร และผู้ประกอบการประมงในพื้นที่

ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่ (สำนักงาน กสทช. ภาค 3 เขต 9) มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาจังหวัดตามแผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ. 2561 - 2565) ฉบับทบทวนรอบปี พ.ศ. 2565 คือ จังหวัดเชียงใหม่จะพัฒนาด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพิ่มมูลค่าเชื่อมโยงธรรมชาติ วัฒนธรรม สุขภาพและเศรษฐกิจท้องถิ่น การขับเคลื่อนเกษตรปลอดภัย เกษตรแปรรูปมูลค่าสูงตลอดห่วงโซ่คุณค่าและพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารแห่งอนาคต การผลักดันเชียงใหม่สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (เป้าหมาย 2 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ พื้นที่นิมมานเหมินท์) เมืองแห่งไมซ์ เมืองแห่งสตาร์ทอัพ และเมืองนวัตกรรมการแพทย์และสุขภาพ พร้อมทั้งการจัดการสาธารณสุข การสร้างความมั่นคง และยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้เพราะ กสทช. กำกับดูแลการบริหารจัดการคลื่น

ความถี่ ควบคุมดูแลการดำเนินงานของผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเพื่อการผลักดันให้นโยบายของ จังหวัดเชียงใหม่ประสบความสำเร็จ ประชาชนได้รับการบริการที่ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในเมืองหรือประชาชนในพื้นที่ห่างไกลบนดอยสูง นอกจากนี้เชียงใหม่ยังต้องมีการพัฒนาพื้นที่การค้าชายแดน นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังพบปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ/ผู้พิการ บางส่วนที่ยังไม่เข้าถึงระบบบริการภาครัฐ ประชาชนบางหมู่บ้านยังเข้าไม่ถึงระบบบริการภาครัฐ (พื้นที่ห่างไกล) ประชาชนยังขาดแคลนสิ่งสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น สัญญาณโทรศัพท์

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดนำร่องการขับเคลื่อน 5G ของประเทศไทย ในเรื่อง Smart Hospital โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ด้วยการใช้ 5G Smart Ambulance and Telemedicine ด้วย AR ระบบศูนย์ควบคุมสั่งการส่วนกลางบริหารจัดการรถพยาบาลแบบรวมศูนย์หรือ AOC และ ระบบแพทย์ทางไกล (Tele Medicine)

จากรายงานการติดตามการดำเนินงานของโครงการเน็ต USO โดยคณะกรรมการธิการ การเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารและการโทรคมนาคม วุฒิสภา ในจังหวัดเชียงใหม่ คณะกรรมการจึงได้เดินทางไปรับฟังข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นโครงการ USO พื้นที่ห่างไกล โครงการเน็ตประชารัฐและเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 27 - วันศุกร์ที่ 28 มกราคม 2565 ณ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) โดยได้มีการจัดให้มีศูนย์บริการ USO Net ซึ่งทั้งจังหวัดเชียงใหม่มีจุดบริการทั้งสิ้น 653 จุดบริการ ประกอบด้วย Wi-Fi หมู่บ้าน 506 แห่ง ศูนย์ USO Net 10 แห่ง ศูนย์ USO Wrap 45 แห่ง Wi-Fi โรงเรียน 87 แห่ง และ Wi-Fi รพ.สต. 5 แห่ง ส่วนโครงการ USO พื้นที่ชายขอบ (เน็ตชายขอบ C+) จำนวน 441 แห่ง ประกอบด้วย Wi-Fi หมู่บ้าน 265 แห่ง ศูนย์ USO Net 53 แห่ง Wi-Fi โรงเรียน 118 แห่ง และ Wi-Fi รพ.สต. 5 แห่ง ซึ่งผลการดำเนินงาน พบว่า การเรียนออนไลน์ร่วมด้วยซึ่งในช่วงที่มีการเรียนออนไลน์ได้มีการใช้บริการของศูนย์ USO Net ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับครูประจำชั้นในการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีความเสถียรของสัญญาณ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสอนการใช้งานและการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่จะมาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำสื่อการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี นักเรียนสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงาน และในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาอบรมตามหลักสูตรที่ประชาชนต้องการ เช่น ระบบวิสาหกิจชุมชนการซื้อขายออนไลน์ โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เป็นผู้ดำเนินการจัดหลักสูตรอบรมให้เป็นประจำทุกเดือนทำให้เด็กนักเรียน และประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการบริการอินเทอร์เน็ตได้มากยิ่งขึ้น

ปัญหาที่พบจากการให้บริการในโครงการ USO ได้แก่ การใช้งานอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ เช่น ในพื้นที่โรงเรียนบ้านโรงเหนือ ซึ่งเป็นโรงเรียนเปิดสอนชั้นประถมศึกษา มีความจำเป็นที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ต

ในการเรียนออนไลน์ แต่ยังมีปัญหาเรื่องความเร็วในการใช้งานที่ค่อนข้างน้อย และขาดความเสถียรของสัญญาณ

ดังนั้นกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ผู้นำชุมชน นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในพื้นที่แล้ว จากแผนการพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2561 - 2565 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการค้าขายแดน เกษตรกร นักเรียน/นักศึกษา ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (พยาบาล) ในพื้นที่ท่าอากาศยานและในโครงการ USO เจ้าหน้าที่การจัดการสาธารณสุข รวมถึงผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

ภาคใต้ จังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ต (สำนักงาน กสทช. ภาค 4 เขต 42) มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาจังหวัดตามแผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต (พ.ศ. 2561 - 2565) ฉบับทบทวนรอบปี พ.ศ. 2564 คือ จังหวัดภูเก็ตถูกกำหนดให้เป็น 1 ใน 6 จังหวัดนำร่องโครงการ Flag Ship Pay Smart City แห่งแรกของประเทศไทย และนโยบาย/มาตรการ ส่งเสริมการลงทุนจาก BOI ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ Super Cluster รวมทั้งการเป็น Creative City เมืองแรกของประเทศ การส่งเสริมการท่องเที่ยว กระแสการเติบโตของการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เช่น การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวทางกีฬา ทางน้ำ การท่องเที่ยวด้วยเรือสำราญ และเรือยอร์ช การท่องเที่ยวผจญภัย การท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ความก้าวหน้าและความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์จังหวัดสู่ระดับนานาชาติ และเป็นโอกาสในการสร้างจังหวัดให้เป็นเมืองดิจิทัล การเสริมให้ภูเก็ตเป็นเมือง MICE CITY นอกจากนี้ภูเก็ตเมืองแห่งการศึกษาระดับนานาชาติ เป็นแหล่งเรียนรู้ การศึกษาต่อเนื่องในระดับนานาชาติ มีระบบการศึกษาระดับนานาชาติที่มีคุณภาพ มาตรฐานเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง เชื่อมโยงอาเซียนและประชาคมโลก อีกทั้งมีเป้าหมายที่จะพัฒนานวัตกรรม การบริการในระดับนานาชาติ เป็นต้นแบบของประเทศของการพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่ทั้งด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การรักษาพยาบาล ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม การศึกษา (Mobility and smart city) ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้ สร้างโอกาสและกระจายการบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้สังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและพัฒนาศักยภาพของจังหวัด

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดนำร่องการขับเคลื่อน 5G ของประเทศไทย 5G Usecase for Phuket Sandbox พัฒนาระบบ Phuket Data Sandbox platform ระบบ Smart Gate ด้านทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ และอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน (19 Smart Gate) และ ระบบการคัดกรองและแจ้งเตือน

ดังนั้นกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ผู้นำชุมชน นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในพื้นที่แล้ว จากแผนการพัฒนา

จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2561 - 2565 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว บุคลากรด้านการศึกษา นักเรียน บุคลากรด้านการรักษาพยาบาล บุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย รวมถึงผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรี (สำนักงาน กสทช. ภาค 1 เขต 12) เป็นพื้นที่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาจังหวัด คือ การเป็นเมืองนวัตกรรม เศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว กีฬานานาชาติ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน การพัฒนาของ EEC รัฐบาลได้เปิดตัวเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล (EECd) ใน จ. ชลบุรี เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมใหม่ เช่น หุ่นยนต์ การบิน ธุรกิจดิจิทัล เชื้อเพลิงชีวภาพ และเคมีชีวภาพ สนับสนุนส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมไอซีทีให้เดิมให้เป็นอุตสาหกรรมดิจิทัลยุคใหม่ (New S-Curve Digital Industry) ที่เป็นอุตสาหกรรมเป้าหมายของรัฐบาล พร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุน ให้เกิดการถ่ายทอดและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับอุตสาหกรรมในระบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลของอาเซียน (Data Hub) ขยายโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำให้ไทยเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตออกต่างประเทศของอาเซียนชั้นในกับยุโรปและอเมริกาในลักษณะของ One Belt One Road และเชื่อมต่อสู่ประเทศจีนผ่านฮ่องกงในลักษณะของ Pan Pearl River Delta (PPRD) เพื่อให้ระบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกเป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุนและเป็นประตูการค้าในอาเซียนชั้นใน ซึ่งในโครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 นี้ จะเน้นพื้นที่เมืองศรีราชา ที่เป็นพื้นที่โครงการเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล ตั้งอยู่ ณ ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ดังนั้นกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ผู้นำชุมชน นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในพื้นที่แล้ว จากแผนการพัฒนา จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2561 - 2565 กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจะเน้นไปที่ผู้ประกอบการเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล รวมถึงผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

จังหวัดอุบลราชธานี (สำนักงาน กสทช. ภาค 2 เขต 22) มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนา จังหวัดตามแผนพัฒนาจังหวัดอุบลราชธานี (พ.ศ. 2561 - 2565) คือ เมืองน่าอยู่ทันสมัย ประตูการค้า การลงทุน ท่องเที่ยวหลายมิติ เกษตรสู่สากล โดยการพัฒนาปรับปรุงและเสริมสร้างระบบสาธารณูปโภค (เช่น โทรศัพท์) ให้ครอบคลุมพื้นที่ การส่งเสริมการค้าชายแดน การเป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุนในภูมิภาคและเมืองที่มีการเจริญเติบโตทางการค้าการลงทุน มีเส้นทางคมนาคมเป็นจุดระบายสินค้า ทั้งส่งออกและนำเข้า ที่ส่งเสริมการติดต่อการค้าการลงทุนในภูมิภาคส่งเสริมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย

และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และยกระดับการผลิตและการแปรรูปสินค้าเกษตร เพื่อจำหน่ายในระดับสากลโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เน้นให้ประชาชนมีโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม พัฒนาการศึกษทั้งในระบบและนอกระบบเพื่อสร้างพลเมืองที่มีความรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาพื้นที่ ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะสามารถสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาของจังหวัดได้ สร้างโอกาสและกระจายการบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้สังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและพัฒนาศักยภาพของจังหวัด

ดังนั้นกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นอกจากจะเป็นประชาชนใน อ.เมือง และในอำเภอต่าง ๆ ผู้นำชุมชน นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในพื้นที่แล้ว กลุ่มผู้เข้าร่วม การประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเน้นไปที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการด้านการค้าชายแดน เกษตรกร นักเรียน/นักศึกษา ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (พยาบาล) ในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

3) การดำเนินงานเก็บข้อมูล

ที่ปรึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ตามกรอบคำถามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำตามประเด็นต่าง ๆ ให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ก่อนเริ่มการทำการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่ปรึกษาจะมีการนำเสนอให้ความรู้แก่ผู้เข้าประชุมให้รับทราบเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ผู้บริหาร บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ข้อมูลคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานสำคัญของสำนักงาน กสทช. ด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนประจำปี พ.ศ. 2565 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 3 รัฐต้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น นอกจากนี้จะนำเสนอข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานโครงการของสำนักงาน กสทช. กับภารกิจด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ จากนั้นเป็นช่วงของการถามคำถามในการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคเพื่อรับฟังปัญหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ – การสัมภาษณ์เชิงลึก

1) การกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ (Key Informants) ที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ในปี 2565 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกจะทำการเก็บข้อมูลในวันที่มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในจังหวัด 5 ภูมิภาค ส่วนในกรณีที่ต้องการสัมภาษณ์เพิ่มเติมแต่ไม่สามารถเชิญผู้ให้ข้อมูลมาในวันที่จัดประชุมจะประสานงานติดต่อเพื่อขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือตัวแทนจากสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อที่จะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในปี 2565 และข้อเสนอแนะต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

กลุ่มที่ 2 ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ผู้ประกอบการประมง ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เกษตรกร ผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล ผู้ประกอบการกิจการการค้าชายแดน เจ้าหน้าที่จัดการสาธารณสุข ผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม ผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียง ผู้ประกอบการในกิจการโทรทัศน์ องค์กรวิชาชีพ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังแสดงในตารางที่ 3.2-3

ตารางที่ 3.2-3 พื้นที่ดำเนินการและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์

ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์
ภาคกลาง	สมุทรสงคราม	9 คน
ภาคเหนือ	เชียงใหม่	11 คน
ภาคใต้	ภูเก็ต	9 คน
ภาคตะวันออก	ชลบุรี	8 คน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	อุบลราชธานี	8 คน
รวม		45 คน

หมายเหตุ จำนวนขั้นต่ำในการสัมภาษณ์เชิงลึก 15 คน

2) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ปรึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และเนื่องจาก ใน พ.ศ. 2565 ยังมีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ในการสัมภาษณ์ต้องมีการระมัดระวังในการเข้าใกล้ผู้ให้สัมภาษณ์ ต้องมีการเว้นระยะห่างในการสัมภาษณ์ สวมหน้ากากอนามัย และทำความสะอาดมือและอุปกรณ์ที่จะใช้ในการบันทึกเสียง

ผู้วิจัยจะชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม วัตถุประสงค์ในการวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูล และคำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลไปติดต่อและนัดหมาย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกปฏิเสธไม่ให้สัมภาษณ์จะทำการติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกท่านอื่นเพื่อทดแทนกันต่อไปจนครบตามจำนวนที่ระบุไว้ข้างต้น

(1) เกณฑ์การคัดเลือก

การวิจัยเชิงคุณภาพ - สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารหรือตัวแทนจากสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และกลุ่มที่ 2 ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ การดำเนินงาน และโครงการของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2565 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

(2) เกณฑ์การคัดออก

ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ที่จะให้สัมภาษณ์ หรือไม่ประสงค์ให้สัมภาษณ์หลังจากที่ได้มีการสัมภาษณ์ไปแล้วช่วงหนึ่งแล้วเกิดการเปลี่ยนใจไม่ให้สัมภาษณ์ต่อ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระที่จะให้ข้อมูล หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกใจในการให้ข้อมูล สามารถปฏิเสธหรือหยุดการสัมภาษณ์ได้ ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ให้บันทึกเสียง ผู้วิจัยจะขออนุญาตให้การจดบันทึกข้อมูลสำคัญ และถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ให้นำข้อมูลในส่วนใดไปใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจะตัดข้อมูลส่วนนั้นออก และจะไม่มีเมื่อนำบันทึกเสียงออกไปเผยแพร่

ผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์ที่ละประเด็นตามโครงสร้างของคำถามในการสัมภาษณ์และเมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นจบ ผู้วิจัยจะสรุปประเด็นสัมภาษณ์เพื่อขอความเห็นเพิ่มเติมและเป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 4 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เช่น ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม ผู้แทนองค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้พิการ เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

โดยการประชุมเฉพาะกลุ่มจะดำเนินการที่กรุงเทพมหานคร โดยที่ปรึกษาจะทำการสรุปผลการเก็บข้อมูลประเด็นสำคัญจากการลงพื้นที่มาเสนอในที่ประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมการประชุมในการนำมากำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

1) วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

(1) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี

(2) นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างคำถามในการเก็บข้อมูล นำเสนอให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคำถามที่จะใช้ในการดำเนินงานศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

(3) ทำการปรับปรุงคำถาม จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) และคณะกรรมการตรวจรับโครงการฯ ก่อนการนำคำถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล

2) การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปและจดบันทึกในการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ จากนั้นผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) โดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัย มองหาประเด็น วลี แนวคิด ที่ตอบคำถามวิจัย/วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด จากนั้นใช้รหัส/ทำดัชนี (Coding/indexing) ข้อความที่แสดงถึงประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งตัดข้อมูลส่วนที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ทิ้ง (Data reduction) เพื่อนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาจัดหมวดหมู่ตามประเด็นหลัก (Theme) และประเด็นย่อย (Subtheme) นำไปใช้ในการเขียนรายงานนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

3.3 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช.

เครื่องมือที่จะใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 คือ CIPPI Model (Stufflebeam, 2003) ประกอบด้วยการประเมิน 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) บริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context) ประเมินจากผลการดำเนินงานและการบริหารงานเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. การประเมินบริบทพิจารณาจากการรับรู้ต่อการดำเนินการของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมาและปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคม ซึ่งบริบทหรือสถานะแวดล้อมมีความเกี่ยวข้องกับผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และสังคมจากการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัล พฤติกรรมในการใช้บริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคมที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน เป็นต้น

2) ปัจจัยเบื้องต้น (Input) การประเมินความเหมาะสมของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินงานโครงการและการบริหารงานเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พิจารณาถึงความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ความพร้อมของทรัพยากร เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และความสอดคล้องระหว่างขั้นตอนและกิจกรรมการดำเนินงานกับปัญหาที่เกิดขึ้น

3) กระบวนการ (Process) การประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานโครงการและการบริหารงานเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และศึกษาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) หรือข้อบกพร่องของการดำเนินงาน ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากการบริหารจัดการกิจกรรม เวลา และทรัพยากรของการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ความยอมรับของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในพื้นที่ และการมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

4) ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) การประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นว่าการดำเนินโครงการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพว่าประชาชนสามารถเข้าถึงการดำเนินงาน/กิจกรรมของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้มากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจต่อการดำเนินการของ กสทช.

5) การประเมินผลกระทบ (Impact) การประเมินผลกระทบเชิงคุณค่าหรือผลที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ว่าประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียคิดเห็นว่าจะได้รับประโยชน์และผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบอย่างไรในสิทธิตามกฎหมายด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงได้รับ เช่น สิทธิพิเศษของคนพิการและคนด้อยโอกาส สิทธิความเป็นส่วนตัวของบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะหรือข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. สิทธิการได้รับเยียวยาหรือช่วยเหลือจากรัฐกรณีถูกละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพ และสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานรัฐ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

เครื่องมือที่จะใช้ประเมินการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประกอบด้วย

1) หลักในการกำกับดูแล

1.1 การดำเนินการหรือระบบการกำกับดูแลนั้นได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีอำนาจกฎหมายหรือไม่

1.2 มีรูปแบบในเรื่องความรับผิดชอบ (Accountability) ที่เหมาะสมหรือไม่

1.3 กระบวนการต่าง ๆ เป็นธรรม สามารถเข้าถึงได้ และเปิดกว้างหรือไม่

1.4 หน่วยงานกำกับดูแลมีการปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญเพียงพอหรือไม่

1.5 การดำเนินการหรือรูปแบบการกำกับดูแลมีประสิทธิภาพหรือไม่

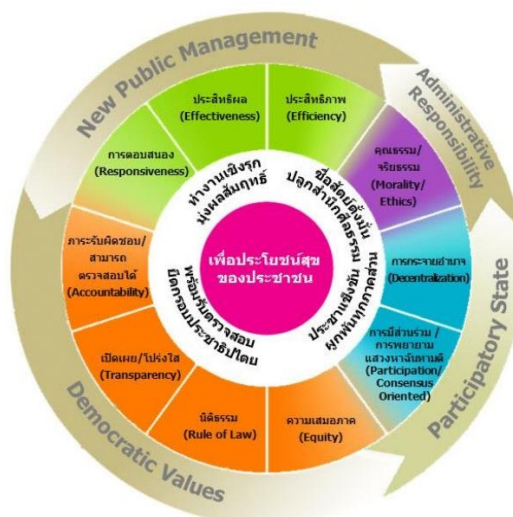
2) หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

2.1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล และหลักการตอบสนอง

2.2 ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ได้แก่ หลักคุณธรรม/จริยธรรม

2.3 ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ได้แก่ หลักการะับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส และหลักนิติธรรม

2.4 ประชาธิปไตย (Respiratory State) ได้แก่ หลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ



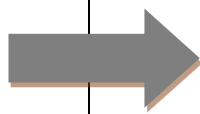
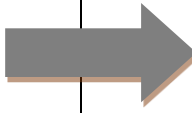
ภาพที่ 3.3-1 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)
(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564)

3.4 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน

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

ตารางที่ 3.4-1 แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) แสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินกิจกรรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม (วัน)						
	30	60	90	120	150	180	210
จัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ กรรมการตรวจจับผิดในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นต้น ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา	➔						

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรม (วัน)						
	30	60	90	120	150	180	210
(Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงาน							
จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการ โดยละเอียด (Project Plan)							
รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาข้อ 4.2 ตาม TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด ส่งมอบภายใน 45 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา							
ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน							
รวบรวมข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.							
การสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน - เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็น							

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงานกิจกรรม (วัน)						
	30	60	90	120	150	180	210
ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ๑ ละไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้น ไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการ ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน - จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาค ละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ							

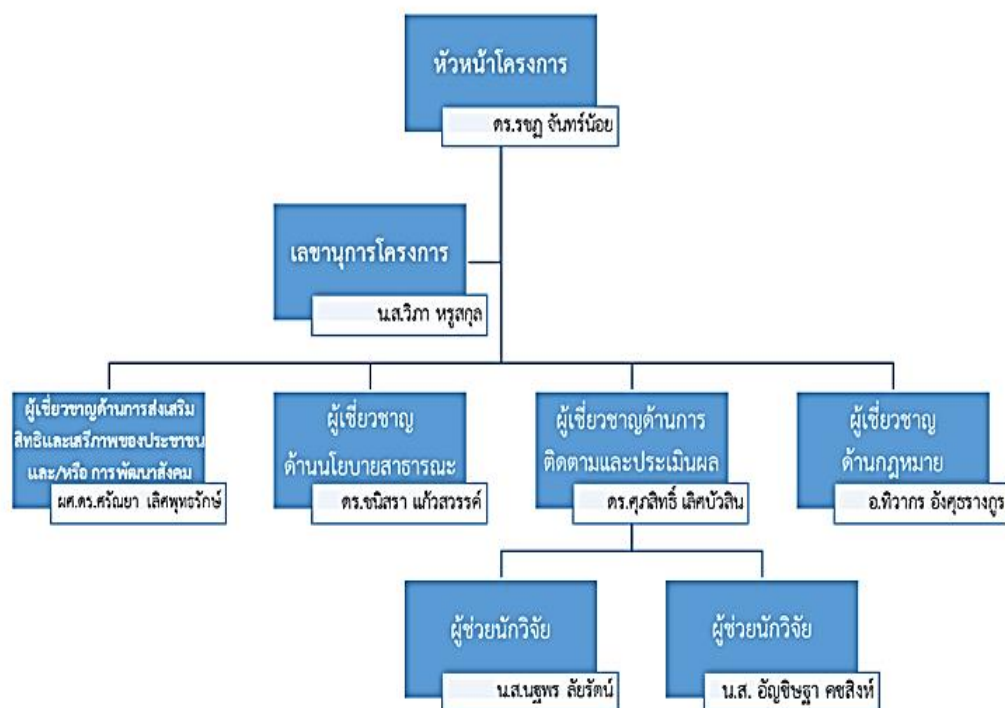
ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงานกิจกรรม (วัน)						
	30	60	90	120	150	180	210
(ร่าง) รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ตามข้อ 4.5 ให้กับที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติ องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 เพื่อนำไปเป็นข้อมูล ประกอบการจัดทำรายงานดังกล่าว							
รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาข้อ 4.2 ถึง 4.4 ตาม TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด ส่งมอบงานภายใน 150 วัน นับถัดจากวัน ลงนามในสัญญา							
ประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติ องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.							

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน)						
	30	60	90	120	150	180	210
2553 ประจำปี 2565 ก่อนการจัดทำ รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)							
(ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ที่ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการ ดำเนินการทั้งหมด จำนวน 10 ชุด พร้อม อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยู เอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ ประึกษาและดำเนินการปรับปรุงตาม ความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน							
รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 100 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด และในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)							

3.5 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

งาน งวดที่	วันที่ครบกำหนด ส่งมอบงาน	ผลงานที่ต้องส่งมอบ
1	ภายใน 45 วัน นับถัดจากวันลง นามในสัญญา	รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด
2	ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลง นามในสัญญา	รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 1.3.2 ถึง 1.3.4 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด
3	ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันลง นามในสัญญา	(ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดย นำเสนอผลการวิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน จำนวน 10 ชุด พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุง ตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน
		รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) - จำนวน 100 เล่ม จัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงาม ปกเคลือบ PVC เนื้อด้านในใช้กระดาษถนอมสายตา ขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรม และเข้าเล่มด้วยวิธีไสกาว พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด - ในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)

3.6 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน



ภาพที่ 3.6-1 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

บทที่ 4

ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ในการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานในบทที่ 4 นี้ จะมีการลำดับหัวข้อการนำเสนอ ดังนี้

1. ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้ และข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถาม
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
4. ผลการวิเคราะห์การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค
5. ผลการวิเคราะห์การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง
6. รายงานการเข้าร่วมของผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้ และข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

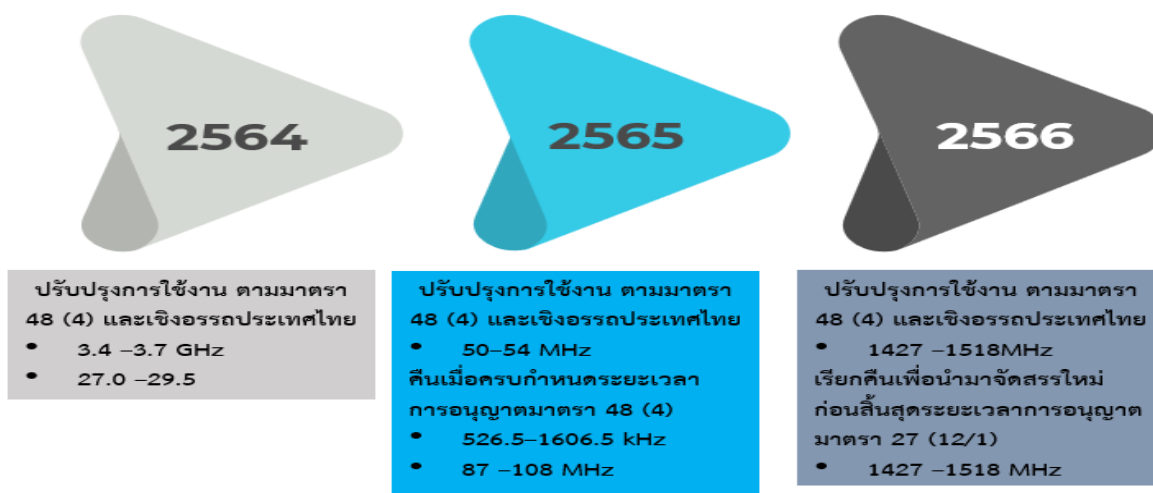
ข้อมูลที่นำมาศึกษาในส่วนของการศึกษาผลการดำเนินงานของ กสทช. ในปี 2565 และวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนนั้น ที่ปรึกษาได้รวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ประกอบด้วยข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ รายงานข่าวโทรทัศน์ และการจัดกิจกรรมโครงการของ กสทช. ที่ได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเอกสารการประชุมของสำนักงาน กสทช. ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

แผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี 2565

- 1) การกำกับดูแลกิจการดาวเทียมให้เกิดประโยชน์ ตามการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และต้องกำกับดูแลกิจการดาวเทียมเต็มรูปแบบหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทานปี 2564
- 2) จัดทำกฎระเบียบด้านการอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ เพื่อรองรับการตราพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา 30 แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ (ฉบับที่ 3)
- 3) การทดสอบการส่งสัญญาณโทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี 4K
- 4) ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้เหมาะสมกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรม
- 5) เตรียมความพร้อมในการประมูลคลื่นความถี่ที่สนับสนุนนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง
- 6) พัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ พร้อมทั้งรักษามาตรฐานการประเมิน ITA ระดับ AA และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป
- 7) การจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ
- 8) การส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้งานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์และขยายบริการโทรคมนาคมแก่กลุ่มเป้าหมายสำหรับการให้บริการอย่างทั่วถึงและเพื่อสังคม

4.1.1 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านการจัดสรรคลื่นความถี่

การบริหารจัดการคลื่นความถี่ของสำนักงาน กสทช. มีการปรับปรุงการดำเนินงานตามกฎหมายอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี ดังแสดงในภาพที่ 4.1-1 และ ตารางที่ 4.1-1



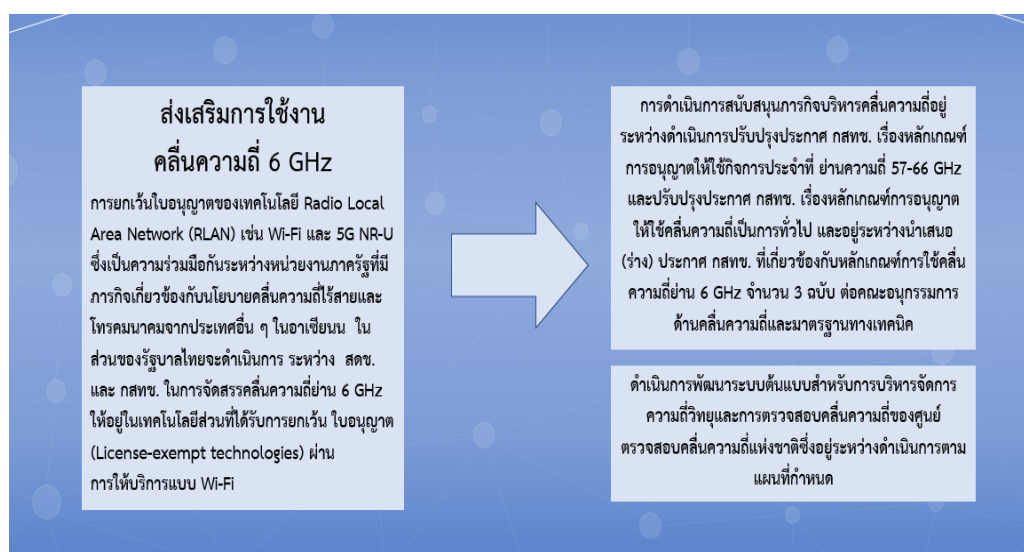
ภาพที่ 4.1-1 การบริหารจัดการคลื่นความถี่ของสำนักงาน กสทช. ปี 2564-2566

ตารางที่ 4.1-1 แนวทางในการเรียกคืน/ปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่

แนวทาง	คลื่นความถี่	ลักษณะการใช้งาน	ภายในปี
เรียกคืนเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาการอนุญาตมาตรา 27 (12/1)	1427 –1518 MHz	FixedService (เดิม) IMT (ตามแผน)	2566
ต้องคืนเมื่อครบกำหนดระยะเวลาการอนุญาตมาตรา 48 (4)	526.5–1606.5 kHz	วิทยุ AM	2565
	87 –108 MHz	วิทยุ FM	2565
ต้องปรับปรุงการใช้งาน ตามมาตรา 48 (4) และเชิงอรรถประเทศไทย	50–54 MHz	FixedMobile(เดิม) Amateur(ตามแผน)	2565
	1427 –1518MHz	FixedService (เดิม) IMT (ตามแผน)	2566
	3.4 –3.7 GHz	Satellite(เดิม) IMT (ตามแผน)	2564
	27.0 –29.5	IMT(เพิ่มเติม)	2564

จากรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565) พบว่า กสทช. ได้ดำเนินการสนับสนุนภารกิจบริหารคลื่นความถี่ โดยได้จัดทำประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนภารกิจในการบริหารคลื่นความถี่ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการประจำที่ย่านความถี่ 57 - 66 GHz และ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการประจำที่ย่านความถี่วิทยุ 57 - 66 GHz ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 17 สิงหาคม - 17 ตุลาคม 2565 และ ได้จัดทำและจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 5.925 - 6.425GHz ในลักษณะอนุญาตให้ใช้เป็นการทั่วไปและมาตรฐานทางเทคนิคที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม - 12 ตุลาคม 2565

นอกจากนี้ในปี 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการส่งเสริมการใช้งานคลื่นความถี่ 6 GHz ซึ่งจะครอบคลุมภาคการสื่อสารไร้สายของอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นไปที่การยกเว้นใบอนุญาตของเทคโนโลยี Radio Local Area Network (RLAN) เช่น Wi-Fi และ 5G NR-U ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับนโยบายคลื่นความถี่ไร้สาย และโทรคมนาคมจากประเทศอื่น ๆ ในอาเซียน คาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ. 2566 จะมีจุดเชื่อมต่อสำหรับการรับส่งข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 70 เพอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีสำหรับโลกอนาคตจำนวนไม่น้อยที่ต้องอาศัยการเชื่อมต่อผ่าน Wi-Fi เช่น เทคโนโลยี Internet of Things (IoT) เทคโนโลยีการผลิตขั้นสูง เทคโนโลยี AR/VR การบริการสำหรับการแพทย์ทางไกล เช่นเดียวกับการเข้าถึงบรอดแบนด์สำหรับชุมชนด้วยโอกาส เป็นต้น (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565)



ภาพที่ 4.1-2 ปี 2565 กสทช. ส่งเสริมการใช้งานคลื่นความถี่ 6 GHz ภาคการสื่อสารไร้สายของอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากรายงานประจำปี 2565 ของ กสทช. สรุปการดำเนินงานด้านการบริหารความถี่ไว้ที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ดังนี้

1. กสทช. ได้สนับสนุนการดำเนินการศึกษาแนวทางและความเหมาะสมในการกำหนดกรอบระยะเวลาอนุญาตในการใช้คลื่นความถี่ 450-470 เมกะเฮิร์ตซ์ 3300 – 3400 เมกะเฮิร์ตซ์ 4800 – 4990 เมกะเฮิร์ตซ์ และคลื่นความถี่ย่าน 28 กิกะเฮิร์ตซ์ สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (IMT-International Mobile Telecommunications) และปรับปรุงประกาศ กสทช. ว่าด้วยแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่และตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติในส่วนที่เกี่ยวข้องและจัดทำแผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการ IMT รวมถึงการประสานงานกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อเตรียมการป้องกันปัญหาการรบกวนบริเวณชายแดน

2. การปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่และการติดตามการดำเนินการตามแผนความถี่วิทยุ ได้แก่ การเตรียมการยุติการใช้คลื่นความถี่ย่าน L-band (1427 1518 เมกะเฮิร์ตซ์) เพื่อเตรียมการรองรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (IMT) การปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ย่าน 50-55 เมกะเฮิร์ตซ์ การกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ย่าน 850 เมกะเฮิร์ตซ์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และย่าน 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ของบริษัท ดีแทค ไตรเนต จำกัด และการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับปรุงการใช้งานคลื่นความถี่ย่าน 3500 เมกะเฮิร์ตซ์

3. การประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ตามบริเวณชายแดน การจดทะเบียนคลื่นความถี่ระหว่างประเทศ และการประสานแจ้งการใช้งานคลื่นความถี่ในประเทศไทยต่อสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) และประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งการประสานความร่วมมือในการกำหนดแนวทางกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่บริเวณชายแดน

4. การวิเคราะห์สาเหตุการรบกวนระหว่างการใช้งานของระบบติดตามเรือประมง (Vessel Monitoring System: VMS) ที่ใช้คลื่นความถี่ย่าน 1500 เมกะเฮิร์ตซ์ และระบบโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (IMT) ที่ใช้คลื่นความถี่ย่าน 700 เมกะเฮิร์ตซ์ ร่วมกัน โดย ที่ประชุม กสทช. มีมติรับทราบสาเหตุการรบกวนดังกล่าว และเสนอให้ภาครับของระบบ VMS พิจารณาปรับปรุงให้ระบบมีความทนทานต่อการรบกวน หรือ ปรับปรุงกฎระเบียบทางการติดตามเรือประมงที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมต่อไป

5. การจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ (National Spectrum Monitoring Center) เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ของประเทศเพื่อการติดตามข้อมูลเชิงวิเคราะห์ที่สามารถนำไปใช้ในเชิงบริหาร ตลอดจนการทำงานเป็นศูนย์ควบคุมและสั่งการในกรณีฉุกเฉิน เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อเหตุการณ์ และแก้ไขเหตุวิกฤติในการติดต่อสื่อสารให้ดำรงอยู่และใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งในปี 2565 นี้ได้จัดทำแผนพัฒนาและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบคลื่นความถี่ของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566 2568 แล้วเสร็จ สำหรับ

แผนการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ พ.ศ. 2565-2566 อยู่ระหว่างการนำเสนอต่อประธาน กสทช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

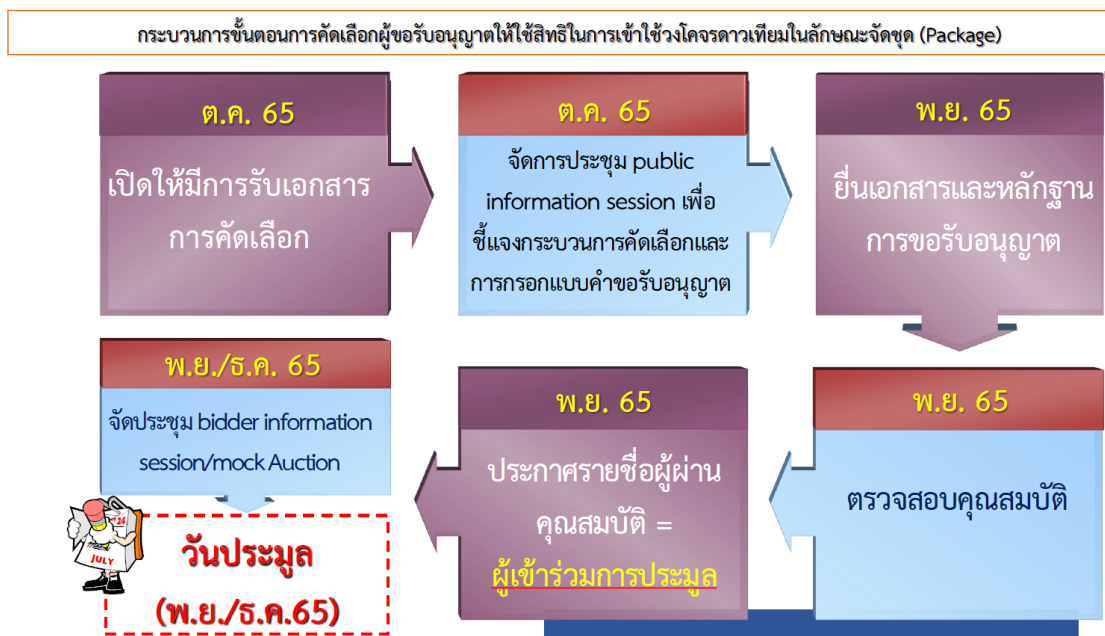
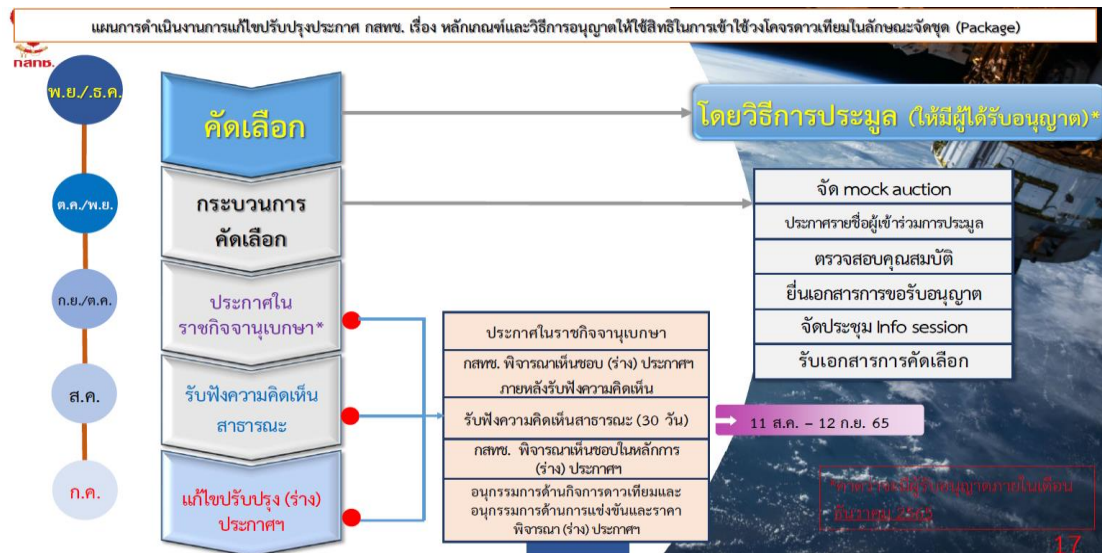
4.2.2 งานด้านการบริหารจัดการดาวเทียม

ในการบริหารจัดการดาวเทียม เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2565 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ระบุว่าการบริหารจัดการดาวเทียมภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทานได้ดำเนินการแล้วโดยมอบให้ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการ ส่วนการรักษาสิทธิวงโคจรอยู่ระหว่างการเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายอวกาศแห่งชาติพิจารณาตั้งคณะทำงานขึ้นเพื่อศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (สทอภ.) สำนักงาน กสทช. และ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นต้น ตลอดจนการหารือกับกระทรวงกลาโหมในด้านความมั่นคง ทั้งนี้เพื่อให้ภาครัฐมีดาวเทียมเป็นของตนเอง

ในการนี้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้จัดทำประกาศคณะกรรมการนโยบายอวกาศแห่งชาติเรื่อง หลักเกณฑ์ในระดับรัฐเพื่อประกอบการพิจารณาอนุญาตให้ดาวเทียมต่างชาติให้บริการในประเทศเชิงพาณิชย์ พ.ศ. 2564 (ซึ่งปัจจุบันได้ประกาศใช้แล้ว) สำนักงาน กสทช. (โดยมีผู้แทนกระทรวงร่วมเป็นทำงาน) อยู่ระหว่างการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการตำแหน่งวงโคจรและเอกสารขायงานดาวเทียม (Filings) ของประเทศไทย

การดำเนินการของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. แลงผลการดำเนินงานครบ 3 เดือน ในวันที่ 26 กรกฎาคม 2565 ว่าได้มีการดำเนินการ ปรับปรุง หลักเกณฑ์ และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) แล้วเสร็จ โดยได้มีการปรับปรุงที่สำคัญ ได้แก่ การจัดชุดจากเดิม 4 ชุด เป็น 5 ชุด และกำหนดเงื่อนไขแต่ละชุดให้มีความแตกต่างกันตามสภาพของขायงานดาวเทียม รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมประมูลให้มีความชัดเจนในแต่ละชุด เพื่อเปิดกว้างให้ผู้ประกอบการทั้งรายเดิมและรายใหม่เข้าสู่การแข่งขันได้มากขึ้น และเดือนสิงหาคม 2565 มีการปรับราคาขั้นต่ำของแต่ละชุดให้เป็นไปตามสภาพปัจจุบันที่สอดคล้องตามกลไกของตลาด กำหนดราคาขั้นต่ำของแต่ละชุดใหม่เพื่อเป็นมาตรการจูงใจให้ผู้เข้าร่วมการแข่งขันที่มากขึ้น และได้เพิ่มมาตรการป้องกันการสมยอมราคา



ภาพที่ 4.1-3 แผนการบริหารจัดการดาวเทียม (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)

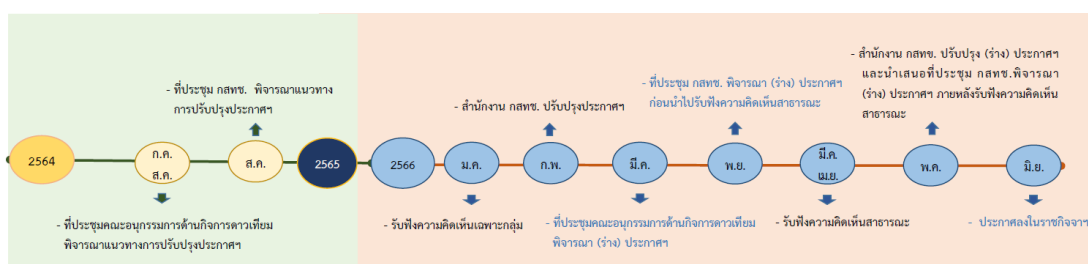


การอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ ในการให้บริการในประเทศ



แผนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงประกาศฯ

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ



ภาพที่ 4.1-4 การอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)

จากรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565) ได้ดำเนินการสนับสนุนการกิจบริหารกิจการดาวเทียม ในการสนับสนุนภารกิจด้านกิจการดาวเทียมสื่อสาร โดย ณ ไตรมาส 3 สำนักงาน กสทช. ร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ อาทิ การจัดการประชุมคณะกรรมการด้านกิจการดาวเทียม ปี 2565 จำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง อบรมเชิงปฏิบัติการฯ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านกิจการดาวเทียม ซึ่งจัดขึ้นในเดือนกันยายน 2565 เป็นต้น รวมทั้งได้จัดรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด

(Package) (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม – 12 กันยายน 2565 รวมทั้งได้จัดประชุม รับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2565 ทั้งนี้ ที่ประชุม กสทช. ในคราวการประชุมครั้งที่ 23/2565 เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2565 ได้มีมติเห็นชอบ หลักการแนวทางการแก้ไขปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้ ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ ตามที่สำนักงานฯ เสนอ ซึ่งขณะนี้อยู่ ระหว่างการแก้ไขปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณ ดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ

การดำเนินโครงการศึกษาทิศทางรูปแบบการให้บริการดาวเทียมในอนาคตและแนวทาง ในการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมในประเทศไทย สำนักงาน กสทช. ได้วิเคราะห์สภาพ อุตสาหกรรมของดาวเทียม เทคโนโลยี ทิศทาง แนวโน้ม รูปแบบการให้บริการดาวเทียมสื่อสารใน อนาคต แนวนโยบายและกรอบการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมที่เหมาะสมในอนาคต ฯลฯ แล้วเสร็จ ส่งผลให้สำนักงาน กสทช. มีรายงานการวิเคราะห์สภาพอุตสาหกรรมดาวเทียมในปัจจุบันและอนาคต สรุปผลการศึกษาเทคโนโลยี ทิศทาง แนวโน้ม รูปแบบการให้บริการดาวเทียมในอนาคต แนวนโยบาย การอนุญาตและกรอบการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียม (รวมกรณีศึกษาของต่างประเทศ 6 ประเทศ และสรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับประเทศไทย) และรายงานการประเมินผลกระทบในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของการให้บริการดาวเทียมในประเทศไทย เพื่อใช้สนับสนุนข้อมูลแก่คณะกรรมการนโยบาย อวกาศแห่งชาติในการพิจารณาความคุ้มค่าในการลงทุนของรัฐบาลและการประเมินผลกระทบในเชิง เศรษฐกิจและสังคม ด้านการให้บริการดาวเทียมในอนาคตและการกำกับดูแล การให้บริการดาวเทียม ในประเทศไทย

คณะกรรมการ กสทช. ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการในนามรัฐเพื่อให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิ ในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและดำเนินการให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวตามกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และการกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนแผนการบริหารจัดการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม รวมทั้งมี นโยบายในการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย ส่งเสริมการ แข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมในการประกอบกิจการดาวเทียม และจัดสรรสิทธิในการเข้าใช้วงโคจร ดาวเทียมเพื่อประโยชน์ของรัฐ โดยสะท้อนมูลค่าทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ และประชาชน โดยคำนึงถึงความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น จึงเห็นควรปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เพื่อให้สอดคล้องตามแผนบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมโดยนำขำยงาน ดาวเทียมประเภทวงโคจรประจำที่ (GSO) ที่ประเทศไทยมีสิทธิอยู่เดิมสำหรับใช้งาน ณ ตำแหน่งวง โคจร 50.5 องศาตะวันออก 51 องศาตะวันออก 78.5 องศาตะวันออก 109.5 องศาตะวันออก 120 องศาตะวันออก 126 องศาตะวันออกและ 142 องศาตะวันออก ซึ่งการอนุญาตจะสิ้นสุดลงหรือไม่มี

ผู้ได้รับอนุญาตก่อนที่แผนบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมมีผลบังคับใช้มาจัดชุด (Package) ตามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ทั้งในทางเทคนิคและทางธุรกิจ รวมทั้งให้มีการคัดเลือกผู้รับอนุญาตด้วยวิธีการประมูล ประกาศ ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2565

สำนักงาน กสทช. ออกประกาศ เรื่อง การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เพื่อแจ้งรายละเอียด ขั้นตอนและกระบวนการขอรับอนุญาตตามประกาศ กสทช. ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเป็นการทั่วไป

สำนักงาน กสทช. ออกประกาศ เรื่อง การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2565 เพื่อยกเลิกและปรับเปลี่ยนเนื้อหาในประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ที่ประกาศเมื่อ วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

ประกาศ สำนักงาน กสทช. ทั้ง 2 ฉบับ มีประเด็นสำคัญในดำเนินการเพื่อจัดประมูลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ดังนี้

- การเปิดให้รับเอกสารการคัดเลือกเป็นเวลา 4 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 7 - 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 และวันที่ 10 - 13 มกราคม พ.ศ. 2566 (สำหรับผู้รับเอกสารการคัดเลือกใหม่)
- เปิดให้ยื่นขอรับอนุญาตในวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2565 และ 23 มกราคม พ.ศ. 2566 (สำหรับผู้รับเอกสารการคัดเลือกใหม่)
- จะประกาศรายชื่อผู้ที่ผ่านคุณสมบัติ ประสพการณ์และความสามารถทางการเงิน และเป็นผู้เข้าร่วมการคัดเลือก ในวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2566 และ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 (ในกรณีที่มีการเปิดรับคำขออนุญาตเพิ่มเติม)
- สำนักงาน กสทช. จะทำการจัดประชุมสัมมนาเพื่อชี้แจงขั้นตอนการประมูลและการประมูลรอบสาธิต (Mock Auction) ในวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2566 ในกรณีที่มิได้ผู้ร่วมการคัดเลือกมากกว่า 1 ราย และไม่มีการยื่นอุทธรณ์ แต่ถ้ามีการยื่นอุทธรณ์ จะจัดการจัดประชุมสัมมนาในวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2566 ทั้งนี้หากมีการเปิดรับคำขอรับอนุญาตเพิ่มเติมและไม่มีการอุทธรณ์ จะมีการจัดประชุมสัมมนา ในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 แต่ถ้ามีการยื่นอุทธรณ์ จะจัดการจัดประชุมสัมมนาในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566
- วันประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ในกรณีที่มิได้ผู้เข้าร่วมการคัดเลือกมากกว่า 1 รายและไม่มีการยื่นอุทธรณ์ จะจัดประมูลในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566 แต่ถ้ามีการยื่นอุทธรณ์จะจัดการประมูลในวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2566 ทั้งนี้หากมีการเปิดรับคำขอรับอนุญาตเพิ่มเติมและไม่มีการอุทธรณ์ จะจัดการประมูลในวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 แต่ถ้ามีการยื่นอุทธรณ์ จะจัดการประมูลในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

- การรับรองผลการคัดเลือกจะประกาศรายชื่อผู้ชนะการคัดเลือกให้ทราบเป็นการทั่วไปในกรณีที่มีผู้เข้าร่วมการคัดเลือกมากกว่า 1 รายและไม่มีการยื่นอุทธรณ์ ในวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2566 แต่ถ้ามีการยื่นอุทธรณ์ จะจัดการประกาศในวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ทั้งนี้หากมีการเปิดรับคำขอรับอนุญาตเพิ่มเติมและไม่มีการอุทธรณ์ จะจัดการประมูลในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 แต่ถ้ามีการยื่นอุทธรณ์ จะจัดการประมูลในวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2566

ชุดข่ายงานดาวเทียมที่จะนำมาประมูลฯ ในครั้งนี้ มีทั้งสิ้น 5 ชุด (Package) [ข้อมูลจาก ประชาไทออนไลน์ (2022)] ประกอบด้วย

- ชุดที่ 1 ประกอบด้วย วงโคจร 50.5E (ข่ายงาน C1 และ N1) และวงโคจร 51E (ข่ายงาน 51) ราคาเริ่มต้นการประมูล 374 ล้านบาทเศษ
- ชุดที่ 2 ประกอบด้วย วงโคจร 78.5E (ข่ายงาน A2B และ 78.5E) ราคาเริ่มต้นการประมูล 360 ล้านบาทเศษ
- ชุดที่ 3 ประกอบด้วย วงโคจร 119.5E (ข่ายงาน IP1, P3 และ 119.5E) และวงโคจร 120E (ข่ายงาน 120E) ราคาเริ่มต้นการประมูล 397 ล้านบาทเศษ
- ชุดที่ 4 วงโคจร 126E (ข่ายงาน 126E) ราคาเริ่มต้นการประมูล 8 ล้านบาทเศษ
- ชุดที่ 5 วงโคจร 142E (ข่ายงาน G3K และ 142E) ราคาเริ่มต้นการประมูล 189 ล้านบาทเศษ

การอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ

การอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ ตามข้อ 16 ของประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ ดังนี้

1) อนุญาตให้บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียม ASIASAT5 เป็นการชั่วคราว เพื่อรับสัญญาณแพร่ภาพและเสียงการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอล GERMAN CUP (DFB Pokal) 2021/2022 และถ่ายทอดสดการแข่งขัน Volleyball Nations League 2022

2) อนุญาตให้กรมการสื่อสารทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียม ABS-2A เป็นการชั่วคราว เพื่อสนับสนุนภารกิจเกี่ยวกับความมั่นคงทางทหาร

3) อนุญาตให้บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ สำหรับดาวเทียม AsiaSat 5 ชั่วคราวไปพลางก่อน ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคมพ.ศ. 2565 จนกว่า กสทช. จะได้ผู้ชนะการคัดเลือกให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (package) ที่ให้บริการได้หรือ กสทช. จะกำหนดเป็นอย่างอื่น

4) อนุญาตให้บริษัท ทีซี บรอดคาสติ้ง จำกัด ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ สำหรับโครงข่ายดาวเทียม Globalstar ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 โดยมีระยะเวลาอนุญาต 5 ปี

4.1.3 การพัฒนาเทคโนโลยี 5G

สถานการณ์การพัฒนา 5G ของประเทศไทย ประเทศไทยประมวล 5G เป็นรายแรกในอาเซียนด้านผู้บริโภค ประเทศไทยมีความพร้อมด้านความต้องการในใช้บริการ 5G ที่เพียงพอ โดยพิจารณาจากอัตราการเข้าถึง 4G และปริมาณการใช้ข้อมูลที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคาดว่าภายในปี 2570 ประเทศไทยจะมีประชากรที่ใช้งาน 5G มากกว่า 70 ล้านราย ด้านผู้ให้บริการประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ 4G ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และพร้อมที่จะพัฒนาเป็น 5G ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการลงทุนพัฒนาโครงข่าย 5G และขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์จาก 5G ที่รวดเร็วมาก จนทำให้กรุงเทพมหานครติดอันดับ 1 ใน 10 เมืองที่มี 5G ที่ดีที่สุดในโลก และประเทศไทยเป็นอันดับ 1 ในอาเซียน ในการวางโครงสร้างพื้นฐาน 5G ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็น 1 ในประเทศ 5G Global Leader หัวข้อ 5G Availability, 5G Download Speed, 5G Upload Speed, 5G Games Experience, 5G Video Experience

เป้าหมายการพัฒนา

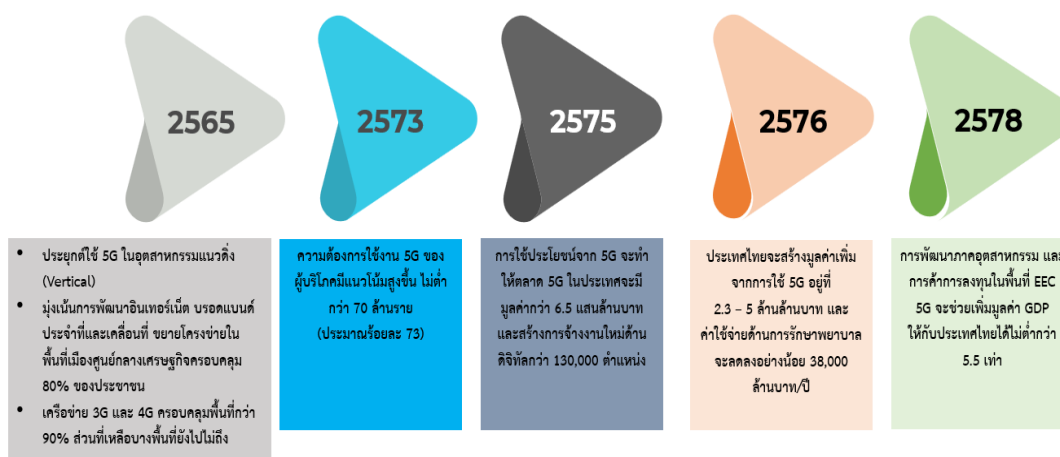
พ.ศ. 2565 : เริ่มประยุกต์ใช้ 5G ในภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมแนวตั้ง (Vertical) จะขับเคลื่อน และส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อเศรษฐกิจประเทศไทย

พ.ศ. 2570 : ความต้องการใช้งาน 5G ของผู้บริโภคมีแนวโน้มสูงขึ้นเห็นได้ชัดโดยคนไทยจะใช้งาน 5G ไม่ต่ำกว่า 70 ล้านราย (ประมาณร้อยละ 73)

พ.ศ. 2573 : การใช้ประโยชน์จาก 5G จะทำให้ตลาด 5G ในประเทศจะมีมูลค่ากว่า 6.5 แสนล้านบาท และสร้างการจ้างงานใหม่ด้านดิจิทัลกว่า 130,000 ตำแหน่ง

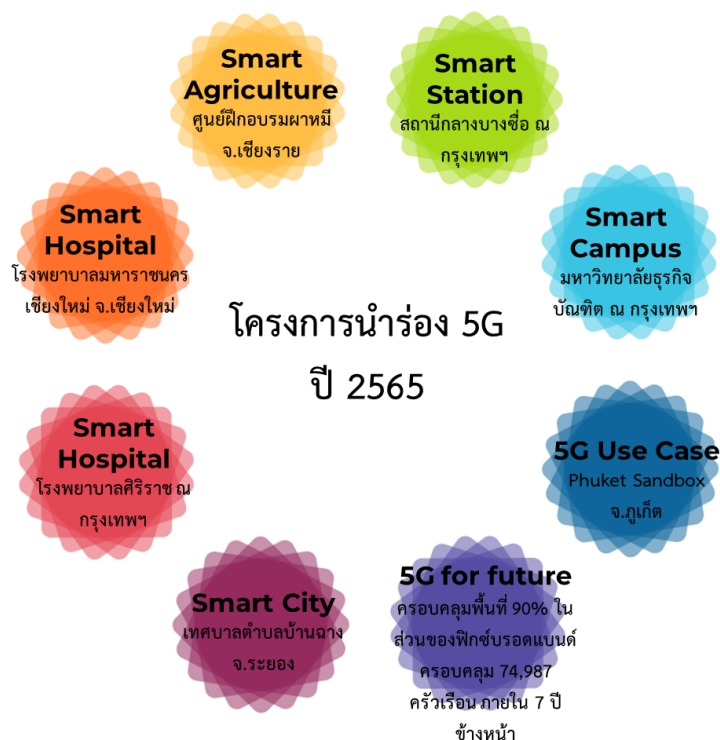
พ.ศ. 2575 : ประเทศไทยจะสร้างมูลค่าเพิ่มจากการใช้ 5G อยู่ที่ 2.3 – 5 ล้านล้านบาท และค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลจะลดลงอย่างน้อย 38,000 ล้านบาท/ปี

พ.ศ. 2578 : การพัฒนาภาคอุตสาหกรรม และการค้าการลงทุนในพื้นที่ EEC 5G จะช่วยเพิ่มมูลค่า GDP ให้กับประเทศไทยได้ไม่ต่ำกว่า 5.5 เท่า



ภาพที่ 4.1-5 เป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยี 5G

ในปี 2565 นี้ สำนักงาน กสทช. กสทช. วางยุทธศาสตร์พัฒนา 5G ขับเคลื่อนประเทศไทย เทคโนโลยี 5G จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยได้ถึง 4.8 แสนล้าน โดยจะมุ่งเน้นการพัฒนา อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ประจำที่และเคลื่อนที่ ในมิติต่าง ๆ ความครอบคลุมของโครงข่าย การเข้าถึง บริการของประชากร ราคา และ คุณภาพความเร็ว โดยภายในปี 2565 -2566 จะมีการขยายโครงข่ายในพื้นที่เมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจครอบคลุม 80% ของประชาชน จากปี 2564 ที่มีเครือข่ายที่ให้บริการมีอยู่ประมาณ 45% เท่านั้น ปัจจุบันเครือข่าย 3G และ 4G ครอบคลุมพื้นที่กว่า 90% ส่วนที่เหลือบางพื้นที่ ยังไปไม่ถึง ส่วน 5G ปัจจุบันมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมบางพื้นที่ โดย กสทช. ต้องการให้ครอบคลุมพื้นที่ 90% ในส่วนของฟิสิกส์บรอดแบนด์ครอบคลุม 74,987 ครัวเรือน แต่ภายใน 7 ปีข้างหน้าตั้งเป้า ครอบคลุมทั่วประเทศและทุกครัวเรือน (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2 ธันวาคม 2564)



ภาพที่ 4.1-6 การพัฒนาเทคโนโลยี 5G ในปี 2565

ขณะนี้ได้เริ่มโครงการนำร่อง 5G (สำนักเลขาธิการวุฒิสภา, 2565) ได้แก่

1. Smart Agriculture ศูนย์ฝึกอบรมผาหมี จ.เชียงราย ประกอบด้วย เกษตรอัจฉริยะ ณ แปลงวนิลา (พืชมูลค่าสูง) ระบบบริหารจัดการอัจฉริยะ ควบคุมและสั่งการผ่าน Smart Phone และการรดน้ำและใส่ปุ๋ยอัจฉริยะ
2. Smart Station สถานีกลางบางซื่อ ณ กรุงเทพฯ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีหุ่นยนต์ และปัญญาประดิษฐ์ การบริการ AI ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารในอาคาร การบริการผู้พิการและผู้สูงอายุด้วย Automation Wheelchair
3. Smart Campus มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ณ กรุงเทพฯ โดยการใช้ Wireless Campus ระบบ Intelligent Hybrid Classroom ต้นแบบสื่อประสบการณ์ใหม่ในการเรียนรู้ การเพิ่มศักยภาพด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน และให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมบน 5G
4. 5G Use case for Phuket Sandbox จ.ภูเก็ต ด้วยการจัดทำระบบ Phuket Data Sandbox platform ระบบ Smart Gate ด้านทางอากาศ ทางบก ทางน้ำ และอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน (19 Smart Gate) ระบบการคัดกรองและแจ้งเตือน
5. Smart Hospital โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ด้วยการพัฒนา 5G Smart Ambulance and Telemedicine ด้วย AR ระบบศูนย์ควบคุมสั่งการส่วนกลางบริหารจัดการรถพยาบาลแบบรวมศูนย์หรือ AOC และระบบแพทย์ทางไกล (Tele Medicine)

6. Smart City เทศบาลตำบลบ้านฉาง จ.ระยอง ด้วยการจัดทำ Smart City Platform, Smart Pole และระบบการประสานงานและช่วยเหลือ

7. Smart Hospital โรงพยาบาลศิริราช ณ กรุงเทพฯ โดยการดูแลรักษาและสร้างเสริมสุขภาพผู้ป่วย NCD ด้วย AI ใช้ AI คัดกรองอาการเบื้องต้น ตรวจสอบสิทธิล่วงหน้านัดพบแพทย์ ติดตามคิวตรวจ ปรีกษาอาการก่อนส่งตัวผู้ป่วย AI บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ระบบห้องฉุกเฉินอัจฉริยะ และ AI ทำนายปริมาณการใช้ยาเพื่อการบริหารคลังยา ระบบขนส่งกลางด้วยรถไร้คนขับ ระบบการวินิจฉัยทางพยาธิวิทยาด้วย AI และระบบเยี่ยมบ้านด้วยระบบ Telemedicine

4.1.4 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียง



ภาพที่ 4.1-7 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียง ปี 2565

สำนักงาน กสทช. เปิดประมวลคลื่นความถี่วิทยุในระบบเอฟเอ็ม สำหรับการให้บริการกระจายเสียงแก่ประชาชน

เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 สำนักงาน กสทช. จัดให้มีการสาธิตการประมวลคลื่นความถี่ในระบบเอฟเอ็ม สำหรับการให้บริการกระจายเสียง ประเภทกิจการบริการทางธุรกิจ เพื่อชักชวนทำความเข้าใจขั้นตอนการประมวลให้แก่ผู้เข้าร่วมประมวล ก่อนการประมวลจริง และในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2565 มีการประมวลคลื่นวิทยุเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านระบบการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงไปสู่ระบบการอนุญาต มีผู้สนใจเข้าร่วมประมวล จำนวน 71 คลื่นความถี่ แบ่งเป็นความถี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8 คลื่นความถี่ ภาคเหนือ จำนวน 16 คลื่นความถี่ ภาคกลาง

จำนวน 6 คลื่นความถี่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 21 คลื่นความถี่และภาคใต้ จำนวน 20 คลื่นความถี่ ทั้งนี้ เงินรายได้จากการประมูลคลื่นความถี่หลังหักค่าใช้จ่ายในการประมูล จะนำส่งเข้ากองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช., 2565)

ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง รายชื่อผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ ในระบบเอฟเอ็ม (เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565) ผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ จำนวน 9 ราย ดังนี้

1. บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) จำนวน 47 คลื่นความถี่
2. บริษัท ลูกทุ่งเน็ตเวิร์ค 24 ชั่วโมง จำกัด จำนวน 10 คลื่นความถี่
3. บริษัท เจ.เอส.ไนน์ตีวัน จำกัด จำนวน 3 คลื่นความถี่
4. บริษัท ดินดิน จำกัด จำนวน 2 คลื่นความถี่
5. บริษัท นานาเอนเทอร์เทนเมนต์ จำกัด จำนวน 2 คลื่นความถี่
6. บริษัท จีเอ็มเอ็ม มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คลื่นความถี่
7. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีระยา มีเดียกรุ๊ป จำนวน 1 คลื่นความถี่
8. ห้างหุ้นส่วนจำกัด สุภัคพร กรุ๊ป จำนวน 1 คลื่นความถี่
9. บริษัท สตูดิโอ โลกออนไลน์ เอเจนซี จำกัด จำนวน 1 คลื่นความถี่

ทั้งนี้ มีผู้รับใบอนุญาต จำนวน 4 ราย ที่สามารถประกอบกิจการได้ทันที โดยได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง สำหรับให้บริการกระจายเสียง ประเภทกิจการทางธุรกิจ ได้แก่ บริษัท อสมท จำกัด(มหาชน) จำนวน 47 คลื่นความถี่ บริษัท ดินดิน จำกัด จำนวน 1 คลื่นความถี่ บริษัท จีเอ็มเอ็ม มีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คลื่นความถี่ และบริษัท เจ.เอส.ไนน์ตีวัน จำกัด จำนวน 1 คลื่นความถี่

โดยเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดพิธีมอบใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียง สำหรับให้บริการกระจายเสียง ประเภทกิจการทางธุรกิจ โดยใบอนุญาตดังกล่าว มีอายุ 7 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 4 เม.ย. 2565 สิ้นสุดวันที่ 3 เม.ย. 2572 และถือเป็นครั้งแรกของประเทศไทยในการเปลี่ยนผ่านระบบการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงไปสู่ระบบใบอนุญาตต่อไป

การสนับสนุนผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ประเภทกิจการบริการชุมชนและบริการสาธารณะนั้น เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ประเภทกิจการบริการชุมชน ที่ยื่นแบบคำขอรับการสนับสนุน (ครั้งที่ 4) และเพื่อเป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการ สำนักงาน กสทช. ได้จัดการอบรมการให้ความรู้กฎเกณฑ์ทางด้านเทคนิคสำหรับสถานีวิทยุกระจายเสียง ครั้งที่ 1 วันที่ 30 พฤษภาคม 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้แทนจากหน่วยงานที่ได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงในระบบเอฟเอ็ม ได้มีความรู้ ความเข้าใจในประกาศ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับเทคนิค และความรู้ทางด้านเทคนิคที่จำเป็น

อันจะส่งผลต่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานให้กับผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียง (ข้อมูลจากข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

ด้านการเปลี่ยนผ่านไปสู่ใบอนุญาต อยู่ระหว่างการพิจารณาปรับปรุงประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการวิทยุกระจายเสียง ซึ่ง กสทช. จะได้มีการนำข้อเสนอดังกล่าว มาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขประกาศและหลักเกณฑ์ต่อไป ซึ่งปี 2567 วิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล (DAB+) จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเพื่อรองรับการยุติการออกอากาศ โดยสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมการขับเคลื่อนกิจการวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล โดยมีหน้าที่ในการจัดเตรียมข้อมูลและความพร้อมในแต่ละด้าน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของ กสทช. ในการกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือแนวทางการขับเคลื่อนกิจการวิทยุกระจายเสียง ในระบบดิจิทัลของประเทศไทย พร้อมทั้งดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจอุปสงค์ของการให้บริการกระจายเสียง ประเมินต้นทุนและจัดทำโมเดลการลงทุน โครงข่ายและการให้บริการวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งจะมีการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในปี 2566 และจะดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการออกอากาศในระบบดิจิทัลภายในปี 2567

การขอรับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบการกระจายเสียง ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- ประเภทสาธารณะ และประเภทชุมชน ใช้วิธีคัดเลือกโดยเปรียบเทียบคุณสมบัติ จึงไม่ต้องประมุขคลื่นความถี่
- ประเภทธุรกิจ จะต้องดำเนินการโดยวิธีการประมุขคลื่นความถี่

การเปลี่ยนแปลงที่ตั้งสถานี กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องย้ายพิกัดที่ตั้งสายอากาศหรือปรับเปลี่ยนคุณลักษณะทางเทคนิคของ สถานีวิทยุกระจายเสียง ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่จะต้องขออนุญาตจาก กสทช. โดยการ ย้ายพิกัดที่ตั้งสายอากาศหรือปรับเปลี่ยนคุณลักษณะทางเทคนิค จะต้องไม่ส่งผลให้พื้นที่การให้บริการเกินไปจากพื้นที่การให้บริการที่ได้รับอนุญาตเดิม และไม่ก่อให้เกิดการรบกวนสถานีวิทยุกระจายเสียงอื่นที่ได้รับอนุญาตอยู่ก่อนแล้ว (ประกาศ กสทช. เรื่อง แผนความถี่วิทยุกิจการกระจายเสียงระบบเอฟเอ็ม ข้อ 5.10) และมอบหมายให้สำนักที่เกี่ยวข้องรับความเห็นไปปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน

การตรวจวัดการแพร่แปลกปลอมของสถานี สำนักงาน กสทช. โดยสำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ทส.) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบ SDR (Software Defined Radio) มาใช้ในการตรวจสอบการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ ระบบ RDS ใช้เพื่อเป็นการระบุตัวตนและตรวจสอบสถานีวิทยุกระจายเสียงและเป็นหนึ่งในเงื่อนไขการอนุญาตตามแผนความถี่กิจการวิทยุกระจายเสียงที่ผู้รับใบอนุญาตจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง

การหารายได้ กฎหมายได้กำหนดการหารายได้ของผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ดังนี้

ผู้รับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่ และประกอบกิจการกระจายเสียง ประเภทบริการสาธารณะ ประเภทที่ 2 สามารถโฆษณาหารายได้ตามที่กฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ผู้รับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่ และประกอบกิจการกระจายเสียง ประเภทบริการสาธารณะ ประเภทที่ 1 และ 3 (ยกเว้นกรมประชาสัมพันธ์) จะหารายได้จากการโฆษณาไม่ได้ เว้นแต่เป็นการหารายได้โดยการโฆษณาหรือเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับงานหรือกิจการของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือนิติบุคคลอื่นที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์สาธารณะโดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจ หรือการเสนอภาพลักษณ์ (พ.ร.บ.ประกอบ 2551 ม. 20 และ ม. 21)

ผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง ประเภทบริการสาธารณะจะหารายได้จากการโฆษณาไม่ได้ เว้นแต่เป็นการหารายได้โดยการโฆษณาหรือเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับงานหรือกิจการของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือนิติบุคคลอื่นที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์สาธารณะโดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจ หรือการเสนอภาพลักษณ์

ผู้ทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงประเภทบริการชุมชน ห้ามไม่ให้หารายได้จากการโฆษณา แต่อาจมีรายได้จากการบริจาค อุดหนุน หรือรายได้ทางอื่นที่ไม่ใช่การโฆษณา

การวัดค่าเรตติ้งวิทยุ สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 โครงการ ดังนี้

1. โครงการสำรวจพฤติกรรมและวิเคราะห์ข้อมูลความนิยมของผู้ฟังวิทยุ โดยให้เอกชนที่มีความเชี่ยวชาญการสำรวจเข้ามาดำเนินการ
2. โครงการวิจัยและพัฒนาระบบสำรวจความนิยมการรับฟังวิทยุเพื่อวิจัยและพัฒนาระบบการวัดเรตติ้ง

การเยียวยา ผู้ประกอบการเสนอว่า

1. กรณีที่ต้องมีการคืนคลื่นความถี่ ขอให้เยียวยาค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน 500,000 บาทต่อคลื่นความถี่ และกรณีที่ต้องมีการยกเลิกการประกอบกิจการ ขอให้ชดเชยค่าเสียหายเป็นจำนวนเงิน 200,000 บาท ต่อคลื่นความถี่
2. ขอเสนอให้คืนค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตทั้งหมด ในกลุ่มที่ได้ทำการพิจารณาต่ออายุไปแล้ว เพราะจะสามารถประกอบกิจการได้อีกเพียงสองปีเท่านั้น
3. ขอให้มีการเยียวยาแก่ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงรวมถึงบุคลากรของสถานี ภายหลังจากที่ต้องยุติการออกอากาศหลังปี 2567

ซึ่ง กสทช. ได้ระบุว่าประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเยียวยาโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ผู้ขอรับการเยียวยาจะต้องเป็นผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่
2. การเรียกคืนคลื่นความถี่จะต้องเป็นการเรียกคืนก่อนที่ใบอนุญาตจะสิ้นอายุ

ดังนั้น ข้อเสนอของผู้ทดลองออกอากาศจึงต้องพิจารณาเข้าเงื่อนไขข้างต้นประกอบด้วย หากสอดคล้องตามเงื่อนไขก็สามารถขอรับเยียวยาตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดได้

การยกระดับกิจการกระจายเสียงไทยเพื่อก้าวสู่มาตรฐานสากลเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

การส่งเสริมกิจการกระจายเสียงไทยเพื่อก้าวสู่มาตรฐานสากล สำนักงาน กสทช. มีการประชุมหารือเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการยกระดับกิจการกระจายเสียงไทยเพื่อก้าวสู่มาตรฐานสากลเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเศรษฐกิจที่ยั่งยืน โดยมีผู้แทนจากสมาคม องค์กร ผู้ดำเนินรายการ และผู้ผลิตรายการ วิทยุกระจายเสียงชุมชนได้มาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการจัดทำแผนงาน (Road Map) การนำกิจการกระจายเสียงเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน

ผลการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการยกระดับกิจการกระจายเสียงไทยเพื่อก้าวสู่มาตรฐานสากลเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเศรษฐกิจที่ยั่งยืน มีดังนี้

1. กสทช. ไม่ได้มีการกำหนดให้ผู้ดำเนินรายการหรือผู้ประกาศจะต้องมีบัตรผู้ประกาศ จึงจะสามารถดำเนินรายการหรือทำหน้าที่เป็นผู้ประกาศแต่อย่างใด ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ในการสรรหาหรือคัดเลือกผู้ดำเนินรายการที่สามารถอ่าน พูด และออกเสียง อักษรวิธี หลักภาษาได้อย่างเหมาะสมตามมาตรฐานที่ กสทช. ประกาศกำหนด (ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ข้อ 14 (10))

2. เพื่อให้รายการออกอากาศเป็นประโยชน์ต่อประชาชน กสทช. กฎหมายกำหนดให้ ผู้รับใบอนุญาตฯ ประเภทกิจการบริการสาธารณะ ต้องจัดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระประโยชน์ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (พ.ร.บ. ประกอบ 2551 ม.33) และต้องแบ่งเวลาให้ผู้อื่นดำเนินรายการอย่างน้อยร้อยละ 10 แต่ไม่เกินร้อยละ 40 (ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การแบ่งเวลาฯ พ.ศ. 2556 ข้อ 5)

กฎหมายกำหนดให้ ผู้รับใบอนุญาตฯ ต้องจัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการ (พ.ร.บ.ประกอบ 2551 ม. 34)

การกำหนดช่วงเวลาการออกอากาศของรายการบางประเภท เช่น รายการสำหรับเด็ก ช่วงเวลา 16.00-18.00 น. ของทุกวัน และเวลา 7.00-9.00 น. ของวันเสาร์และอาทิตย์ เป็นการกำหนดช่วงเวลาให้เหมาะสมเพื่อเป็นหลักประกันการคุ้มครองผู้รับฟังให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกิดประโยชน์และเหมาะสมต่อสาธารณะชน รวมถึงเด็กและเยาวชน (ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการฯ พ.ศ. 2556)

การสนับสนุนผู้ประกอบการจาก กสทช. มีดังนี้

1. สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการพิจารณาจัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชนฯ

2. การตั้งผู้ประกอบกิจการเป็นคณะอนุกรรมการ ตามกฎหมายไม่สามารถแต่งตั้งได้ แต่เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จะมีการมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ภาค หรือเขตจัดประชุมหารือร่วมกับผู้ประกอบการในพื้นที่ เพื่อรวบรวมความต้องการแล้วนำเสนอให้ กสทช. พิจารณาต่อไป

3. สำนักงาน กสทช. ให้เงินสนับสนุนผู้ประกอบกิจการวิทยุชุมชนที่ดีและผู้ประกอบกิจการสามารถขอรับเงินสนับสนุนตามที่กฎหมายกำหนดได้

4. กสทช. ให้การสนับสนุนการผลิตและพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ผ่านกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

5. กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ให้ความสำคัญในการกำกับดูแล ควบคู่กับการสนับสนุนผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

6. สำนักงาน กสทช. ดำเนินการการจัดให้มีการส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียงให้มีคุณภาพ และมอบรางวัลแก่ผู้ประกอบกิจการที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งในระดับเขตและระดับภาค เพื่อเป็นแรงจูงใจในการประกอบกิจการต่อไป

7. กสทช. มีแนวความคิดที่จะสนับสนุนวิทยุกระจายเสียงในท้องถิ่น เช่น การจัดประกวดและให้รางวัลกับสถานีที่ใช้ภาษาถิ่นได้เหมาะสม เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ผู้ประกอบกิจการในท้องถิ่น เป็นต้น

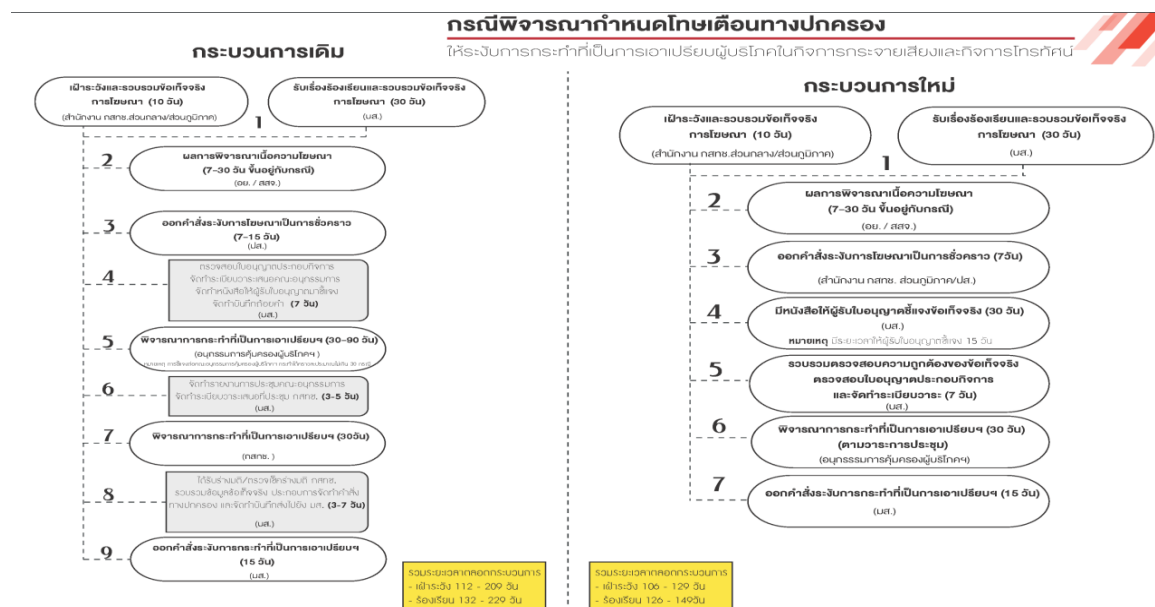
8. ผู้ทดลองออกอากาศสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลได้ (ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ว่าด้วยการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบเอฟเอ็ม ข้อ 20)

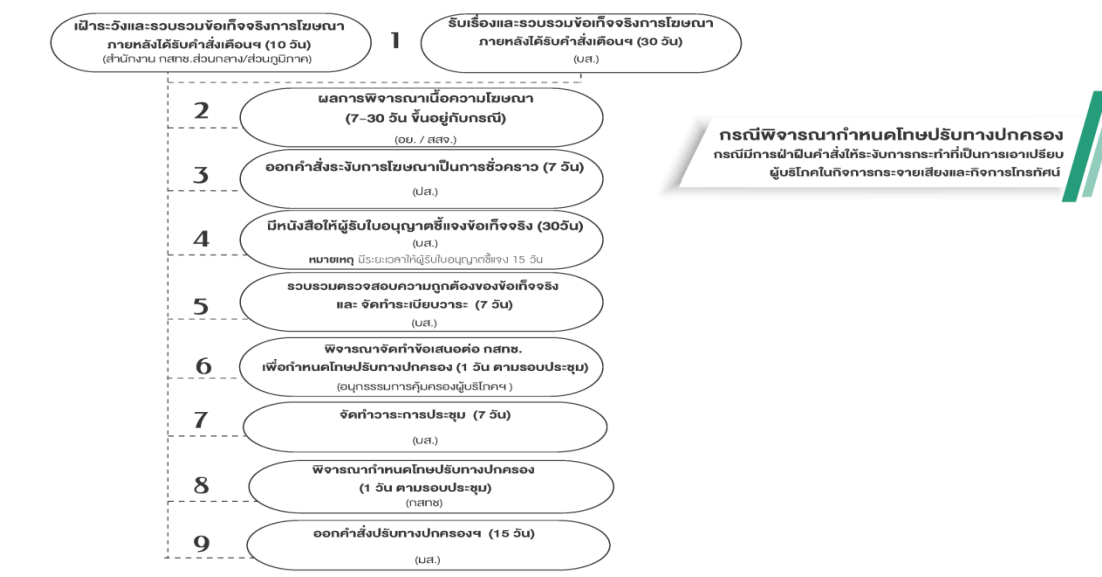
การกำกับดูแลเรื่องโฆษณาเกินจริง

สำนักงาน กสทช. กำกับดูแลโดยใช้อำนาจตาม ม.27 (13) แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ ฯ พ.ศ. 2553 และ ม.31 ที่กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการมิให้มีการเอาเปรียบผู้บริโภค โดย กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการกระทำ และในกรณีที่ฝ่าฝืนคำสั่ง มีอำนาจปรับไม่เกิน 5 ล้านบาทและปรับวันละไม่เกิน 1 แสนบาทตลอดเวลาที่ฝ่าฝืน แต่อย่างไรก็ดีการวินิจฉัยการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานภายนอก (อย. สสจ. ฯลฯ) ซึ่งเป็นวิธีการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำความผิดที่มีโทษทางปกครอง

จากรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2565) กสทช. ได้จัดทำระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค แล้วเสร็จ ส่งผลให้ปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมาย

จากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาคด้วยระบบ Intensive watch บันทึกการโฆษณา ที่สามารถตรวจสอบได้ 24 ชั่วโมง มีการจัดหาอุปกรณ์ตรวจสอบเนื้อหาและโฆษณาที่ผิดกฎหมาย ด้วยเครื่อง FM recorder (FMR) ควบคู่กับการใช้โปรแกรม FM record system ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำโปรแกรมตรวจสอบและถอดเทปรายการ โดยจะมีการแจ้งเตือน เมื่อพบการกระทำความผิด โดยสำนักงานฯ จะมีการรายงานผลการดำเนินการประจำเดือน อาทิ รายงานการปรับปรุงฐานข้อมูลโฆษณา รายงานการเผยแพร่เนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ และรายงานการออกอากาศเกินเวลาตามกฎหมายกำหนด เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลรายงานการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้ประชาชนได้รับสื่อโฆษณาที่มีข้อมูลอันเป็นเท็จ โฆษณาเกินจริง โดยสำนักงาน กสทช. จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเร่งตรวจสอบและดำเนินการกับผู้กระทำความผิดร่วมกันภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ที่กำหนดต่อไป และสำนักงาน กสทช. มีการจัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงเป็นประจำทุกปี ซึ่งจะประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลายมากขึ้น



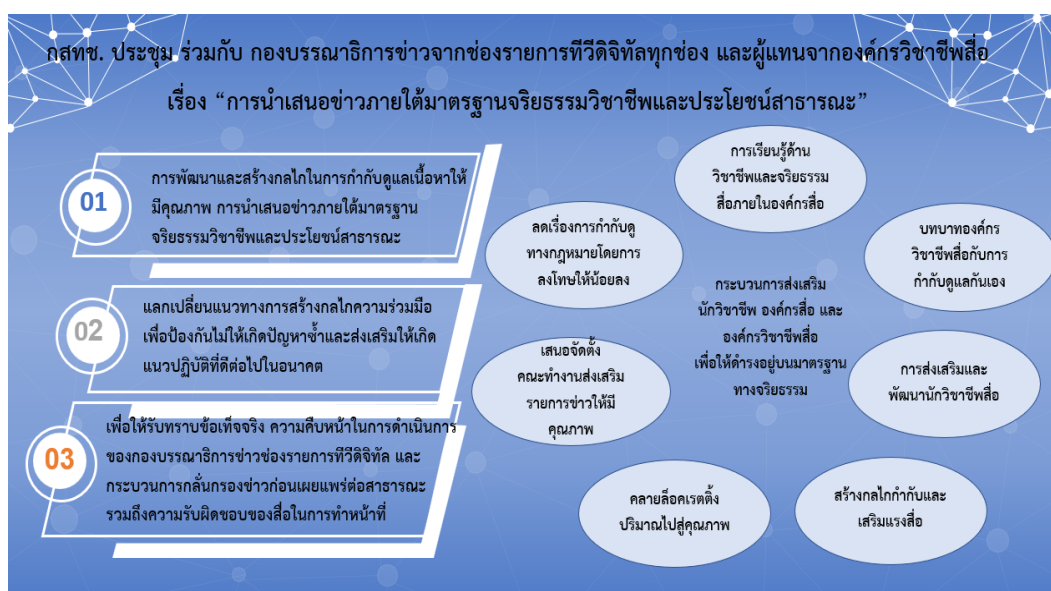


ภาพที่ 4.1-8 ขั้นตอนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครองในการตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมาย
จากการออกอากาศทางวิทยุ และโทรทัศน์

จากรายงานประจำปี 2565 พบว่ามีการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในส่วนการโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ดังนี้

การดำเนินการ	กิจการกระจายเสียง
ตรวจสอบพบผู้รับใบอนุญาตที่มีการโฆษณาที่เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	121 ราย 185 กรณี
ผู้รับใบอนุญาตที่ อย. / สสจ. พิจารณาแล้วว่ามีคามผิด	97 ราย 159 กรณี
มีคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	418 คำสั่ง
มีคำสั่งปรับกรณีฝ่าฝืนคำสั่งเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	36 คำสั่ง
มีคำสั่งปรับตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการ พ.ศ. 2551 (คำสั่งปรับกรณีมีการโฆษณาที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง)	36 คำสั่ง

4.1.5 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการโทรทัศน์



ภาพที่ 4.1-9 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการโทรทัศน์ ปี 2565

การพัฒนาและสร้างกลไกในการกำกับดูแลเนื้อหาให้มีคุณภาพ การนำเสนอข่าวภายใต้มาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพและประโยชน์สาธารณะ

เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดการประชุมหารือ เรื่อง “การนำเสนอข่าวภายใต้มาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพและประโยชน์สาธารณะ” การประชุมครั้งนี้ได้เชิญกองบรรณาธิการข่าวจากช่องรายการทีวีดิจิทัลทุกช่อง และผู้แทนจากองค์กรวิชาชีพสื่อ ได้แก่ สมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย สมาพันธ์วิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย สภาการสื่อมวลชนแห่งชาติ สมาคมวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง สมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์ สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่ การดำเนินการของกองบรรณาธิการข่าวและสถานีดั้งสังกัด การเรียนรู้ด้านวิชาชีพและจริยธรรมสื่อภายในองค์กรสื่อ บทบาทขององค์กรวิชาชีพสื่อกับการกำกับดูแลกันเอง การส่งเสริมและพัฒนานักวิชาชีพสื่อ คลายลือเครดิตตั้งปริมาณไปสู่คุณภาพ สร้างกลไกกำกับและเสริมแรงสื่อ เสนอจัดตั้งคณะทำงานส่งเสริมรายการข่าวให้มีคุณภาพ ทั้งนี้ในระยะต่อไป กสทช. พยายามจะลดเรื่องการกำกับดูแลทางกฎหมายโดยการลงโทษให้น้อยลง และมีกระบวนการส่งเสริมแก่นักวิชาชีพ องค์กรสื่อ และองค์กรวิชาชีพสื่อเพื่อให้ดำรงอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรม

ทั้งนี้ปี 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดการอบรม "การสร้างเนื้อหารายการเพื่อสื่อหลากหลายช่องทาง" ให้แก่ผู้ประกอบการโทรทัศน์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการสร้างสรรค์เนื้อหารายการที่มีคุณภาพและน่าสนใจไปยังสื่อแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้สามารถปรับตัวได้เมื่อภูมิทัศน์สื่อและพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อได้เปลี่ยนแปลงไป มีการจัดอบรมในจังหวัดนครราชสีมา วันที่ 23 - 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 และจังหวัดเชียงราย วันที่ 27 - 29 มิถุนายน พ.ศ. 2565 (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

จากรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 2 (เดือนเมษายน - มิถุนายน พ.ศ. 2565) ระบุว่า ได้มีการดำเนินโครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ส่งผลให้ปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาคจำนวน 1 ระบบ โดยสำนักงาน กสทช. จะมีการรายงานผลการดำเนินการประจำเดือน อาทิ รายงานการปรับปรุงฐานข้อมูลโฆษณา รายงานการเผยแพร่เนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ และรายงานการออกอากาศเกินเวลาตามกฎหมายกำหนด เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลรายงานการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายที่มีการออกอากาศผ่านทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์ และป้องกันไม่ให้ประชาชนได้รับสื่อโฆษณาที่มีข้อมูลอันเป็นเท็จ โฆษณาเกินจริง โดยจะดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เร่งตรวจสอบและดำเนินการกับผู้กระทำความผิดร่วมกันต่อไป

จากรายงานประจำปี 2565 พบว่ามีการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในส่วนของโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ดังนี้

การดำเนินการ	โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล	โทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่
ตรวจสอบพบผู้รับใบอนุญาตที่มีการโฆษณาที่เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	1 ราย 1 กรณี	5 ราย 5 กรณี
ผู้รับใบอนุญาตที่ อย. / สสจ. พิจารณาแล้วว่ามีความผิด	1 ราย 1 กรณี	5 ราย 5 กรณี
มีคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	4 คำสั่ง	27 คำสั่ง
มีคำสั่งปรับกรณีฝ่าฝืนคำสั่งเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม		6 คำสั่ง
มีคำสั่งปรับตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการ พ.ศ. 2551 (คำสั่งปรับกรณีมีการโฆษณาที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง)		2 คำสั่ง

สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have)

พ.ศ. 2555 บริษัท GMM GRAMMY ซื่อลิขสิทธิ์กีฬาเป็นจำนวนมาก หนึ่งในนั้นคือ “ฟุตบอลยูโร 2012” เพื่อเผยแพร่เฉพาะในกล่องรับสัญญาณ GMM Z ในขณะที่บริษัท อาร์เอส ซื่อสิทธิการถ่ายทอดสดฟุตบอลลา ลีกา สเปน ตั้งแต่ปี 2012-2014 และ การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) ในปี 2010/2014 เพื่อให้รับชมเป็นการเฉพาะในกล่องรับสัญญาณ Sunbox ทำให้มีปัญหาไม่สามารถเผยแพร่ผ่านกล่องดาวเทียมอื่น ๆ ทำให้ผู้ประกอบการร้องเรียนไปยัง กสทช. และในปีเดียวกัน CTH ผู้ให้บริการเคเบิลทีวี สามารถซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดฟุตบอลพรีเมียร์ลีก อังกฤษ อย่างเป็นทางการถึง 3 ปี เริ่มตั้งแต่ฤดูกาล 2013-2016 ส่งผลกระทบต่อบริษัท

คู่แข่งอย่าง ทู วีสันส์ หรือแม้กระทั่ง จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ และอาร์เอส ที่ขอร่วมประมูลลิขสิทธิ์ในครั้งนี้ด้วย จึงมีกลุ่มตัวแทนผู้บริโภคและประชาชนที่ใช้บริการทิวทัศน์สันทนาการเพื่อสุขภาพเพื่อสุขภาพที่สามารถรับชมฟุตบอลยูโร 2012 ซึ่งศาลทรัพย์สินทางปัญญาวินิจฉัยว่าการกระทำของ GMM GRAMMY ถือว่าถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ ทำให้เกิดปรากฏการณ์จอร์ดา “ฟุตบอลยูโร 2012” ขึ้นมาครั้งแรก ผู้ติดตามงานดาวเทียมของรายอื่น ๆ ไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลยูโร 2012 คู่ที่ถ่ายทอดผ่านทางฟรีทีวีได้เลยโดยเฉพาะกับผู้ชมผ่านระบบทิวทัศน์สันทนาการกว่า 2 ล้านราย และนั่นส่งผลให้ กสทช. เรียก GMM Z และฟรีทีวี ได้แก่ ช่อง 3, 5 และ 9 มาเจรจาเพื่ออนุญาตให้ผู้ชมระบบอื่น ๆ สามารถรับชมได้ แต่ไม่เป็นผล บริษัท อาร์เอสต้องไปฟ้องศาลปกครองให้เพิกถอนคำสั่งเฉพาะฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย และศาลพิจารณาให้อาร์เอสชนะ ในช่วงเวลานั้นอาร์เอสจัดให้มีการถ่ายทอดผ่านฟรีทีวีตามสัญญาลิขสิทธิ์ คือ 22 คู่ ส่วนอีก 42 คู่ นั้นให้ชมผ่านกล่อง Sunbox เท่านั้น

การดำเนินการของ กสทช.

ในปี 2556 กสทช. แก้ไขปัญหาโดยการออกประกาศ กสทช. กำหนดให้มีรายการโทรทัศน์จำนวนทั้งสิ้น 7 ประเภท ที่เป็นรายการโทรทัศน์สำคัญ ที่ต้องให้บริการเผยแพร่เป็นการทั่วไปประกอบด้วย

1. การแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ กีฬาซีเกมส์ (South-East Asian Games, SEA Games)
2. การแข่งขันกีฬาสำหรับคนพิการอาเซียนพาราเกมส์ (ASEAN Para Games)
3. การแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศในทวีปเอเชีย หรือเอเชียนเกมส์ (Asian Games)
4. การแข่งขันกีฬาสำหรับนักกีฬาคนพิการเอเชียนพาราเกมส์ (Asian Para Games)
5. การแข่งขันกีฬาโอลิมปิก (Olympic Games)
6. การแข่งขันกีฬาสำหรับคนพิการหลายประเภทจากทั่วโลก หรือกีฬาพาราลิมปิก (Paralympic Games)
7. การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final)

ซึ่งประเทศไทยมีการส่งนักกีฬาเข้าไปแข่งขันในรายการกีฬาดังกล่าวเพียง 6 รายการ จากทั้งสิ้น 7 รายการ โดยประเทศไทยไม่เคยเข้าแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) มาในประวัติศาสตร์

ในวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ มีคำสั่งให้ กสทช. จัดหางบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) จำนวนกว่า 427 ล้านบาทมาจ่ายให้อาร์เอส แลกกับการนำลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลกปี 2014 อีก 42 คู่ มาถ่ายทอดสดผ่านฟรีทีวี ดังนั้นการแข่งขันทุกคู่ต้องถ่ายทอดผ่านฟรีทีวีเท่านั้น ส่งผลให้บริษัท อาร์เอสต้องจ่ายยอมเอาฟุตบอลมาออกทีวีดิจิทัลทั้งหมด 64 คู่ และตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมาบริษัทต่าง ๆ จึงไม่ต้องการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดฟุตบอลโลก

เหตุการณ์ใน ปี 2565

เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ส่งเอกสารขอรับการสนับสนุนงบประมาณ วงเงิน 1,600 ล้านบาท ไปยังคณะกรรมการ กสทช.

การดำเนินการของ กสทช.

1. คณะกรรมการ กสทช.

กสทช. จะเรียกประชุมคณะกรรมการบอร์ด กสทช. ในวันพุธที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เพื่ออนุมัติงบประมาณส่วนดังกล่าวไปซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2022 ให้คนไทยได้รับชมกันผ่านช่องทางสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวี 64 แมตซ์ สำหรับตัวเลขค่าลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2022 นั้น เอเยนต์ของสหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (ฟีฟ่า) ประจำภูมิภาคอาเซียนได้เรียกค่าลิขสิทธิ์เข้ามาทั้งหมดเต็มแพ็คเกจเป็นเงิน 38 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 1,440,200,000 บาท บอร์ด กสทช. ลงมติ 4 ต่อ 2 เห็นชอบอนุมัติเงินกองทุน กทปส. มูลค่า 600 ล้านบาท เพื่อซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก โดยผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ทำให้ กกท. ต้องหาภาคเอกชนเข้ามาสนับสนุนอีก 700 ล้านบาท โดยเวลานี้มีภาคเอกชนร่วมสนับสนุนรวมเป็นมูลค่า 700 ล้านบาท ได้แก่

1. บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 300 ล้านบาท,
2. น้ำแร่ธรรมชาติ ตราช้าง 100 ล้านบาท,
3. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 100 ล้านบาท,
4. บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) หรือโออาร์ 20 ล้านบาท,
5. บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) 20 ล้านบาท,
6. บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี จำกัด (มหาชน) 10 ล้านบาท,
7. บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน) 50 ล้านบาท,
8. ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 50 ล้านบาท และ
9. บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 50 ล้านบาท

2. สำนักงาน กสทช.

14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ลงนาม MOU ร่วมกับ กกท. ในการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก 2022 เพื่อการออกอากาศเป็นการทั่วไป โดยการสนับสนุนเงินจากกองทุน กทปส. มูลค่า 600 ล้านบาท เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและคนด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงการรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาสำคัญในระดับโลกโดยทั่วถึงและเท่าเทียมแล้ว ยังเป็นการสนับสนุนให้มีการรับชมเนื้อหารายการที่ถูกลิขสิทธิ์ และกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านงบประมาณสนับสนุนให้มีการจำหน่ายหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น

ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย

1. ความไม่เป็นธรรมในการถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาสำคัญ

21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 'สมาคมโทรทัศน์ดิจิทัล' ร้อง กสทช. จัดสรรบอลโลกไม่เป็นธรรม หลัง 'ทรู' ได้สิทธิ 32 แมทช์ เนื่องจากจากกองทุน กทปส. ซึ่งเป็นเงินที่ได้ส่งมอบมาจากผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์เพื่อเป็นเงินทุนในการสนับสนุน ส่งเสริม วิจัย และพัฒนาในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ นั้นหมายถึงผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์ได้ร่วมสนับสนุนไปกับกิจกรรมนี้ด้วยเช่นกัน การจัดสรรแมทช์ในการถ่ายทอดสดให้แก่ช่องต่าง ๆ ควรเป็นไปตามมติในการให้เงินสนับสนุนของ กสทช. ทั้ง 64 แมทช์ (แบ่งสิทธิประโยชน์ตามสัดส่วนของการสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 40 ของงบประมาณการซื้อลิขสิทธิ์ 1,400 ล้านบาท) ไม่ใช่เพียง 32 แมทช์ และได้รับหลังจากที่ผู้สนับสนุนหลัก (กลุ่มบริษัททรู มีธุรกิจเป็นช่องทีวีดิจิทัลด้วย) ได้เลือกแมทช์สำคัญไปแล้ว ซึ่งสะท้อนถึงความไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียมอย่างมาก

2. การปกป้องสิทธิในการเผยแพร่การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย ของ TRUE

25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 TRUE ยื่นฟ้องศาลทรัพย์สินทางปัญญาฯ ออกคำสั่งห้าม AIS Playbox ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ในฐานะผู้ได้รับสิทธิในการเผยแพร่การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทยในระบบ IPTV และระบบ OTT แต่ยังสามารถรับชมผ่านระบบฟรีทีวีได้ตามปกติ โดยศาลฯ ได้ทำการคุ้มครองชั่วคราวแล้ว

การดำเนินการของ กสทช.

1. สำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. ส่งหนังสือขอให้การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ดำเนินการเข้ารหัสรับสัญญาณรายการการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย พร้อมกำหนดมาตรการร่วมกันเพื่อป้องกันปัญหาสัญญาณการออกอากาศนอกประเทศไทยละเมิดลิขสิทธิ์ในดินแดนของประเทศอื่น ได้แก่

(1) การดำเนินการเข้ารหัสสำหรับผู้ที่มีความพร้อม

1.1 ผู้ให้บริการกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียม (Set Top Box) ดำเนินการเข้ารหัส แบบ Conditional Access (CA) และสำหรับกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียมระบบ KU-Band ดำเนินการเข้ารหัส Alternated Key Encryption

1.2 ผู้ให้บริการ DTT Mux ดำเนินการเข้ารหัสแบบ Conditional Access (CA)

(2) การดำเนินการสำหรับกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียม ระบบ C-Band ซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการไม่สามารถรับชมการถ่ายทอดสดรายการการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final 2022) ได้ (จดคำ) เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้ประชาชนผู้ใช้บริการ กกท. จึงจัดทำและนำเสนอข้อความประชาสัมพันธ์ แจ้งเวียนให้กลุ่มผู้ให้บริการกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียม (Set Top Box) ผู้ให้บริการ DTT Mux และผู้ให้บริการช่องรายการ ได้ขึ้นข้อความที่เป็นข้อความรูปแบบเดียวกัน และนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

2. คณะกรรมการ กสทช.

มีมติเรียกคืนเงินสนับสนุนฟุตบอลโลก 600 ล้านบาท จาก กท. เหตุ IPTV จอดำ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย

13 ธันวาคม พ.ศ. 2565 กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติและการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ในฐานะผู้ถือสิทธิมอบสิทธิถ่ายทอดสดการแข่งขัน FIFA World Cup Qatar 2022 ในประเทศไทย ให้แก่สถานีโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมถ่ายทอดการแข่งขัน ดำเนินการรับและกระจายสัญญาณถ่ายทอดสดการแข่งขันผ่านศูนย์ถ่ายทอดสด ณ การกีฬาแห่งประเทศไทย ชั้น 4 ให้แก่ช่องสถานีต่าง ๆ โดยพิจารณาขอรับการสนับสนุนการถ่ายทอดสดทาง IPTV ดังต่อไปนี้ 1. การแข่งขันรอบรองชนะเลิศ 4 ล้านบาท/แมทช์ จำนวน 2 แมทช์ 2. การแข่งขันรอบรองชนะเลิศ 6 ล้านบาท/แมทช์ จำนวน 1 แมทช์ และ 3. การแข่งขันรอบชิงชนะเลิศ Final 8 ล้านบาท/แมทช์ จำนวน 1 แมทช์ รวมมูลค่า 22 ล้านบาท

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าต้นตอของความขัดแย้งเกิดจากการประกอบการของภาคเอกชน ในธุรกิจโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ที่มีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ ต้องการเข้ามาบุกตลาด โดยการนำลิขสิทธิ์กีฬา มาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อดึงดูดสมาชิก จนเป็นที่มาของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) เป็นคำสั่งทางปกครอง เพื่อการแก้ไขปัญหาของสมาชิกโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกรายใหญ่ ในขณะนั้น คือ สมาชิกของระบบทรูวิชั่นส์ ซึ่งไม่สามารถรับชมฟุตบอลโลกได้ ปัญหาเรื่องจอดำจากประกาศ Must Have เกิดขึ้นกับกรณีของการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก เป็นหลัก อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ดีประกาศฯ ดังกล่าว มีการกำหนดอย่างครอบคลุมกว้างขวาง ประกอบกับมี ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2556 (Must Carry) ซึ่งกำหนดให้รายการในฟรีทีวีต้องเผยแพร่ออกอากาศผ่านช่องทางโทรทัศน์อื่น ๆ จึงมีช่องว่างของประกาศฯ ส่งผลให้มีปัญหาในการบังคับใช้เสมอมา นอกจากนี้ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) นั้นขัดกับหลักกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ และกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้ที่ผ่านมาศาลพิพากษาในทางที่ขัดกับเจตนารมณ์ของประกาศ กสทช. เรื่อง Must Have

สำหรับในต่างประเทศนั้น การรับชมฟุตบอลโลกในประเทศส่วนใหญ่ในโลก เป็นการรับชมได้ผ่านทางบางช่องของฟรีทีวี หรือ ผ่านระบบโทรทัศน์ที่บอกรับสมาชิกที่ซื้อลิขสิทธิ์ เนื่องจากในประเทศส่วนใหญ่ในโลก ไม่ได้กำหนดให้ฟุตบอลโลกเป็นรายการ Must Have ดังนั้นประกาศฯ ดังกล่าว อาจสร้างการแทรกแซงตลาด ส่งผลต่อการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรมของผู้ประกอบการที่ขัดกับหลักเศรษฐศาสตร์ และกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ และกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ

การรับชมฟุตบอลโลกในประเทศต่าง ๆ มีรูปแบบดังนี้

ประเทศ	รูปแบบการรับชมฟุตบอลโลก
แบบที่ 1	
ประเทศไทย	รับชมได้ครบทุกรอบการแข่งขันผ่านระบบฟรีทีวี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทุกช่อง
แบบที่ 2 รับชมโดยครบทุกแมตช์ผ่านระบบฟรีทีวี (64 แมตช์) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เฉพาะช่องฟรีทีวีที่ซื้อลิขสิทธิ์	
ประเทศสหราชอาณาจักร	ผ่าน BBC and ITV channels ซึ่งแบ่งกันออกอากาศ ช่องละ 32 แมตช์
ประเทศเบลเยียม	ผ่านระบบ RTBF network โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
ประเทศออสเตรเลีย	ผ่านโทรทัศน์ระบบ SBS โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
ประเทศอิตาลี	ผ่าน Rai TV ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจด้านการออกอากาศ
ประเทศสวิตเซอร์แลนด์	ผ่านช่อง SRG SSR ซึ่งเป็นโทรทัศน์ประจำชาติ
แบบที่ 3 การรับชมได้บางแมตช์ผ่านระบบฟรีทีวี (ส่วนใหญ่เป็นรอบต้น ๆ) เฉพาะช่องฟรีทีวีที่ซื้อลิขสิทธิ์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	
ประเทศเยอรมนี	ผ่านช่อง ZDF and ARD ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจด้านการออกอากาศ ได้จำนวน 48 แมตช์
ประเทศฝรั่งเศส	ผ่าน TF1 ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจด้านการกิจการโทรทัศน์ที่ซื้อลิขสิทธิ์ จำนวน 28 แมตช์
ประเทศโปรตุเกส	ผ่านช่องฟรีทีวี RTP จำนวน 22 แมตช์
ประเทศสเปน	ผ่านฟรีทีวี ช่อง RTVE เฉพาะแมตช์ที่สเปนแข่ง
แบบที่ 4 จ่ายค่าสมาชิกในการรับชม	
ประเทศสหรัฐอเมริกา	ผ่านระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิก Fox และ Telemundo
ประเทศอินเดีย	ผ่านระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิก JioCinema โดยมีค่าสมาชิกประมาณ 1 ดอลลาร์สหรัฐ/เดือน
ประเทศโปรตุเกส	ผ่านระบบโทรทัศน์บอกรับสมาชิก SportTV
แบบที่ 5 รับชมผ่านระบบ OTT ผ่านผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ เช่น ESPN, Sportsmax, Sport TV, Super Sport หรือ VPN (เป็นการรับชมที่ละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์)	

สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry)

23 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 กสทช. กำหนดให้บริการโทรทัศน์ที่เป็นการให้บริการทั่วไป ต้องถูกเผยแพร่ทุกช่องทางทั้งในระบบภาคพื้นดิน และระบบผ่านดาวเทียม ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (เคเบิลทีวี) หรือผู้ทดลองแพร่ภาพกระจายเสียงที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง โดยเจตนารมณ์ในการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถรับชมบริการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ซึ่งเป็นบริการที่ใช้ทรัพยากรของชาติได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลของประเทศที่กำลังจะเปิดประมูล

ในปี 2556 เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2556 กสทช. มีประกาศอีกฉบับ คือ ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมูลคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ พ.ศ. 2556 กสทช. ประกาศหลักหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมูลคลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล เป็นการเริ่มต้นการประมูลใบอนุญาตให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในประเทศไทยครั้งแรก และวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2556 สำนักงาน กสทช. ออกใบอนุญาตให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่องธุรกิจจำนวน 24 ช่อง ได้ถูกประมูลโดยภาคเอกชน มีมูลค่ารวม 39,650 ล้านบาท

เหตุการณ์ใน ปี 2565

21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 3BB (ทรีบรอดแบนด์) และ SBN ผู้ให้บริการ AIS Playbox (ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค) ได้มีหนังสือถึง กสทช. เพื่อปรึกษาหารือว่าควรดำเนินการอย่างไร หาก 3BB ได้รับหนังสือจาก ผู้ถือลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดทางระบบดิจิทัล (ทรูวิชั่น) ให้ระงับการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกผ่านกล่องอินเทอร์เน็ตของบริษัท ซึ่งได้ถ่ายทอดสดผ่านการอนุญาตตาม “ประกาศ Must Carry”

การดำเนินการของ กสทช.

สำนักงาน กสทช.

24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 กสทช. มีหนังสือตอบกลับว่าผู้ประกอบการทั้งสองราย มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามประกาศ Must Carry ข้อ 6 คือ ต้องถ่ายทอดสดฟรีทีวีโดยตรงอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ทำซ้ำ ดัดแปลง ผังรายการหรือเนื้อหา หมายความว่า ผู้ประกอบการทั้งสองรายสามารถถ่ายทอดสดต่อไปได้ ไม่จำเป็นต้องสนใจหนังสือสั่งห้ามจากทรูวิชั่น เพราะว่าเป็นหน้าที่ตามประกาศ Must Carry ที่ กสทช. สั่งให้ปฏิบัติตาม

ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย

25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 TRUE ยื่นฟ้องศาลทรัพย์สินทางปัญญา ออกคำสั่งห้าม AIS Playbox ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ในฐานะผู้ได้รับสิทธิในการเผยแพร่การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบ

สุดท้าย แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทยในระบบ IPTV และระบบ OTT แต่ยังสามารถรับชมผ่านระบบฟรีทีวีได้ตามปกติ โดยศาลฯ ได้ทำการคุ้มครองชั่วคราวแล้ว

การดำเนินการของ กสทช.

คณะกรรมการ กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.

เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการแทนเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ยืนยันว่าจะมีการปรับปรุงกฎ Must Have ในอนาคต เพราะในปี 2555 ที่มีการประกาศกฎนี้ออกมา รูปแบบแพลตฟอร์ม การถ่ายทอดสดยังไม่หลากหลายเท่าในปัจจุบัน จึงประกาศกฎ Must Have และเพื่อให้ประชาชนคนไทยได้ชมการถ่ายทอดสดทุกแพลตฟอร์มจึงมีประกาศ Must Carry แต่สถานการณ์ปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไป บอร์ด กสทช. จึงจะดำเนินการปรับปรุงเกณฑ์ใหม่ โดยเฉพาะการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกเป็นบริการเฉพาะ การมีภาครัฐเข้าไปออกกฎต่าง ๆ ส่งผลต่อการทำการตลาดของผู้ประกอบการ อีกทั้งภาคเอกชนติดข้อกฎหมายทำให้ไม่สามารถลงทุนได้ จึงไม่มีผู้ประกอบการลิขสิทธิ์เพื่อการออกอากาศ

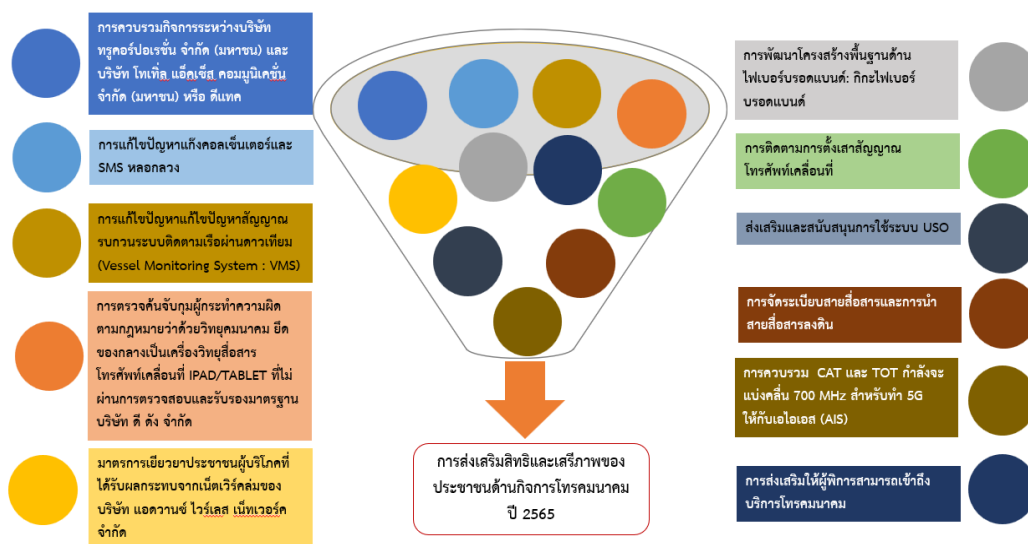
ทั้งนี้หากย้อนกลับไปถึงการประกาศกฎ Must Carry นั้น ได้พัฒนาขึ้นมาครั้งแรกในโลก ตั้งแต่ ค.ศ. 1990 ในยุคของการออกอากาศกิจการโทรทัศน์ในระบบอนาล็อก ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศแรก ๆ ในโลกที่ประกาศใช้ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์เพื่อเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่มีความสำคัญต่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแพร่หลาย ส่งเสริมให้การออกอากาศรายการโทรทัศน์ในท้องถิ่น เป็นการลดการผูกขาดของผู้ให้บริการโดยบริษัทขนาดใหญ่ซึ่งเป็นเจ้าของโครงข่ายโทรทัศน์เพื่อการพาณิชย์ระดับชาติขนาดใหญ่ ประกาศ Must Carry และยังคงเป็นเครื่องมือในควบคุมการออกอากาศที่บางประเทศยังใช้อยู่จนกระทั่งถึงยุคโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล

สำหรับในประเทศไทย การออกประกาศ Must Carry ดำเนินการเพื่อต้องการให้บริการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ที่ผู้ให้บริการสามารถรับชมได้เป็นการทั่วไป (บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล) โดยไม่จำกัดประเภท (ครอบคลุมทั้งประเภทบริการสาธารณะ และประเภทกิจการทางธุรกิจ) สามารถเผยแพร่ทุกช่องทางทั้งในระบบภาคพื้นดิน และระบบผ่านดาวเทียม ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (เคเบิลทีวี) หรือผู้ทดลองแพร่ภาพกระจายเสียงที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง

อย่างไรก็ตาม ในประเทศไทย ผู้ประกอบการที่ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลจะเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ ในทางกลับกัน กิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง (เคเบิลทีวี) หรือผู้ทดลองแพร่ภาพกระจายเสียงที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง จะเป็นผู้ประกอบการรายย่อย ทำให้ประกาศดังกล่าว อาจเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใหญ่มากกว่ารายเล็ก

ในต่างประเทศการออกประกาศ Must Carry เป็นไปเพื่อปกป้องผู้ให้บริการโทรทัศน์ท้องถิ่นหรือให้บริการสาธารณะ แต่ในประเทศไทยมีความครอบคลุมถึงผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลประเภทกิจการทางธุรกิจด้วยหลักการ Must Carry ในประเทศไทย มีความแตกต่างจากหลักการ Must Carry ในสหรัฐฯ ซึ่งเป็นการป้องกันการผูกขาด

4.1.6 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม



ภาพที่ 4.1-10 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม ปี 2565

การรวบรวมกิจการระหว่างบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
22 พ.ย.2564	นายศุภชัย เจียรวนนท์ ประธานคณะผู้บริหาร เครือเจริญโภคภัณฑ์ และประธานกรรมการ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ นายชัค เว้ เบรคเก้ ประธานและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มเทเลนอร์ ประกาศดำเนินการรวบรวมบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUE) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) อย่างเป็นทางการ (เดลินิวส์)			ประกาศดำเนินการรวบรวมอย่างเป็นทางการ
23 พ.ย.2564			คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เชิญผู้บริหารของ ทรู ดีแทค เข้าชี้แจงเรื่องการรวบรวมครั้งนี้ สั่งให้ 2 บริษัทแจ้งความคืบหน้าให้ทางกรรมการ กสทช. ทราบในทุกเดือน เพื่อหากเกิดปัญหาได้เตรียมการได้ทัน (เดลินิวส์)	

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคนและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
ม.ค.2565	ทฐ-ดีแทค ส่งรายระเอียดแผนการควบ รวมให้ทาง กสทช. พิจารณา (เดลินิวส์)			
4 เม.ย.2565	ที่ประชุมผู้ถือหุ้นบริษัททฐและดีแทค ได้อนุมัติข้อเสนอควบรวมกิจการแล้ว การควบรวมกิจการยังอยู่ภายใต้การ ตรวจสอบและแจ้งเจ้าหน้าที่ ซึ่งก็ คือ กสทช. (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)			
20 เม.ย.2565			คณะกรรมการ กสทช.ชุดใหม่ 5 ราย ประกอบด้วย นายแพทย์ สรณ บุญไชยพยกุล ประธาน กสทช. พลอากาศโท ธนพันธุ์ หรัย เจริญ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ศาสตราจารย์ ดร. พริงรอง รามสูต กสทช. ด้าน กิจการโทรทัศน์ นายต่อพงศ์ เสลานนท์ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน และ รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ศุภชลาศัย กสทช. ด้านเศรษฐกิจศาสตร์ ทำพิธีรับสนองพระ บรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งดำรง ตำแหน่ง เข้าปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นทางการ (เดลินิวส์)	คณะกรรมการ กสทช.ชุดใหม่เข้า ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นทางการ

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภครและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
27 เม.ย.2565		มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เร่งรัดให้ กสทช. ตรวจสอบและสั่งการกรณีควมรวมทรู-ดีแทค เนื่องจากเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) ดังนี้ 1. ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคม ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2560 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 27 (11) (24) และมาตรา 81 แห่ง พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประกอบกับมาตรา 21 และมาตรา 22 (3) (4) (5) แห่ง พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544	การประชุมครั้งแรกของ กสทช. ชุดใหม่ เห็นชอบแต่งตั้งอนุกรรมการเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ เรื่องควมรวมทรู-ดีแทคจำนวน 4 คณะ ได้แก่ คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย คณะอนุกรรมการด้านคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิพลเมือง คณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยี และคณะอนุกรรมการด้านเศรษฐศาสตร์ และให้จัดประชุม หรือ โฟกัสกรุ๊ป เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มผู้บริโภคและประชาชนทั่วไป ตลอดจนมอบหมายให้คณะทำงานของสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาเอกชน ศึกษาผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์ และสังคมในระยะเวลาที่เร็วที่สุด (เดลินิวส์)	1. ประกาศดังกล่าวได้กำหนดลักษณะและมาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการครอบงำกิจการในตลาดโทรคมนาคม ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม และเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันและการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ 2. ประกาศดังกล่าวเป็นมาตรการกำกับดูแลล่วงหน้าเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญใช้อำนาจในการจำกัดหรือกีดกันการแข่งขันในตลาดสอดคล้องกับหลักการส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคมและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
		2. ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดผู้มีอำนาจเหนือตลาดในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2557 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 27 (11) และ (24) แห่ง พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และมาตรา 21 แห่ง พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544		และมาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมรวมทั้งสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน
9 พ.ค.2565			สำนักงาน กสทช. จัดไฟกัสนกรู๊ป ต่อกรณการควบรวมธุรกิจระหว่าง ทรูและดีแทค ครั้งที่ 1 สำหรับ กลุ่มภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง (เดลินิวส์)	ผู้ประกอบการเสียงแตก ทั้งเห็นด้วยไม่เห็นด้วย ด้านเอไอเอส คำนหาถึงที่สุดแล้วเรื่องนี้ทำให้ผู้ถือหุ้นเสียประโยชน์ ก็อาจต้องขอพึ่งอำนาจศาลปกครองเป็นทางเลือกสุดท้าย

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
26 พ.ค.2565			สำนักงาน กสทช. จัดไฟกัศกรูป ครั้งที่ 2 ด้าน คุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิพลเมือง (เดลินิวส์)	สภาองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.) ยืนยันไม่เห็นด้วยกับการรวบรวม เนื่องจากขัดต่อกฎหมายอย่าง น้อย 4 ฉบับ คือ ก.ม.รัฐธรรมนูญ ก.ม.กสทช. พ.ร.บ.ผู้บริโภค และ พ.ร.บ.แข่งขันทางการค้า โดย หากปล่อยให้มีการรวบรวม จะ ทำให้ผู้บริโภคจำนวน 80 ล้าน เลขหมาย จะต้องจ่ายค่าบริการ เพิ่มขึ้นรวม 1,760 -13,600 ล้าน บาทต่อเดือน (เดลินิวส์)
7 มิ.ย.2565			สำนักงาน กสทช. จัดไฟกัศกรูป ครั้งที่ 3 กลุ่ม วิชาการ (เดลินิวส์)	ผลศึกษาอนุกรรมการฯ ด้าน เศรษฐศาสตร์ ผ่านแบบจำลอง พบว่า ในแง่ของอัตราเงินเพื่อมี แนวโน้มสูงขึ้นหลังการรวบรวม โดยแบ่งเป็น 1. กรณีไม่มีการร่วมมือกัน อัตรา เงินเพื่อสูงขึ้นในช่วง 0.05%- 0.12%

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคนและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
				2.กรณีร่วมมือกันในระดับต่ำ อัตราเงินเฟ้อสูงขึ้นในช่วง 0.17%-0.34% 3.กรณีที่ร่วมมือกันในระดับสูง อัตราเงินเฟ้อสูงขึ้นในช่วง 0.60%-2.07% ส่วน สรุปผลการศึกษาอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (จีดีพี) 1.กรณีไม่มีการร่วมมือกัน จีดีพีหดตัวลดลงในช่วง 0.05%-0.11% คิดเป็นมูลค่าลดลง 8,244-18,055 ล้านบาท 2.กรณีร่วมมือกันในระดับต่ำ จีดีพีหดตัวลดลงในช่วง 0.17%-0.33% คิดเป็นมูลค่าลดลงราว 27,148-53,147 ล้านบาท 3.กรณีที่ร่วมมือกันในระดับสูง จีดีพีหดตัวลดลงในช่วง 0.58% – 1.99% คิดเป็นมูลค่าลดลงราว

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภครและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
				94,427-322,892 ล้านบาท (เดลินิวส์)
30 มิ.ย.2565	นายซิคเว่ เบรกเก้ ประธานและ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เทเลนอร์ กรุ๊ป นัดสื่อแถลงข่าว หลังในช่วงที่ผ่าน มามีข่าวลือถึงกรณีการควบรวมกับ กลุ่มทรู และการจะถอนการลงทุนจาก ประเทศไทย โดยยืนยันว่า เทเลนอร์ กรุ๊ป จะไม่มีการถอนการลงทุนจาก ประเทศไทยและยังมองเรื่องการทำ ธุรกิจออกไปในอีก 20 ปีข้างหน้า ส่วนการควบรวมกับทรู เป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม โทรคมนาคม เปลี่ยนไปคู่แข่ง จะไม่ใช่ แค่บริษัทโทรคมนาคม แต่ยังมีแพลตฟอร์ม ระดับโลก อย่าง อเมซอน กูเกิล และ ไมโครซอฟท์ ฯลฯ (เดลินิวส์)			
22 ก.ค.2565	นายศุภชัย เจียรวนนท์ ประธานคณะ ผู้บริหาร เครือเจริญโภคภัณฑ์ และ			ระหว่างการแถลงข่าว มีข่าวตาม เว็บไซต์สื่อต่าง ๆ ว่า อนุ

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภครและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
	ประธานกรรมการ บริษัท ทู คอรัปชั่น จำกัด (มหาชน) และ นายชิต เว้ เบรคเก้ ประธาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เทเลนอร์ กรุ๊ป จัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนกรณีการรวบรวมของ ทู-ดีแทค ยืนยันจากการศึกษาประกาศ กสทช. ปี 2561 ทางกรรมการ กสทช. ไม่มีอำนาจในการอนุมัติการรวบรวมครั้งนี้ แต่มีอำนาจในการออกเงื่อนไขให้ทั้งสองบริษัทปฏิบัติตาม เมื่อรวบรวมเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบด้านต่าง ๆ พร้อมยืนยันไม่ได้กดดัน กสทช. ขอให้เร่งกระบวนการพิจารณาตามกรอบที่ กสทช. เป็นผู้กำหนด 90 วัน ซึ่งเลยมาแล้ว และหลังถูกถามจากผู้ถือหุ้นและนักลงทุนจากทั้งในและต่างประเทศ (เดลินิวส์)			กรรมการฯ ของ กสทช. ได้มีมติ 3 ต่อ 1 ไม่ควรอนุมัติให้รวบรวมทำหุ้น ทู-ดีแทค ตก ด้านสำนักงาน กสทช. ออกปฏิเสธเป็นข่าวเท็จ กสทช. ยังไม่มีการลมติ ทาง ทู-ดีแทค ทำหนังสือแจ้งตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นข่าวปลอม (เดลินิวส์)

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคนและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
3 ส.ค.2565			กสทช.ได้มีวาระพิจารณารายงานการขอรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทูธ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ 1) ผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการเพื่อศึกษาและวิเคราะห์กรณีการรวมธุรกิจระหว่างทั้งสองบริษัทจำนวน 4 คณะ 2) ผลสรุปการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในวงจำกัด 3 กลุ่ม 3) รายงานการศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจศาสตร์กรณีการรวมธุรกิจฯ โดยสำนักงาน กสทช. 4) ร่างผลการศึกษาของที่ปรึกษาวิเคราะห์การรวมธุรกิจฯ โดยศูนย์บริการวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5) รายงานของที่ปรึกษาอิสระในการจัดทำความเห็นประกอบรายงานการรวมธุรกิจฯ โดยบริษัท หลักทรัพย์ฟินันซ่า จำกัด	หลังจากได้รับฟังข้อมูลดังกล่าวจากสำนักงาน กสทช. ทางบอร์ด กสทช. ทั้ง 5 คน มีความเห็นร่วมกันว่า ข้อมูลที่นำเสนอมา ยังไม่ครบถ้วนและรอบด้านเพียงพอ ยังขาดข้อมูลสำคัญในหลายประเด็นเพื่อประกอบการพิจารณาผลกระทบในด้านต่าง ๆ และเพื่อนำไปสู่มาตรการในการป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และเป็นการป้องกันผลกระทบและความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อตลาดและอุตสาหกรรม ตลอดจนประชาชนผู้ใช้บริการ จึงมีมติให้ทางสำนักงาน กสทช. ไป

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคนและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
				ทำการวิเคราะห์ที่มีหลักฐานทางวิชาการและข้อมูลเชิงประจักษ์รองรับเพิ่มเติม (สำนักงาน กสทช.)
10 ส.ค.2565			ที่ประชุมบอร์ด กสทช. วางกรอบให้สำนักงานฯ ส่งผลศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องโครงสร้างการรวมธุรกิจของบริษัทใหม่ ผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาด การถือครองคลื่นความถี่ การลดอัตราค่าบริการ ฯลฯ กลับมาให้บอร์ดเพื่อใช้พิจารณาภายใน 30 วัน (เดลินิวส์)	
17 ส.ค.2565		นายณภัทร วินิจชัยกุล ได้ยื่นฟ้องศาลปกครองกลาง ขอให้ศาลมีคำสั่งทุเลาการบังคับตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม ลงวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าคดีจะถึงที่สุด (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล)		

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
23 ส.ค. 2565	นายเพทาย วัฒนศิริ ทนายความผู้รับมอบอำนาจจากกลุ่มผู้ถือหุ้นรายย่อยของ บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่นได้ ยื่นคำร้องต่อศาลแพ่ง ขออนุญาตดำเนินคดีแบบกลุ่ม หรือ Class Action ยื่นฟ้องคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 5 คน (เดลินิวส์)			
24 ส.ค.2565			คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีมติ 3:2 ยื่นคณะกรรมการกฤษฎีกาให้ตีความอำนาจตัวเองเป็นรอบที่ 2 (เดลินิวส์)	
30 ส.ค.2565		นายภัทร ภมรมนตรี เข้ายื่นหนังสือร้องเรียนต่อประธานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ตรวจสอบการทำงานของ กสทช. และพบว่า ส่อเจตนาเอื้อเอกชนหรือไม่จากกรณีทำหนังสือถึงนายกรัฐมนตรีเพื่อให้กฤษฎีกาพิจารณาถึงอำนาจ		

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภครและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
		หน้าที่ของตน ในการพิจารณาการควบรวมธุรกิจ โทร-ดีแทค เป็นรอบที่ 2 (เดลินิวส์)		
12 ก.ย.2565			สำนักงาน กสทช.มีหนังสือขอหารือ คณะกรรมการกฤษฎีกาในประเด็นข้อกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.ในกรณีเกี่ยวกับการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค เพื่อให้การพิจารณาและดำเนินการเกี่ยวกับการรวมธุรกิจเป็นไปโดยรอบคอบและถูกต้องตามกฎหมาย (มติชนออนไลน์)	
13 ก.ย.2565			สำนักงาน กสทช. เข้าชี้แจงข้อมูลต่อ คณะกรรมการกฤษฎีกา (มติชนออนไลน์)	
14 ก.ย.2565			ที่ประชุม กสทช.ยังไม่มีผลการพิจารณาการควบรวมกิจการระหว่างทรูและดีแทค เนื่องจากรอผลการตีความอำนาจพิจารณาจากคณะกรรมการกฤษฎีกา หลังจากเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม ที่ประชุม กสทช.มีมติให้สำนักงาน กสทช.ทำหนังสือด่วนที่สุด เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้	

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภครและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			คณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาให้ความเห็นในประเด็นข้อกฎหมายถึงนายกรัฐมนตรี เพื่อขอให้ตีความอำนาจพิจารณาการควบรวมกิจการระหว่างทรูและดีแทค (มติชนออนไลน์)	
15 ก.ย.2565		พรรคก้าวไกล ตั้งประเด็นฟ้อง กสทช. ละเว้นใช้อำนาจเคาะดีลควบรวม TRUE-DTAC ชี้กฤษฎีกาตีความไม่มีผลเพราะความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาไม่มีอำนาจผูกพันในองค์กรอิสระ (RYT9, 15 กันยายน 2565) สอบและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค 14 จังหวัด กำลังจะยื่นฟ้อง กสทช. เกี่ยวกับการทำหน้าที่ของ กสทช. ในประเด็นการพิจารณาการควบรวม (กรุงเทพธุรกิจ)		
20 ก.ย.2565			สำนักงาน กสทช. ได้รับทราบหนังสือตอบกลับจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาในเรื่องอำนาจของ กสทช. ในการรวมธุรกิจระหว่าง บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ทรู และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น	ข้อที่หารือมาส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจตามกฎหมายของ กสทช. คณะกรรมการกฤษฎีกาจึงไม่อาจให้ความเห็นในส่วนที่เป็นการใช้

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภครและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค แล้ว เพื่อนำไปประกอบในการพิจารณาเรื่องการรวมธุรกิจฯต่อไป (เดลินิวส์)	ดุลพินิจรวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือเงื่อนไขต่าง ๆ อันเป็นหน้าที่และอำนาจของ กสทช. ซึ่งเป็นองค์กฤษฎีได้ โดยแนะนำให้ กสทช. ทำตามประกาศฉบับปี 2561-แต่ต้องคุ้มครองผู้บริโภค
11 ต.ค. 2565	“ทฐ-ดีแทค” ยื่นหนังสือต่อ “กสทช.” ให้เร่งรัดตัดสินควบรวมธุรกิจโดยเร็ว หวั่นธุรกิจเกิดความเสียหาย และผู้บริโภคเสียประโยชน์ ด้าน กสทช. คาดจะเร่งลงมติให้จบก่อนสิ้นเดือน ต.ค. 2565 (เดลินิวส์)			
12 ต.ค.2565			ที่ประชุมบอร์ด กสทช. มีวาระพิจารณาเรื่องควบรวม ทฐ-ดีแทค แต่บอร์ดมีมติให้ประชุมนัดพิเศษวันที่ 20 ต.ค.2565 เพราะต้องรอผลศึกษาจาก SCF Associates Ltd. ที่ปรึกษาอิสระจากต่างประเทศ เพื่อให้กรรมการ กสทช. ใช้ประกอบการพิจารณาลงมติ และคาดว่าจะการ	

วันที่	ผู้รวบรวม	ผู้บริโภครและผู้มีส่วนได้เสีย	กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นสำคัญ
			ประชุมวันที่ 20 ต.ค.2565 จะได้ข้อยุติในเรื่องนี้ (เดลินิวส์)	
20 ต.ค.2565			ประชุมบอร์ด กสทช. นัดพิเศษ เพื่อพิจารณาลงมติ โดยใช้เวลา 11 ชั่วโมง ทาง กสทช. มีมติเสียงข้างมาก 3 ต่อ 2 รับทราบการรวบรวมทฤษฎีแตก พร้อมให้กำหนดเงื่อนไข/มาตรการเฉพาะ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภค และตลาดโทรคมนาคม (เดลินิวส์)	

มติที่ประชุม (กสทช.)

1. ที่ประชุมเห็นชอบประเด็นการพิจารณาว่าการรวมธุรกิจกรณีนี้เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกับตามข้อ 8 ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 โดยนัยของผลตามข้อ 9 ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม และให้พิจารณาดำเนินการตามประกาศฉบับปี 2561 หรือไม่ โดยมีผลของการลงมติดังนี้

ที่ประชุมเสียงข้างมาก (ประธาน กสทช. และ กสทช. ต่อพงศ์ฯ) มีมติเห็นว่าการรวมธุรกิจในกรณีนี้ ไม่เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกันตามข้อ 8 ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 (ประกาศฉบับปี 2559) โดยนัยของผลตามข้อ 9 ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม (ประกาศฉบับปี 2561) และให้พิจารณาดำเนินการตามประกาศฉบับปี 2561 โดยรับทราบการรวมธุรกิจและเมื่อ กสทช. ได้รับรายงานการรวมธุรกิจแล้ว กสทช. มีอำนาจกำหนดเงื่อนไข/มาตรการเฉพาะตามข้อ 12 ของประกาศฉบับปี 2561

ที่ประชุมเสียงข้างน้อย (รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ศุภชลาศัย และศาสตราจารย์ ดร. พิรงรอง รามสูต) มีมติเห็นว่าการกรณีนี้เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกันและให้พิจารณาดำเนินการพิจารณาตามข้อ 8 ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดย กสทช. อาจสั่งห้ามการถือครองกิจการหรือกำหนดมาตรการเฉพาะตามหมวด 4 ของประกาศดังกล่าว

กสทช. พลอากาศโท ดร. ธนพันธุ์ฯ ของดออกเสียง เนื่องจากยังมีประเด็นปัญหาการตีความในแง่กฎหมายจึงยังไม่สามารถพิจารณาได้อย่างชัดเจนจึงงดออกเสียง โดยจะขอทำบันทึกในภายหลัง

อนึ่ง เนื่องจากการลงมติที่ประชุมดังกล่าวข้างต้นมีคะแนนเสียงเท่ากัน ดังนั้น ประธานที่ประชุมได้ใช้อำนาจตามข้อ 41 ของระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุม กสทช. พ.ศ. 2555 ออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

2. ที่ประชุมพิจารณาข้อกังวล (Point of concern) จำนวน 5 ข้อ และเห็นชอบ เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

2.1 ข้อกังวลเรื่องอัตราค่าบริการและสัญญาการให้บริการ มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

1) การกำหนดเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย

ก. อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ 12 โดยใช้วิธีการเฉลี่ยราคาใหม่ ด้วยการถ่วงน้ำหนักตามจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละรายการส่งเสริมการขาย (WEIGHTED AVERAGE) ภายใน 90 วันหลังจากมีการรวบรวม)

- ข. ให้มีทางเลือกของราคาที่แยกรายบริการเพื่อให้เป็นทางเลือก
 - ค. ให้นำส่งข้อมูลต้นทุนและข้อมูลที่เป็นโดยให้มีหน่วยงานตรวจสอบ
 - ง. ให้ผู้แจ้งการรวมธุรกิจประกาศให้ผู้ให้บริการรับทราบ เพื่อมีการตรวจสอบและมีบทลงโทษกรณีทำไม่ได้ เช่น ปรับเป็นจำนวนร้อยละของรายได้ หรือปรับเป็นขั้นบันได และเพิกถอนใบอนุญาต
- 2) การกำหนดราคาค่าบริการ โดยใช้ราคาเฉลี่ยทางเศรษฐศาสตร์ (Average Cost Pricing)
- ก. ให้นำส่งข้อมูลตามประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2564 ให้ครบถ้วน โดยให้แยกรายละเอียดเป็นรายเดือน และนำส่งสำนักงาน กสทช. ทุก 3 เดือน หรือเมื่อ กสทช. ร้องขอ เพื่อใช้ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และนำมาคำนวณหาต้นทุนรวมเฉลี่ย ซึ่งเป็นราคาในตลาดที่มีการแข่งขัน (Average Cost Pricing) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (MC) ที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง
 - ข. จัดให้มีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญด้านการสอบทาน (Verify) ข้อมูลโครงสร้างต้นทุน อัตราค่าบริการ หรือข้อมูลด้านอัตราต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในต่างประเทศไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยให้ กสทช. เป็นผู้กำหนด และให้ผู้ยื่นคำร้องรวมธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการจัดหาและจัดจ้างที่ปรึกษา ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีความเกี่ยวข้อง เชื้อมโยง หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมกับผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจ เพื่อสอบทาน (Verify) ความถูกต้องของข้อมูลตามข้อ (ก) ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และนำมาคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ย (AC) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (MC) ที่ถูกต้องของแต่ละรายบริการ เช่น บริการเสียง บริการข้อมูล บริการส่งข้อความ เป็นต้น เมื่อมีการรวมธุรกิจให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน
 - ค. จัดให้มีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญเช่นเดียวกับข้อ (ข) เพื่อทำหน้าที่สอบทาน (Verify) ความถูกต้องของข้อมูลตามข้อ (ก) ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และนำมาคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ย (AC) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (MC) ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันของแต่ละรายบริการ เช่น บริการเสียง บริการข้อมูล บริการส่งข้อความ เป็นต้น ปีละ 4 ครั้ง (รายไตรมาส) โดยต้องจัดให้มีที่ปรึกษาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือตลอดระยะเวลาอายุใบอนุญาตสิ้นสุดลงในกรณีที่อายุใบอนุญาตน้อยกว่า 10 ปี โดยให้ กสทช. เป็นผู้กำหนด และให้ผู้ยื่นคำร้องรวมธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการจัดหาและจัดจ้างที่ปรึกษา ทั้งนี้ ที่ปรึกษา

จะต้องไม่มีความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยง หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมกับผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจ

- ง. จะต้องมีการกำหนดและแสดงอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แยกตามรายบริการ (Unbundle) เช่น บริการเสียง บริการข้อมูล บริการส่งข้อความ เป็นต้น หรือการส่งเสริม การขายแบบแยกขายบริการ (Unbundle Package) เพื่อให้ผู้ใช้บริการปลายทางได้รับทราบก่อน โดยให้กำหนดอัตราค่าบริการตามต้นทุนเฉลี่ยรายบริการ (Average Cost Pricing) โดยคิดราคาตามที่มีการใช้งานจริง โดยจะต้องไม่มีการกำหนดการซื้อบริการขั้นต่ำไว้ ทั้งนี้ การกำหนดอัตราตามต้นทุนเฉลี่ยรายบริการ (Average Cost Pricing) ให้นำไปใช้กับกรณีค่าบริการส่วนเกินที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรายการส่งเสริมการขายแบบแยกขายบริการ (Unbundle Package) และการส่งเสริมการขายแบบรวมรายบริการ (Bundle Package) ด้วย
- จ. จะต้องจัดช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ครอบคลุมและง่ายต่อการเลือกซื้อ เปลี่ยนแปลง (เพิ่ม ลด) การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการปลายทาง โดยปราศจากข้อจำกัด ทั้งนี้ ต้องแสดงรายละเอียดของบริการ อัตราค่าบริการแยกตามรายบริการ หรืออัตราค่าบริการแบบส่งเสริมการขาย ตลอดจนวิธีการ เงื่อนไขการเลือกใช้บริการไว้โดยชัดแจ้ง และเป็นปัจจุบัน

3) การคงทางเลือกของผู้บริโภค การกำหนดให้บริษัท TUC และ บริษัท DTN ยังคงแบร์นด์การให้บริการแยกจากกัน เป็นระยะเวลา 3 ปี

4) สัญญาการให้บริการ บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องคงไว้ซึ่งเงื่อนไขของสัญญาและข้อตกลงระหว่างบริษัทและผู้ให้บริการ รวมถึงผลประโยชน์ที่ได้รับตามที่ได้มีการทำสัญญาหรือข้อตกลงไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา เว้นแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นคุณหรือเป็นประโยชน์และได้รับการยินยอมจากผู้ให้บริการแล้ว

5) การประชาสัมพันธ์การให้บริการเพื่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ภายหลังการรวมธุรกิจ บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการคงไว้ซึ่งคุณภาพในการให้บริการและค่าบริการที่เป็นธรรม และจะต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการหลังการรวมธุรกิจ โดยสำนักงาน กสทช. อาจกำหนดแนวทางและระยะเวลาการดำเนินการ รวมถึงเงื่อนไขในการปฏิบัติในเรื่องการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริษัท TUC และบริษัท DTN ดำเนินการต่อไป

2.2 ข้องกังวล อุปสรรคการเข้าสู่ตลาด - ขาดประสิทธิภาพการแข่งขัน และการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

1) เงื่อนไขบังคับก่อน (Ex Ante)

- ก. ให้ผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจจัดทำแผนการจัดให้มีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) โดยจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้
- (1) จัดให้มีหน่วยธุรกิจเพื่อให้บริการโครงข่ายแก่ผู้ให้บริการ MVNO โดยมีการแยกการบริหารจัดการ ระบบบัญชี ออกจากหน่วยธุรกิจหลักที่เกิดขึ้นจากการรวมธุรกิจในครั้งนี้
- (2) จัดให้มีระบบการให้บริการโครงข่ายที่พร้อมรองรับการเข้าใช้บริการโครงข่ายสำหรับผู้ให้บริการ MVNO ภายหลังจากมีการรวมธุรกิจโดยทันที
- อนึ่งการดำเนินการตาม (1) และ (2) จะต้องมีความพร้อมในการดำเนินงานทันทีเมื่อเกิดการรวมธุรกิจ

ข. ให้ผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจ ผู้รับใบอนุญาตจากการรวมธุรกิจ ตลอดจนบริษัทที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุม จัดให้มีแผนการแยกการบริหารจัดการ ระบบบัญชี สำหรับให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่กับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยให้เสนอแผนดังกล่าวต่อ กสทช. ก่อนการรวมธุรกิจ

2) มาตรการเฉพาะภายหลังการรวมธุรกิจ (Ex Post)

- ก. ผู้รับใบอนุญาตที่เกิดขึ้นจากการรวมธุรกิจตลอดจนบริษัทย่อยที่อยู่ภายใต้การควบคุม ต้องดำเนินการให้ผู้รับใบอนุญาต MVNO สามารถใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นได้เช่นเดียวกับตนเอง
- ข. ผู้รับใบอนุญาต MVNO จะต้องได้รับสิทธิในการใช้บริการจากคลื่นความถี่ในทุกย่านของผู้รวมธุรกิจที่มีสิทธิในการใช้งานทั้งสิทธิทางตรงและสิทธิที่ได้รับช่วงมาภายใต้มาตรฐานเทคโนโลยีเดียวกัน
- ค. การเข้าใช้บริการโครงข่ายสำหรับผู้รับใบอนุญาต MVNO จะต้องได้รับการประกันสิทธิ ในการได้รับบริการภายใต้คุณภาพการให้บริการ (QoS) ตามมาตรฐานการให้บริการที่ กสทช. กำหนด
- ง. จะต้องไม่ปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้ได้รับใบอนุญาต MVNO อันเกิดมาจากเหตุผลความไม่เพียงพอของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด
- จ. จะต้องพร้อมให้ผู้รับใบอนุญาต MVNO ที่ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถเริ่มให้บริการได้ภายใน 60 วันนับตั้งแต่วันที่ขอเข้าใช้บริการ
- ฉ. บริษัท TUC และ DTN จะต้องจัดให้มีบริการโครงข่ายโทรคมนาคม โดยมีขนาดความจุ (Capacity) อย่างน้อยร้อยละ 20 ของโครงข่ายโทรคมนาคมทั้งหมด

ของตนเองให้แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือนที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกันกับบริษัท TUC และ DTN เมื่อมีคำขอรับบริการดังกล่าว

- ข. อัตราค่าตอบแทนการขายส่งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้ให้บริการ MVNO ให้ไม่เกินอัตราค่าบริการที่เสนอขายเฉลี่ยต่อหน่วยของแต่ละบริการตามสิทธิการใช้งานของทุกรายการส่งเสริมการขายหักด้วยอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของอัตราค่าบริการที่เสนอขายเฉลี่ยต่อหน่วยของราคาขายปลีกสำหรับบริการแบบส่งเสริมการขาย (Bundle Package) หรือราคาเฉลี่ยขายต่อหน่วยสำหรับรายบริการ (Unbundle) ที่มีการใช้งานจริง (เช่น เสียง ข้อมูล บริการข้อความ เป็นต้น) (Retail – 30%) ที่ผู้รับใบอนุญาตหรือบริษัทย่อยที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุมของนิติบุคคลที่เกิดขึ้นจากการยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจในครั้งนี้ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการปลายทาง
- ข. ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จะต้องไม่กำหนดเพดานขั้นต่ำของการเข้าซื้อรายบริการ เช่น เสียง ข้อมูล บริการข้อความ เป็นต้น ของผู้รับใบอนุญาต MVNO ทั้งนี้ การเรียกเก็บค่าบริการให้เป็นไปตามการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง

2.3 ข้อกังวลคุณภาพการให้บริการ มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

1) บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องคงคุณภาพในการให้บริการดังนี้

ก. คุณภาพของสัญญาณในการให้บริการ

บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องไม่ลดคงจำนวนระบบสื่อสารสัญญาณ (cell sites) ของทั้งสองบริษัทลงจากเดิม เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานของบริการที่ให้ประชาชนได้รับให้ไม่ต่ำกว่าเดิม และจะต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานของบริการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม อย่างเคร่งครัด

ข. คุณภาพในการให้บริการลูกค้า

บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นจากการรวมธุรกิจเพื่อให้คุณภาพในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าเดิม เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการทั้งในส่วนของศูนย์บริการ และพนักงานรับสาย (Call center) รวมถึงขนาดพื้นที่ของศูนย์บริการลูกค้าที่สามารถรองรับการเข้ามาติดต่อของผู้ใช้บริการ

2) ความครอบคลุมของโครงข่าย บริษัท TUC และ/หรือบริษัท DTN จะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการประกอบกิจการด้วยเทคโนโลยี 5G ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน 3 ปี และร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน 5 ปีนับจากวันที่รวมธุรกิจ

2.4 ข้อกังวลการถือครองคลื่นความถี่/การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

1) การถือครองคลื่นความถี่ บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับใช้งานคลื่นความถี่ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม อย่างเคร่งครัด (การใช้คลื่นความถี่ตามมาตรา 41 วรรคสี่ มาตรา 44/1 และมาตรา 44/3 แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

2) การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน (Infrastructure Sharing) บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของตนเองในการประกอบกิจการโทรคมนาคม และจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของ กสทช. อย่างเคร่งครัด

2.5 เศรษฐกิจของประเทศ นวัตกรรมและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide)

1) ความครอบคลุมของโครงข่าย บริษัท TUC และ/หรือบริษัท DTN จะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการประกอบกิจการด้วยเทคโนโลยี 5G ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน 3 ปี และร้อยละ 90 ของประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน 5 ปีนับจากวันที่รวมธุรกิจ

2) จัดให้มีรายการส่งเสริมการขายในราคาต่ำเป็นพิเศษสำหรับผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสในสังคม โดยให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบอย่างทั่วถึง

3) เสนอแผนการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นรูปธรรมภายใน 60 วันหลังจากได้รับแจ้งเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ และเริ่มดำเนินการตามแผนภายใน 1 ปี

3. ที่ประชุมเห็นชอบกำหนดกลไกในการติดตามและประเมินผลการรวมธุรกิจ

3.1 การรายงานผลการประกอบธุรกิจ ภายใต้การดำเนินการตามกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขที่ได้รับจาก กสทช. ทุก 6 เดือน ในระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี

3.2 ภายหลังการรวมธุรกิจ หาก กสทช. พิจารณาหรือได้รับการร้องเรียนว่า มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือเหตุอันเป็นการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการ กิจการโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญทำให้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะไม่เหมาะสมหรือไม่มีประสิทธิภาพ กสทช. อาจระงับ ยกเลิก เพิ่มเติม หรือปรับปรุงเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะใหม่ก็ได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็น

4. ที่ประชุมมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. นำประเด็นไปหารือคณะอนุกรรมการที่ปรึกษากฎหมายของ กสทช. รวม 3 ประเด็น ได้แก่ เรื่องการเห็นชอบกลไกการขายหุ้นออกไปจนไม่มีอำนาจ

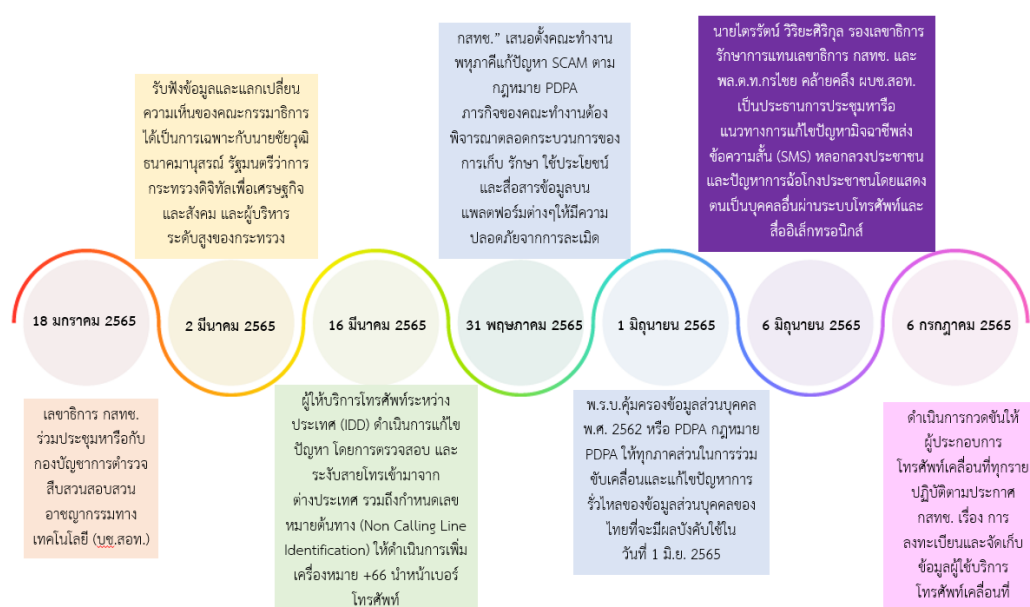
ในการควบคุมเชิงนโยบาย (Divestiture) เรื่องการรวมธุรกิจของบริษัท TUC และบริษัท DTN ในอนาคต และเรื่องร้องเรียนคุณสมบัติของที่ปรึกษาอิสระ (บริษัท หลักทรัพย์ฟินันซ่า จำกัด)

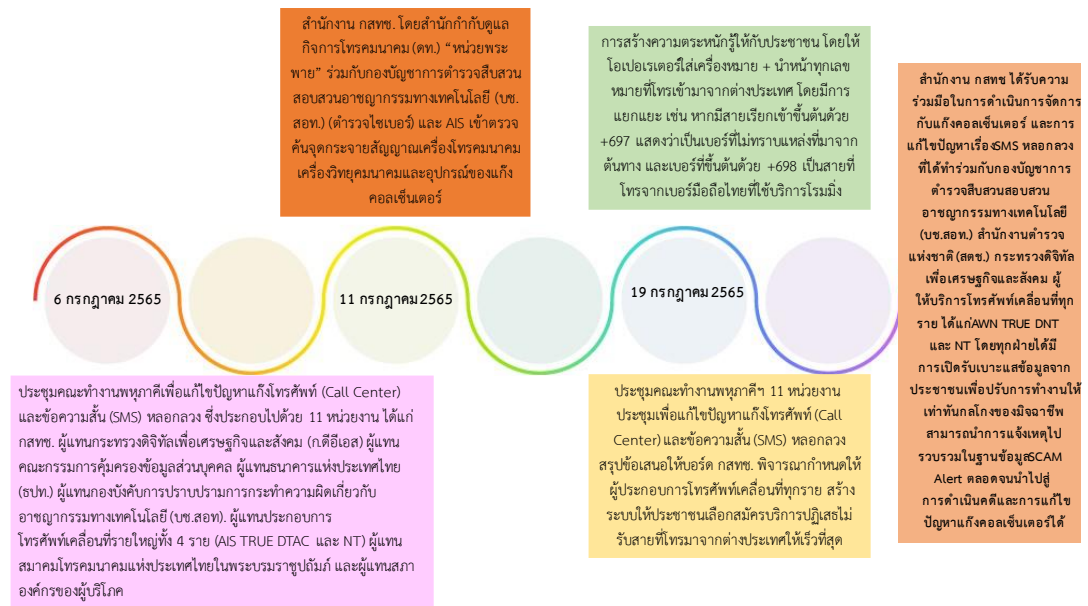
5. มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ไปศึกษาประกาศรวมธุรกิจปี 2561 และประกาศปี 2549

6. เห็นชอบในหลักการในการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อติดตามและประเมินผลการรวมธุรกิจตามประกาศปี 2561 ทั้งหมด

7. ให้สำนักงาน กสทช. และผู้แจ้งการรวมธุรกิจประกาศให้ผู้ใช้บริการรับทราบเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะตามที่มีมติ เพื่อมีการตรวจสอบและมีบทลงโทษกรณีทำไม่ได้ เช่น ปรับเป็นจำนวนร้อยละของรายได้ หรือปรับเป็นขั้นบันได และเพิกถอนใบอนุญาต

การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ SMS หลอกหลวง





ภาพที่ 4.1-11 Timeline เรื่อง การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ SMS หลอกหลวง

การแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และ SMS หลอกหลวง สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการจัดการปัญหามาอย่างต่อเนื่อง ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

18 มกราคม พ.ศ. 2565 เลขาธิการ กสทช. ร่วมประชุมหารือกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) นำโดย พล.ต.ท.กรไชย คล้ายคลึง ผบช.สอท. และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย ได้แก่ AIS TRUE DTAC และ NT เกี่ยวกับแนวทางการป้องกันปัญหา Call Center หลอกหลวง โดยสำนักงาน กสทช. ได้กำชับให้ผู้บริการต่อสาย VoIP ไปยังปลายทาง (Call Termination) ตรวจสอบการโทรที่มาจากต่างประเทศหากเบอร์ที่โทรมานั้นมีรูปแบบเป็นเบอร์โทรศัพท์บ้าน เบอร์พิเศษ 3 หลัก หรือเบอร์พิเศษ 4 หลักของประเทศไทยให้ตัดสายเพื่อไม่ให้ส่งต่อการโทรนั้นไปยังปลายทางในประเทศไทยและให้ผู้ให้บริการต่อสาย VoIP ไปยังปลายทาง (Call Termination) ต้องแสดงเบอร์โครงข่ายของตนเองหรือโครงข่ายที่ตนเองเข้าใช้ที่โทรศัพท์ที่รับสายปลายทางเท่านั้น รวมทั้งหากพบว่ามีโทรเข้าโดยส่งเบอร์ปลอมที่มิใช่เบอร์ของตนเองเข้ามาให้ตัดสายทันทีเพื่อเป็นการป้องกันการปลอมแปลงเบอร์โทรเข้ามา

2 มีนาคม พ.ศ. 2565 เลขาธิการ กสทช. มีการรับฟังข้อมูลและแลกเปลี่ยนความเห็นของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนว่ากระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และผู้บริหารระดับสูงของกระทรวง สรุปได้ว่า กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแล้ว กสทช. เป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่และงบประมาณ และยังมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาทิ ตำรวจ ธนาคารรวมถึงผู้ประกอบการ จึงอาจทำให้ประชาชนสับสนว่าจะต้องแจ้งหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานใด ในการนี้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงควรเป็นหน่วยงานหลักที่สามารถแก้ไขปัญหาได้เบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop

Service) เพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชนและไม่ทำให้เกิดความสับสนกับสังคม (สำนักเลขาธิการวุฒิสภา, 2565)

16 มีนาคม พ.ศ. 2565 ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD) ทั้ง 6 ราย ได้แก่ บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด บริษัทแอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด บริษัท โอทาโร่ เวิลด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัททรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดำเนินการการแก้ไขปัญหาแก๊ง Call Center หลอกหลวงอย่างเคร่งครัด โดยได้กำหนดมาตรการ ดังนี้

1. ระบุสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่มีรูปแบบของเบอร์ที่โทรเข้ามาเป็น เบอร์โทรศัพท์บ้าน เบอร์โทรศัพท์สั้น 3 หลัก และเบอร์โทรศัพท์สั้น 4 หลัก ของประเทศไทย ที่โทรมายังเลขหมายปลายทางของประเทศไทย
2. ระบุสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่มีรูปแบบของเบอร์ที่โทรเข้ามาเป็นรหัสโทรศัพท์ประจำประเทศ (Country Code) ที่สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ยังไม่ได้จัดสรรให้กับประเทศใด
3. ดำเนินการตรวจสอบสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่ผิดกฎหมาย ว่ามีการดัดแปลงเลขหมายหรือไม่ ด้วยระบบ Test Call Generator (TCG) อย่างต่อเนื่อง
4. ในกรณีที่สายโทรเข้ามาจากต่างประเทศไม่ได้มีการกำหนดเลขหมายต้นทาง (Non Calling Line Identification) ให้ดำเนินการเพิ่มเครื่องหมาย +66 นำหน้าเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ประชาชนทราบว่าสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศ

31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 กสทช. เสนอตั้งคณะทำงานพหุภาคีแก้ปัญหา SCAM ตามกฎหมาย PDPA ภารกิจของคณะทำงานต้องพิจารณาตลอดกระบวนการของการเก็บ รักษา ใช้ประโยชน์ และสื่อสารข้อมูลบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัยจากการละเมิด ผู้ประกอบการโทรคมนาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแสวงหาแนวทางเชิงรุกในการป้องกันมากกว่าจะมาเยียวยาแก้ไขปัญหาทีหลัง โดยเป็นไปได้ทั้งแนวทางทางเทคโนโลยีที่ออกแบบเพื่อคุ้มครองสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy by Design) การบริหารจัดการระบบและข้อมูล การดำเนินการทางกฎหมาย และการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ต่อสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

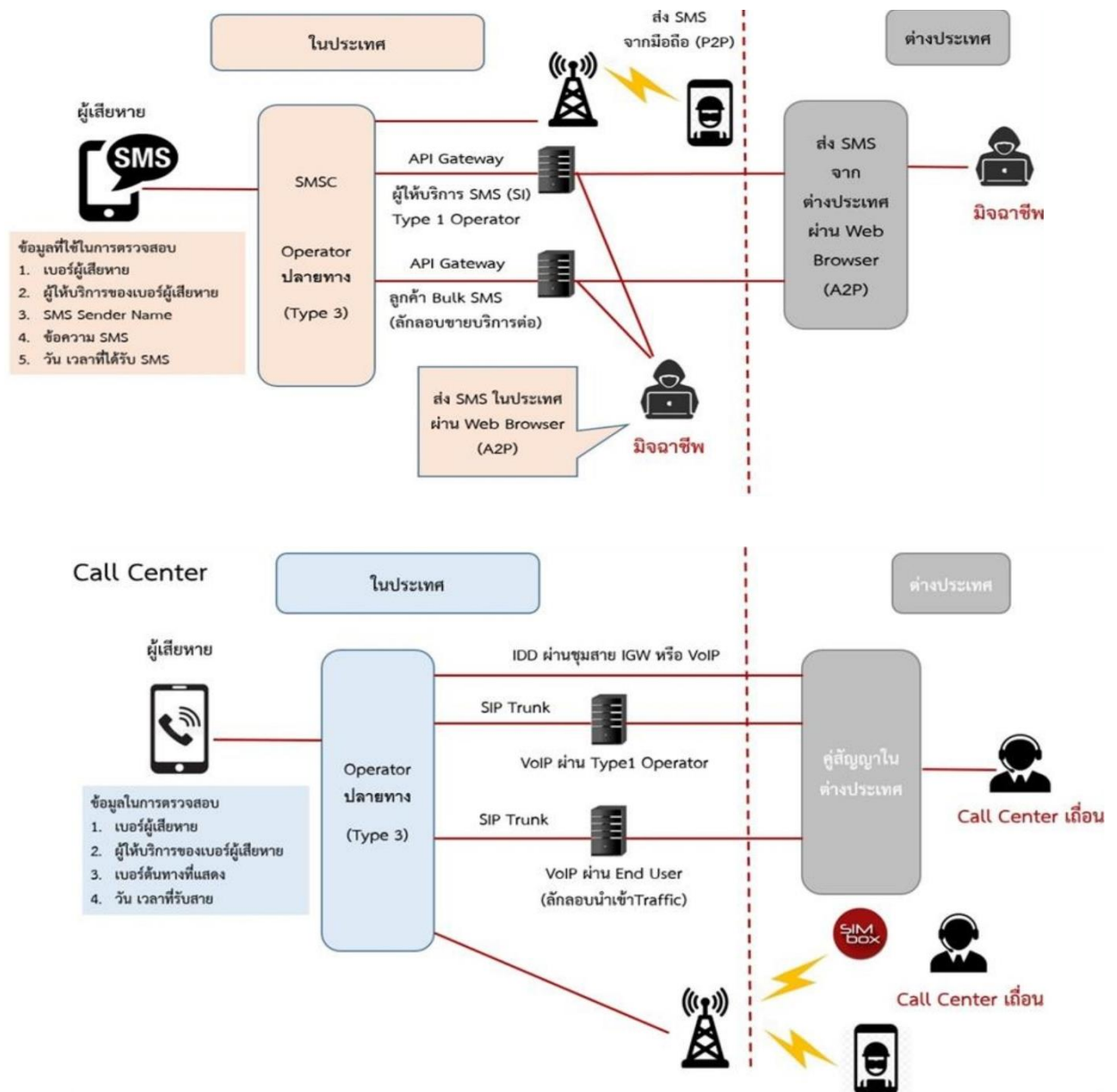
6 มิถุนายน พ.ศ. 2565 มีการประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาฉ้อโกงส่งข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน และปัญหาการฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นบุคคลอื่นผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แก๊ง Call Center) โดยนายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการรักษาการแทนเลขาธิการ กสทช. และ พล.ต.ท.กรไชย คล้ายคลึง ผบ.ช.สอท. เป็นประธานการประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาฉ้อโกงส่งข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน และปัญหาการฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นบุคคลอื่นผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แก๊ง Call Center) ซึ่งสำนักงาน กสทช. และกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พร้อมด้วยผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร่วมประชุมหารือและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา โดยที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาในหลากหลายประเด็น อาทิ การติดตามการดำเนินการเพิ่มเครื่องหมาย “+697” แนวทางการประสานงานเพื่อจัดส่งข้อมูลของผู้กระทำความผิด การควบคุมจำนวนการลงทะเบียน การจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การจัดตั้งคณะทำงานร่วมกัน และการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) เพื่อติดตามสถานการณ์และแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

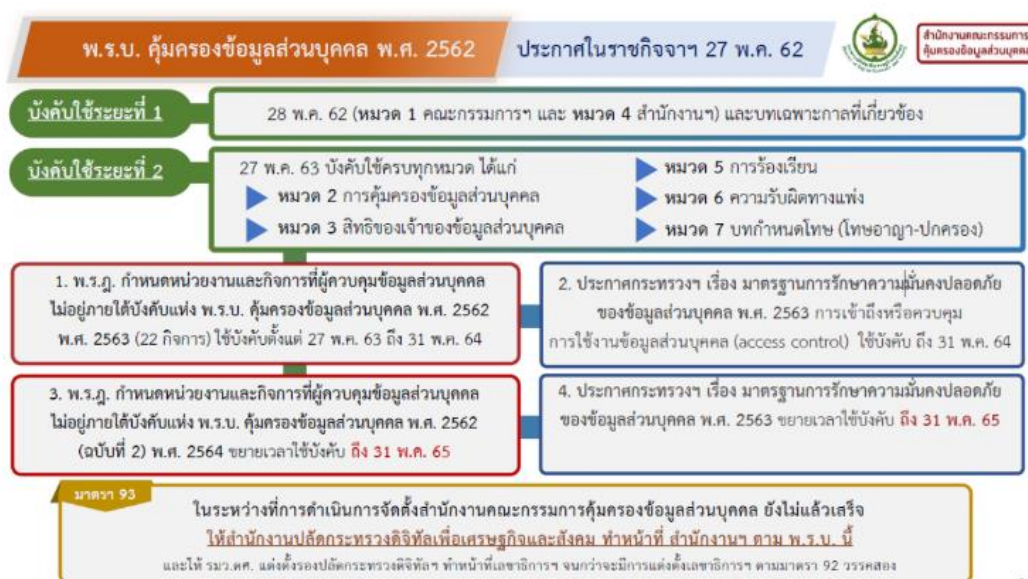
6 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ดำเนินการกวดขันให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียนและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งหากใช้บัตรประชาชนใบเดียวลงทะเบียนเป็นจำนวนมากกว่า 5 เลขหมายจะต้องไปแสดงตนที่ศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการขายนำไปใช้ในการหลอกลวงประชาชนให้เกิดความเดือดร้อนและก่อให้เกิดความเสียหายเสียทรัพย์สิน

11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. โดยสำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ดท.) “หน่วยพระพาย” ร่วมกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) (ตำรวจไซเบอร์) และ AIS เข้าตรวจค้นจุดกระจายสัญญาณเครื่องโทรคมนาคม เครื่องวิทยุคมนาคม และอุปกรณ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ที่ใช้ในการหลอกลวงประชาชนซึ่งถือเป็นวาระเร่งด่วนและวาระแห่งชาติ จำนวน 14 แห่ง

19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ประชุมคณะทำงานพหุภาคีฯ 11 หน่วยงานประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง สรุปข้อเสนอให้คณะกรรมการ กสทช. พิจารณากำหนดให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย สร้างระบบให้ประชาชนเลือกสมัครบริการปฏิเสธไม่รับสายที่โทรมาจากต่างประเทศให้เร็วที่สุด ยังเน้นย้ำความสำคัญของการสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน โดยให้โอเพอร์เรเตอร์ใส่เครื่องหมาย + นำหน้าทุกเลขหมายที่โทรเข้ามาจากต่างประเทศ โดยมีการแยกแยะ เช่น หากมีสายเรียกเข้าขึ้นต้นด้วย +697 แสดงว่าเป็นเบอร์ที่ไม่ทราบแหล่งที่มาจากต้นทาง และเบอร์ที่ขึ้นต้นด้วย +698 เป็นสายที่โทรจากเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่ใช้บริการโรมมิ่ง (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)



ภาพที่ 4.1-12 รูปแบบการหลอกลวงของมิจฉาชีพด้วยการส่งข้อความสั้นหลอกลวงประชาชน และรูปแบบการฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นบุคคลอื่นผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (รายงานประจำปี 2565 สำนักงาน กสทช.)

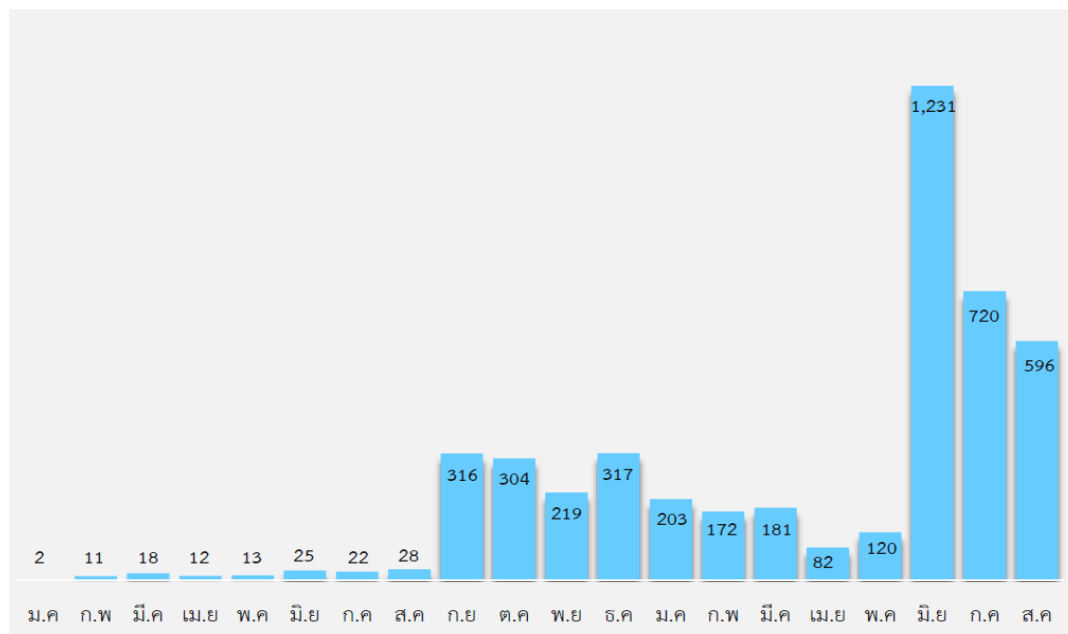


ภาพที่ 4.1-13 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นายชัยวุฒิ ธนาคมานุสรณ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ข้อมูลยืนยันว่าจะบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 แต่อาจกำหนดยกเว้นหรือเลื่อนการบังคับใช้กับบางกลุ่มออกไปก่อน ซึ่งได้แก่หน่วยงานรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้มีความพร้อมในการคุ้มครองข้อมูลของประชาชนอย่างสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนั้นประชาชนจะได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสามารถร้องเรียนและขอให้ชดเชยค่าสินไหมทดแทน ส่วนหน่วยงานรัฐและเอกชน จะมีมาตรฐานการจัดเก็บใช้หรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล ส่งเสริมการดำเนินการและทำธุรกิจเกี่ยวกับข้อมูล สร้างความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกิจระหว่างประเทศ

นอกจากนี้ กสทช. ได้จัดทำโครงการจ้างที่ปรึกษาและพัฒนาระบบ/กระบวนการเพื่อรองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA Compliance) ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2565 ส่งผลให้ปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการการแจ้งและการขอความยินยอมข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 ระบบ เพื่อรองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) รวมทั้งได้จัดการประชุมหน่วยงานภายในสำนักงานฯ เพื่อชี้แจงความพร้อมการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2565 ตลอดจนได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตร Personal Data Protection Act :

PDPA Compliance ให้แก่บุคลากรสำนักงาน กสทช. จำนวน 3 หลักสูตรซึ่งได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว พร้อมทั้งสำนักงานฯ จะจัดให้มี Clinic for PDPA Consultation ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และตอบข้อซักถามที่เกี่ยวข้องต่อไป



ภาพที่ 4.1-14 สถิติปัญหาที่อาจเข้าข่าย SMS/โทรหลอกลวงระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2564 - 31 สิงหาคม พ.ศ. 2565 รวมทั้งหมด 4,592 เรื่อง (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)

สำหรับการสร้างการรับรู้แก่ประชาชน สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านหลายช่องทาง



ภาพที่ 4.1-15 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนระวังการถูกลอกลงจากมิจจาซีฟ

การแก้ไขปัญหาสัญญาณรบกวนระบบติดตามเรือผ่านดาวเทียม (Vessel Monitoring System: VMS)

ปัญหานี้เกิดจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 5G คลื่นความถี่ย่าน 700 MHz ของบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด และบริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด วันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 จึงได้มีการหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

การตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม

สำนักงานฯ ได้ดำเนินการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมและวิทยุคมนาคมอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังคงมีประชาชนหรือบุคคลทั่วไป ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งผู้จำหน่ายและผู้ใช้งานเครื่องวิทยุคมนาคม ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องวิทยุคมนาคมที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องได้รับใบอนุญาต หรือเครื่องวิทยุคมนาคมที่ต้องได้รับใบอนุญาตก่อนจำหน่ายหรือใช้งาน ตามที่กฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคมกำหนดไว้ เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) ดำเนินการตรวจสอบการจำหน่ายเครื่องวิทยุคมนาคมของร้านค้าออนไลน์ หรือร้านค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ พบว่า บริษัท ดี ดี จำกัด ได้มีการจำหน่ายเครื่องวิทยุคมนาคมหลากหลายประเภทที่เข้าข่ายเป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

มาตรการเยียวยาประชาชนผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของผู้ประกอบการ

วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (รักษาการแทน เลขาธิการ กสทช.) ได้มีหนังสือเรียกบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด หรือ AIS เข้ามาให้ข้อมูลกรณีโครงข่ายของ AIS ล่มเมื่อเวลาประมาณ 07.30 – 08.30 น. เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 อันส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ เพื่อรับทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น รวมถึงการแก้ไขปัญหาและมาตรการเยียวยาต่อประชาชนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. กำกับดูแลเพื่อให้การให้บริการโทรคมนาคมเป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานเองคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และประกาศ กสทช. เรื่อง เงื่อนไขมาตรฐานในการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม สำนักงานฯ ได้กำชับให้ AIS เร่งแก้ไขให้เน็ตเวิร์กกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ และได้กำชับให้บริษัทฯ ดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และปรับปรุงโครงข่ายโทรคมนาคมให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโทรคมนาคม หากเกิดเหตุขัดข้องต้องเร่งดำเนินการแก้ไขทันที พร้อมเยียวยาประชาชนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟเบอร์บรอดแบนด์ กิกะไฟเบอร์บรอดแบนด์ในประเทศไทย (Giga Thailand White Paper: Fiber Broadband Acceleration)

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบันและอนาคต เมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. โดยความร่วมมือของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ริเริ่มโครงการความร่วมมือใน

การส่งเสริมผลักดันและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ไฟเบอร์บรอดแบนด์ในประเทศไทย ได้จัดทำ เอกสารเสนอแนะ เรื่องกิกะไฟเบอร์บรอดแบนด์ในประเทศไทย (Giga Thailand White Paper: Fiber Broadband Acceleration) โดยมุ่งหมายให้ภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกันสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ประจำที่ด้วยความเร็วระดับกิกะบิต รองรับการใช้งาน แอปพลิเคชันและเทคโนโลยีแห่งอนาคตที่ต้องการใช้แบนด์วิธในปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดแนวทางในการพัฒนา การเสนอแนะนโยบายและคำแนะนำเชิงเทคนิคสำหรับการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานด้านกิกะไฟเบอร์ (Giga Fiber) ที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำทางด้านดิจิทัล และเป็น รากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างทั่วถึงและยั่งยืนต่อไป (ข้อมูลจาก ข่าว ประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

การติดตามการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำนักงาน กสทช. จะได้รับการร้องขอจากประชาชน ความเดือดร้อนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ ขั้นพื้นฐาน จึงได้ดำเนินการแก้ไข เมื่อวันที่ 3 – 5 มิถุนายน พ.ศ. 2565 นายสุทธิศักดิ์ ตันตะโยธิน รองเลขาธิการ กสทช. และผู้ที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ติดตามการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน พื้นที่หมู่บ้านห้วยมะเกลือ อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย ตามที่มีประชาชนร้องขอความช่วยเหลือจาก การไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตใช้ ทำให้ได้รับความเดือดร้อนที่ไม่สามารถเข้าถึง บริการขั้นพื้นฐานได้ผ่านคณะกรรมการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ สภา ผู้แทนราษฎร สำนักงาน กสทช. จึงได้ประสานกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และหน่วยงาน เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือประชาชนในการติดตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ดังกล่าว เพื่อให้ ประชาชนสามารถใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงทาง การศึกษา การสาธารณสุข รวมถึงการช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ ได้สะดวกมากขึ้น (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ระบบ USO

สำนักงาน กสทช. ได้ทำการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ระบบ USO ให้กับพื้นที่ห่างไกลในโซน C และ C+ เช่น ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ระบบ USO ในการทำงานของระบบ Telemedicine/ Telehealth ช่วยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขให้กับคนไข้โดยตรง แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สามารถติดตามอาการของผู้ป่วย สอบถามพูดคุย สั่งยาตามอาการได้ แม้จะอยู่ในที่ห่างไกลกัน ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายของการดูแลรักษาโดยเฉพาะผู้ป่วยกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้ป่วยติดเตียง มะเร็งขั้นสุดท้าย

การดำเนินงานของศูนย์ USO ในช่วงที่ผ่านมาเนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ได้มีการเปิดการเรียนออนไลน์ร่วมด้วยซึ่งในช่วงที่มีการเรียนออนไลน์ได้มีการใช้

บริการของศูนย์ USO Net ในการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับครูประจำชั้นในการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดีเยี่ยมเนื่องจากมีความเสถียรของสัญญาณ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสอนการใช้งานและการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่จะมาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดทำสื่อการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี ในวันเสาร์ - อาทิตย์ ใช้ศูนย์ USO เป็นสถานที่ในการฝึกอบรมให้กับประชาชนในพื้นที่ที่สามารถประยุกต์ใช้โปรแกรม Canva ไปต่อยอดในการใช้งานได้ เช่น การออกแบบเมนูร้านอาหารการออกแบบป้ายไวนิล เป็นต้น และเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ USO มีประสิทธิภาพมากขึ้นควรมีการร่วมมือกันระหว่างกรมการสถานศึกษาและโรงเรียนในการพัฒนาและนำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์และยกระดับให้โรงเรียนเป็นศูนย์กลาง ให้นักเรียนที่มาใช้ประโยชน์จากศูนย์ USO

ในช่วงปี 2565 ยังอยู่ระหว่างการใช้งบจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2565) กำหนดให้มีระยะเวลาการดำเนินการ 1 ปี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑	จัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อมิตินะสงคม	๕,๐๐๐ ล้านบาท
	กลยุทธ์ที่ ๑ ระบบโทรคมนาคมเพื่อสาธารณะสุข	๔,๐๐๐ ล้านบาท
	กลยุทธ์ที่ ๒ ระบบโทรคมนาคมเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในสังคม	๑,๐๐๐ ล้านบาท
ยุทธศาสตร์ที่ ๒	สนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการกิจโทรคมนาคมพื้นฐาน	๓,๐๐๐ ล้านบาท
	กลยุทธ์ที่ ๑ ระบบโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๒,๐๐๐ ล้านบาท
	กลยุทธ์ที่ ๒ ระบบโทรคมนาคมเพื่อความมั่นคง	๑,๐๐๐ ล้านบาท
รวมประมาณการค่าใช้จ่าย		๘,๐๐๐ ล้านบาท

ภาพที่ 4.1-16 แผนการจัดให้มีบริการ USO ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)

นอกจากนี้ ดำเนินโครงการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการ USO เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ค่าธรรมเนียม USO) ในรูปแบบ Web application ที่สามารถทำงานสอดคล้องตามประกาศจัดเก็บรายได้ รวมถึงสามารถบูรณาการฐานข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกับระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการตามแผน (รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565))

จากรายงานประจำปี 2565 พบว่า แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) จะครบกำหนดระยะเวลาการดำเนินการในวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจ USO เป็นไปอย่างต่อเนื่อง กสทช. อยู่ระหว่างการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2566-2570)

จากการที่ได้จัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) จำนวน 3,920 หมู่บ้าน และโครงการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) จำนวน 15,735 หมู่บ้าน ซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องนับแต่ปี 2561 เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้เป็นไปโดยทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรมทั้งในมิติ เชิงพื้นที่และมิติเชิงสังคม อันจะนำมาซึ่งการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ครู นักเรียน คนชรา ผู้ป่วย และกลุ่มเปราะบางที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ฯ โดยปัจจุบันได้เปิดให้บริการครบถ้วนแล้วจำนวน 19,655 หมู่บ้าน (29,748 จุดบริการ) และเป็นการให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายต่อเนื่อง 5 ปี (2565 – 2569) ซึ่งโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 จัดหาอุปกรณ์ ติดตั้ง และทดสอบความพร้อมก่อนให้บริการฯ ระยะที่ 2 เปิดให้บริการต่อเนื่องเป็นเวลา 5 ปี และระยะที่ 3 ดำเนินการส่งมอบอุปกรณ์บริการหลังครบระยะการให้บริการ ปัจจุบันปี 2565 ได้จัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และเปิดให้บริการแล้วจำนวน 4,697 จุดบริการ และได้จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแล้ว จำนวน 4,883 จุดบริการ ได้แก่ การให้บริการ Wi-Fi หมู่บ้าน ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Net) ห้องบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Wrap) Wi-Fi โรงเรียน และ Wi-Fi โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต.)

โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) จำนวน 15,732 หมู่บ้าน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การจัดหาอุปกรณ์ ติดตั้ง และทดสอบความพร้อมก่อนให้บริการฯ ระยะที่ 2 เปิดให้บริการต่อเนื่องเป็นเวลา 5 ปี และระยะที่ 3 ดำเนินการส่งมอบอุปกรณ์บริการหลังครบระยะการให้บริการ ปัจจุบันปี 2565 ได้จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแล้วจำนวน 20,168 จุดบริการ ได้แก่ การให้บริการ Wi-Fi หมู่บ้าน ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Net) ห้องบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Wrap) Wi-Fi โรงเรียน และ Wi-Fi โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต.) ขณะนี้อยู่ระหว่างการให้บริการระยะที่ 2 โดยเปิดให้บริการต่อเนื่องเป็นเวลา 5 ปี ตามแผนที่กำหนด

การจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดิน

ในปี 2565 นี้ สำนักงาน กสทช. ตั้งเป้าจัดระเบียบสายสื่อสารทั่วประเทศระยะทางรวมประมาณ 2,800 กม. โดยแบ่งเป็นพื้นที่กรุงเทพมหานคร ระยะทางประมาณ 800 กม. และดำเนินการในพื้นที่ภูมิภาคอีกประมาณ 2,000 กม. ซึ่งในกรุงเทพมหานครจะเร่งดำเนินการในกลุ่มเร่งด่วนก่อน โดยคัดเลือกจากเขตพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น 16 เขต ทั้งนี้ การจัดระเบียบสายสื่อสารเป็นการดำเนินการร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย และผู้ประกอบการเจ้าของสายสื่อสาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่และความปลอดภัยของประชาชน (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

การส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคม

กสทช. มีการตั้งคณะอนุกรรมการการจัดให้มีบริการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม พื้นฐานโดยทั่วถึงและเสมอภาค สำหรับคนพิการ ผู้มีความต้องการที่หลากหลาย และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อสร้างกลไกการแก้ปัญหาได้โดยตรง และเป็นตัวแทนรัฐบาลไทยไปประชุมที่ประเทศวันดาในงาน World Telecommunication Development Conference (WTDC) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมและ ICT ที่เป็นหน่วยงานหลักในการลดช่องว่าง ซึ่งได้ร่วมแสดงปณิธานและให้คำมั่นสัญญาว่าเราให้ความสำคัญกับการดำเนินการขยายการเชื่อมโยง Digital Inclusion มาสู่ชุมชนและกลุ่มคนที่การเข้าถึงยากที่สุด เพื่อทำให้เกิดการเชื่อมต่อที่มีความหมายและเป็นครั้งแรกที่มีตัวแทนคนพิการเข้าไปในการประชุม ITU (ข้อมูลจาก ข่าวประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช., 2565)

การดำเนินการด้านอื่น ๆ ของสำนักงาน กสทช. ปี 2565

กสทช. ได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางาน รวมถึงแก้ไขปัญหาในการบริหารกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งการดำเนินงานตามภารกิจและการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ ด้วยดำเนินการสนับสนุนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยได้มีการส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมตามแผนการดำเนินงาน การเป็นเจ้าภาพจัดประชุมระหว่างประเทศ และการจัดงานเลี้ยงรับรองในประเทศเพื่อสนับสนุนการสมัครรับเลือกตั้งตำแหน่งสมาชิกสภาบริหาร (ITU Council) ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้ประโยชน์จากกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือด้านโทรคมนาคมแก่ประเทศกำลังพัฒนาต่อไป (รายงานการติดตาม

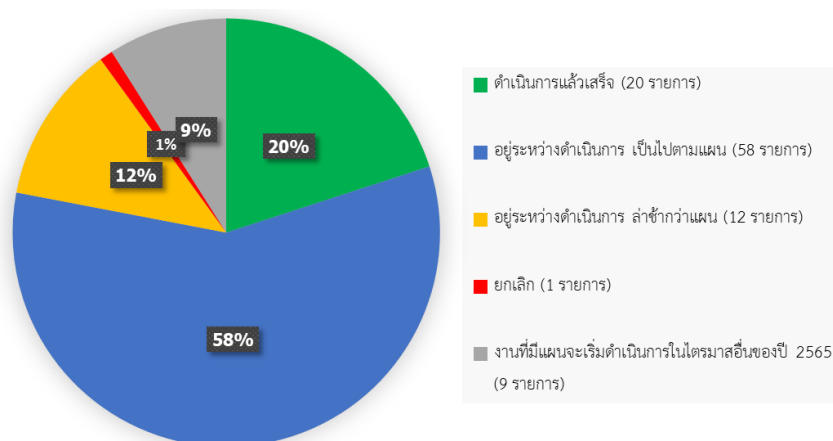
ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 2 (เดือนเมษายน - มิถุนายน 2565))

กสทช. ดำเนินโครงการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ในประเทศไทย แล้วเสร็จ โดยมีรายงานผลการศึกษาศึกษาการสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มในประเทศไทย ซึ่งนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ประเทศไทย เชื่อมโยงร่วมกับข้อมูลการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ผ่านระบบรายงานสารสนเทศเชิงวิเคราะห์ Microsoft Power BI ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้บุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องค้นหาข้อมูลฯ โดยสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. จะนำไปใช้เชื่อมโยงฐานข้อมูลของบริการดิจิทัลแพลตฟอร์มร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร ต่อไปในอนาคต (รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565))

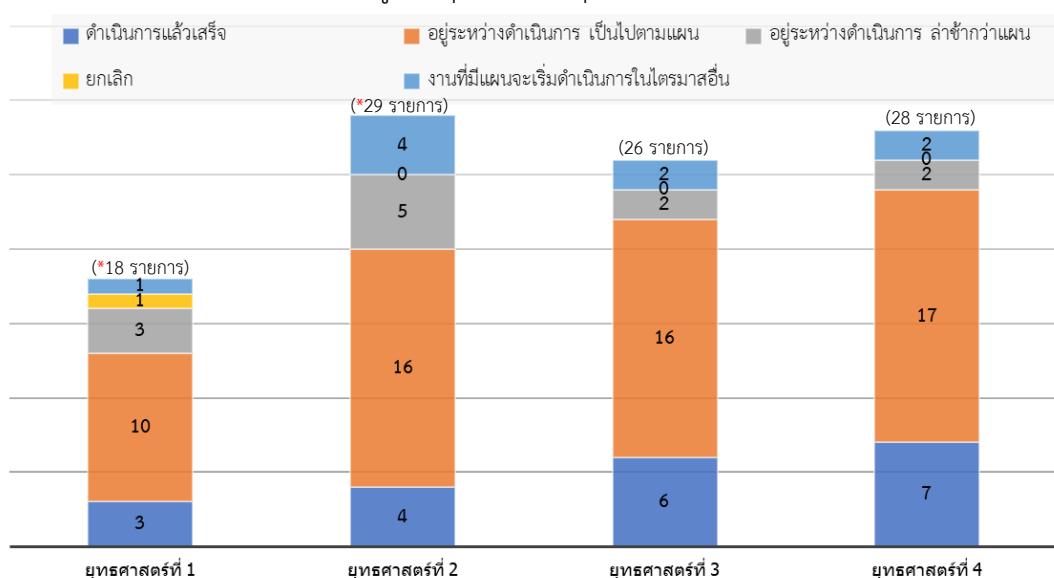
กสทช. ดำเนินการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะในการกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ภารกิจในการกำกับดูแลกิจการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจอันดีและถูกต้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ เป็นต้น (รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565))

สรุปผลการดำเนินงานของ กสทช. ประจำปีไตรมาสที่ 2 ปี 2565

สรุปสถานะดำเนินงานข้อมูลสิ้นสุด ณ ไตรมาสที่ 2 ภายใต้แผนปฏิบัติการ 2565
(จำนวน 100 รายการ)



แผนภาพแสดงสถานะความก้าวหน้าการดำเนินงานโดยจำแนกตามยุทธศาสตร์
(ข้อมูลสิ้นสุด ณ 30 มิถุนายน 2565)

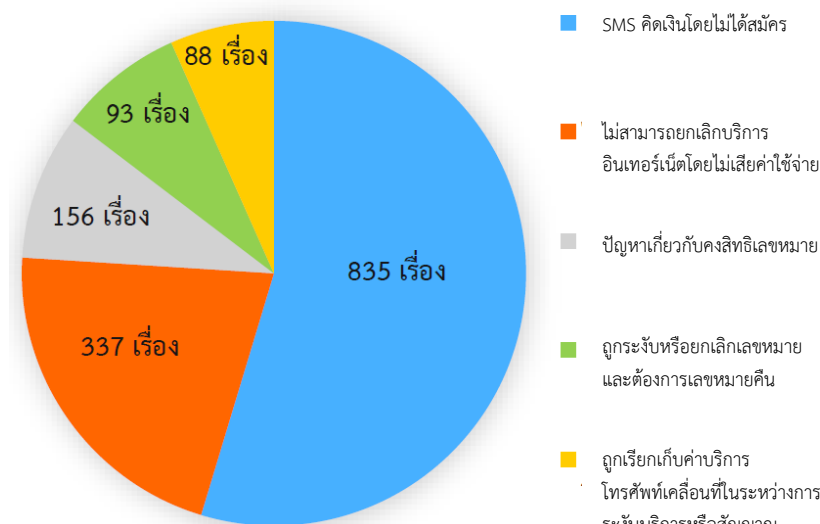


ภาพที่ 4.1-17 สรุปผลการดำเนินงานของ กสทช. ประจำปีไตรมาสที่ 2 ปี 2565 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)

สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ.

2565

สำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 (ออกเลขรับเป็น เรื่องร้องเรียน) ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 1,509 เรื่อง



ภาพที่ 4.1-18 สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนกิจการโทรคมนาคม ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2565 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)



ภาพที่ 4.1-19 สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนกิจการโทรคมนาคม เปรียบเทียบระหว่างปี 2564 และ ปี 2565 (เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565)

ระบบรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม ในปี 2565 กสทช. เตรียมการพัฒนาระบบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ [Customer Relationship Management (CRM)] เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มเติมสำหรับผู้ให้บริการโทรคมนาคมสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ขออนุมัติงบประมาณปี 2566 เพื่อปรับปรุงระบบระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ สำหรับการเพิ่มช่องทางให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ เพื่อความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียน และการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนแทนการเรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน นอกจากนี้ในระหว่างปี 2563 –2564 รท. ได้ดำเนินการพัฒนา Chat bot ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. โดยจัดทำระบบ Chat bot platform ให้บริการบนหน้าเว็บไซต์ <https://tcp.nbtc.go.th> และ numbering.nbtc.go.th รวมทั้งเฟซบุ๊กแอมเสเจอร์ในเพจ “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” โดยเริ่มใช้งานเมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564

ในด้านกฎหมาย มีการจัดทำร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 และปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 รวมถึงการปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 งานศึกษาแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมของสำนัก รท. ในระยะ 3 ปี

นอกจากนี้ในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้มีสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมาย ในปี 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ติดตามและประเมินผลผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด 77 จังหวัด ประจำปี 2565 (จำนวน 7 ครั้ง)

ครั้งที่ 1 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในวันที่ 22 –24 สิงหาคม พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 2 จังหวัดนครพนม ในวันที่ 7 –9 กันยายน พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 3 จังหวัดอุบลราชธานี ในวันที่ 21 –23 กันยายน พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 4 จังหวัดตาก ในวันที่ 5 –7 ตุลาคม พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 5 จังหวัดน่าน ในวันที่ 19 –21 ตุลาคม พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 6 จังหวัดภูเก็ต ในวันที่ 2 –4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

ครั้งที่ 7 จังหวัดสตูล ในวันที่ 21 –23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

การขับเคลื่อนภารกิจปี 2565-2566 ด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมายแก่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้มีการพัฒนาเครือข่ายรุ่นเก่าให้เข้มแข็งสร้างเครือข่ายคนรุ่นใหม่เท่าทันเทคโนโลยี มีจิตอาสา กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ

โทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. และเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความทันสมัย เข้าถึงง่าย กระจายความรู้ได้อย่างทั่วถึง และเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านกิจการโทรคมนาคมให้กับสำนักงาน กสทช. ภูมิภาค และเครือข่ายภาคประชาชน

การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เป็นไปตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 31 ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 (2) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีลักษณะจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง สรุปรายผลการดำเนินการ ปี 2564-2565 ได้ดังตารางที่ 4.1-2

ตารางที่ 4.1-2 สรุปรายผลการดำเนินการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ปี 2564-2565

ลำดับ ที่	ประเภทการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)		เพิ่ม/ (ลด)
		2564	2565	
1	การให้บริการด้านกิจการโทรคมนาคม อาทิ ปัญหาเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ต บริการอื่น ๆ โทรศัพท์ประจำที่ แจ้งปัญหา Call Center และปัญหาการหลอกลวง (SCAM) เป็นต้น	37,243	40,136	2,893
2	การให้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ อาทิ ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสม ข้อมูลการรับชมทีวีดิจิทัล ทีวีดาวเทียม เป็นต้น	2,821	2,127	(694)
3	การให้บริการข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน อาทิ ด้านการติดต่อสอบถามเพื่อติดตามความคืบหน้าการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ติดต่อเจ้าหน้าที่ภายใน และสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสำนักงาน เป็นต้น	19,314	15,427	(3,887)
4	การรับแจ้งปัญหาสายสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบ	7,021	10,153	3,132
	รวม	66,399	67,843	1,444

จากการดำเนินงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน มีปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ บริษัทที่ถูกร้องเรียนไม่แจ้งผลการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีการชี้แจงข้อเท็จจริงและการแสดงหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วน ในด้านผู้ร้องเรียน พบว่าข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาแล้วไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้จึงยังคงไม่ยุติเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่ไปร้องเรียนที่ผู้ให้บริการก่อน แต่มาร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. โดยตรง เรื่องร้องเรียนผ่านมานานทำให้ขาดหลักฐานประกอบการร้องเรียน และผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ไม่ยุติเรื่อง ส่วนปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายในของสำนักงาน กสทช. เอง ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับกฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ ที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ มีขั้นตอนและกระบวนการหลายขั้นตอน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินงานมากขึ้น และนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานด้านเครือข่ายไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การแก้ปัญหานี้ สำนักงาน กสทช. ได้มีการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อโดยการพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อร่วมกับภาคีเครือข่ายนักวิชาการพัฒนาหลักสูตรรู้เท่าทันสื่อ ทั้งในระบบการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน (คนทันสื่อ) ด้วยการจัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกจากทั่วประเทศ และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอนิเมชัน ฯลฯ และการจัดให้มีช่องทางเผยแพร่ อาทิ เว็บไซต์สำหรับผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ การจัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ (ผ่านกระบวนการให้ทุน กทปส.) ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ (กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มทำงานด้านสุขภาพ กลุ่มครู/อาจารย์ กลุ่มนักวิชาการ ฯลฯ) การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาคีการนั้น International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านกิจกรรมในพื้นที่ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. การรับฟังความคิดเห็น ร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ
3. การร่วมปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ
4. ความร่วมมือ ร่วมตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ผลกระทบจากการหลอมรวมเทคโนโลยีต่าง ๆ ของการสื่อสารโทรคมนาคมต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

พัฒนาการทางเทคโนโลยีสื่อวิทยุและโทรทัศน์ในอนาคตนั้นมีปัจจัยสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ โครงข่ายสื่อสารความเร็วสูงได้เข้าถึงผู้บริโภคในวงกว้าง ซึ่งจะทำให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตกลายเป็นช่องทางสำคัญในเผยแพร่เนื้อหาของวิทยุและโทรทัศน์ซึ่งรวมถึงการแพร่ภาพกระจายเสียง และพัฒนาการทางเทคโนโลยีแพร่ภาพกระจายเสียงดิจิทัลได้เพิ่มความจุของสัญญาณทำให้คุณภาพของภาพของเสียงที่ออกอากาศดีขึ้น และมีความครอบคลุมมากขึ้น ประชาชนจะได้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการเปลี่ยนผ่านจากการแพร่ภาพกระจายเสียงในระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล มีการนำคลื่นในย่านความถี่ 700 MHz และ 800 MHz มาจัดสรรใหม่ หรือที่เรียกกันว่า “การปันผลทางดิจิทัล” (Digital dividend)

พัฒนาการทางเทคโนโลยีจะทำให้แนวคิดในการให้บริการ (Service concept) เปลี่ยนแปลงไปจากการแพร่ภาพกระจายเสียงแบบเดิม (Traditional broadcasting) ซึ่งมีลักษณะเชิงเส้น (Linear broadcasting) ไปสู่การแพร่ภาพกระจายเสียงแบบขยาย (Enhanced broadcasting) ซึ่งให้บริการแบบไม่เป็นเชิงเส้น (Non-linear broadcasting) ทั้งในด้านลำดับและเวลา ซึ่งผู้ชมสามารถกำหนดได้เอง โดยผ่านการสื่อสารแบบโต้ตอบ (Interactive) และการรับชมโดยปรับเวลา (time shifted) และการรับชมต่อเนื่องในสถานที่ใดก็ได้ มีบริการแพร่ภาพกระจายเสียงผ่านโครงข่ายต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งโครงข่ายแพร่ภาพกระจายเสียงภาคพื้นดิน (Terrestrial broadcasting) เคเบิลทีวี (Cable TV) ไอพีทีวี (IPTV) โครงข่ายดาวเทียม ตลอดจนโครงข่ายบรอดแบนด์ทำให้เกิด “บริการลูกผสมระหว่างบรอดแบนด์และการแพร่ภาพกระจายเสียง” (Hybrid broadcast-broadband service หรือ HBB) ซึ่งสามารถรับภาพในขณะที่เคลื่อนที่ได้ เช่น การใช้เครื่องบันทึกวิดีโอส่วนบุคคล (Personal video recorder: PVR) การรับชมทีวีภายหลัง (Catch-up TV) โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการรับชมโทรทัศน์ภายหลัง (Catch-up TV) โดยเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการวิดีโอตามสั่ง (Video on demand) จากผู้ประกอบการเคเบิลทีวีหรือ IPTV (สำนักงาน กสทช., 2559ก)

โดยรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 2 (เดือน เมษายน - มิถุนายน 2565) ระบุว่า สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยได้เตรียมการศึกษาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบันครอบคลุมทุกมิติที่สมควรปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้แนวทางในการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย

ซึ่งการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. นั้น ดร. ฮามา ดูนตูเร เลขาธิการ ITU ได้ระบุว่าการประมุลคลื่นความถี่ของประเทศไทยมีการวางนโยบายได้เหมาะสม ไม่นั่นเรื่องรายได้จากการประมุลมากเกินไป มีการมองเรื่องประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสำคัญ จึงทำให้การประมุลไม่ก่อให้เกิดปัญหาจนเป็นผลให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากต้นทุนให้บริการนั้นสูงเกินไป ดังนั้นการกำกับดูแลในเรื่องการใช้โครงสร้างพื้นฐานต้องให้ความสำคัญกับการลดการลงทุนซ้ำซ้อน เพราะจะทำให้ต้นทุนบริการลดลง อันจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านจาก Analog ไปสู่ Digital TV ทำให้นอกจากการบริหารคลื่นความถี่ให้พอเพียงกับกิจการวิทยุและกิจการโทรทัศน์แล้ว ยังควรต้องคำนึงถึงการกำหนด Digital Dividend ในช่วง 700 MHz เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้การใช้คลื่นความถี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงาน กสทช., 2559)

นอกจากนี้การดำเนินการที่ผ่านมาของสำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญในการที่ประชาชนที่บริโภคสื่อต้องมีภูมิคุ้มกันที่สามารถกลั่นกรองสื่ออย่างใช้เหตุผลและมีวิจารณญาณ หรือ “การรู้เท่าทันสื่อ” ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดที่จะทำให้เด็กและเยาวชนมีภูมิคุ้มกันที่สามารถกลั่นกรองแยกแยะสื่อที่มากับเทคโนโลยีแบบหลอมรวม ซึ่ง ดร.ตรี บุญเจือ ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. ได้กล่าวว่า หลักการรู้เท่าทันสื่อ ได้แก่ การเข้าถึง เข้าใจ เข้าไปมีส่วนร่วมกับคนในสังคม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นคนพิการหรือคนทั่วไปก็สามารถรู้เท่าทันสื่อได้ทั้งสื่อออนไลน์หรือสื่อต่าง ๆ และสื่อต้องมีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการประเมินคุณภาพของสื่อเองและคนทั่วไปด้วย และสำนักงาน กสทช. ได้มีโครงการในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของสื่อต่าง ๆ ทุก ๆ ปี ซึ่งในปี 2565 นี้ ได้จัดทำโครงการสร้างความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ให้กับเยาวชนรวมทั้งสร้างลักษณะนิสัยในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางที่ถูกต้องเพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้น, โครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค ระยะที่ 2 โครงการสร้างความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ให้กับเยาวชนรวมทั้งสร้างลักษณะนิสัยในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางที่ถูกต้องเพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้น และโครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์

สรุปปัญหาที่ค้นพบจากการทบทวนวรรณกรรม ที่จะนำมาสู่การศึกษาปัญหาและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

ด้านกิจการ กระจายเสียง	ด้านกิจการโทรทัศน์	ด้านกิจการโทรคมนาคม
1. ปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/คลื่นความถี่รบกวนกัน 2. การเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง/เกินจริง/โฆษณาทางวิทยุมีเนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์ และข้อเท็จจริงเป็นอันตรายต่อสุขภาพประชาชน ผู้บริโภคที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์	1. ปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรทัศน์ 2. ขาดการใช้ภาษามือสำหรับผู้พิการทางการได้ยินในรายการ 3. ขาดการให้คำบรรยายภาพเป็นอักษรในรายการ 4. ขาดการให้บริการคำบรรยายเป็นเสียงในรายการ 5. ขาดการให้ความรู้เท่าทันสื่อ 6. ขาดการคุ้มครองผู้บริโภค/การป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ 7. การเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง/เกินจริง 8. ขาดเนื้อหาข่าวสาร/สาระประโยชน์ต่อประชาชน/เยาวชน 9. อัตราค่าบริการโทรทัศน์ไม่เป็นธรรม 10. เนื้อหารายการที่ออกอากาศโทรทัศน์เป็นเท็จ 11. เนื้อหารายการที่ออกอากาศทางวิทยุเป็นเท็จ	1. ปัญหาความกังวลใจในการควรวรรณกิจการระหว่าง DTAC และ TRUE 2. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง 3. ปัญหาจากการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4. ปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่/อินเทอร์เน็ตไร้สายที่สัญญาณขาดหายในบางพื้นที่/เครือข่าย 5G ไม่ครอบคลุมการให้บริการประชาชนทุกพื้นที่ 5. มีการประมูลคลื่นความถี่ 5G ไปแล้วแต่ยังไม่ได้ใช้งานมากนักกับภาคอุตสาหกรรม 6. ปัญหาสิทธิความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล 7. ปัญหาการเติมเงินถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ 8. การย้ายเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุ่งยากซับซ้อน และใช้เวลานาน 9. ปัญหาบริการอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับแพ็คเกจที่สมัครบริการ (รับบริการอินเทอร์เน็ต 4G แต่แพ็คเกจบริการเป็น 5G) 10. ปัญหาสายหลุดบ่อย 11. ปัญหาการคิดอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้คำนวณจากเวลาใช้งานจริง (คิดเป็นนาที ไม่ใช่วินาที)

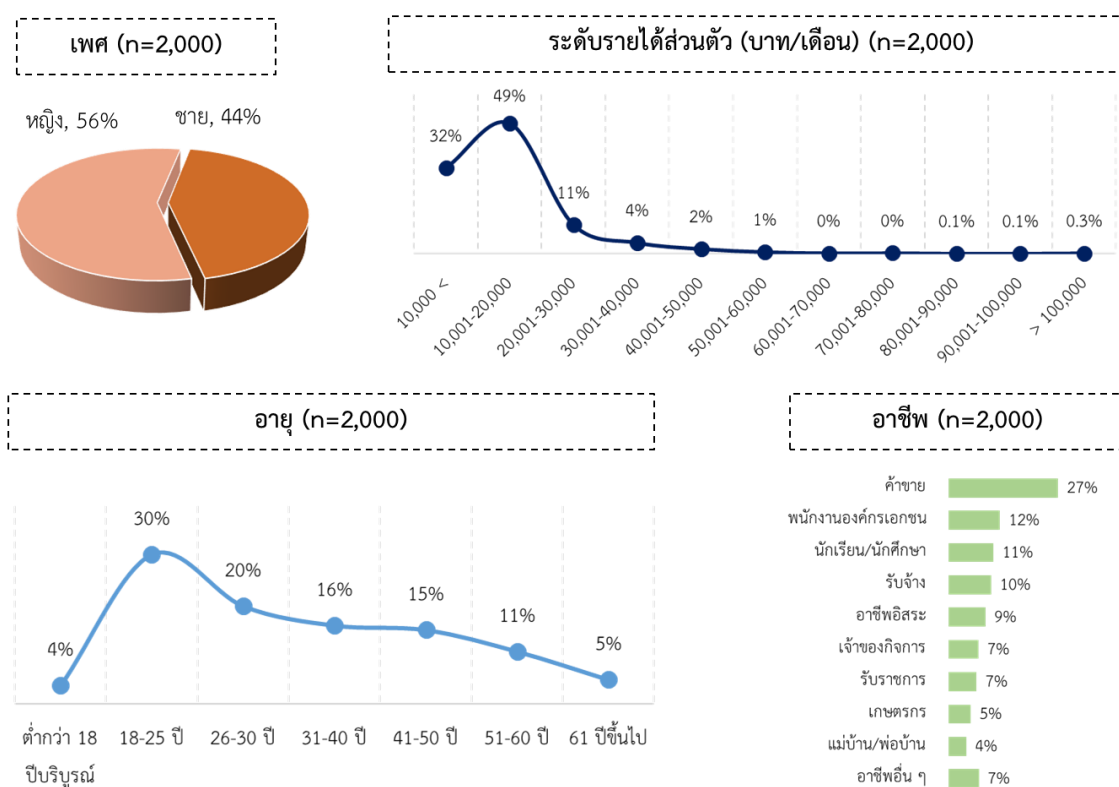
ด้านกิจการ กระจายเสียง	ด้านกิจการโทรทัศน์	ด้านกิจการโทรคมนาคม
	12. ปัญหารายการของบางสถานีโทรทัศน์มีโฆษณาเป็นจำนวนมาก 13. ขาดจริยธรรมในการนำเสนอข่าว 14. ไม่สามารถรับชมการแข่งขันกีฬาที่สำคัญ 15. การให้บริการระบบโทรทัศน์ดิจิทัลขาดมาตรฐานและความหลากหลาย 16. ผู้ให้บริการโทรทัศน์ดาวเทียมการรับสัญญาณถูกรบกวนจากคลื่น 5G 17. การนำความเชื่อไสยศาสตร์ การพนัน ใ้ห่วย มาออกอากาศ 18. การใช้ภาพอนิเมชันในข่าวอาชญากรรม ภาพลามก ความรุนแรง 19. การจัดระดับละครไม่เหมาะสม คือ รายการประเภททั่วไป “ท” แต่มีฉากความรุนแรง กักขังหน่วงเหนี่ยวใช้คำพูดหยาบคาย 20. รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษายังมีน้อยรายการ/ช่องทีวี	12. ปัญหาการคิดค่าบริการผิดพลาด 13. สายสื่อสารพาดระโยงระยางดुरกรูรังและอยู่ในระดับต่ำทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ 14. ปัญหา SMS กวนใจ (โฆษณา ดูดวง ใ้ห่วย ข่าวสาร บันเทิง ค่าดาวนโหลด เพลง/คลิป) 15. ปัญหาการรับ SMS หรือ คลิปต่าง ๆ โดยไม่ตั้งใจ แล้วต้องโดนเรียกเก็บค่าใช้บริการ 16. ปัญหาการให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน 17. ปัญหาการเติมเงิน ยอดเงินไม่เข้าในโทรศัพท์ ยอดเงินเติมขาด 18. ปัญหาคุณภาพเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการศึกษาผ่านระบบการเรียนออนไลน์ 19. ขาดการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนโครงการ USO Net การจัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน 20. โครงการ USO Net ศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน ขาดการให้บริการเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ 21. ได้รับผลกระทบต่อสุขภาพจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าบริเวณเสาโทรคมนาคม 22. ขาดการเยียวยาความเสียหายเมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน กสทช.

1. ปัญหาประชาชนมีการรับรู้ในงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมาค่อนข้างน้อย
2. ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลการปฏิบัติงานของ กสทช.
3. ปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ควรปรับลดกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อแผนแม่บทฯ และสิทธิฟ้องร้อง กสทช. ต่อศาลปกครองกรณีที่แผนแม่บทฯ ขัดต่อรัฐธรรมนูญ
5. ขาดการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเตือนภัยหรือมีเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันทั่วถึง
6. ขาดการติดตามและเร่งรัดให้รัฐ (กสทช.) ดำเนินการเพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถาม

การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า พื้นที่การเก็บข้อมูลได้แก่ ภาคกลาง จำนวน 400 ตัวอย่าง ภาคเหนือ จำนวน 400 ตัวอย่าง ภาคใต้ จำนวน 400 ตัวอย่าง ภาคตะวันออก จำนวน 400 ตัวอย่าง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 ตัวอย่าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,000 ตัวอย่าง ซึ่งผลของการสำรวจสามารถแสดงได้ ดังนี้



ในส่วนข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44 มีอายุอยู่ในช่วง 18-25 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา คือ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ตามด้วย 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมา คือ พนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามด้วย นักเรียน/นักศึกษา กับอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11 เมื่อสอบถามถึงรายได้ส่วนตัวต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา คือ ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32 ตามด้วย 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11 กล่าวโดยสรุป คือ กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 18-25 ปี (Gen-Z) ซึ่งพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วจะเป็น

กลุ่มที่รับสื่อออนไลน์เป็นหลัก เช่น เปลี่ยนจากการรับชมโทรทัศน์เป็นการรับชมทีวีออนไลน์ วิดีโอออนไลน์ การ Streaming ข่าวสารออนไลน์ รวมไปถึงการฟังเพลงทางออนไลน์ เป็นต้น

ระดับการรับรู้สิทธิที่ควรได้รับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช.

ในการประมวลผลการรับรู้สิทธิที่ควรได้รับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง มีปัญหามาก และ 5 หมายถึง ดีมาก ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	น้อยที่สุด	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
2	น้อย	1.81 – 2.60	น้อย
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	มาก	3.41 – 4.20	มาก
5	มากที่สุด	4.21 – 5.00	มากที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยการรับรู้สิทธิที่ควรได้รับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. สามารถแสดงได้ ดังนี้

สิทธิของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ	3.59	3.71	3.84	3.58	3.12	3.69
สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม	3.65	3.78	3.76	3.79	3.16	3.74
สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบผู้บริโภคจากผู้ประกอบการ	3.58	3.70	3.49	3.76	3.25	3.69
สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบโดยมาตรฐานของสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ	3.61	3.80	3.48	3.79	3.13	3.88
สิทธิในการร้องเรียน โดยการกำหนดช่องทางร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.	3.49	3.70	3.57	3.67	3.19	3.35
ภาพรวมสิทธิของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	3.58	3.74	3.63	3.72	3.17	3.67

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามระดับการรับรู้สิทธิของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ควรได้รับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด คือ สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา คือ สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบโดยมาตรฐานของสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามด้วยสิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สิทธิสูงสุดเท่ากับ 3.74 รองลงมา คือ ภาคใต้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามด้วยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่า ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สิทธิสูงกว่าภาคตะวันออก

สิทธิของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรคมนาคม	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
สิทธิในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม และเลือกเลขหมายโทรศัพท์	3.68	3.79	3.72	3.79	3.23	3.86
สิทธิเกี่ยวกับสัญญาค่าบริการและคุณภาพการให้บริการจะเก็บเงินล่วงหน้าไม่ได้	3.50	3.76	3.62	3.76	3.31	3.05
สิทธิเกี่ยวกับสัญญา ผู้ให้บริการต้องเผยแพร่อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเป็นการทั่วไป	3.58	3.69	3.63	3.79	3.21	3.57
สิทธิเกี่ยวกับสัญญา ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการทราบข้อมูลของตนจากผู้ให้บริการได้	3.54	3.85	3.87	3.62	3.19	3.15
สิทธิเกี่ยวกับสัญญา ผู้ให้บริการต้องขายบริการโดยมีจำนวนที่คิดตามการใช้งานจริง	3.60	3.78	3.64	3.83	3.21	3.56
สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกล	3.57	3.80	3.48	3.74	3.24	3.59
สิทธิที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ การบังคับให้ต้องเลือกใช้บริการหนึ่ง ๆ	3.54	3.82	3.51	3.73	3.21	3.41
สิทธิในความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	3.56	3.74	3.60	3.75	3.17	3.53
สิทธิในการร้องเรียน-ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	3.55	3.73	3.67	3.78	3.08	3.52
ภาพรวมสิทธิของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรคมนาคม	3.57	3.77	3.64	3.76	3.20	3.47

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามระดับการรับรู้สิทธิของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรคมนาคมที่ควรได้รับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.57 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด คือ สิทธิในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม และเลือกเลขหมายโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา คือ สิทธิเกี่ยวกับสัญญา ผู้ให้บริการต้องขายบริการโดยมีจำนวนที่คิดตามการใช้งานจริง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามด้วยสิทธิเกี่ยวกับสัญญา ผู้ให้บริการต้องเผยแพร่อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเป็นการทั่วไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สิทธิสูงสุดเท่ากับ 3.77 รองลงมา คือ ภาคใต้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามด้วยภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่า ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สิทธิสูงกว่าภาคตะวันออก

ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคม

ด้านกระจายเสียง	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
การเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง/เกินจริง/ โฆษณาทางวิทยุมีเนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์	72%	66%	77%	68%	79%	73%
ปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/คลื่นความถี่รบกวนกัน	57%	56%	56%	49%	52%	70%

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านกระจายเสียง พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองถูกการเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง/เกินจริง/ โฆษณาทางวิทยุมีเนื้อหาไม่ตรงตามหลักการแพทย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ ปัญหาคุณภาพสัญญาณวิทยุ/คลื่นความถี่รบกวนกัน คิดเป็นร้อยละ 57 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ทุกพื้นที่พบปัญหาเช่นเดียวกัน

ด้านกิจการโทรทัศน์	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ขาดการคุ้มครองผู้บริโภค/การป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ	42%	32%	64%	36%	34%	41%
การเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง/เกินจริง	40%	30%	57%	29%	38%	45%
ขาดการให้ความรู้เท่าทันสื่อ	40%	29%	57%	30%	46%	37%
ปัญหาคุณภาพสัญญาณ โทรทัศน์	39%	41%	58%	32%	37%	28%
ขาดการให้บริการคำบรรยายเป็นเสียงในรายการ	36%	31%	39%	42%	40%	29%
ขาดการใช้ภาษามือสำหรับผู้พิการทางการได้ยินในรายการ	36%	36%	33%	38%	44%	28%
การนำความเชื่อ โสียดาตร์ การพนัน ใ้ห่วย มาออกอากาศ	34%	26%	42%	28%	39%	34%
ขาดเนื้อหาข่าวสาร/สาระประโยชน์ต่อประชาชน/เยาวชน	34%	20%	51%	23%	31%	43%
ปัญหารายการของบางสถานีโทรทัศน์มีโฆษณาเป็นจำนวนมาก	33%	26%	36%	29%	39%	36%
ขาดจริยธรรมในการนำเสนอข่าว	31%	28%	34%	38%	34%	19%
ขาดการให้คำบรรยายภาพเป็นอักษรในรายการ	28%	20%	17%	29%	38%	38%
ไม่สามารถรับชมการแข่งขันกีฬาที่สำคัญ	26%	17%	38%	19%	29%	26%
การใช้ภาพอนิเมชันในข่าวอาชญากรรม ภาพลามก ความรุนแรง	25%	21%	34%	26%	31%	16%
การให้บริการระบบโทรทัศน์ดิจิทัลขาดมาตรฐานและความหลากหลาย	25%	20%	21%	26%	32%	25%
รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษายังมีน้อยรายการ/ช่องทีวี	23%	23%	31%	24%	28%	11%
การจัดระดับละครไม่เหมาะสม คือ รายการประเภททั่วไป “ท” แต่มีฉากความรุนแรง	22%	19%	24%	27%	31%	12%
เนื้อหารายการที่ออกอากาศโทรทัศน์เป็นเท็จ	22%	20%	13%	27%	29%	20%
ผู้ใช้บริการโทรทัศน์ดาวเทียมการรับสัญญาณถูกรบกวนจากคลื่น 5G	21%	20%	12%	28%	32%	14%
เนื้อหารายการที่ออกอากาศทางวิทยุเป็นเท็จ	15%	6%	5%	16%	31%	19%
อัตราค่าบริการโทรทัศน์ไม่เป็นธรรม	14%	9%	5%	15%	24%	19%

หมายเหตุ ช่องสี่เขียว หมายถึง ค่าร้อยละที่น้อยที่สุด 3 ลำดับ ในขณะที่ช่องสีแดง หมายถึง ค่าร้อยละที่สูงที่สุด 3 ลำดับ

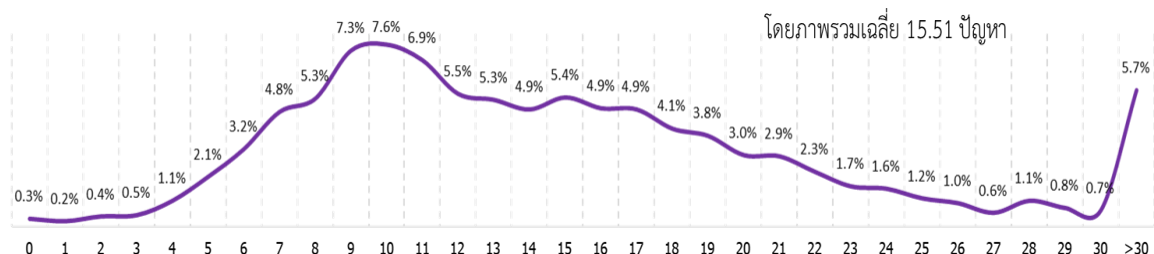
เมื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านกิจการโทรทัศน์ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยขาดการคุ้มครองผู้บริโภค/การป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา คือ การเอาเปรียบจากโฆษณาหลอกลวง/เกินจริง กับขาดการให้ความรู้เท่าทันสื่อ คิดเป็นร้อยละ 40 ตามด้วยปัญหาคุณภาพสัญญาณ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 30 ในขณะที่ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมน้อยที่สุดในด้านอัตราค่าบริการโทรทัศน์ไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 14 รองลงมา คือ เนื้อหารายการที่ออกอากาศทางวิทยุเป็นเท็จ คิดเป็นร้อยละ 15 ตามด้วยผู้ใช้บริการโทรทัศน์ดาวเทียมการรับสัญญาณถูกรบกวนจากคลื่น 5G คิดเป็นร้อยละ 21 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า พื้นที่ส่วนใหญ่จะมีลักษณะการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมคล้ายกับผลการสำรวจโดยภาพรวม ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พบปัญหาขาดเนื้อหาข่าวสาร/สาระประโยชน์ต่อประชาชน/เยาวชน คิดเป็นร้อยละ 43 ซึ่งมากกว่าพื้นที่อื่น ๆ ในขณะที่ภาคใต้ที่พบปัญหาขาดจริยธรรมในการนำเสนอข่าว คิดเป็นร้อยละ 38

ด้านโทรคมนาคม	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวง	62%	51%	77%	42%	55%	82%
ปัญหา SMS กวนใจ	46%	46%	68%	45%	37%	33%
ปัญหาการรับ SMS หรือ คลิปต่าง ๆ โดยไม่ตั้งใจ แล้วต้องโดนเรียกเก็บค่าบริการ	36%	34%	57%	36%	38%	16%
ปัญหาความกังวลใจในการควบคุมกิจการระหว่าง DTAC และ TRUE	33%	26%	58%	22%	40%	19%
ปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่/อินเทอร์เน็ตไร้สายที่สัญญาณขาดหายในบางพื้นที่	32%	26%	15%	36%	38%	48%
ปัญหาจากการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่	28%	23%	17%	33%	34%	33%
สายสื่อสารพาดระโยงระยางดูรุงรังและอยู่ระดับต่ำทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	28%	22%	33%	29%	39%	17%
ปัญหาสิทธิความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล	28%	22%	14%	26%	36%	41%
ปัญหาสายหลุดบ่อย	27%	23%	28%	28%	30%	29%
การย้ายเครือข่ายโทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ยุ่งยาก ชับซ้อน และใช้เวลานาน	27%	26%	15%	30%	35%	29%
ปัญหาบริการอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับแพ็คเกจที่สมัครบริการ	27%	31%	12%	33%	37%	22%
มีการประมูลคลื่นความถี่ 5G ไปแล้วแต่ยังไม่ได้ใช้งานมากนักกับภาคอุตสาหกรรม	26%	18%	9%	20%	32%	49%
ปัญหาการเติมเงินถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	25%	24%	8%	29%	35%	32%
ปัญหาการคิดค่าบริการผิดพลาด	24%	28%	14%	32%	33%	14%
ปัญหาการคิดอัตราค่าบริการโทรศัพท์มือถือเคลื่อนที่ไม่ได้คำนวณจากเวลาใช้งานจริง	22%	25%	14%	27%	32%	14%
ปัญหาคุณภาพเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการศึกษาผ่านระบบการเรียนออนไลน์	22%	21%	28%	27%	27%	8%
ปัญหาการให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน	21%	20%	21%	23%	30%	9%
ปัญหาการเติมเงิน ยอดเงินไม่เข้าในโทรศัพท์ ยอดเงินเติมขาด	16%	19%	10%	18%	29%	3%
ขาดการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนโครงการ USO Net	14%	14%	7%	21%	25%	4%
โครงการ USO Net ศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน ขาดการให้บริการเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์	10%	9%	6%	13%	22%	2%

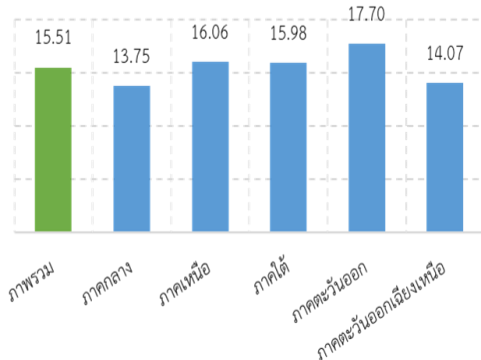
หมายเหตุ ช่องสีเขียว หมายถึง ค่าร้อยละที่น้อยที่สุด 3 ลำดับ ในขณะที่ช่องสีแดง หมายถึง ค่าร้อยละที่สูงที่สุด 3 ลำดับ

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านอื่น ๆ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมในประเด็น ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการโทรศัพท์เข้ามาหลอกลวงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมา คือ ปัญหา SMS กวนใจ คิดเป็นร้อยละ 46 ตามด้วยปัญหาการรับ SMS หรือ คลิปต่าง ๆ โดยไม่ตั้งใจ แล้วต้องโดนเรียกเก็บค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 36 ในขณะที่ถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมน้อยที่สุดในด้านโครงการ USO Net ศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำชุมชน ขาดการให้บริการเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 10 รองลงมา คือ ขาดการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนโครงการ USO Net คิดเป็นร้อยละ 14 ตามด้วยปัญหาการเติมเงิน ยอดเงินไม่เข้าในโทรศัพท์ ยอดเงินเติมขาด คิดเป็นร้อยละ 16

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า พื้นที่ส่วนใหญ่จะมีลักษณะการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมคล้ายกับผลการสำรวจโดยภาพรวม ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่การถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ/ไม่ได้รับความเป็นธรรมในประเด็นการประมูลคลื่นความถี่ 5G ไปแล้วแต่ยังไม่ได้ใช้งานมากนักกับภาคอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 49 ซึ่งมากกว่าพื้นที่อื่น



จำนวนปัญหาที่พบโดยเฉลี่ย (n=2,000)



	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
จำนวนปัญหาที่พบ	15.51	13.75	16.06	15.98	17.70	14.07

หมายเหตุ สีแดงหมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาจำนวนปัญหา พบว่า โดยภาพรวมมีปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.41 โดยส่วนใหญ่จะพบ 9 ปัญหา และ 10 ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 7.3 และ 7.6 ตามลำดับ เมื่อทำการวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคตะวันออก พบปัญหาการถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ/การไม่ได้รับความเป็นธรรมโดยเฉลี่ย 17.70 ซึ่งสูงกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคกลาง

ความคิดเห็นการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ในหลักการธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี

ในการสรุปผลความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ในหลักการธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี จะใช้การหาค่าเฉลี่ย

ทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ดำเนินการได้น้อยมาก และ 5 หมายถึง ดำเนินการได้ดีมาก ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ดำเนินการได้น้อยมาก	1.00 – 1.80	ดำเนินการได้น้อยมาก
2	ดำเนินการได้น้อย	1.81 – 2.60	ดำเนินการได้น้อย
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ดำเนินการได้ดี	3.41 – 4.20	ดำเนินการได้ดี
5	ดำเนินการได้ดีมาก	4.21 – 5.00	ดำเนินการได้ดีมาก

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ในหลักการธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี สามารถแสดงได้ ดังนี้

การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 ในหลักการธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
การปฏิบัติงานได้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อส่วนรวม	3.45	3.32	3.92	3.56	3.03	3.41
การวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างกระบวนการอย่างเป็น ระบบและมีมาตรฐาน	3.48	3.29	3.66	3.76	3.12	3.55
การให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	3.46	3.28	3.53	3.71	3.17	3.59
สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย	3.47	3.34	3.82	3.53	3.17	3.51
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับ ทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.43	3.38	3.66	3.68	3.12	3.33
การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม	3.36	3.29	3.48	3.54	3.15	3.36
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ	3.47	3.34	3.44	3.74	3.06	3.77
การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วน ร่วมในการรับรู้	3.36	3.26	3.59	3.64	3.04	3.31
การมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในระดับต่างได้อย่าง เหมาะสม	3.39	3.25	3.57	3.64	3.06	3.46
การมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีศีลธรรม คุณธรรม ซื่อสัตย์	3.44	3.27	3.64	3.67	3.13	3.49
ภาพรวมความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน	3.43	3.30	3.63	3.65	3.10	3.48

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในหลักการธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับดำเนินการได้ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การวางเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างกระบวนการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 รองลงมา คือ สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย กับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามด้วยการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.65 รองลงมา คือ ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามด้วยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับดำเนินการได้ดี ยกเว้นภาคกลางกับภาคตะวันออกที่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในหลักการธรรมาภิบาลการกำกับดูแลที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในภาคใต้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาคตะวันออก

บริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ส่งผลต่อการการดำเนินงานของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

ในการสรุปผลความสำคัญของบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่เหมาะสมเลย และ 5 หมายถึง เหมาะสมมากที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	มีความสำคัญน้อยมาก	1.00 – 1.80	มีความสำคัญน้อยมาก
2	มีความสำคัญน้อย	1.81 – 2.60	มีความสำคัญน้อย
3	มีความสำคัญปานกลาง	2.61 – 3.40	มีความสำคัญปานกลาง
4	มีความสำคัญมาก	3.41 – 4.20	มีความสำคัญมาก
5	มีความสำคัญมากที่สุด	4.21 – 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความสำคัญของบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถแสดงได้ ดังนี้

บริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context)	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน	3.60	3.32	3.94	3.68	3.19	3.89
การส่งเสริมจริยธรรม และมาตรฐานวิชาชีพสื่อ	3.60	3.33	3.76	3.73	3.14	4.04
การปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรม สื่อสารมวลชน และ เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.58	3.28	3.47	3.84	3.18	4.13
การปฏิรูปแนวทางการกำกับดูแลสื่อออนไลน์	3.54	3.30	3.51	3.75	3.29	3.87
การบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อสนับสนุนภารกิจการป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	3.50	3.32	3.48	3.77	3.29	3.67
การปฏิรูประบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	3.55	3.27	3.45	3.72	3.25	4.06
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ ครอบคลุมทั่วประเทศ	3.59	3.29	3.60	3.75	3.28	4.05
การสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล	3.62	3.31	3.62	3.79	3.20	4.18
การจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการทันกาล และสอดคล้องกับสากล	3.58	3.27	3.59	3.76	3.21	4.08
การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ	3.65	3.36	3.64	3.78	3.33	4.13
การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ กสทช. ให้เชี่ยวชาญในการบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	3.34	3.65	3.90	3.31	3.98
การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม	3.53	3.26	3.59	3.73	3.25	3.83
การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการ ให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ	3.69	3.42	3.93	3.67	3.17	4.24
การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล	3.50	3.42	3.67	3.71	3.22	3.49
การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	3.50	3.38	3.45	3.70	3.20	3.77
การพัฒนาของเทคโนโลยี 5G และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต	3.63	3.37	3.51	3.74	3.17	4.37
การประมวลคลื่นความถี่ต้องการจำนวนเงินสูงสุดจากการประมูลเพื่อประโยชน์ต่อชาติและประชาชน	3.63	3.41	3.63	3.75	3.28	4.09
ภาพรวมด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context)	3.58	3.33	3.62	3.75	3.23	3.99

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามความสำคัญของบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ที่ส่งผลต่อหน้าที่ของ กสทช. กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่คิดว่าบริบทหรือสภาวะแวดล้อมที่สำคัญมากที่สุด คือ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการ ให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมา คือ การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามด้วยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ กสทช. ให้เชี่ยวชาญในการบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า บริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมากกว่าภาค ตะวันออกและภาคกลาง

ความพร้อมของวัตถุประสงค์/ทรัพยากร (Input) ในการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อความพร้อมของวัตถุประสงค์/ทรัพยากร (Input) ในการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่เหมาะสมเลย และ 5 หมายถึง เหมาะสมมากที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่เหมาะสมเลย	1.00 – 1.80	ไม่เหมาะสมเลย
2	ค่อนข้างไม่เหมาะสม	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่เหมาะสม
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างเหมาะสม	3.41 – 4.20	ค่อนข้างเหมาะสม
5	เหมาะสมที่สุด	4.21 – 5.00	เหมาะสมที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อความพร้อมของวัตถุประสงค์/ทรัพยากร (Input) ในการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถแสดงได้ ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า/ทรัพยากร (Input)	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เป้าหมาย กิจกรรม ช่วงเวลาดำเนินการ	3.57	3.42	4.00	3.65	3.18	3.60
ความสอดคล้องในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	3.53	3.34	3.79	3.71	3.14	3.69
ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ และประชาชนเป็นสำคัญ	3.51	3.38	3.69	3.70	3.18	3.59
ภาพรวมด้านปัจจัยนำเข้า/ทรัพยากร (Input)	3.54	3.38	3.83	3.69	3.17	3.63

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านวัตถุประสงค์/ทรัพยากร (Input) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับ

ค่อนข้างเหมาะสม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด คือ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 รองลงมา คือ ความสอดคล้องในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามด้วยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ และประชาชนเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับค่อนข้างเหมาะสม รองลงมา คือ ภาคใต้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามด้วยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความพร้อมของวัตถุประสงค์/ทรัพยากร (Input) ในการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาคตะวันออก

กระบวนการ (Process) ปฏิบัติงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในปี 2565

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการ (Process) ปฏิบัติงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่เหมาะสมเลย และ 5 หมายถึง เหมาะสมมากที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่เหมาะสมเลย	1.00 – 1.80	ไม่เหมาะสมเลย
2	ค่อนข้างไม่เหมาะสม	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่เหมาะสม
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างเหมาะสม	3.41 – 4.20	ค่อนข้างเหมาะสม
5	เหมาะสมที่สุด	4.21 – 5.00	เหมาะสมที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการ (Process) ปฏิบัติงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถแสดงได้ ดังนี้

กระบวนการ (Process)	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
การดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น	3.52	3.21	3.96	3.61	3.16	3.68
ความยอมรับของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในพื้นที่	3.46	3.26	3.76	3.65	3.15	3.47
การรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	3.45	3.33	3.53	3.70	3.16	3.56
การประสานงานกับ กสทช. เพื่อให้การ ดำเนินงานรวดเร็ว เข้าถึงปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.48	3.30	3.63	3.71	3.14	3.62
ภาพรวมด้านกระบวนการ (Process)	3.48	3.27	3.72	3.67	3.15	3.58

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านการกระบวนการ (Process) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.48 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างเหมาะสม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ การดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมา คือ การประสานงานกับ กสทช. เพื่อให้การ ดำเนินงานรวดเร็ว เข้าถึงปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามด้วยความยอมรับของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ในพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุดเท่ากับ 3.72 รองลงมา คือ ภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามด้วย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยพื้นที่ส่วนใหญ่คิดว่ากระบวนการ (Process) ปฏิบัติงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างเหมาะสม ยกเว้นภาคกลางกับภาคตะวันออก เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่า ภาคเหนือ ภาคใต้ กับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาคกลางกับภาคตะวันออก

ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย และ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่พึงพอใจเลย	1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจเลย
2	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างพึงพอใจ	3.41 – 4.20	ค่อนข้างพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถแสดงได้ ดังนี้

ผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome)	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ท่านสามารถเข้าถึงการดำเนินงาน/กิจกรรมของ กสทช. ด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน	3.45	3.23	3.90	3.57	3.03	3.51
การดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหา ได้ตรงจุด	3.45	3.21	3.68	3.63	3.04	3.68
การดำเนินงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการพัฒนาประเทศไทย	3.44	3.21	3.63	3.65	3.04	3.68
ภาพรวมด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome)	3.44	3.22	3.74	3.61	3.04	3.62

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.44 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการดำเนินงาน/กิจกรรมของ กสทช. ด้านการส่งเสริม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน กับ การดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหา ได้ตรงจุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา คือ การดำเนินงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการพัฒนาประเทศไทย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 3.74 รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามด้วย ภาคใต้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยพื้นที่ส่วนใหญ่คิดว่าผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product/Outcome) ของการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจยกเว้นภาคกลางกับภาคตะวันออก เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่า ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าภาคกลาง กับภาคตะวันออก

ผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact) ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี 2565

ในการสรุปผลความคิดเห็นที่มีต่อผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact) ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะใช้การหาค่าเฉลี่ยทางสถิติ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง ไม่มีประโยชน์เลย และ 5 หมายถึง มีประโยชน์มากที่สุด ซึ่งสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน	ความหมาย
1	ไม่มีประโยชน์เลย	1.00 – 1.80	ไม่มีประโยชน์เลย
2	ค่อนข้างไม่มีประโยชน์	1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่มีประโยชน์
3	ปานกลาง	2.61 – 3.40	ปานกลาง
4	ค่อนข้างมีประโยชน์	3.41 – 4.20	ค่อนข้างมีประโยชน์
5	มีประโยชน์มากที่สุด	4.21 – 5.00	มีประโยชน์มากที่สุด

โดยผลการคำนวณค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact) ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถแสดงได้ ดังนี้

กิจกรรมกระจายเสียงและกิจกรรมโทรทัศน์	ภาพรวม	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชนได้อย่างเสมอภาค	3.56	3.32	3.81	3.67	3.13	3.89
สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ	3.56	3.43	3.95	3.62	3.10	3.73
สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค	3.51	3.36	3.78	3.67	3.09	3.67
สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบโดยมาตรฐานของสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ	3.43	3.26	3.53	3.61	3.10	3.68
สิทธิในการร้องเรียน โดยการกำหนดช่องทางร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.	3.44	3.15	3.59	3.62	3.13	3.73
กิจกรรมโทรคมนาคม						
สิทธิในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม และเลือกเลขหมายโทรศัพท์	3.56	3.23	3.72	3.66	3.19	4.03
สิทธิเกี่ยวกับสัญญาค่าบริการและคุณภาพ ผู้ให้บริการจะเก็บเงินล่วงหน้าไม่ได้	3.43	3.29	3.57	3.58	3.14	3.58
สิทธิเกี่ยวกับสัญญา ผู้ให้บริการต้องเผยแพร่อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเป็นการทั่วไป	3.43	3.26	3.47	3.60	3.11	3.73
สิทธิเกี่ยวกับสัญญา ผู้ใช้บริการมีสิทธิทราบข้อมูลการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้	3.43	3.29	3.54	3.62	3.10	3.61
สิทธิเกี่ยวกับสัญญาต้องขายบริการโดยคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งานจริง	3.48	3.23	3.65	3.59	3.16	3.77
สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกล	3.48	3.26	3.66	3.61	3.22	3.65
สิทธิที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ การบังคับให้ต้องเลือกใช้บริการหนึ่ง ๆ หรือค่าบริการเพิ่มขึ้น	3.49	3.38	3.85	3.58	3.10	3.52
สิทธิในความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	3.51	3.36	3.70	3.81	3.07	3.62
สิทธิในการร้องเรียน-ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	3.49	3.38	3.68	3.71	3.04	3.65
ภาพรวมผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact)	3.49	3.30	3.68	3.64	3.12	3.70

หมายเหตุ สีเขียว หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่สีแดง หมายถึง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อสอบถามความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านผลประโยชน์/ผลกระทบจากการดำเนินงาน (Impact) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยผลประโยชน์/ผลกระทบเท่ากับ 3.49 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างมีประโยชน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยผลประโยชน์/ผลกระทบสูงที่สุด คือ สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชนได้อย่างเสมอภาค สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ และสิทธิในการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องโทรคมนาคม และเลือกเลขหมายโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการคงสิทธิหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แม้จะเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมา คือ สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค กับสิทธิในความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามด้วยสิทธิในการร้องเรียน-ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยผลประโยชน์/ผลกระทบสูงที่สุดเท่ากับ 3.70 รองลงมา คือ ภาคเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามด้วยภาคใต้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยพื้นที่ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างมีประโยชน์ ยกเว้นภาคกลางกับภาคตะวันออก เมื่อทำการทดสอบทางสถิติ พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยผลประโยชน์/ผลกระทบสูงกว่าภาคตะวันออก

ปัญหาในการติดต่อสื่อสารขั้นพื้นฐานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ



เมื่อสอบถามถึงปัญหาในการติดต่อสื่อสารขั้นพื้นฐานกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาติดต่อยาก/สายไม่ว่าง/รอสายนานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา คือ สัญญาณโทรศัพท์ไม่เสถียร/สายหลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 13 ตามด้วยการให้ข้อมูลไม่ชัดเจน/เพียงพอ/ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 12

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อแผนงาน การดำเนินงานโครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน



เมื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อแผนงาน การดำเนินงานโครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าควรกระจายสัญญาณโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตให้ทั่วทุกพื้นที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมา คือ กระจายสัญญาณโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตให้ทั่วทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 8 ตามด้วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบ การใช้งบประมาณให้ตรงความต้องการของประชาชน และการให้ความรู้/ป้องกันกับมิจฉาชีพคอลเซ็นเตอร์/SMS คิดเป็นร้อยละ 5

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้กับโทรศัพท์มือถือและที่ใช้กับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง



เมื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้กับโทรศัพท์มือถือและที่ใช้กับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ากระจายสัญญาณโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตให้ทั่วทุกพื้นที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือ เพิ่มคุณภาพสัญญาณให้ดีขึ้น/เร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 29 ตามด้วยเพิ่มการแข่งขันของภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน



เมื่อสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มคุณภาพสัญญาณให้ดีขึ้น/เร็วมากขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมา คือ ให้ความรู้/ป้องกันกับมิจฉาชีพคอลเซ็นเตอร์/SMS คิดเป็นร้อยละ 16 ตามด้วยกระจายสัญญาณโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตให้ทั่วทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 1

4.3 ผลสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในจังหวัดต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น 44 คน ครอบคลุม 5 ภูมิภาคของประเทศ ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการศึกษาจำแนกตามรายภูมิภาคได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3-1 สรุปพื้นที่ดำเนินการและจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์

ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์
ภาคกลาง	สมุทรสงคราม	9 คน
ภาคเหนือ	เชียงใหม่	11 คน
ภาคใต้	ภูเก็ต	9 คน
ภาคตะวันออก	ชลบุรี	8 คน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	อุบลราชธานี	8 คน
รวม		45 คน

4.3.1 ภาคกลาง

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 9 คน ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ และด้านการเปลี่ยนแปลง (Impact) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3-2 ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
คุณสรพสิษฐ์ ไวยัญญา	บรรณาธิการ	แม่กลองโพสต์
ว่าที่ รต.อานนท์ วิเศษสิงห์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม
คุณสุรเชษฐ เขียวแท้	-	สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย
คุณณรงค์ เนียมสวัสดิ์	อุปนายกสมาคมประมง สมุทรสงคราม	สมาคมประมงสมุทรสงคราม
คุณวรัชญา วัลมาลี	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ชำนาญการ	สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
คุณไชยรินทร์ มาลามาศ	รองนายกเทศมนตรี	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
คุณภัทรพร ชาญวิทย์ วัฒนกิจ	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย และแผน	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสมุทรสงคราม
คุณอุณิชนันท์ ณ บางขาว	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
คุณอนิรุท เสวกนันท์	ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. เขต 16	สำนักงาน กสทช. เขต 16

1) ด้านบริบท

(1) สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ได้ส่งผลประโยชน์ต่อการดำเนินงานมากกว่า หากใช้ในทางที่ถูกต้อง เช่น การเข้าถึงเครือข่ายสัญญาณ 5G ที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ประชาชนบางรายสามารถสร้างงาน สร้างรายได้จากการขายสินค้าออนไลน์ได้ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อาจมีคนบางกลุ่มนำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมได้ ประเด็นนี้ จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กสทช. ที่จะต้องควบคุมให้ทั่วถึง ซึ่งอาจทำได้ยาก เพราะ การสื่อสารในปัจจุบันค่อนข้างเปิดกว้าง

(2) การดำเนินการของ กสทช. คิดว่ามีความสอดคล้องกับปัญหาระดับชาติ ทั้งนี้ เพราะในปัจจุบันประชาชนบางรายยังถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ เช่น การหลอกลวงของขบวนการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น โดยจะมีวิธีอย่างไรที่ทำให้กลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของประชาชนได้

(3) การเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยี 5G ส่งผลต่อการรับรู้และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนมากขึ้น เพราะประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลจากเทคโนโลยีดังกล่าวได้

(4) การดำเนินงานของ กสทช. ด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้น เพราะปัญหาต่าง ๆ เริ่มได้รับการแก้ไข เช่น การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น กสทช. สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น หรือสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

(5) การดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนมีแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

(1) กสทช. มีความพร้อมในเรื่องของงบประมาณที่มากพออยู่แล้ว แต่หากมองในด้านของการใช้จ่ายงบประมาณน่าจะทำได้ดีกว่านี้ ทั้งในด้านของการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ หรือสื่อที่จะมาให้ความรู้แก่ประชาชน

(2) ในด้านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นนั้น อยากให้มีหน่วยงานขึ้นมาเพื่อกลั่นกรองในเรื่องของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารก่อนนำเสนอผ่านสื่อ เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการบริการต่าง ๆ มีการโอ้อวดสรรพคุณที่เกินจริงหรือไม่ เป็นประโยชน์แก่ประชาชนจริงหรือไม่ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งตอนนี้ได้กลายเป็นปัญหาสังคมไปแล้ว มีผู้สูงอายุหลายรายโดนหลอกลวงจนเงินไปเป็นจำนวนมาก (หลักแสนล้านบาท) โดยเงินจำนวนดังกล่าว บางคนต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมมาทั้งชีวิต จึงอยากให้มุ่งเน้นในการแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งในประเด็นเรื่องของสายสื่อสารลงดิน ซึ่งตรงนี้ในจังหวัดสมุทรสงครามที่มีสายสื่อสารและเสาไฟฟ้าเป็นจำนวนมากที่ดูรุงรัง และไม่เป็นระเบียบ เหมือนกรุงเทพฯ โดยมีสาเหตุเกิดจาก

เอกชนที่ดำเนินการไม่เรียบร้อยและขาดความรับผิดชอบ ดังนั้น จึงอยากให้ กสทช. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันดำเนินการ เพราะ กสทช. คือหน่วยงานนอกใบอนุญาต จึงอยากให้ดูแลในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยด้วย

(3) การประสานงานระหว่าง กสทช. ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค มีการดำเนินงานที่รวดเร็วเข้าถึงปัญหาได้อย่างเหมาะสม แต่ยังคงขาดประสิทธิภาพ อยากให้ กสทช. ส่วนกลาง กระจายอำนาจหน้าที่มาให้ส่วนภูมิภาคได้รับผิดชอบมากขึ้น เพื่อให้ไปกระจายความรู้ให้แก่ชาวบ้านว่า กสทช. มีหน้าที่ทำอะไร ช่วยอะไรได้บ้าง เพื่อแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ

(4) หากพิจารณาในด้านงบประมาณคิดว่า กสทช. มีงบประมาณอย่างเพียงพอจากรายได้การประมูลใบอนุญาต ส่วนทรัพยากรในด้านอื่น ๆ นั้น ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เพราะเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในของ กสทช. แต่โดยภาพรวมมองว่า กสทช. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากแผนการดำเนินงานของ กสทช. ที่มีการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน

(5) การประสานงานร่วมกันเพื่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ระหว่าง กสทช. ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค สามารถทำได้ดี โดยดูจากการแก้ไขปัญหาที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

3) ด้านกระบวนการ

(1) การประมูลคลื่นความถี่ที่ต้องการจำนวนเงินสูงจากการประมูลนั้น เป็นเรื่องของกระบวนการทางธุรกิจ เพราะถ้าเกิดการควมรวมกิจการ ลูกค้ายี่อยู่สองค่ายนี้ก็จะเป็ค่ายเดียว ผู้ประกอบกิจการก็จะได้ในเรื่องของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น แต่ในเรื่องของการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่นั้นเป็นนโยบายที่ผู้บริโภคบางส่วนยังถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่ เช่น จ่ายเงินเพื่อใช้ค่าบริการ 5G แต่กลับได้รับการให้บริการในระดับ 4G เป็นต้น คิดว่าในส่วนนี้คือความเหลื่อมล้ำ

ส่วนในเรื่องของการประมูลคลื่นความถี่นั้น ต้องพิจารณาว่าภายหลังจากการประมูลแล้วรัฐบาลได้นำค่าใช้จ่ายไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างไรบ้าง ถ้ามองในเรื่องเงินตรงนี้ก็เหมือนรายได้จากเอกชนช่องทางหนึ่ง การที่จะไปกระจายช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ มันจะไปทั่วถึงได้มากแค่ไหน หากมีมูลค่าเป็นหมื่นล้านจะสามารถนำมาช่วยในการพัฒนาได้เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านของการศึกษา การสร้างอาชีพ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะทุกวันนี้มีประชาชนว่างงานอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้น หากนำเงินในส่วนนี้เป็นสนับสนุนก็น่าจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติอย่างยิ่ง

(2) การรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น ยังมีไม่มากนัก เพราะมีประชาชนบางรายยังไม่ทราบว่า กสทช. คืออะไร มีบทบาทหน้าที่อย่างไร ร้องเรียนผ่านช่องทางใด และจะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างไร เช่น การคิดอัตราค่าบริการเกิน

จำนวน ประชาชนไม่รู้ว่าสามารถร้องเรียนได้ที่หน่วยงานใด จนทำให้ต้องยอมเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวเอง เป็นต้น

(3) กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ผ่านมาถือว่ายังทำได้ไม่ดีนัก ทำให้มีประชาชนเพียงบางส่วนที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ กสทช. จัดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการจัดกิจกรรมวันนี้ที่สามารถทำได้อย่างเหมาะสม

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

(1) ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ กสทช. จากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ภายนอกจังหวัด และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินงาน หรือวิถีการดำเนินชีวิตได้

(2) การได้รับการยอมรับจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ต่อการดำเนินงานของ กสทช. นั้น ยังไม่ได้รับการยอมรับมากนัก เพราะมีเพียงบางส่วนที่ทราบถึงการดำเนินงานของ กสทช. ในขณะที่ประชาชนบางกลุ่มยังไม่เคยทราบมาก่อนว่า กสทช. ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดบ้าง และมีบทบาทหน้าที่อย่างไร

(3) การดำเนินงานของ กสทช. ค่อนข้างมีประโยชน์แก่ประชาชน ในการช่วยเหลือและให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือ GPS อย่างไรก็ตาม หากเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการมากขึ้น จะทำให้เข้าใจ กสทช. ได้มากกว่า การทำเป็นแผนงานใหญ่ ๆ การเข้าถึงท้องถิ่นโดยเฉพาะจะสามารถสื่อสารกับประชาชนได้ดีมากกว่า และประชาชนจะมีความเข้าใจในเรื่องนี้มากยิ่งขึ้น

(4) ประชาชนมีการรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในปี 2565 ในเบื้องต้น ผ่านสื่อต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานในเชิงลึก โดยที่ผ่านมามีการเข้าร่วมกิจกรรมกับ กสทช. จำนวน 1-2 ครั้ง และข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพตามกฎหมายที่ประชาชนไม่เคยรับรู้มาก่อน

(5) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงสร้างด้านการคมนาคม ยังมีบางพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ หรือยังขาดความเสถียร อย่างไรก็ตาม หากเปรียบเทียบกับการทำงานที่ผ่านมา นับได้ว่าการพัฒนาที่ดีขึ้น นอกจากนั้น ยังมีประชาชนบางรายที่มองว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตของเอกชนบางรายไม่สอดคล้องกับการโฆษณาที่ระบุ เช่น ชำระค่าบริการในแพคเกจ 5G แต่ได้รับความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในระดับ 4G เป็นต้น

(6) กสทช. มีการส่งเสริมสิทธิด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แต่ยังไม่ทั่วถึง โดยส่วนมาก กสทช. จะจัดกิจกรรมในพื้นที่อำเภอเมืองมากกว่าพื้นที่ในเขตชนบท ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ชนบทยังขาดความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าว

5) ด้านผลกระทบ

(1) การดำเนินงานที่ยังไม่ทั่วถึงของ กสทช. อาจส่งผลทำให้ประชาชนบางส่วนถูกเอารัดเอาเปรียบจากภาคเอกชน โดยขาดองค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารที่จะใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ หากปล่อยไว้เป็นเวลานาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจมีความรุนแรงมากขึ้น เช่น ประชาชนบางรายที่ยังไม่ทราบว่าข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิทธิเสรีภาพของตนเอง จึงปล่อยให้ผู้อื่นนำข้อมูลของตนเองไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม จนส่งกระทบกับเจ้าของข้อมูลตามมา เป็นต้น

(2) การที่ประชาชนบางส่วนยังไม่ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานของ กสทช. อาจส่งผลทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีในระยะยาว และอาจส่งผลต่อการสร้างความร่วมมือ หรือการเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ กสทช. ในอนาคตได้

4.3.2 ภาคเหนือ

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 11 คน ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ และด้านการเปลี่ยนแปลง (Impact) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3-3 ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณศักรินทร์ มั่งทอง	นักพัฒนาสังคม	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จ.เชียงใหม่
2. คุณไพโรจน์ พรหมธารา	อุปนายกสมาคม	สมาคมกู้ภัยร่วมล้านนา จ.เชียงใหม่
3. คุณอรอุมา สิงห์คำ	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	เทศบาลตำบลท่าศาลา
4. คุณนงพะงา กันธะ	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวชุมชน	-
5. คุณสิทธิพงศ์ ตาสา	นักวิชาการโสตทัศนศึกษาปฏิบัติการ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. คุณเทิดเกียรติ เกิดนพคุณ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	เทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่
7. คุณภารากร คำเดช	เลขานุการ	สมาคมคนตาบอด จ.เชียงใหม่
8. คุณสกุลพัฒน์ ผูกรักษ์	เกษตรกร	-

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
9. คุณปิยณัฐ วงศ์ชัย	นิติกร	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จ.เชียงใหม่
10. คุณมุกกรินทร์ ดวงศรี	ผู้ประกอบการธุรกิจ	-
11. คุณณรงค์ อินสุข	นักวิชาการตรวจสอบและปฏิบัติการอาวุโสเชี่ยวชาญ	สำนักงาน กสทช. ภาค 3

1) ด้านบริบท

ประชาชนบางรายมองว่าการดำเนินการของ กสทช. ยังไม่มีความสอดคล้องกับปัญหาระดับชาติ หน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในคลื่นความถี่ใช้ในกิจการกระจายเสียงโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

(1) ปัจจัยสนับสนุน และงบประมาณที่กำหนด จะมีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เข้ามาตรวจสอบและกำกับดูแล โดยจะช่วยพิจารณากลับกรองให้มีความเหมาะสม กสทช. จะมุ่งเน้นในการปรับปรุงสำนักงาน เพราะเป็นขวัญกำลังใจหลักในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในตอนนี้ได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการสร้างสำนักงานทุกแห่ง หากไปเช่าพื้นที่ของบุคคลอื่นก็ต้องทำให้เป็นกิจลักษณะ นอกจากนั้น เทคโนโลยีก็นับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะการหลอมรวมเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทมากในปัจจุบัน จึงส่งผลทำให้เทคโนโลยีเก่า ๆ ไม่สามารถใช้ได้ จึงต้องมีการซื้อเทคโนโลยีใหม่ ดังนั้น โดยงบประมาณในส่วนนี้นับได้ว่ามีความเพียงพอ เพราะ กสทช. มีรายได้ในเรื่องของการได้รับใบอนุญาตคลื่นต่าง ๆ การประมูลคลื่น จึงสามารถนำมาพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้

ในส่วนของบุคลากรนั้น ตอนนี้กำลังเปิดรับสมัครอยู่ เพราะยังขาดแคลนบุคลากรต่าง ๆ เพราะว่าการจะมาเป็นพนักงาน กสทช. ได้ ต้องมีคุณสมบัติอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านของทักษะในการปฏิบัติงาน และความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ดังนั้น คนที่เข้ามาปฏิบัติงานกับ กสทช. จึงนับได้ว่าเป็นคนที่เก่งและมีความสามารถ

(2) ควรมีการจัดทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านกระบวนการ

(1) การดำเนินงานของ คณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความเหมาะสมอยู่แล้ว เพราะเป็นสายงานที่ดูแลในเรื่องของปัญหา และมีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของประชาชน มีการมอบนโยบายการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจ

(2) ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนที่อยู่ชายขอบ เพราะในปัจจุบัน การให้บริการในพื้นที่ดังกล่าวค่อนข้างมีความล่าช้า การทำงานของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยังค่อนข้างมีความล่าช้าและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งยังมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่สามารถใช้งานได้อีกเป็นจำนวนมาก

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

(1) ในประเด็นเรื่องส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตอนนี้ นับได้ว่าค่อนข้างจะให้สิทธิเสรีภาพกับประชาชนทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมเป็นส่วนใหญ่ หากคิดเป็นร้อยละในด้านนี้ให้ความสำคัญอยู่ที่ระดับร้อยละ 85-100 รวมทั้งการมุ่งเน้นการทำงานด้านการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้รู้เท่าทันสื่อ เช่น ความเข้าใจในประเด็นเรื่องการกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ การโฆษณาหลอกลวง หรือการหลอกลวงจากแก๊งมิจฉาชีพ เป็นต้น ประเด็นต่าง ๆ ที่ กสทช. ดำเนินงานนั้น มองว่าประชาชนค่อนข้างที่จะรับรู้ได้ดี ซึ่งการดำเนินงานของ กสทช. ก็ถือเป็นส่วนสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค

(2) ปัจจัยที่ช่วยให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาจากการถูกเอารัดเอาเปรียบได้ คือ ความรู้ความเข้าใจด้านการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ทั้งนี้เพราะหากประชาชนไม่มีองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการสื่อสาร หรือเนื้อหา (Content) ต่าง ๆ ประชาชนก็จะขาดการรู้เท่าทันสื่อ ถูกเอาเปรียบทั้งทางด้านธุรกิจหรือด้านอื่น ๆ ดังนั้น จึงมองว่าประเด็นตรงนี้ประชาชนประชาชนมีความรู้ มีการร้องเรียนเข้ามายัง กสทช. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มไลน์ เบอร์โทร 1200 หรือช่องทางอื่น ๆ ทำให้ กสทช. รับรู้ข้อมูลจากการดำเนินงานที่ไม่เหมาะสมของผู้ประกอบกิจการ ดังนั้น หากประชาชนมีทักษะความรู้ความเข้าใจด้านการรู้เท่าทันสื่อ และรู้ถึงวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ก็จะทำให้งานของ กสทช. ลดลง จำนวนการร้องเรียนก็จะลดน้อยลง

(3) การดำเนินงานของ กสทช. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ทั้งนี้เพราะการทำงานของ กสทช. จะค่อนข้างให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยสามารถสังเกตได้จากในปัจจุบันรายการโทรทัศน์จะมีการให้บริการล่ามภาษามือมากขึ้นในหลาย ๆ รายการ ทำให้ไม่ว่าใครที่มีข้อจำกัดทางร่างกายอย่างไร ก็จะสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งเรื่องคลื่นความถี่ และเรื่องอื่น ๆ ก็มีความพยายามที่จะปรับปรุงให้ประชาชนได้เข้าถึงการขอใบอนุญาตทุกประเภท ให้ประชาชนได้ใช้กันอย่างทั่วถึง แต่การกำกับดูแลต้องชัดเจนและประชาชนต้องมีวินัยถึงจะพัฒนาได้

(4) การดำเนินงานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนของ กสทช. มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับการพัฒนาประเทศไทย ทั้งนี้เพราะกลุ่มคนเหล่านี้มีความใกล้ชิดกับสื่อ จึงควรจะทำให้ความรู้อันเด็ก เยาวชน นักเรียน หรือนักศึกษาให้เข้าใจในเรื่องของการใช้สื่อต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนที่อยู่ตามชนบท หรือประชาชนที่เข้าถึงสื่อได้ค่อนข้างน้อย ถ้าหากมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสื่อทางออนไลน์ ก็อาจส่งเสริมให้สามารถเข้าถึงสื่อชนิดอื่น ๆ แทน เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และมีความรู้เท่าทันสื่อ ไม่ตกเป็นเหยื่อของขบวนการมิจฉาชีพ เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือโฆษณาหลอกหลวงต่าง ๆ เป็นต้น

(5) ประชาชนบางรายยังไม่ทราบถึงการดำเนินงานด้านสิทธิเสรีภาพของ กสทช. แต่จะเลือกศึกษาเฉพาะในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพของตนเอง เช่น กฎหมายของ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5) ด้านผลกระทบ

(1) ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิเสรีภาพ และการรู้เท่าทันสื่อของประชาชนจะช่วยลดการเกิดปัญหาจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ ฉ้อโกง และละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้ในระยะยาว อีกทั้งยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของ กสทช. ในการเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้น กสทช. จึงควรสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ประชาชน ด้วยวิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิเสรีภาพผ่านกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

(2) การสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของ กสทช. ส่งผลต่อการจดจำภาพลักษณ์องค์กรของประชาชน อย่างไรก็ตาม จะต้องอาศัยระยะเวลาและวิธีการสื่อสารอย่างเหมาะสม ถึงจะช่วยให้ภาพลักษณ์ของ กสทช. เป็นที่จดจำเหมือนกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือสถานีตำรวจ เป็นต้น

4.3.3 ภาคใต้

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 9 คน ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ และด้านผลกระทบ (Impact) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3-4 ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1.คุณอดิศักดิ์ อัดสินธวังกูร	ประธานเครือข่ายผู้บริโภค	เครือข่ายผู้บริโภค
2.คุณสาลิณี ปราบ	นายกสมาคมสื่อ	สำนักข่าวเนชั่น
3.คุณชนะ ฅนอมศักดิ์	อดีตนายกสมาคมสื่อ	สำนักข่าวเศรษฐกิจธุรกิจ
4.คุณปณทริกา เกื้อสกุล	เลขานุการ	สมาคมผู้พิการจังหวัดภูเก็ต
5.คุณญาณิศา บัวเทศ	รองปลัดเทศบาลนครภูเก็ต	เทศบาลนครภูเก็ต
6.คุณชนานนท์ คันธรักษา	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน	เทศบาลนครภูเก็ต
7.คุณอุชชวล จรุงจิตต์	เลขาธิการ	สมาคมผู้พิการจังหวัดภูเก็ต
8.คุณอานนท์ วิเศษ	ผู้อำนวยการ	สำนักงาน กสทช. เขต 42
9.คุณอรรถพล อึ้งชินกรรม	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	สำนักงาน กสทช. เขต 42

1) ด้านบริบท

หากการดำเนินงานของ กสทช. เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดจะช่วยพัฒนาประเทศ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้ อย่างไรก็ตาม มีประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถให้ความคิดเห็นในประเด็นนี้ได้ เพราะไม่เคยรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. มาก่อน

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

(1) ทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานของ กสทช. เขต มีค่อนข้างน้อย ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีจำนวนไม่มากนัก หากเทียบกับภาระงานที่แต่ละคนต้องรับผิดชอบ ส่วนในด้านของเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้นค่อนข้างมีความล้าสมัย หากเทียบกับเทคโนโลยีที่ภาคเอกชนนำมาใช้ซึ่งจะมีความทันสมัยมากกว่า การประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีของ กสทช. จึงสามารถนำไปใช้งานได้เพียงเบื้องต้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยีมีความล่าช้า ต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะได้เทคโนโลยีตามที่ร้องขอ ในขณะที่ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนั้นแล้ว กสทช. เขต ยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากงานประจำที่รับผิดชอบ โดยไม่ได้รับการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนเพิ่มเติม ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และมีข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน

(2) กสทช. เขต มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และผู้ประกอบการสื่อในพื้นที่ เป็นต้น เพื่อดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายเดียวกัน ภายใต้ขอบเขตของบทบาทหน้าที่ที่หน่วยงานนั้นกำหนด โดยการใช้ทรัพยากร และความสามารถที่เป็นจุดแข็งของแต่ละหน่วยงานมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3) ด้านกระบวนการ

(1) กระบวนการในการร้องเรียน กสทช. นั้น ผู้ร้องเรียนจะต้องส่งเรื่องมายัง กสทช. ส่วนกลาง จากนั้น กสทช. ส่วนกลางจึงส่งเรื่องต่อไปยัง กสทช. เขตในพื้นที่ที่รับผิดชอบให้ดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนมายัง กสทช. เขตในพื้นที่ได้ โดยที่ไม่ต้องผ่าน กสทช. ส่วนกลาง จะช่วยประหยัดระยะเวลาในการดำเนินงานได้มากขึ้น

(2) กสทช. เขต มีการจัดทำกระบวนการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนอย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) วิธีการ และระยะเวลาในการเข้าช่วยเหลืออย่างชัดเจน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม และลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหาต่าง ๆ ลงได้

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

(1) มีประชาชนถูกละเมิดสิทธิด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลส่วนบุคคลมาใช้ที่แตกต่างกัน ทั้งในส่วนของ การโทรเข้ามาเสนอขายสินค้าและบริการ และหลอกลวง หรือชักจูงใจต่าง ๆ ทำให้มีผู้ที่ได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุที่ขาดทักษะการรู้เท่าทันมีจฉาชีพ โดยกลุ่มคนเหล่านี้มักจะเปิดรับสื่อทางโทรทัศน์เป็นหลักเพื่อรับชมละครหรือรายการที่ให้ความบันเทิงทั่วไป ทำให้ขาดข้อมูลข่าวสารและแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง

(2) ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่า กสทช. คือหน่วยงานใด มีบทบาทหน้าที่อะไร และมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างไร ทั้งนี้เพราะ กสทช. ขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ โดยถึงแม้ว่าจะมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง แต่การประชาสัมพันธ์ดังกล่าว ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ ดังนั้น กสทช. จึงต้องมีการวิเคราะห์พฤติกรรม การเปิดรับสื่อของประชาชนควบคู่กับกระบวนการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถเลือกใช้สื่อที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการที่มีพฤติกรรม การเปิดรับสื่อโทรทัศน์เป็นหลัก และไม่มี การเปิดรับสื่อผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนั้น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือเว็บไซต์ จึงไม่สามารถเข้าถึงคนกลุ่มนี้ได้

(3) สัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพตามข้อความโฆษณาของผู้ประกอบการ บางพื้นที่ไม่สามารถรับสัญญาณ 5G ได้ หรือสัญญาณขาด ๆ หาย ๆ ในขณะที่ประชาชนต้องจ่ายค่าบริการเต็มจำนวน จึงเป็นการกระทำที่เอาเปรียบประชาชน โดยประชาชนบางรายไม่ทราบว่าต้องไปร้องเรียนหน่วยงานใดเพื่อให้รับผิดชอบกับเรื่องที่เกิดขึ้น ในขณะที่บางรายทราบว่าต้องไปร้องเรียนที่หน่วยงานใด ต้องจ่ายอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น เพราะมองว่าหน่วยงานผู้รับผิดชอบไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องนี้ได้

4.3.4 ภาคตะวันออก

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำนวน 8 คน ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ และด้านผลกระทบ (Impact) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3-5 ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณชนารดี พรวิสกุล	ผู้ช่วยประธานหอการค้า	หอการค้าจังหวัดชลบุรี
2. คุณณลินรัตน์ สุรวฒนาวาราส	ค้าขาย	ตลาดจีนซากแก้ว (แหล่งท่องเที่ยว)
3. คุณกฤติเดช อุมมี	-	ท่องเที่ยวด้านกฎหมาย(ประมง)
4. คุณทิพยุดา ชุนฤทธิ์	ผู้ขับเคลื่อน	มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ
5. คุณสิริพร สุขพูล	เจ้าหน้าที่ 1479 สายด่วนคนพิการ	มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ
6. คุณอุลัยวรรณ ยัมวิสัย	รพสต. หนองสมอ อสม.	โรงพยาบาลส่วนตำบลหนองสมอ
7. คุณพรพิมล แพภิรมย์รัตน์	กรรมการตลาดจีน	ตลาดจีนซากแก้ว (แหล่งท่องเที่ยว)
8. คุณนิเวศ ยอดมิ่ง	สนง. กสทช. เขต12	กสทช. เขต12

1) ด้านบริบท

(1) การดำเนินงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ สามารถนำพาประเทศไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริหารจัดการสื่อ การแก้ไขปัญหาข่าวปลอม ข่าวลวง หรือโฆษณาชวนเชื่อต่าง ๆ

(2) การดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีการประสานงานระหว่างสำนักงาน กสทช. กับสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค มีการทำงานที่รวดเร็ว สามารถเข้าถึงปัญหาได้ในระดับที่เหมาะสม

(3) การเปลี่ยนโครงสร้างทางอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนส่งผลต่อการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน สื่อไม่ได้มีลักษณะแบบสื่อรูปแบบเดียวเหมือนในอดีต ซึ่งสามารถกำกับดูแลได้ง่ายกว่า แต่สื่อในปัจจุบันเกิดการหลอมรวม ทั้งสื่อแบบดั้งเดิมและสื่อสมัยใหม่ ทำให้การกำกับดูแลสามารถทำได้ยากกว่า

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

(1) การดำเนินงานของ กสทช. ในการเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ได้ร่วมกันพิจารณาสิทธิการเข้าใช้คลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียมนั้น ประชาชนไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวได้ เพราะยังไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารมาก่อน

(2) กสทช. มีงบประมาณเพื่อใช้สำหรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

(3) การทำงานของ กสทช. มีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นด้านการแก้ไขปัญหาการโฆษณาเกินจริง การจัดระเบียบสายสื่อสาร และการรวบรวมกิจการของผู้ประกอบการ เป็นต้น

3) ด้านกระบวนการ

ที่ผ่านมา กสทช. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์ สามารถตอบข้อสงสัย หรือข้อซักถามต่าง ๆ ได้อย่างตรงไปตรงมา มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ และมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

(1) กิจกรรม/โครงการที่ กสทช. จัดขึ้น ครอบคลุมการดำเนินงานในทุก ๆ มิติ สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างตรงประเด็น อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหาอาจยังไม่สมบูรณ์แบบในทุก ๆ ด้าน ยังคงต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยตัวอย่างโครงการที่ กสทช. สามารถทำได้ดี ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบตรวจค้นจับกุมลดการกระทำความผิดในการใช้คลื่นโทรคมนาคม รวมทั้งโครงการอื่น ๆ ที่ค่อนข้างเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาการโฆษณาเกินจริง การหลอกลวงจากมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือข่าวปลอม เป็นต้น

(2) ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการในรูปแบบ 5G ได้ โดยไม่มีปัญหาอะไร แต่ปัญหาที่มักเจอ คือ การละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีเบอร์ที่ไม่รู้จักโทรเข้ามาชักชวนให้เล่นเกมพนันเป็นระยะ ๆ

(3) ประชาชนยังไม่ทราบถึงสิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ที่ถูกต้องทันเวลา เป็นธรรม ไม่ถูกเอาเปรียบ และสิทธิในการเยียวยาผู้เสียหาย รวมทั้งยังไม่เคยรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. มาก่อน อย่างไรก็ตาม มีประชาชนบางส่วนที่อธิบายว่า สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ กสทช. ได้ เพราะสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากระบบอินเทอร์เน็ต

(4) ประชาชนไม่ค่อยให้ความสนใจกับสิทธิของตนเองตามกฎหมายมากเท่าไร โดยจะให้ความสำคัญในบางด้าน เช่น ไม่ค่อยให้ความสนใจสิทธิด้านโทรทัศน์ เพราะไม่ค่อยรับชมรายการโทรทัศน์ แต่จะให้ความสนใจกับสิทธิด้านโทรคมนาคมมากกว่า เพราะต้องใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันทุกวัน เป็นต้น

(5) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เมื่อออกเดินทางไปในทะเลในระยะเวลาประมาณ 20 กิโลเมตร จะไม่สามารถรับสัญญาณโทรศัพท์และเครือข่ายสัญญาณ 5G ได้ ซึ่งต้องใช้วิทยุเครื่องสืบทอดแทน แต่วิทยุเครื่องดำนเวลาจะใช้นั้นจะต้องมีการติดตั้งเสาสัญญาณ ซึ่งต้องทำการขออนุญาตก่อน และการขออนุญาตก็ทำได้ยาก เพราะเครือข่ายดังกล่าวสามารถฟังวิทยุของรัฐบาลได้ พอตั้งแล้วจึงมักมีปัญหาเกี่ยวกับตำรวจ จึงไม่สามารถทำได้ โดยในประเด็นนี้เป็นปัญหาของชาวประมงทุกคน ดังนั้น จึงอยากให้ กสทช. ติดตั้งเสาสัญญาณเหมือนเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี จะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพของชาวประมงได้มากขึ้น

(6) การจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเป็นสิ่งที่ดี และมีความเหมาะสมอย่างมาก แต่ที่ผ่านมาประชาชนบางรายยังไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมนี้มาก่อน โดยประชาชนมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดอย่างน้อย ปีละ 2-3 ครั้ง

5) ด้านผลกระทบ

(1) ช่วยให้ประชาชนมีความรู้มากขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้กับกิจวัตรประจำวันได้ เช่น การตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือจากค่ายต่าง ๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนบางรายที่ถูกกล่เมตสิทธิความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูล โดยที่ผ่านมามีเจ้าของสินค้าหรือบริการโทรเข้ามานำเสนอผลิตภัณฑ์ โดยที่ประชาชนไม่เคยให้เบอร์โทรกับเจ้าของสินค้าหรือบริการคนดังกล่าว

(2) กสทช. ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะยังมีประชาชนอยู่อีกจำนวนมากที่ยังไม่ทราบถึงสิทธิขั้นพื้นฐานที่ตนเองพึงได้รับ รวมทั้งสามารถร้องเรียนกับ กสทช. ได้ โดยอาจใช้วิธีการสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน หรือเสียงตามสายให้สามารถเข้าถึงกลุ่มคนในพื้นที่ได้

4.3.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 7 คน ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านทรัพยากร/นโยบาย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ และด้านการเปลี่ยนแปลง (Impact) โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3-6 ผู้ให้สัมภาษณ์ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1. คุณประเสริฐ เหมือนคิด	รักษาการผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. เขต 22	สำนักงาน กสทช. เขต 22
2. คุณปัญญพัฒน์ กุลฐุระศรี	เจ้าหน้าที่กู้ภัย	มูลนิธิการกุศลอุบล
3. คุณอภิรักษ์ ปาसानะเก	รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ ชุมชน วัฒนธรรมและกิจการ พิเศษ /ประธานคณะกรรมการ ปรับปรุงหลักสูตร /คณะ นิติศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี
4. คุณบรรพต ตาละบุร	นักวิชาการอิสระ	-
5. คุณปิยากร วีระไพฑูรย์	นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ	สถานคุ้มครองและพัฒนาคน พิการบ้านอุบลอีกแพง จังหวัด อุบลราชธานี
6. คุณไพศาล สุนทรธรรม	ผู้พิการ	สถานคุ้มครองและพัฒนาคน พิการบ้านอุบลอีกแพง จังหวัด อุบลราชธานี
7. คุณเพ็ญศรี อาสนาทิพย์	เลขานุการสมาคมสื่อมวลชน อุบลราชธานี	สมาคมสื่อมวลชน อุบลราชธานี
8. คุณชลธิษ จันทรสิงห์	นายกสมาคมสื่อมวลชน อุบลราชธานี	สมาคมสื่อมวลชน อุบลราชธานี

1) ด้านบริบท

(1) กสทช. มีการดำเนินงานที่ปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย มีความสอดคล้องกับบริบททางสังคม และการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน

(2) การดำเนินการของ กสทช. ในปี 2565 มีความสอดคล้องกับนโยบาย ปัญหา และอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

(3) ความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อการดำเนินงานของ กสทช. เป็นอย่างมาก เช่น กสทช. พยายามส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรอบด้าน และเท่าเทียมกัน ผ่านเทคโนโลยีในระบบ 5G ซึ่งเป็นระบบที่รองรับกับอุปกรณ์การสื่อสารเพียงบางรุ่น ในขณะที่ยังมีประชาชนอยู่อีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่มีอุปกรณ์การสื่อสารดังกล่าว ดังนั้น ประชาชนกลุ่มนี้จึงไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือรับบริการเทคโนโลยีในระบบ 5G ได้ เป็นต้น

2) ด้านทรัพยากร/นโยบาย

(1) ความพร้อมด้านทรัพยากรเป็นข้อมูลเชิงลึกของ กสทช. ประชาชนจึงไม่สามารถทราบข้อมูลดังกล่าวได้ แต่หากพิจารณาจากรายได้ที่มาจากการประมูลใบอนุญาตฯ คิดว่า กสทช. มีความพร้อมด้านงบประมาณเป็นอย่างมาก ในขณะที่ในความคิดเห็นของผู้บริหาร กสทช. เขต นั้น ได้อธิบายว่า โดยภาพรวมทรัพยากรมีความเพียงพอให้สามารถดำเนินงานได้ แต่ยังไม่ดีมากนัก เพราะข้อจำกัดของบุคลากรที่มีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับภาระงานที่แต่ละคนต้องรับผิดชอบ ประกอบกับเทคโนโลยีที่ใช้ยังขาดความทันสมัยมาก หากเทียบกับภาคเอกชน ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล จึงควรมีเทคโนโลยีที่เทียบเท่า หรือดีกว่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลได้อย่างเหมาะสม

(2) การร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ นั้น กสทช. มีการร่วมมือกับกระทรวงการคลัง โดยกระทรวงการคลังได้รับความร่วมมือจาก กสทช. เป็นอย่างดี ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในขณะลงพื้นที่เพื่อทำข่าว เช่นเดียวกันกับการประสานงานร่วมกันระหว่าง กสทช. ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ที่สามารถทำงานด้วยความรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการทำบันทึกตกลงความร่วมมือ (MOU) กับเอกชน (เจ้าของค่ายโทรศัพท์มือถือ) เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

(3) การจัดกิจกรรมของ กสทช. ในบางพื้นที่ยังมีความไม่เหมาะสมกับช่วงเวลา เช่น จัดกิจกรรมในช่วงที่มีงานบุญประเพณีทางศาสนาของประชาชนในพื้นที่ ทำให้ประชาชนบางคนไม่สะดวกเข้าร่วมกิจกรรมที่ กสทช. จัดขึ้น เป็นต้น

(4) กระบวนการมีส่วนร่วมกับประชาชน และการรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ กสทช. ดำเนินการ ยังคงค่อนข้างน้อย ยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่รู้ว่า กสทช. คืออะไร มีบทบาทหน้าที่อย่างไร

(5) ควรมีการเพิ่มบุคลากรประจำสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่ออำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

(6) ด้านความร่วมมือระหว่าง กสทช. ส่วนกลาง กับส่วนภูมินาคนั้น ประชาชนยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เพราะยังไม่ทราบว่า ทั้ง 2 ส่วนงาน มีบทบาทหน้าที่ที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ในขณะที่ผู้บริหารของ กสทช. เขต ได้อธิบายว่า ที่ผ่านมา กสทช. เขต ได้ทำความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบของการทำบันทึกตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างหน่วยงาน คือ กสทช. ส่วนกลาง และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) จากนั้น กสทช. ส่วนกลาง จึงมอบหมายให้ กสทช. เขต ดำเนินงานร่วมกับ อย. ในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการโฆษณา ที่มีให้พบเห็นเป็นระยะ ๆ ซึ่งปัญหาหนึ่งที่พบ คือ ผู้ประกอบการสื่อสารองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ทำให้เข้าใจว่า การเผยแพร่ข้อความโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวง หรือเป็นเท็จ ไม่ใช่ความรับผิดชอบของตนเอง แต่เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

3) ด้านกระบวนการ

(1) กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และการคัดกรองเนื้อหาในสื่อต่าง ๆ เพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อผู้ชม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ชมที่เป็นเด็กและเยาวชน หรือผู้ที่ยังไม่มีวุฒิภาวะ

(2) กสทช. ดำเนินการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยี 5G ได้อย่างเหมาะสม โดยที่ผ่านมามีการให้ความรู้แก่ประชาชนมาโดยตลอด มีคำแนะนำที่ดีว่าอะไรควรทำ หรือไม่ควรทำ หรือต้องระมัดระวังอะไร ข้อมูลแบบไหนที่เผยแพร่ได้หรือไม่ได้ ทำให้ประชาชนใช้งานได้อย่างมีความเหมาะสมมากขึ้น

(3) กิจกรรมและทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ มีการดำเนินงานที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่โดยภาพรวมถือว่าค่อนข้างดี

(4) การดำเนินงานของ กสทช. ในพื้นที่จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี โดยประชาชน หรือชาวบ้านในพื้นที่จะให้ความสำคัญกับ กสทช. เป็นอย่างมาก ซึ่งมองว่า กสทช. คือ สื่อ หรือผู้ที่เฝ้าระวังภัยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ แทนประชาชนได้ ในส่วนของ กสทช. เอง ก็มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ

(5) ด้านความร่วมมือระหว่าง กสทช. ส่วนกลาง กับส่วนภูมิภาคนั้น ยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เพราะยังไม่ทราบว่า ทั้ง 2 ส่วนงาน มีบทบาทหน้าที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

(6) กระบวนการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพที่ กสทช. กำลังดำเนินการอยู่นั้น ควรมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม ไม่ใช่แค่การกำหนดนโยบาย แต่จะต้องให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจในด้านสิทธิเสรีภาพให้มากยิ่งขึ้น

(7) กสทช. ควรมีการลงพื้นที่ในพื้นที่ห่างไกลให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่

4) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์

(1) ด้านการรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. นั้น หากเป็นประชาชนทั่วไปจะไม่เคยรับรู้การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของ กสทช. มาก่อน จึงอยากทราบว่าจะสามารถรับรู้ข่าวสารได้จากช่องทางไหน โดยในปัจจุบันต้องใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลเองผ่านเว็บไซต์ เพื่อต้องการทราบว่า กสทช. มีหน้าที่อะไร และในแต่ละปีงบประมาณได้ดำเนินการอะไรบ้าง รวมทั้งการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ไม่เคยทราบมาก่อนเลย ดังนั้น อาจต้องพิจารณาว่าที่ผ่านมา กสทช. ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์อย่างไร อย่างไรก็ตาม ผู้ที่รับรู้การดำเนินงานของ กสทช. เป็นอย่างดี ได้แก่ สื่อมวลชน หรือผู้ประกอบการสื่อ ซึ่งได้มีการติดต่อสื่อสารกับ กสทช. เป็นระยะ เพราะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการสื่อมีความเกี่ยวข้องกับนโยบาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของ กสทช. ประกอบกับ กสทช. เองก็ได้มีการสื่อสารมายังผู้ประกอบการสื่อโดยตรง หรือผ่านช่องทางการ

สื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้ประกอบการสื่อได้ โดยในประเด็นนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีข้อเสนอแนะที่น่าสนใจว่า เนื่องด้วยภารกิจของ กสทช. มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับประชาชนมีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน การจะสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้และเข้าใจการดำเนินงานของ กสทช. ได้อย่างครบถ้วนนั้นเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลา และการดำเนินงานโดย กสทช. เพียงลำพังอาจยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ดังนั้น กสทช. ควรใช้กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ทั้งในส่วนของผู้มีผลพลาน และผู้นำชุมชน ในการช่วยเผยแพร่และส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังพื้นที่ที่ตนเองตั้งถิ่นฐานอยู่ โดยจะมีความรู้จักคุ้นเคยกับคนในพื้นที่เป็นอย่างดี จะสามารถช่วยสร้างการรับรู้และความเข้าใจได้มากขึ้น

(2) ด้านการรับรู้สิทธิเสรีภาพนั้น ประชาชนมีการรับรู้เพียงบางด้าน ได้แก่ สิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้เพราะประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีการพูดถึงเป็นจำนวนมากผ่านช่องทางต่าง ๆ ทำให้เกิดการรับรู้ในด้านนี้

(3) มีบางพื้นที่ที่สัญญาณคลื่นความถี่ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ห่างไกลจากตัวเมืองที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่สามารถเข้าถึงได้

(4) ประชาชนมีปัญหาเรื่องการถูกละเมิดสิทธิด้านโทรคมนาคม ซึ่งได้รับการให้บริการอินเทอร์เน็ตรายเดือนที่ไม่สอดคล้องกับการโฆษณาและค่าบริการที่ชำระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณที่มีลักษณะทางภูมิศาสตร์เป็นป่าเขา มักจะไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ (ในขณะที่การโฆษณาประกาศว่าให้บริการอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่) รวมทั้งยังไม่ทราบว่าต้องไปร้องเรียนยังหน่วยงานใด กระบวนการและขั้นตอนเป็นอย่างไร

(5) การดำเนินโครงการต่าง ๆ ของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพสามารถเข้าถึงประชาชนได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ห่างไกลจากตัวเมือง

5) ด้านผลกระทบ

(1) การดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. ค่อนข้างมีประโยชน์แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทำให้การใช้ชีวิตมีความสะดวกขึ้น และในด้านอื่น ๆ เช่น การนำสายสื่อสารลงดิน ทำให้ทัศนียภาพของจังหวัดสวยงามมากขึ้น การเข้าไปติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชายขอบ ทำให้ครูในโรงเรียนสามารถใช้สื่อการเรียนการสอนแก่นักเรียนได้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มีบางความคิดเห็นที่มองว่าในบางเรื่องการทำงานของ กสทช. ยังขาดการเอาใจจริงเอาใจ เช่น การแก้ไขปัญหาสื่อที่ไร้จรรยาบรรณ เป็นต้น

(2) การทำแผนงานต่าง ๆ ของ กสทช. ควรมีการนำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงแผนงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของประชาชน

(3) กสทช. ควรส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจในสิทธิเสรีภาพให้กับประชาชนมากขึ้น เพราะยังมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่เข้าใจ หรือเข้าใจเพียงเบื้องต้นเท่านั้น

(4) การขาดการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ กสทช. และบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ของประชาชน อาจส่งผลทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า เพราะโดยส่วนใหญ่แล้ว เมื่อประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากภาคเอกชน ก็มักจะไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบหรือมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ เช่น สถานีตำรวจ หรือ สคบ. เป็นต้น จึงต้องส่งเรื่องมายัง กสทช. อีกทีหนึ่ง จึงทำให้กระบวนการมีความล่าช้า เพราะประชาชนไม่ได้ส่งเรื่องมายัง กสทช. โดยตรง (เพราะไม่ทราบว่า กสทช. มีบทบาทหน้าที่อะไร)

4.4 ผลสรุปการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างการศึกษา คือ ประชาชน ผู้นำชุมชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น ครูในโรงเรียนพื้นที่ชายขอบ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้ประกอบการ ในกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ องค์กรวิชาชีพ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการ ในปี 2565 ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.4-1 ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงการของ กสทช. ตามแผนปฏิบัติการในปี 2565 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ภาค	วันที่จัดงานประชุม	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
(1) ภาคกลาง จังหวัดสมุทรสงคราม	26 ตุลาคม พ.ศ. 2565	154
(2) ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่	4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565	157
(3) ภาคใต้ จังหวัดภูเก็ต	1 ธันวาคม พ.ศ. 2565	153
(4) ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี	28 ตุลาคม พ.ศ. 2565	156
(5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี	11 ตุลาคม พ.ศ. 2565	154
รวม		774

จังหวัดสมุทรสงคราม

1. ด้านการรับรู้

ผลการรับฟังความคิดเห็น ประชาชนส่วนใหญ่ ยังขาดข้อมูลและขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. พบว่าประชาชนยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพด้านการเข้าถึงคลื่นความถี่โทรคมนาคมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงการจัดการจัดสรรคลื่นวิทยุ โทรทัศน์และโทรคมนาคมที่ชัดเจน จากการสอบถามประชาชนที่ร่วมรับฟังความคิดเห็นจำนวนประมาณ 150 รายปรากฏว่าไม่มีประชาชนคนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 มีประชาชนที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ประมาณ 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20

2. ด้านบริบท (Context)

ประกอบด้วยข้อคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ ด้านสิทธิและเสรีภาพ การละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ความต้องการหรือปัญหาของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับกิจการวิทยุ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนบริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ คณะกรรมการ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านสิทธิเสรีภาพ

2.1.1 การขาดการรับรู้และมีส่วนร่วมในการติดตามการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จากการสอบถามประชาชนส่วนใหญ่ไม่รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการจัดสรรคลื่นวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กสทช. เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ ในการกำหนดนโยบาย การควบคุม การจัดสรรคลื่นความถี่ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ กสทช. มีผลกระทบทางตรงต่อประชาชน ในการเข้าถึงสื่อ การใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ในทางปฏิบัติประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ค่อนข้างน้อย ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกขาดการมีส่วนร่วม ขาดการรับรู้การให้สัมปทานหรือการจัดสรรคลื่นความถี่ของ กสทช. การขาดการรับรู้ทำให้ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมตามสิทธิและเสรีภาพในการตรวจสอบ ติดตาม การดำเนินงานของ กสทช.

2.1.2 การละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการที่จะได้รับสื่อที่มีประโยชน์ สร้างสรรค์ปลอดภัย เนื้อหารายการที่เผยแพร่ออกอากาศทางวิทยุ โทรทัศน์ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมีค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เป็นรายการที่เน้นความบันเทิง เนื้อหารายการที่สร้างสรรค์ให้ประโยชน์กับคนเฉพาะกลุ่ม เด็ก เยาวชน หรือผู้สูงอายุ มีจำนวนจำกัด

2.1.3 การละเมิดสิทธิและเสรีภาพของผู้พิการ ในการที่จะได้รับสื่อที่มีประโยชน์ สร้างสรรค์ปลอดภัย เนื้อหารายการที่นำเสนอทางโทรทัศน์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินมีค่อนข้าง

จำกัด โดยเฉพาะรายการที่มีล่ามภาษามือมีจำนวนจำกัด และเวลาที่ออกอากาศส่วนใหญ่เป็นเวลาที่ผู้ปกครองทางการได้ยินไม่สะดวกในการรับชม (เวลาดึก)

2.1.4 การลดทอนสิทธิในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตอย่างเท่าเทียม เนื่องจากศักยภาพด้านทุนทรัพย์ไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์การใช้งานที่รองรับสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ทำให้ไม่สามารถใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ได้

2.1.5 การลดทอนสิทธิในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพและทั่วถึง ประชาชนให้ความเห็นว่าในบางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียร บางพื้นที่สัญญาณอ่อน ไม่สามารถใช้บางแอปพลิเคชันได้ บางพื้นที่ไม่สามารถใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตได้เนื่องจากการส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง

2.2 ด้านการละเมิด ประชาชนส่วนใหญ่ระบุปัญหาการถูกละเมิดจากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับสื่อและสัญญาณโทรคมนาคม ดังนี้

2.2.1 การละเมิดสิทธิในการใช้สิทธิความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามความจำเป็นเนื่องจากอัตราค่าบริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอัตราค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีราคาสูงกว่าอัตราที่ควรจะเป็น ทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกละเมิดสิทธิที่จะไม่ถูกเอาเปรียบจากการกำหนดเงื่อนไขการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะการค้ำกำไรเกินควรเป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

2.2.2 การละเมิดสิทธิในการครอบครองอุปกรณ์ในการใช้สัญญาณโทรศัพท์และคลื่นความถี่สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นความเห็นของประชาชนกลุ่มหนึ่ง ที่ระบุว่า เคยประสบปัญหาการถูกเรียกคืนซิมการ์ดที่ได้รับการแจกฟรี โดยไม่ทราบเหตุผล ทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกละเมิดสิทธิในการครอบครองอุปกรณ์เพื่อการใช้บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

2.2.3 การละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิจฉาชีพ ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ประสบปัญหาการถูกละเมิดจากโทรศัพท์ที่ล่อลวงจากกลุ่มมิจฉาชีพเป็นปัญหาสำคัญของประชาชนในพื้นที่ ที่ถูกละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.4 การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าในพื้นที่เกิดปัญหาการถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล การเผยแพร่ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต ส่งผลให้ได้รับความหลอกลวง โทรศัพท์จากมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) การถูกรบกวนจากการโทรศัพท์จำหน่ายสินค้า บริการ ข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ

2.3 บริบทความเปลี่ยนแปลง (Context)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจ และไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักเกี่ยวกับบริบทความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลต่อบทบาทการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.3.1 การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสื่อสาร ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การสื่อสาร ความรวดเร็วจากคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และกลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของประชาชน ในขณะที่ประชาชน บางกลุ่มยังมีความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดปัญหาในบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเปลี่ยนแปลง ทางเทคโนโลยี คือ

การรับรู้ ความเข้าใจและการเท่าทันสื่อ (Media Literacy) เป็นประเด็น สำคัญที่ กสทช. ควรใช้เป็นบริบทในการกำหนดนโยบายหรือการดำเนินกิจกรรม จากการลงพื้นที่ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ยังขาดการรับรู้ ขาดความเข้าใจ และไม่รู้เท่าทันสื่อ ทำให้เกิดปัญหาการ เสพข่าวปลอม การหลงเชื่อข้อมูลเท็จ และเกิดปัญหาต่อชีวิตและทรัพย์สิน

การรับรู้ ความเข้าใจ และการเท่าทันความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology Literacy) เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน เสพติดข้อมูลจากสื่อ ในขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่โดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัด ยังไม่รู้เท่าทันถึงภัยของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อาทิ การจารกรรมข้อมูลส่วนตัว การถูกล่อลวงให้เสียทรัพย์สินหรือภัยต่าง ๆ จากข้อความการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ

2.3.2 การเปลี่ยนแปลงทางสังคม สังคมไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ มีจำนวนผู้เกษียณอายุ เป็นจำนวนมาก ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมใช้อินเทอร์เน็ต ในชีวิตประจำวัน เกิดปัญหาจากการใช้ เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ คือการถูกล่อลวงจากข้อความโฆษณาทางโทรศัพท์ ปัญหาความผิดพลาด ในการใช้แอปพลิเคชัน หรือการทำธุรกรรมการเงิน

2.3.3 การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ในปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทย ก้าวเข้าสู่ เศรษฐกิจดิจิทัล ธุรกิจและบริการต่าง ๆ เน้นการโฆษณา เพื่อกระตุ้นยอดขาย ทำให้เกิดปัญหาการ โฆษณาเกินจริง การโทรศัพท์ ส่งข้อความนำเสนอสินค้า การยั่วยุชวนเชื่อทางการตลาด ผ่านสื่อวิทยุ โทรศัพท์ เป็นประเด็นที่ล่อแหลมสู่เสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

3. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงาน ความพร้อมของทรัพยากร ทั้งงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ การทำงานเชิงบูรณาการผสมความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการส่งเสริม สิทธิเสรีภาพของประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ายังไม่มีข้อมูล ไม่ได้รับข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์ ทำให้ขาดการรับรู้รายละเอียดในการจัดสรรทรัพยากร หรือการกำหนดเป้าหมายการ ดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนส่วนใหญ่จะรับรู้ผ่านกิจกรรมที่ กสทช. จัดขึ้น สะท้อนให้เห็นถึง การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. ที่ยังไม่ครอบคลุม ทัวถึง ทำให้ประชาชนรับทราบ บทบาท ภารกิจ การดำเนินงานของ กสทช. ค่อนข้างน้อย

4. กระบวนการ (Process)

ด้านกระบวนการ ประชาชนบางส่วนให้ความเห็นว่ารับทราบกระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนบ้าง แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการของ กสทช. ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ

4.1 การประชาสัมพันธ์ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจ ไม่รับรู้ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนที่ กสทช. ดำเนินงาน อาจมีการดำเนินการยังไม่ครอบคลุม ทั้งถึงหรือการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ยังไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม ความนิยมการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชน

4.2 ครอบคลุมทั่วถึงในการดำเนินการ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ดำเนินการโดย กสทช. ยังไม่เพียงพอ ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงประชาชน

5. ผลผลิต (Product)

นอกเหนือจากการดำเนินงานของ กสทช. ส่วนกลางแล้ว สำนักงาน กสทช. เขต 16 ได้มีการปฏิบัติงานตามภารกิจครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครปฐม ราชบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และเพชรบุรี ในปี 2565 นี้ ได้มีการดำเนินงาน ดังนี้

งานตรวจสอบและกำกับดูแล

1. การลงพื้นที่ตรวจสอบแก้ไขปัญหาการบงกชคลื่นความถี่
2. การตรวจสอบคุณภาพสัญญาณการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล
3. การตรวจสอบคุณภาพสัญญาณการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos)
4. การลงพื้นที่ตรวจสอบคลื่นความถี่ตามข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับคลื่นความถี่ที่อากรบงกชต่อสมอง (V2K)
5. การตรวจสอบการสำรองจำหน่ายเครื่องวิทยุคมนาคม
6. การตรวจค้นจับกุมและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตาม พ.ร.บ. วิทยุคมนาคม
7. การปฏิบัติการกักขังความปลอดภัยด้านข่ายสื่อสารแต่พระบรมวงศานุวงศ์ในการเสด็จไปยังพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เขต 16
8. การสนับสนุน สำนักงาน ก.พ. ในการตรวจจับสัญญาณคลื่นความถี่เพื่อป้องกันการส่งสัญญาณการทุจริตเพื่อการสอบวัดความรู้ความสามารถทั่วไป
9. การสนับสนุนสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการตรวจจับสัญญาณคลื่นความถี่เพื่อป้องกันการทุจริต การออกข้อสอบคัดเลือกข้าราชการตำรวจ
10. การจัดฝึกอบรมซ่อมแผนสื่อสารกรณีเหตุภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. 2565

งานใบอนุญาต

1. ออกใบอนุญาตในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคมตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ร่วมกับสำนักงาน กสทช. ภาคในการส่งเสริมความเข้าใจส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคมตามที่ได้รับมอบหมาย
3. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดอบรม เพื่อรับใบประกาศนียบัตรหรือใบอนุญาตในกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม
4. การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องวิทยุคมนาคมแบบส่งเคราะห์ความถี่ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ

งานตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค

1. รับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
2. ตรวจสอบเนื้อหาในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
3. ร่วมกับสำนักงาน กสทช. ภาคต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดประชุม อบรม หรือการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ผลงานการดำเนินงาน

1. การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับสายสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบและอาจเป็นอันตราย
2. สำนักงาน กสทช. เขต 16 จัดการประชุมชี้แจงแผนการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารประจำปี พ.ศ. 2565
3. การลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีประชาชนประสบอุบัติเหตุจากสายสื่อสาร
4. การลงพื้นที่ตรวจสอบความคืบหน้าของโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ Zone C+ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล Zone C
5. สำนักงาน กสทช. เขต 16 สำนักงาน กสทช. ภาค 1 จัดโครงการอบรมส่งเสริมสิทธิผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้กับนักเรียนและประชาชนทั่วไป ณ จังหวัดราชบุรี

อย่างไรก็ดี ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นยังไม่ชัดเจน ในเชิงปริมาณและคุณภาพ

5.1 การขาดความชัดเจนของผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงาน เนื่องจากปัญหาการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของ กสทช. ที่ประชาชนยังรับรู้ได้ค่อนข้างน้อย ส่งผลให้ประชาชนยัง

ไม่รับรู้ ยังไม่รับทราบผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพที่เกิดขึ้นกับประชาชน ส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือยังไม่รับรู้ และปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากคลื่นวิทยุ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ยังปรากฏปัญหาอย่างต่อเนื่อง

5.2 การทำงานที่ยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ ประชาชนส่วนใหญ่ที่ให้ข้อมูล ให้ความเห็นว่าการดำเนินการแก้ไข หรือให้ความรู้ในการป้องกันการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา ยังดำเนินการไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน

6. ผลกระทบ (Impact)

ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็น Public Hearing ของกลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีบริบทเชิงพื้นที่ กลุ่มชาวประมง กลุ่มชาวสวน กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงเกษตร จากผลการประเมินพบว่า การดำเนินการด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ส่งผลให้เกิดผลกระทบเชิงสังคมที่สำคัญ ทั้งเชิงบวกและลบคือ

6.1 ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคม

6.1.1 สิทธิในการเข้าถึงสื่อการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ แม้ว่าประชาชนจะสะท้อนปัญหาหลายประเด็นด้านคุณภาพของสัญญาณหรือราคา แต่ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ได้รับสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงสื่อครบถ้วนทั้งวิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต อันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงมี ทั้งนี้การเข้าถึงสิทธิเสรีภาพดังกล่าว ประชาชนได้ใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิงส่วนตัว ได้ใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ใช้ประโยชน์ด้านการสื่อสาร การเข้าถึงสื่อและคลื่นความถี่ส่งผลดีต่ออาชีพและการจ้างงานของประชาชนในพื้นที่ การเข้าถึงคลื่นวิทยุ โทรทัศน์ และสัญญาณคลื่นอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การสอน การนำข้อมูลเชิงสุขภาพไปส่งเสริมสุขภาพ ไปใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจการส่วนบุคคล

6.1.2 สิทธิในการปกป้องการถูกละเมิดจากสื่อหรือการใช้คลื่นความถี่ ประชาชนบางส่วนทราบว่ามีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน แม้ว่าจะมีบางกลุ่มที่ยังไม่ทราบก็ตาม ซึ่งเป็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนที่ทราบและเคยใช้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน เป็นกลุ่มคนที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของ กสทช. ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการปกป้องสิทธิและเสรีภาพลดปัญหาการถูกละเมิดจากการปฏิบัติของสื่อมวลชนที่ขัดต่อจรรยาบรรณสื่อ หรือปัญหาการถูกละเมิดหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพจากนำเสนอเนื้อหาการโฆษณาเกินจริง หรือการใช้คลื่นในทางที่ผิดกฎหมาย ฯ

6.1.3 การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) แม้ว่าประชาชนบางส่วนที่ให้ข้อมูลว่าไม่ทราบ หรือ ไม่เคยได้เข้าร่วมกิจกรรมที่ดำเนินการโดย กสทช. แต่ก็มีบางส่วนที่ให้ข้อมูลว่าได้เข้าร่วมและรับรู้ข้อมูลการดำเนินกิจกรรมที่ กสทช. ทำให้ประชาชนได้รับรู้ มีองค์ความรู้ มีทักษะในการรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงและภัยจากสื่อและเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งให้เห็นว่าการดำเนินงานของ

กสทช. ช่วยลดผลกระทบทางสังคมที่เกิดจากสื่อ ประชาชนรู้เท่าทันสื่อและมิจาชีพ ช่วยยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

6.2 ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจ

สร้างโอกาสและการเติบโตทางธุรกิจ การเข้าถึงและมีสิทธิเสรีภาพในการใช้สื่อ คลื่นความถี่หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตส่งผลเชิงบวกต่อหลายอาชีพในพื้นที่ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสาร การแข่งขัน การเฝ้าระวัง และการได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้า ความมั่นคงและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

6.3 ผลกระทบเชิงลบ

ผลกระทบเชิงลบที่สำคัญ คือการรับรู้ของประชาชนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่รับรู้รับทราบเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้กับโทรศัพท์มือถือและ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) 5G ประชาชนในเขตพื้นที่สมุทรสงครามส่วนใหญ่ใช้งานไม่ได้ แม้ว่าอาจมีปัญหาด้านคุณภาพ ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านราคาบ้าง แต่ยังสามารถใช้งานได้

ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้เกี่ยวกับสิทธิในการร่วมพิจารณาถึงการสละสิทธิการเข้าใช้คลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียม และเช่นเดียวกัน ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนที่ใช้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อ กสทช.

ผลการสรุปประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่ต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงจากการดำเนินงานของ กสทช. จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

1. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

ประโยชน์

1) **การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต** ผลการสัมภาษณ์พบว่าคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเพียงพอ ทัวทั้งในเขตพื้นที่อำเภอเมือง

2) **การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี** การที่มีคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการได้รับความสะดวก สามารถใช้เทคโนโลยีในการประกอบธุรกิจ และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว สามารถใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังค์ ช่วยทำให้ปลอดภัยในการชำระสินค้า และได้รับประโยชน์จากนโยบายภาครัฐ เกิดประโยชน์จริง แต่ในบางพื้นที่ยังคงพบปัญหาของสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ปัญหา

ปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ในบางพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่นอกเขตอำเภอเมือง ยังพบปัญหาสัญญาณไม่ทั่วถึง ปัญหาคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังค์ได้ในบางครั้ง เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตอ่อน เครือข่ายล้มเหลว ไม่

ครอบคลุมพื้นที่ เกิดความล่าช้าในการใช้งาน บางรายพบปัญหาไม่สามารถเข้าใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้ทันเวลาทำให้เสียสิทธิที่ได้รับการจัดสรรจากภาครัฐ ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการสนับสนุนจากภาครัฐได้ทันเวลา นักท่องเที่ยวเกิดปัญหาการหาร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการภาครัฐได้ยาก

2. กลุ่มผู้ประกอบการประมง

ประโยชน์

1) **ความปลอดภัยต่อชีวิต** โครงสร้างพื้นฐานและบริการโทรคมนาคมมีประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ประกอบการประมง ในด้านการแจ้งเตือนป้องกันภัย ในบางพื้นที่เครือข่าย สัญญาณดี สามารถติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็ว

2) **การติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียมในทะเลและการใช้งานระบบ VMS (Vessel Monitoring System (VMS))** คือ ระบบติดตามเรือประมงที่หลายประเทศนำมาใช้ควบคุม และเฝ้าระวังการทำประมงแบบผิดกฎหมาย (IUU Fishing) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้การผสมผสานระหว่างอินเทอร์เน็ต เพื่อบอกจุดพิกัดตำแหน่งด้วยดาวเทียม (GPS) ร่วมกับสัญญาณเครือข่ายของโทรศัพท์มือถือ พบว่าสัญญาณการสื่อสารใช้ได้ดีบางพื้นที่ เป็นประโยชน์ต่อชาวประมงที่ใช้วิทยุสื่อสารประสานงานในพื้นที่ และชายฝั่งที่ใช้วิทยุเคลื่อนที่ ความถี่ที่ใช้สามารถติดต่อได้ง่าย

ปัญหา

1) **ปัญหาความทั่วถึงและสัญญาณอินเทอร์เน็ต** ในบางพื้นที่ยังไม่เพียงพอและขาดความเสถียร ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในการปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะคลื่นสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตในทะเล และยังพบปัญหาการบวกเพิ่มค่าบริการบางรายการที่สูงไป

2) **ปัญหาความไม่เพียงพอ ครอบคลุมทั่วถึง** ผลการสัมภาษณ์พบว่าการใช้งานวิทยุสำหรับติดต่อระหว่างเรือกับฝั่งในย่านความถี่ต่าง ๆ เช่น HF และ VHF รวมทั้งช่องทางฉุกเฉินสำหรับการร้องขอความช่วยเหลือและเหตุฉุกเฉินทางทะเล [HF (ความถี่สูง) ความถี่วิทยุอยู่ระหว่าง 3 และ 30 MHz VHF (ความถี่สูงมาก) เป็นช่วงความถี่วิทยุจาก 30 MHz ถึง 300 MHz] ยังไม่เพียงพอและยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด การติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียมในทะเลและการใช้งานระบบ VMS (Vessel Monitoring System (VMS)) คือ ระบบติดตามเรือประมงที่หลายประเทศนำมาใช้ควบคุม และเฝ้าระวังการทำประมงแบบผิดกฎหมาย (IUU Fishing) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้การผสมผสานระหว่างอินเทอร์เน็ต เพื่อบอกจุดพิกัดตำแหน่งด้วยดาวเทียม (GPS) ร่วมกับสัญญาณเครือข่ายของโทรศัพท์มือถือ พบว่าสัญญาณการสื่อสารใช้ได้ดีบางพื้นที่ เป็นประโยชน์ต่อชาวประมงที่ใช้วิทยุสื่อสารประสานงานในพื้นที่และชายฝั่งที่ใช้วิทยุเคลื่อนที่ ความถี่ที่ใช้สามารถติดต่อได้ง่าย แต่การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมในบางจุด คลื่นสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ขณะออกประมงกลางทะเลยังไม่ครอบคลุมในบางจุด

3. เกษตรกร

ประโยชน์

การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึงโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ เพิ่มโอกาสและขีดความสามารถในการประกอบอาชีพ เช่น การเข้าถึงแหล่งทุน ความสามารถในการขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง ฯลฯ

ปัญหา

1) ปัญหาความครอบคลุมทั่วถึงของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ยังมีเกษตรกรและประชาชน บางกลุ่มยังขาดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี จึงมีความต้องการให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ ให้บริการขยายพื้นที่การเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ในการทำธุรกิจ ออนไลน์อย่างบูรณาการร่วมกันระหว่าง กสทช. กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างอาชีพใหม่ที่ ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกร

2) ปัญหาการต่อยอดอาชีพจากการขาดองค์ความรู้ทางเทคโนโลยี ปัญหาที่พบในการประกอบ อาชีพ หากยอดวิวสูงจะโดนบล็อกต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เกษตรกรบางรายไม่มีความรู้ เข้าไม่ถึง เทคโนโลยี การทำธุรกิจที่มีขั้นตอนซับซ้อน ยากเกินไปที่เกษตรกรจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใน การจำหน่ายสินค้า

3) ปัญหาการละเมิดต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กลุ่มเกษตรกรประสบปัญหา การได้รับโทรศัพท์หลอกลวงอยู่เสมอ เช่น การเสนอให้ร่วมลงทุนและหาสมาชิก การส่งพัสดุผิด กฎหมาย ค่าปรับค้างจ่ายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปัญหาข้อความรบกวนในรูปแบบการให้กู้เงิน ชักชวนเล่นการพนัน

4. นักเรียน/นักศึกษา ครู

ประโยชน์

การใช้เทคโนโลยีและสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการจัดการศึกษาออนไลน์ โดยเฉพาะในช่วง เวลาการแพร่ระบาดของ COVID-19 มีผลกระทบต่อการเรียนการสอน ทำให้ต้องเรียนออนไลน์ นักเรียนสามารถใช้เทคโนโลยีสื่อสารในการศึกษาหาความรู้ สามารถศึกษาเล่าเรียนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดโอกาสทางการศึกษา

ปัญหา

1) ปัญหาคุณภาพและความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ในบริบทการจัดการศึกษา ออนไลน์ปัญหาสำคัญคือคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า นักเรียนบางกลุ่มไม่มี อุปกรณ์สำหรับการเรียนออนไลน์ บางรายอาจจนอยู่ในพื้นที่ห่างไกลไม่มีอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ที่ จะใช้ในการเรียนออนไลน์ เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม

2) ปัญหารายจ่ายเพิ่มขึ้น การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ทำให้นักเรียนต้องรับภาระด้าน อุปกรณ์ เพิ่มรายจ่ายสำหรับค่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่าไฟ และค่าบริการโทรศัพท์

5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (พยาบาล)

ประโยชน์

ความสะดวกในการรักษาพยาบาลและการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ เทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้ง่าย เช่น การแจ้งอาการป่วยทางไลน์ การประสานหน่วยงานขอความช่วยเหลือ การส่งรายงานสามารถใช้โทรศัพท์ ช่วยให้ทำงานได้สะดวก

ปัญหา

1) ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์การแพทย์และสื่อสาร เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์สื่อสาร ในชุมชนทุรกันดารไม่เพียงพอและไม่พร้อมที่จะให้บริการประชาชน

2) ปัญหาคุณภาพและความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ในบางพื้นที่สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่ดีทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชนที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า การส่งงานให้กับหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความช่วยเหลือทำได้ช้า จึงควรปรับปรุงในด้านเทคโนโลยี และการเชื่อมต่อสัญญาณการสื่อสารให้มีความสะดวกรวดเร็ว ช่วยให้การดำเนินงานด้านสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ปัญหาข้อจำกัดด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี ผู้สูงอายุบางกลุ่มและผู้ยากไร้ยังคงไม่สามารถเข้าถึงการรับบริการได้เพราะขาดทักษะและทุนทรัพย์จึงไม่สามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพื่อรับบริการสาธารณสุขทางโทรศัพท์ (SMART Phone)

6. ผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

ประโยชน์

1) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผู้พิการมีโอกาสได้รับชมรายการโทรทัศน์ ผู้พิการได้รับความสะดวกในการรับชมข่าวสารต่าง ๆ เพราะมีบริการล่ามภาษามือให้กับผู้พิการทางการได้ยิน

ปัญหา

1) ปัญหาการขาดความรู้ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี ผู้พิการที่จะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้มีจำนวนน้อย เนื่องจากไม่มีความรู้ มีปัญหาด้านการเงิน ทำให้ไม่มีโทรศัพท์

2) ปัญหาการขาดระบบสนับสนุนสำหรับผู้พิการ ด้านการบริการของภาครัฐที่ไม่มีระบบรองรับการให้บริการผู้บกพร่องทางการได้ยิน ถึงแม้ว่าการเข้าถึงการบริการต่าง ๆ ของผู้บกพร่องทางการได้ยินผ่านช่องทางของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) มีความสะดวกรวดเร็วเข้าใจง่าย แต่ควรมีบริการล่ามภาษามือแก่ผู้บกพร่องทางการได้ยิน เพื่อให้บกพร่องทางการได้ยินเข้าใจในเรื่องราวต่าง ๆ ได้มากขึ้น และมีแอปพลิเคชันในการสื่อสารให้กับผู้พิการทางการได้ยิน

3) ปัญหาการถูกหลอกลวง ผู้บกพร่องทางการได้ยินประสบปัญหาการหลอกลวงให้โอนเงิน กู้เงิน หลากหลายรูปแบบ ผู้บกพร่องทางการได้ยินที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้มักหลงเชื่อ ดังนั้นควรมีระบบแปลภาษามือ ในการนำเสนอรายการต่างทางโทรทัศน์เพื่อให้ข้อมูลกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน

4) ปัญหาการเข้าถึงบริการรัฐ ผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลจากสื่อ และช่องทางอื่น ๆ ได้ จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้นำท้องถิ่น รวมถึงผู้พิการติดเตียง ผู้สูงอายุติดเตียงไม่สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐ

จังหวัดชลบุรี

1. ด้านการรับรู้

ผลการรับฟังความคิดเห็น ประชาชนส่วนใหญ่ ยังขาดข้อมูลและขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ขาดการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพด้านการเข้าถึงคลื่นความถี่โทรคมนาคม และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงการจัดการจัดสรรคลื่นวิทยุ โทรทัศน์และโทรคมนาคมที่ชัดเจน จากการสอบถามประชาชนที่ร่วมรับฟังความคิดเห็นจำนวนประมาณ 200 รายปรากฏว่าไม่มีประชาชนคนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 มีประชาชนที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ประมาณร้อยละ 20

2. ด้านบริบท (Context)

ประกอบด้วยข้อคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ ด้านสิทธิและเสรีภาพ การละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ความต้องการหรือปัญหาของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับกิจการวิทยุ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนบริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ คณะกรรมการ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านสิทธิเสรีภาพ

2.1.1 การรับรู้สิทธิเสรีภาพการเข้าถึงสื่อและกิจการโทรคมนาคม ประชาชนทราบว่าการดำเนินงานของ กสทช. ทำให้เกิดการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน เกิดมาตรการคัดกรองข้อมูลที่ไม่เป็นประโยชน์ไม่ให้เผยแพร่สู่สาธารณะผ่านช่องทางโทรทัศน์ เป็นมาตรการที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การดำเนินงานของ กสทช. ทำให้เกิดกระบวนการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ทำให้ประชาชนไม่ถูกละเมิด และคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึง และรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม และมีการควบคุมโฆษณาเกินจริง

การดำเนินงานของ กสทช. ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่พหุวิทยาได้รับรู้สิทธิในการร้องเรียนเพื่อให้ได้รับบริการ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการใช้คลื่นความถี่ตามสิทธิที่พึงได้รับอย่างเสรีภาพ

การดำเนินงานของ กสทช. ทำให้ผู้พิการได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นการดำเนินการที่ทำให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการใช้คลื่นความถี่อย่างเท่าเทียม

การดำเนินงานของ กสทช. ทำให้เกิดการควบคุมคลื่นความถี่เพื่อป้องกันการรบกวนประชาชน เป็นการดำเนินการที่ป้องกันการละเมิดสิทธิของประชาชน

2.1.2 การรับรู้บทบาทหน้าที่ ผลการประชุมกลุ่มย่อย ตัวแทนประชาชนให้ข้อมูลว่ารับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ว่ามีบทบาทในการควบคุมการส่งสัญญาณ ดูแลเรื่องการประมูลและจัดสรรคลื่นสัญญาณวิทยุโทรทัศน์และคลื่นสัญญาณโทรคมนาคม แต่ยังมีประชาชนที่เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อยบางกลุ่มให้ข้อมูลว่า ไม่ทราบหรือยังไม่รับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ขาดข้อมูลและการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพด้านการเข้าถึงคลื่นโทรคมนาคมและการคุ้มครองที่ชัดเจน

2.1.3 ปัญหาการถูกลิดรอนสิทธิในการรับข้อมูลข่าวสารอย่างปลอดภัยจากสื่อวิทยุโทรทัศน์ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านจรรยาบรรณของสื่อ สื่อที่ขาดจรรยาบรรณส่งผลให้เกิดปัญหาการเผยแพร่เนื้อหาข่าวสารเกินจริง ล่อแหลม หมิ่นสถาบัน

2.1.4 ปัญหาการถูกลิดรอนสิทธิในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ ประชาชนให้ข้อมูลว่าการให้บริการ 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาด้านคุณภาพ บางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร บางพื้นที่สัญญาณล่าช้า และประชาชนบางรายขาดอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อ บางรายมีอุปกรณ์สื่อสารที่ไม่รองรับสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้

2.1.5 ปัญหาขาดถูกลิดรอนสิทธิในการรับรู้การจัดสรรรายได้จากการประมูล ประชาชนบางกลุ่มให้ข้อมูลว่าสิทธิเสรีภาพในการรับรู้รายได้ และการจัดสรรรายได้จากการประมูลคลื่นความถี่เป็นสิทธิที่ประชาชนพึงรับรู้ แต่ประชาชนไม่ได้รับข้อมูล มีความเห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสรรรายได้ กสทช. ควรเปิดโอกาสและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

2.2 ด้านการละเมิด

2.2.1 ปัญหาการละเมิดจากอัตราค่าบริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอัตราค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีราคาสูงไม่เป็นธรรมกับประชาชน มีความคิดเห็นว่าประชาชนถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการใช้คลื่นความถี่ที่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการขาดมาตรการในการกำหนดอัตราค่าบริการที่มีมาตรฐานและเป็นธรรม

2.2.2 ปัญหาการละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิจฉาชีพ ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ หรือมีประสบการณ์ปัญหาการถูกรบกวนและหลอกลวงโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ปัญหาข้อความรบกวน หลอกลวง

2.3 บริบทความเปลี่ยนแปลง (Context)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจ และไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักเกี่ยวกับบริบทความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อบทบาทการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยในเขตพื้นที่พหุยา ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นใน 2 ประเด็นหลักที่สะท้อนถึงบริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการใช้คลื่นความถี่ของประชาชน คือ

2.3.1 ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ประชาชนให้ข้อมูลว่าปัจจุบันเป็นยุคไซเบอร์ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดความต้องการในการใช้คลื่นความถี่ หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ส่งผลทำให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ยังไม่ครอบคลุม และปัญหาด้านคุณภาพสัญญาณ และปัญหาด้านราคาค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2.3.2 ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ บริบทพื้นที่เมืองพัทยาเป็นชุมชนเมืองเป็นเขตพื้นที่ท่องเที่ยว ใกล้พื้นที่อุตสาหกรรมการผลิต สนามบิน ทำให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ มีอัตราความต้องการใช้คลื่นความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมทางธุรกิจ การประกอบอาชีพ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นปัจจัยสำคัญในการอำนวยความสะดวก การยกระดับความปลอดภัยและการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว และในช่วงสถานการณ์โควิด 19 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยามีจำนวนน้อย ทำให้ประชาชนในพื้นที่ขาดรายได้ ผู้ประกอบการประสบปัญหาทางธุรกิจ บางรายเกิดปัญหาด้านต้นทุน ขาดสภาพคล่องในการจ่ายค่าบริการโทรศัพท์และค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต

3. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ประชาชนที่ให้ข้อมูลทุกกลุ่มให้ความเห็นว่ายังไม่มีข้อมูล ไม่ทราบเกี่ยวกับทรัพยากรในการดำเนินงานของ กสทช. การขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทำให้เกิดความเคลือบแคลงใจ เกิดความสงสัยในประเด็นการจัดสรรรายได้จากการประมูลคลื่นความถี่

4. กระบวนการ (Process)

กระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนให้ความคิดเห็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

4.1 เชิงบวก ประชาชนเห็นว่า

4.1.1 การดำเนินงานสอดคล้องกับปัญหาระดับชาติ ประชาชนเห็นว่า ปัญหาการกระจายคลื่นความถี่ การควบคุม ป้องกันปัญหาจากการใช้สื่อบริการระดับชาติ การดำเนินงานของ กสทช. ดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ

4.1.2 การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ประชาชนให้ข้อมูลว่ารับทราบว่า กสทช. ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการตรวจสอบเครือข่าย การป้องกันคลื่นความถี่รบกวนกันเป็นการดำเนินงานที่ช่วยปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

4.2 เชิงลบ ประชาชนเห็นว่า

4.2.1 การขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหรือโครงการที่ กสทช. ดำเนินการด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทำให้ขาดข้อมูล ขาดความรู้ความเข้าใจสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้คลื่นความถี่

4.2.2 การขาดการติดตามผลการดำเนินงาน ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต ยังเกิดปัญหาความความไม่ทั่วถึง หรือปัญหาคุณภาพสัญญาณ

เป็นปัญหาที่เดิมที่มีการรับฟัง ทำให้เกิดความไม่มั่นใจว่า กสทช. มีกระบวนการในการติดตามงาน แล้วดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความต้องการหรือจากข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนหรือไม่

4.2.3 การขาดการยอมรับ ประชาชนบางส่วนมีข้อสงสัย มีคำถามต่อการดำเนินงานของ กสทช. ในหลายประเด็น ทั้งในเรื่องการจัดสรรคลื่นความถี่ การควบคุมสื่อ การจัดสรรงบประมาณจากการให้สัมปทานคลื่นความถี่ ประเด็นดังกล่าวทำให้เกิดข้อสงสัยต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสของ กสทช. ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

4.2.4 การดำเนินงานที่ล่าช้า ประชาชนที่ให้ข้อมูล ให้ความเห็นว่าการะบวนการดำเนินงานของ กสทช. มีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ

5. ผลผลิต (Output)

ในปี 2565 นี้ สำนักงาน กสทช. เขต 12 ได้มีการดำเนินการ ดังนี้

-การออกใบอนุญาต (ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์) และการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่

ประเภทใบอนุญาต	จำนวน(ฉบับ/ราย)		จำนวนเงิน(บาท)	
	2564	ม.ค.- ก.ย.-65	2564	ม.ค.- ก.ย.-65
ใบอนุญาตกิจการวิทยุสมัครเล่น				
1. ใบอนุญาตพนักงานวิทยุสมัครเล่น	423	280	84,600	56,000
2. ใบอนุญาตให้ใช้เครื่องวิทยุสมัครเล่น	175	107	87,500	53,500
3. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานีวิทยุ	100	63	136,000	87,500
รวม	698	450	308,100	197,000
ใบอนุญาตกิจการวิทยุ ซีบี				
1. ใบอนุญาตให้ใช้เครื่องวิทยุ ซีบี	769	869	384,500	434,500
2. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานีวิทยุ ซีบี (5 - 10 วัตต์)	81	76	79,500	73,000
รวม	850	945	464,000	507,500
ใบอนุญาตกิจการทางน้ำ				
กิจการเรือประมง				
1. ใบอนุญาตพนักงานวิทยุโทรศัพท์ประจำเรือ	49	33	9,800	6,600
2. ใบอนุญาตให้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคม (ซีบี 27 MHz)	6	61	3,000	30,500
3. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานีวิทยุคมนาคม (5 - 10 วัตต์)	5	45	5,000	33,000
รวม	60	139	17,800	70,100
กิจการเรือพาณิชย์				
1. ใบอนุญาตให้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคม	25	125	12,500	62,500
2. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานีวิทยุคมนาคม (5 - 100 วัตต์)	17	64	15,500	80,500
รวม	42	189	28,000	143,000

ประเภทใบอนุญาต	จำนวน(ฉบับ/ราย)		จำนวนเงิน(บาท)	
	2564	ม.ค.- ก.ย.-65	2564	ม.ค.- ก.ย.-65
ใบอนุญาตกิจการเอกชน				
1. ใบอนุญาตให้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคม	93	18	46,500	9,000
2. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานีวิทยุคมนาคมกำลังส่งเกิน 5 - 100 วัตต์	29	10	32,500	10,500
3. ร่วมขายสื่อสารตำรวจ	1	5	100	500
รวม	123	33	79,100	20,000
ใบอนุญาตในการพาณิชย์				
1. ใบอนุญาตให้ค้าเครื่องวิทยุคมนาคม	109	88	109,000	88,000
2. ใบอนุญาตให้ค้าเพื่อซ่อมแซมซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม	1	0	500	0
รวม	110	88	109,500	88,000
ใบอนุญาต	56	20	5,600	2000
ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551				
1. ใบอนุญาตให้จำหน่าย	61	40	18,300	12000
2. ใบอนุญาตให้มีไว้เพื่อจำหน่าย	60	40	18,000	12000
3. ใบอนุญาตให้มีไว้เพื่อรับติดตั้ง	55	39	16,500	11700
4. บัตรผู้ประกาศในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	4	5	800	1000
รวม	180	124	53,600	36,700

- การดำเนินการตรวจสอบครอบครองความถี่วิทยุและการพิสูจน์ทราบหน่วยงานผู้ใช้ความถี่
- การตรวจสอบความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาต
- การตรวจมาตรฐานทางเทคนิคของการแพร่คลื่นวิทยุ
- การตรวจวัดความแรงของสนามแม่เหล็กไฟฟ้า EMF ของสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่
- การแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่ ของสัญญาณดาวเทียมระบบติดตามเรือประมง (Vessel Monitoring System, VMS) จ.ระยอง
- ตรวจแก้ไขเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (V2K + การตั้งสถานีฐาน)
- การตรวจสอบเนื้อหารายการ การโฆษณาทางสถานีวิทยุกระจายเสียง

พื้นที่ จังหวัด	จำนวนสถานีที่ดำเนินการตรวจสอบ ปี 2564					จำนวนสถานีที่ดำเนินการตรวจสอบ ม.ค.-ก.ย. 65)				
	แผน	ดำเนินการ ตรวจสอบ	พบสถานี ที่เข้าข่าย	ความผิดอื่น	ไม่พบความผิด	แผน	ดำเนินการ ตรวจสอบ	พบสถานี ที่เข้าข่าย	ความผิดอื่น	ไม่พบความผิด
	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)	(สถานี)
ชลบุรี	94	111	13	2	96	96	50	0	1	49
ระยอง	59	69	9	2	58	60	63	3	0	60
จันทบุรี	62	72	9	0	63	48	52	3	0	49
ตราด	20	16	2	1	13	12	14	0	1	13
รวม	235	268	33	5	230	216	179	6	2	171

-การจัดระเบียบสายสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาร่องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ เช่น

1. มีการประชุมแผนงานรื้อถอนเสาไฟฟ้า LOT2 ถึง LOT9 และงานจัดระเบียบสายสื่อสารคงค้าง ปี 2565 กับ กฟผ. เมืองพัทยาและผู้ประกอบการสายสื่อสารฯ โดยมี นายจรูญ เดชจร รองผู้จัดการ (เทคนิค) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาเป็นประธานในที่ประชุม ณ ห้องประชุมทัพพระยา สำนักงานการไฟฟ้าเมืองพัทยา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 และ 25 เมษายน พ.ศ. 2565
2. มีการร่วมประชุมแผนงานรื้อถอน LOT (ถนนพญากลาง) และงานจัดระเบียบสายสื่อสารตามจุดเสี่ยง ณ สำนักงาน กฟผ. เมืองพัทยา จ.ชลบุรี 24 สิงหาคม พ.ศ. 2565
3. การจัดระเบียบสายสื่อสารและปรับปรุงระบบไฟฟ้าแบบบูรณาการ โดย กฟผ. บางแสน และ กฟช.2 (ภาคกลาง) ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน จ.ชลบุรี วันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2565
4. แนวทางในการจัดระเบียบสายสื่อสาร ตามแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร พ.ศ. 2565 ของสำนักงาน กสทช. ณ ห้องประชุมชั้น 6 กลุ่มขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคตะวันออก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 19 ก.ค. 2565
5. จัดประชุมติดตามการจัดระเบียบสายสื่อสารตามแผนประจำปี 2565 ณ ห้องประชุมชั้น 6 กลุ่มขายและปฏิบัติการลูกค้าภาคตะวันออก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2565

พื้นที่จังหวัด	2564			ม.ค.- ก.ย. 65				
	เรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการแล้ว		เรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการแล้ว		รอดำเนินการ	
	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(%)	(เรื่อง)	(%)
ชลบุรี	199	155	77.89%	224	96	42.86%	128	57.14%
ระยอง	123	98	79.67%	124	52	41.94%	72	58.06%
จันทบุรี	42	39	92.86%	37	21	56.76%	16	43.24%
ตราด	5	4	80.00%	5	3	60%	2	40%
รวม	369	296	80.22%	390	172	44.10%	218	55.90%

- การดำเนินงานด้านการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบหมู่บ้านในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ของสำนักงาน กสทช. เขต 12

ภาค/เขต	จังหวัด	โครงการ Zone C+ (เน็ตชายขอบ)					Total Zone C+	Checked Zone C+	Percentage %
		Wi-Fi หมู่บ้าน	อาคาร USO Net	Mobile หมู่บ้าน	Wi-Fi โรงเรียน	Wi-Fi รพ.สต.			
เขต 12	จันทบุรี	28	2	62	8	1	101	62	61.39%
	ตราด	-	-	-	-	-	-	-	-
	ระยอง	-	1	-	-	-	1	1	100.00%
	ชลบุรี	10	4	26	6	2	48	34	70.83%
เขต 12 Total		38	7	88	14	3	150	97	64.67%

ภาค/เขต	จังหวัด	โครงการ Zone C (เน็ตห่างไกล)					Total Zone C	Checked Zone C	Percentage %
		Wi-Fi หมู่บ้าน	อาคาร USO Net	ห้อง USO Wrap	Wi-Fi โรงเรียน	Wi-Fi รพ.สต.			
เขต 12	จันทบุรี	198	5	17	30	2	252	93	36.90%
	ตราด	31	-	4	13	1	49	20	40.82%
	ระยอง	98	5	15	26	-	144	46	31.94%
	ชลบุรี	281	10	36	41	1	369	93	25.20%
เขต 12 Total		608	20	72	110	4	814	252	30.96%

- จัดการฝึกอบรม หลักสูตร “การฝึกอบรมเพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุคมนาคม ประจำสถานีวิทยุคมนาคมในเรือ ประเภเดินเรือในน่านน้ำไทย”

- จัดโครงการอบรม เรื่อง ส่งเสริมสิทธิผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ร่วมกับสำนักงาน กสทช. ภาค 1 ณ โรงแรมมณีจันทร์ จังหวัด จันทบุรี วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2565

- การจัดอบรมฝึกซ้อมแผนสื่อสารกรณีเกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน ประจำปี 2565 เพื่อเป็นการบูรณาการตามแผนสื่อสาร ปก.จังหวัด และแผนประสานงานกรณีเกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินของ สำนักงาน กสทช. เพื่อให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องตามแผนได้รับทราบหน้าที่และแนวปฏิบัติของตนเอง ทั้งก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และหลังเกิด

ผลการประชุมกลุ่มย่อยจากประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยา ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึง ผลผลิตที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน อันเนื่องมาจากกระบวนการประชาสัมพันธ์

5.1 การขาดความชัดเจนของผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นไป ทิศทางเดียวกันคือยังไม่รับรู้ถึงผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของ กสทช. ที่เป็นรูปธรรม ประชาชนให้ ความเห็นว่าการถูกละเมิดและการจำกัดสิทธิเสรีภาพยังเกิดขึ้นกับประชาชน ปัญหาการหลอกลวง คุณภาพสื่อ ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ปัญหาความครอบคลุมทั่วถึงในการให้บริการสัญญาณ อินเทอร์เน็ต ยังเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น จึงเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของ กสทช. ยังขาดความ เป็นรูปธรรม

5.2 การทำงานที่ยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ ประชาชนส่วนใหญ่ที่ ให้ข้อมูล ให้ความเห็นว่าการดำเนินการแก้ไข หรือให้ความรู้ในการป้องกันการละเมิดสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน ที่ผ่านมายังดำเนินการไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ปัญหาเดิม ๆ ยังเกิดขึ้นดังได้กล่าวไปแล้วใน ข้อ 5.1

6. ผลกระทบ (Impact)

6.1 ผลกระทบเชิงบวก

6.1.1 การให้บริการที่เป็นธรรม ประชาชนบางกลุ่มให้ข้อมูลว่า การดำเนินงานของ กสทช. สามารถสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนได้ ทำให้เกิดการบริการที่เป็นธรรม คือผู้พิการมีสิทธิในการเข้าถึงสื่อ และการใช้คลื่นความถี่

6.1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว การจัดสรรคลื่นความถี่ การมีผู้ให้บริการที่หลากหลายทำให้เกิดการแข่งขันของผู้ให้บริการ ประชาชนได้รับประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว

6.1.3 การได้รับความสะดวกในชีวิต การมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคลื่นความถี่วิทยุ โทรศัพท์ ทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ GPS ในการนำทาง การรับฟังข่าวสารในการป้องกันโรคภัยผ่านสื่อโทรทัศน์ การใช้ประโยชน์จากสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร การรับข้อมูล การเรียนรู้และหาข้อมูลในการประกอบอาชีพ

6.1.4 การมีสุนทรียในชีวิต การมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต คลื่นความถี่วิทยุและโทรทัศน์ ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการสร้างสุนทรียและความบันเทิงในชีวิต เช่น การรับชมกีฬา การดูละคร ฟังเพลงจากสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์

6.1.5 การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า กสทช. ได้มีการดำเนินการในการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีมาตรการในการป้องกัน เป็นการดำเนินงานที่ช่วยลดภัยคุกคามจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ให้กับประชาชน

6.1.6 การมีมาตรการตรวจสอบการกระทำผิดทางสื่อวิทยุโทรทัศน์ การดำเนินงานของ กสทช. มีมาตรการในการป้องกัน ควบคุมการกระทำผิดทางสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ทำให้เกิดกระบวนการในการควบคุมตรวจสอบเนื้อหาในการนำเสนอเผยแพร่ทางสื่อวิทยุและโทรทัศน์ มีมาตรการควบคุมให้สื่อมวลชนปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ

6.1.7 การพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศ การจัดสรรคลื่นความถี่ การบริหารจัดการคลื่นความถี่ เป็นการดำเนินการที่ กสทช. ช่วยให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศ ทั้งด้านกำลังคนและเทคโนโลยีการสื่อสาร อุตสาหกรรมการผลิต ที่จำเป็นต้องอาศัยสัญญาณอินเทอร์เน็ต

6.2 ผลกระทบเชิงลบ

6.2.1 ปัญหาสัญญาณ 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การให้บริการ 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรมีการขยายช่องทางการส่งสัญญาณ

6.2.2 ปัญหาอุปกรณ์รองรับ 5G ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า อุปกรณ์โทรศัพท์บางรุ่นไม่รองรับสัญญาณ 5G แต่ยังมีจำหน่ายให้กับประชาชน และไม่ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องกับประชาชน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ที่ไม่รองรับสัญญาณ 5G

6.2.3 ปัญหาสัญญาณไม่เสถียร ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สัญญาณอินเทอร์เน็ตในหลายพื้นที่ ยังมีปัญหาคุณภาพสัญญาณ

6.2.4 ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ประชาชนทุกกลุ่มให้ความเห็นว่าการขาดข้อมูลข่าวสาร การไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ของ กสทช. ทำให้ไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน ไม่ทราบการเข้าถึงข้อมูลสื่อสาร ไม่เคยทราบถึงการสละสิทธิคลื่นความถี่ และวงโคจรดาวเทียม กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึง แผนการโครงการและงบประมาณ กิจกรรมของ กสทช.

ผลการสรุปประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่ต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงจากการดำเนินงานของ กสทช. จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

1. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

ประโยชน์

1) การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต พบว่าคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเพียงพอ ทั่วถึง ในเขตพื้นที่ในเมือง

2) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี การที่มีคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการเกิดความสะดวก สามารถใช้เทคโนโลยีในการประกอบธุรกิจ และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ

ปัญหา

1) ปัญหาความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ในบางพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่นอกเขตเมืองพัทยา ยังพบปัญหาสัญญาณไม่ทั่วถึง ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลว่าสัญญาณ 5G ยังไม่ครอบคลุม

2) ปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ปัญหาคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตสัญญาณอินเทอร์เน็ตอ่อน เครือข่ายล้มเหลว ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้เกิดความล่าช้า เป็นอุปสรรคของประชาชนในการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น การชำระเงินออนไลน์ โดยเฉพาะเวลาฝนตกหนักมักเกิดปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตล่ม

3) ปัญหาด้านทัศนียภาพ เนื่องจากสายสัญญาณที่ปรากฏตามพื้นที่ต่าง ๆ ทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่สวยงาม ควรมีการนำสายลงดินเพื่อทัศนียภาพที่สวยงามของเมืองท่องเที่ยว

4) ปัญหาการเข้าถึงประชาชน กสทช. ยังเข้าถึงและรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนน้อยเกินไป ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าปัญหาและความต้องการของประชาชนยังไม่ได้รับการแก้ไข

5) ปัญหาขาดบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรีในจุดท่องเที่ยว ประชาชนเห็นว่าพัทยาคือเมืองท่องเที่ยวระดับโลก ในจุดท่องเที่ยวสำคัญควรมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับนักท่องเที่ยว

2. กลุ่มผู้ประกอบการประมง

ปัญหา

1) **ปัญหาความไม่เสถียรของคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต** คลื่นสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาณอินเทอร์เน็ตในทะเล ยังไม่เสถียร ผลการสัมภาษณ์พบว่าการใช้งานวิทยุสำหรับติดต่อระหว่างเรือกับฝั่งในย่านความถี่ต่าง ๆ เช่น HF และ VHF รวมทั้งช่องทางฉุกเฉินสำหรับการร้องขอความช่วยเหลือและเหตุฉุกเฉินทางทะเล [HF (ความถี่สูง) ความถี่วิทยุอยู่ระหว่าง 3 และ 30 MHz VHF (ความถี่สูงมาก) เป็นช่วงความถี่วิทยุจาก 30 MHz ถึง 300 MHz] ยังไม่เพียงพอและยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด การติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียมในทะเลและการใช้งานระบบ VMS (Vessel Monitoring System (VMS) คือ ระบบติดตามเรือประมงที่หลายประเทศนำมาใช้ควบคุม และเฝ้าระวังการทำประมงแบบผิดกฎหมาย (IUU Fishing) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้การผสมผสานระหว่างอินเทอร์เน็ต เพื่อบอกจุดพิกัดตำแหน่งด้วยดาวเทียม (GPS) ร่วมกับสัญญาณเครือข่ายของโทรศัพท์มือถือ) พบว่าสัญญาณการสื่อสาร ไม่เสถียร

3. ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล

ประโยชน์

การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต การใช้งาน 5G มีประโยชน์และช่วยผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม

ปัญหา

1) **ปัญหาความครอบคลุม ของสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G** การใช้งานสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

2) **ปัญหาความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G** ความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดอุปสรรคต่อการใช้งานเทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชัน กสทช. สามารถกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจต่อผู้ประกอบการ และนักลงทุนต่างชาติมาลงทุนในประเทศไทยโดยเฉพาะพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) ด้วยการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศไทย ด้วยการพัฒนาเครือข่ายสัญญาณโทรคมนาคมให้ครอบคลุมพื้นที่ ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและความเร็วสูง

3) **ปัญหาการขาดการส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล** การดำเนินการของ กสทช. ในเรื่องการส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

4. นักเรียน/นักศึกษา ครู

ประโยชน์

การใช้เทคโนโลยีและสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการจัดการศึกษาออนไลน์ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ภาคการศึกษาได้รับผลกระทบ มีความจำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนออนไลน์ จำเป็นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์เชื่อมต่อเพื่อให้นักเรียนไม่ขาดโอกาสในการศึกษา

ปัญหา

1) **ปัญหาคุณภาพและความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต** ปัญหาคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ความเร็วต่ำ ทำให้การเรียนการสอนขาดความต่อเนื่อง การติดขัดของสัญญาณภาพ ผู้เรียนเสียสมาธิในการเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่ามาตรฐาน

2) **ปัญหารายจ่ายเพิ่มขึ้น** การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ทำให้นักเรียนและผู้ปกครองต้องรับภาระด้านอุปกรณ์ เพิ่มรายจ่ายสำหรับค่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่าไฟฟ้า และค่าบริการโทรศัพท์

5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (พยาบาล)

ประโยชน์

ความสะดวกในการรักษาพยาบาลและการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ เทคโนโลยีช่วยให้การให้บริการสาธารณสุขเข้าถึงได้ง่าย ผู้ป่วยสามารถแจ้งอาการป่วย ติดต่อขอรับบริการทางสาธารณสุขทางไลน์ ทางโทรศัพท์ หน่วยงานในพื้นที่สามารถประสานงานการขอความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว การรายงานผล รายงานสถานการณ์สามารถดำเนินการผ่านทางโทรศัพท์หรือไลน์ ช่วยลดระยะเวลาการคอยในการรับบริการ อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) สามารถใช้งานแอปพลิเคชัน SMART อสม. เพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัญหา

1) **ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์สื่อสาร** บางพื้นที่ประชาชนขาดอุปกรณ์ในการสื่อสาร ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการ

2) **ปัญหาคุณภาพและความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต** บางพื้นที่สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การส่งงานให้กับหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความช่วยเหลือทำได้ช้า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าควรปรับปรุงการส่งสัญญาณการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานด้านสาธารณสุข

3) **ปัญหาข้อจำกัดด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี** ผู้สูงอายุบางกลุ่มและผู้ยากไร้ยังคงไม่สามารถเข้าถึงการรับบริการทางสาธารณสุขออนไลน์ได้ เพราะขาดทุนทรัพย์ในการจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ต การซื้อหาอุปกรณ์เชื่อมต่อ การมีโทรศัพท์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ไว้ใช้งาน บางรายขาดทักษะการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร ไม่สามารถใช้การสื่อสารออนไลน์ได้ ทำให้ขาดโอกาสในการเข้ารับบริการสาธารณสุขออนไลน์ ขาดความสะดวกในการรับบริการสาธารณสุขผ่านช่องทางโทรศัพท์

นอกจากนี้บุคลากรทางสาธารณสุขมีความเห็นว่าควรมีบริการอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน

6. ผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

ประโยชน์

การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผู้พิการมีโอกาสการได้รับชมรายการโทรทัศน์ ผู้พิการได้รับความสะดวกในการรับชมข่าวสารต่าง ๆ เพราะมีบริการล่ามภาษามือให้กับผู้พิการทางการได้ยิน

ปัญหา

1) ปัญหาการขาดความรู้ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี ผู้พิการที่จะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้มีจำนวนน้อย เนื่องจากไม่มีความรู้ มีปัญหาด้านการเงินในการจัดซื้ออุปกรณ์โทรศัพท์ที่ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

2) ปัญหาการถูกหลอกลวง เนื่องด้วยข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล การเรียนรู้ ผู้พิการทางสายตา และผู้บกพร่องทางการได้ยิน เป็นกลุ่มเปราะบางที่มีโอกาสตกเป็นเหยื่อของกลุ่มมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ได้ง่าย บางรายการที่ไม่มีล่ามภาษามือ ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะไม่เข้าใจเนื้อหา หากมีข้อความหรือให้กดโทรศัพท์ดำเนินกิจกรรมที่เสี่ยง ผู้บกพร่องทางการได้ยินจะไม่เข้าใจ ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถมองเห็นเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาได้เป็นช่องว่างที่อาจทำให้ผู้พิการทางสายตาถูกหลอกลอกจากกลุ่มมิจฉาชีพได้ง่าย

3) ปัญหาการเข้าถึงรายการทางโทรทัศน์ ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ไม่สามารถเข้าถึงสื่อหรือรายการทีวีได้ เนื่องจากรายการโทรทัศน์ที่มีล่ามภาษามือมีจำนวนน้อย มีผู้ผลิตเนื้อหารายการสำหรับผู้พิการจำนวนน้อย รายการส่วนใหญ่ออกอากาศเวลาตี เป็นเวลาพักผ่อน ผู้บกพร่องทางการได้ยินจึงพลาดโอกาสในการรับชมรายการ

7. เจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัย อปพร. และครูอาสาฝนหลวง

ประโยชน์

1) การอบรมวิทยุการสื่อสาร เป็นกรณีพิเศษสำหรับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพราะเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ พนักงานของภาครัฐโดย กสทช. ทำให้ได้ประโยชน์ในการใช้คลื่นความถี่ในการปฏิบัติงาน

2) การได้รับการจัดสรรความถี่สาธารณะ ได้แก่ 168.75168.475 168.775 168.8875 173.475 ทำให้ได้ประโยชน์ในการใช้คลื่นความถี่ในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ปัญหา

การจัดสรรคลื่นความถี่ ควรให้จัดสรรความถี่ให้มากกว่านี้ เพราะมีคลื่นหลักแค่สี่ - ห้า ความถี่ และในบางพื้นที่มีหน่วยกู้ภัยหลายหน่วยใช้ความถี่ชนกับประชาชนทำให้ใช้งานลำบาก

8. ผู้ประกอบการสื่อวิทยุ

ปัญหา

1) ปัญหาการใช้คลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงชุมชนที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคง การใช้คลื่นวิทยุกระจายเสียงชุมชนจะต้องไม่กระทบต่อความมั่นคง แต่ใช้เพื่อเศรษฐกิจชุมชนและไม่ละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

2) ปัญหาคลื่นรบกวน เช่น FM สวท. ชลบุรีมีคลื่นแทรกในบางครั้งเวลา 9.00-13.00 น.

3) ปัญหาความชัดเจนในการต่อใบอนุญาตสถานีวิทยุ ต้องการให้มีการดูแลการอนุญาตสถานีวิทยุ FM ให้ชัดเจน ในการอนุญาต ต่ออายุ เพราะเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงมากที่สุด เป็นช่องทางที่ประชาชนใช้ในการรับฟังข่าวสาร แม้ว่าบางคลื่นความถี่ที่ประชาชนส่วนใหญ่นิยมก็ถูกยกเลิกการต่อใบอนุญาต ทำให้ช่องทางวิทยุลดน้อยลง เหลือเพียงช่องทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งถ้าจะมีการอนุญาตแค่ปี 2567 กสทช. ควรต่อใบอนุญาตต่อไป ในฐานะที่วิทยุชุมชนเป็นสื่อที่ประชาชนรับฟังข่าวสารเป็นจำนวนมาก ควรมีความชัดเจนในการบริหารจัดการของ กสทช. ในการอนุญาตให้ผู้ประกอบการ มีใช้พิจารณาเป็นครั้งคราวโดยไม่ทราบอนาคตว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชาชน

1. ต้องการให้ กสทช. จัดอบรมในเขตเทศบาลต่าง ๆ ที่ครอบคลุมชุมชนหลายแห่ง ให้ประชาชนตามพื้นที่ จะได้รับรู้สิทธิและเสรีภาพของตนเอง

2. ต้องการให้ชุมชนในพื้นที่ห่างไกลมีอินเทอร์เน็ตใช้ฟรีอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

3. ต้องการให้มีการสร้างเสาสัญญาณและคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ไม่กระทบต่อสุขภาพ

4. ต้องการให้นำสายการสื่อสารลงดินเพื่อความสวยงาม

5. ต้องการให้มีเนื้อหารายการวิทยุและโทรทัศน์ที่สร้างสรรค์ ส่งเสริมพัฒนาการและจริยธรรมของเด็กและเยาวชน

6. ต้องการให้มีมาตรการควบคุมการโฆษณาทางโทรทัศน์ ควบคุมการขายสินค้าที่อวดอ้างโฆษณาเกินจริง เช่น อาหารเสริม เครื่องดื่มต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

7. ต้องการให้มีการควบคุมการโฆษณาซ้ำซาก ยาสมุนไพรต่าง ๆ มีสถานีวิทยุ FM มีหลายสถานีพูดซ้ำบ่อย ๆ ทำให้ชาวบ้านเชื่อและสับสนต่อข้อมูลต่าง ๆ

8. ต้องการให้ กสทช. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบกิจกรรมอย่างชัดเจน เข้าถึงง่าย และรับฟังปัญหา และพร้อมแก้ไขปัญหอย่างเร็วไว

9. ต้องการให้ กสทช. ศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่ชัดเจน ตรงตามความต้องการที่แท้จริงแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

10. ต้องการให้สถานีวิทยุกระจายเสียงมีชั่วโมงเสนอข่าวต่าง ๆ ของบ้านเมืองเป็นช่วง ๆ เวลาเช้า-เย็น เนื่องจากประชาชนบางรายไม่มีโทรทัศน์ มีแต่วิทยุเครื่องเล็กติดตัว
11. ต้องการให้มีการปรับปรุงค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ตให้มีอัตราค่าบริการถูกลง
12. ต้องการให้มีการลดขั้นตอนการร้องเรียนต่อ กสทช. ให้ง่ายขึ้น อัปเดตข้อมูลที่แจ้งไปว่าได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว
13. ต้องการให้มีการพิจารณาประเด็นการควมรวม True และ DTAC ที่ลงมติอนุญาตควมรวมกิจการให้รัดกุม ว่าการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นการผูกขาดในอนาคตหรือไม่ เกิดผลอย่างไรกับประชาชน

เชียงใหม่

1. ด้านการรับรู้

ผลการรับฟังความคิดเห็น ประชาชนส่วนใหญ่ ยังขาดข้อมูลและขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนขาดการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพด้านการเข้าถึงคลื่นความถี่ โทรคมนาคมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงการจัดการจัดสรรคลื่นวิทยุ โทรทัศน์และโทรคมนาคมที่ชัดเจน จากการสอบถามประชาชนที่ร่วมรับฟังความคิดเห็นจำนวนประมาณ 150 รายปรากฏว่าไม่มีประชาชนคนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 มีประชาชนจำนวนน้อยที่รู้จักสำนักงาน กสทช.

2. ด้านบริบท (Context)

ข้อคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ ด้านสิทธิและเสรีภาพ การละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ความต้องการหรือปัญหาของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับกิจการวิทยุ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนบริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ คณะกรรมการ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏผลดังนี้

2.1 บริบทการรับรู้

ข้อมูลด้านการรับรู้แบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ประชาชนบางส่วนที่รับรู้กับที่ยังไม่รับรู้ บทบาทหน้าที่ของ กสทช. และการรับรู้สิทธิและเสรีในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิทธิเสรีภาพในการใช้คลื่นความถี่วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมในส่วนที่รับรู้ คือ

2.1.1 การรับรู้สิทธิเสรีภาพการเข้าถึงการกระจายเสียงวิทยุและโทรทัศน์

ประชาชนในเขตพื้นที่เชียงใหม่ส่วนใหญ่ทราบว่า กสทช. ทำหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่ ทราบว่าตนมีสิทธิและเสรีภาพในการรับข้อมูลข่าวสาร และสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการกระจายเสียงวิทยุและโทรทัศน์

2.1.2 การรับรู้สิทธิในการคุ้มครองตนเองไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ
ประชาชนเข้าใจว่าตนเองมีสิทธิและเสรีภาพในการบอกเลิกสัญญา เลิกใช้บริการ การเลือกผู้ให้บริการ ในกรณีที่ถูกรัดเอาเปรียบสามารถแจ้งหน่วยงานรัฐให้ดำเนินการกับผู้ให้บริการได้

2.1.3 การรับรู้บทบาทหน้าที่ แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มที่เป็นผู้ประกอบการสื่อ ข้าราชการหรือประชาชนที่ติดตามข่าวสารจะรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ว่ามีบทบาทหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการควบคุมการส่งสัญญาณ ทำหน้าที่ในการดำเนินการประมูลและจัดสรร คลื่นสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ประชาชนตัวแทนกลุ่มชนเผ่า ส่วนใหญ่ไม่ทราบ บทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของ กสทช.

2.2 บริบทปัญหาการละเมิดและสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

2.2.1 ปัญหาการละเมิดจากอัตราค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม ประชาชนในพื้นที่ เชียงใหม่เห็นว่าคลื่นสัญญาณโทรศัพท์ คลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นสมบัติของชาติ ประชาชนควรมี สิทธิและเสรีภาพในการใช้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม อัตราค่าบริการควรถูกควบคุมอยู่ในระดับที่ ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึงและใช้บริการได้ ประชาชนเห็นว่าอัตราค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตมี ราคาสูงเป็นอัตราที่ไม่เป็นธรรมกับประชาชน การกำหนดอัตราค่าบริการที่มีมาตรฐานและเป็นธรรม เป็นสิ่งที่ กสทช. ควรเร่งดำเนินการ

2.2.2 ปัญหาการละเมิดจากข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนในการจำหน่ายอุปกรณ์การใ้ งาน ประชาชนที่ให้ข้อมูลบางส่วนให้ข้อมูลปัญหาการถูกละเมิดสิทธิในการใช้บริการคลื่นความถี่และ สัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G เนื่องจากผู้จำหน่ายอุปกรณ์บางรายไม่แจ้งข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับอุปกรณ์ การใช้งาน ทำให้ประชาชนตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ที่ไม่รองรับสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ประชาชนเสีย ทรัพย์แต่ไม่สามารถใช้งานได้ตามความต้องการ การจำกัดหรือควบคุมมาตรฐานอุปกรณ์จึงเป็นบริบท สำคัญที่ กสทช. จำเป็นต้องให้ความสำคัญ

2.2.3 ปัญหาการถูกละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากกลุ่มมิจฉาชีพ ทางโทรศัพท์ ประชาชนที่ให้ข้อมูลสะท้อนปัญหาการถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล สิทธิและเสรีภาพใน การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล ประชาชนให้ข้อมูลว่าถูกละเมิดสิทธิ มีโทรศัพท์จากมิจฉาชีพติดต่อเข้ามา ให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยที่ประชาชนไม่ทราบว่าได้หมายเลขโทรศัพท์มาจากแหล่งใด บางรายถูก ล่อลวงให้ดำเนินการจนเสียทรัพย์

2.2.4 ปัญหาการถูกละเมิดข้อมูลและรบกวนความเป็นส่วนตัว ประชาชนนำเสนอ ปัญหาการได้รับข้อความ การได้รับโทรศัพท์เสนอขายสินค้าและบริการ ประชาชนเห็นว่าเป็นการ ละเมิดและรบกวนการใช้ชีวิตส่วนบุคคล

2.2.5 ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการได้รับสื่อที่สร้างสรรค์และ ปลอดภัย ประชาชนส่วนใหญ่ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกันว่า เนื้อหารายการบางรายการที่น่าเสนอใน ช่องทางวิทยุมีเนื้อหาและการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม บางรายการมีเนื้อหายุยงส่งเสริมพฤติกรรมที่ไม่

เหมาะสม บางรายการผู้ดำเนินรายการแสดงกริยาวาจาจากจ้วงสถาบัน รายการโทรทัศน์บางรายการเน้นการกระตุ้นยอดขายสินค้า เน้นสร้างแรงจูงใจในการซื้อ เนื้อหาโทรทัศน์ส่วนใหญ่มุ่งเน้นความบันเทิง เนื้อหาที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ มีจำนวนน้อย บางรายการที่ประชาชนสนใจ เช่น การถ่ายทอดสดกีฬาประชาชนไม่สามารถรับชมได้ ประชาชนจึงเห็นว่าฤดูกาลตรอนสิทธิและเสรีภาพ

2.2.6 ปัญหาการถูกลิดรอนสิทธิและเสรีภาพในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มี

คุณภาพ ประชาชนให้ข้อมูลว่าในบางพื้นที่การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ บางพื้นที่มีเสาส่งสัญญาณสัญญาณเพียงบริษัทเดียว ทำให้เกิดปัญหาการใช้งานของประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะพื้นที่เขา ชุมชนบนดอย และในหลายพื้นที่พบปัญหาคุณภาพสัญญาณสัญญาณอินเทอร์เน็ตล่าช้า

2.3 บริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านสิทธิและเสรีภาพ

ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นใน 4 ประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับบริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการใช้คลื่นความถี่ของประชาชน คือ

2.3.1 ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสื่อสาร

เทคโนโลยีการผลิต ความตื่นตัวในการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ทำให้ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ การทำธุรกรรมทางการเงิน การอำนวยความสะดวกและยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้คลื่นสัญญาณโทรศัพท์และคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นความต้องการจำเป็นในชีวิตประจำวันของคนไทย ปริมาณความต้องการสูง จึงเกิดปัญหาการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งถึงในราคาประหยัด

2.3.2 ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ บริบทเชิงพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะ

ผสมผสานระหว่างชุมชนเมือง ชนบท พื้นที่ชายขอบ ชาวเขา การขยายตัวทางเศรษฐกิจ การขยายตัวของเมืองท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางเศรษฐกิจที่การตลาดออนไลน์เป็นเครื่องมือหลักในการประกอบอาชีพ ทำให้เกิดความต้องการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ในพื้นที่ต่าง ๆ การขยายตัวของผู้ใช้บริการที่รวดเร็วกว่าการขยายพื้นที่ให้บริการและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการให้บริการ ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ไม่ทั่วถึงครอบคลุมและปัญหาคุณภาพสัญญาณในบางพื้นที่

2.3.3 การเปลี่ยนแปลงทางสังคม พื้นที่เชียงใหม่มีการขยายตัวของชุมชนเมือง

พื้นที่ดอยชาวเขาส่วนใหญ่มีการศึกษา มีการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้า การรับสื่อวิทยุโทรทัศน์ และใช้เทคโนโลยีสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ พัฒนาสู่สังคมดิจิทัลอย่างรวดเร็วในขณะที่ประชาชนหลายกลุ่ม ยังขาดองค์ความรู้ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ ขาดการรู้เท่าทันสื่อ การรู้เท่าทันภัยจากมิจฉาชีพรูปแบบใหม่ๆ ทำให้เกิดปัญหาการถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทางโทรศัพท์ การหลงเชื่อข้อมูลจากโฆษณาทางวิทยุ โทรศัพท์ การใช้โทรศัพท์หรือสื่อสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือที่ขาดความระมัดระวัง

3. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ประชาชนที่ให้ข้อมูลทุกกลุ่มให้ความเห็นว่ายังไม่มีข้อมูล ไม่ได้รับทราบเกี่ยวกับทรัพยากรในการดำเนินงานของ กสทช. ขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการจัดสรรรายได้จากการประมูลคลื่นความถี่

4. กระบวนการ (Process)

กระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนให้ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

4.1 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานเชิงบวก ประชาชนเห็นว่า

4.1.1 การดำเนินงานสอดคล้องกับปัญหาระดับชาติ ประชาชนเห็นว่า ปัญหาการกระจายคลื่นความถี่ การควบคุม ป้องกันปัญหาจากการใช้สื่อบริการเป็นปัญหาระดับชาติ การดำเนินงานของ กสทช. ดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ

4.1.2 การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ประชาชนให้ข้อมูลว่ารับทราบว่า กสทช. มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ในการตรวจสอบเครือข่าย การป้องกันการรบกวนคลื่นความถี่เพื่อปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้เกิดปัญหาคลื่นรบกวนกัน

4.2 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานเชิงลบ ประชาชนเห็นว่า

4.2.1 การขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รับทราบเกี่ยวกับบทบาทหรือโครงการที่ กสทช. ดำเนินการเพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ทำให้ขาดข้อมูล ขาดความรู้ความเข้าใจสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้คลื่นความถี่

4.2.2 การขาดการติดตามผลการดำเนินงาน ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตยังคงปรากฏปัญหาความความไม่ทั่วถึง หรือปัญหาคุณภาพสัญญาณ ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ปัญหาการนำเสนอเนื้อหาของบางสื่อ ปัญหาการโฆษณาเกินจริง เป็นปัญหาเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข จึงเกิดคำถามว่า กสทช. มีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและดำเนินการแก้ปัญหาอย่างจริงจังจังมากน้อยเพียงใด

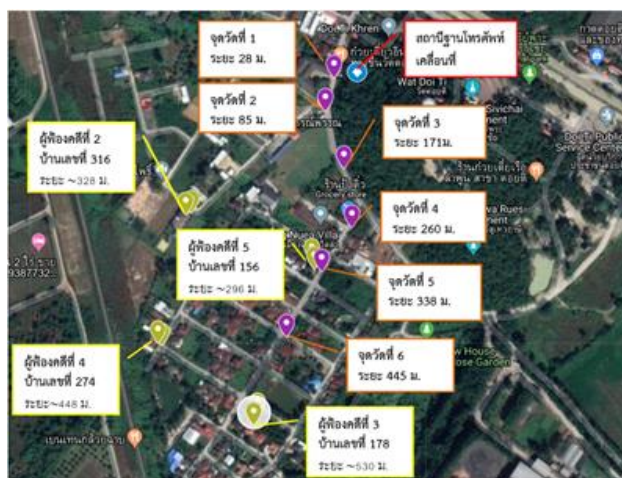
4.2.3 ความโปร่งใสด้านการจัดสรรคลื่นความถี่และผลประโยชน์ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รับทราบ ไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ กฎกติกาการให้สัมปทาน การจัดสรรรายได้ การใช้ประโยชน์จากงบประมาณที่ได้รับจากการจัดสรรคลื่นความถี่โทรคมนาคม ทำให้เกิดความสงสัยเกี่ยวกับความโปร่งใสของ กสทช. ในการดำเนินงานที่มีผลประโยชน์มหาศาลเข้ามาเกี่ยวข้อง

5. ผลผลิต (Output)

ในปี 2565 การดำเนินงานของสำนักงานเขต กสทช. ภาค 3 เขต 32 มีผลการดำเนินงานดังนี้

1) ตรวจสอบคลื่นความถี่ การครอบครองคลื่นความถี่ และมาตรฐานการแพร่คลื่นความถี่ แก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่ หาที่ตั้งสถานีวิทยุที่ไม่ได้รับอนุญาต ตรวจสอบมาตรฐานทาง

เทคนิคเครื่องส่งคลื่นความถี่ กำกับการดำเนินการ รวบรวม และประมวลผลการตรวจสอบ และกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. เขต ที่อยู่ในความรับผิดชอบ



2) การออกใบอนุญาตในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอนุญาตที่กำหนด และตามที่ได้รับมอบอำนาจพร้อมติดตาม ตรวจสอบ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการประกอบกิจการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอนุญาตที่กำหนด และตามที่ได้รับมอบอำนาจ และกำกับการ ดำเนินงาน รวบรวมประมวลผลการอนุญาตของสำนักงาน กสทช. เขต ที่อยู่ในความรับผิดชอบ



3) ส่วนผู้บริโภคและประโยชน์สาธารณะ มีผลการดำเนินการกิจกรรมส่งเสริมสิทธิ กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม การประสานงานเชิงรุกเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสาธารณะ และการร่วมส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง จัดกิจกรรม โครงการ นิทรรศการ การอบรมในพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งด้านกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม



4) การบังคับใช้กฎหมายและนิติการ มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร่วมตรวจการ ตรวจค้น จับกุมผู้ฝ่าฝืน ตรวจสอบเครื่องวิทยุ สถานีวิทยุ และใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อเท็จจริง ประกอบการไต่สวนตามข้อร้องเรียน และดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้ฝ่าฝืนเงื่อนไขการอนุญาต ตลอดจนกฎหมายโทรคมนาคม กระจายเสียง โทรทัศน์ วิทยุคมนาคม กฎหมาย ระเบียบ ประกาศอื่น ซึ่งกำหนดไว้



5) ประสานงานด้านอำนาจการกับสำนักอำนาจการสายงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องกับงานด้านต่าง ๆ

6. ผลกระทบ (Impact)

6.1 ผลกระทบเชิงบวก

6.1.1 การให้บริการที่เป็นธรรม ประชาชนบางกลุ่มให้ข้อมูลว่า การดำเนินงานของ กสทช. สามารถสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนได้ ทำให้เกิดการบริการที่เป็นธรรม คือ ผู้พิการมีสิทธิในการเข้าถึงสื่อ และการใช้คลื่นความถี่

6.1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว การจัดสรรคลื่นความถี่ การมีผู้ให้บริการมากกว่า 1 ราย ทำให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการ ประชาชนได้รับประโยชน์ในการรับบริการ

6.1.3 การขยายโอกาสทางการศึกษาของเยาวชน การมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ทำให้เยาวชนของชาติได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ด้านการศึกษา เข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และในช่วงสถานการณ์โควิดเยาวชนยังคงได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

6.1.4 การได้รับความบันเทิงในชีวิต การมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตและคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ ทำให้ประชาชนมีช่องทางในรับชมชมกีฬา ละคร รับฟังเพลงจากสื่อวิทยุ เพื่อการพักผ่อนและเพื่อความบันเทิงในชีวิต

6.1.5 การแก้ปัญหาการถูกละเมิดจากสื่อและมิจฉาชีพ ประชาชนส่วนใหญ่รับทราบว่าการดำเนินงานของ กสทช. ได้ดำเนินการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มีมาตรการในการป้องกัน ควบคุมการละเมิดประชาชนผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ การควบคุมเนื้อหารายการ การโฆษณา และจรรยาบรรณของสื่อ

6.2 ผลกระทบเชิงลบ

6.2.1 ปัญหาความครอบคลุมทั่วถึงของสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การให้บริการ 5G ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่เขา บนดอย หรือพื้นที่นอกเขตอำเภอเมืองควรมีการขยายช่องทางการส่งสัญญาณ

6.2.2 ปัญหาสัญญาณไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า สัญญาณอินเทอร์เน็ตในหลายพื้นที่ ยังมีปัญหาคุณภาพสัญญาณ สัญญาณช้า ล่มไม่เสถียร เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน

6.2.3 ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ประชาชนให้ความเห็นว่ายังขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ไม่สามารถเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของ กสทช. ทำให้ขาดโอกาส ขาดสิทธิในหลายประเด็น เช่น ไม่รับทราบช่องทางการร้องเรียน

ผลการสรุปประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่ต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงจากการดำเนินงานของ กสทช. จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

1. ผู้ประกอบการสื่อวิทยุ

กรณียึดคืนความถี่ควรจะคืนเงินให้กับผู้ประกอบการเพราะได้รับความเสียหาย

2. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

ประโยชน์

สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่สัญญาณอินเทอร์เน็ตในเมืองรวดเร็วดี

ปัญหา

1) ปัญหาความทั่วถึงและคุณภาพของคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตใช้การไม่ได้ในบางพื้นที่ เช่น บนภูเขา ไม่มีสัญญาณในแหล่งท่องเที่ยว เช่น อำเภอสบเมย อำเภอแม่สะเรียง อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน หรือพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตบนถนนนิมมานเหมินท์มีความหนาแน่น เคยขอจุดบริการอินเทอร์เน็ตแต่คู่สายเต็ม กลุ่มเป้าหมายผู้พิการผู้สูงอายุประชาชนที่ไม่มีความรู้และในถิ่นทุรกันดารยังเข้าไม่ถึงสัญญาณ 5G เพราะอุปกรณ์ที่รองรับ 5G

2) ปัญหาความต้องการบริการเครือข่ายไวไฟอย่างเสรี ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเห็นว่า การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ราคาถูก จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าควรมีการเปิดให้ใช้เครือข่ายไวไฟอย่างเสรี เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว หรืออาจจะคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่ราคาถูกและมีแอปพลิเคชันที่ปลอดภัยที่ตรงกับความต้องการ

3) ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเห็นว่า กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ให้เข้าถึงประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบบทบาทหน้าที่ แผนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ผลประโยชน์ที่ภาคประชาชนจะได้รับ สิทธิความคุ้มครองของประชาชน แผนการดำเนินงานเรื่องคลื่นความถี่ 5G ที่จะขยายให้ทั่วถึงในถิ่นทุรกันดาร การเพิ่มเสาสัญญาณ มาตรการในการควบคุมดูแลสื่อโฆษณา

4) ปัญหาการขาดโอกาสในการเข้าถึงการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ประชาชนบางกลุ่มยังเข้าไม่ถึง ยังขาดโอกาสในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ด้วยเหตุผลด้านการเงิน อุปกรณ์มีราคาสูง หากเป็นไปได้ควรจัดสรรงบประมาณให้ประชาชนผ่อนชำระ อุปกรณ์ที่รองรับระบบ 5G

5) ปัญหาการใช้แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้บางพื้นที่ไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังได้ การใช้งานสะดวก

3. ผู้ประกอบการกิจการการค้าขายแดน

ปัญหา

1) โครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่เพียงพอ โครงสร้างพื้นฐานและบริการยังไม่เพียงพอ ควรเปิดเสรีในการให้บริการ และมีมาตรการที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2) ปัญหาการติดต่อสื่อสารกับต่างประเทศ ผู้ประกอบการประสบปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับคู่ค้าต่างประเทศ เนื่องจากคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอ่อน และปัญหาด้านต้นทุนค่าบริการโทรศัพท์ และอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต

4. เกษตรกร

ประโยชน์

การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึงโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ ผลการสัมภาษณ์พบว่าเกษตรกรสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น จนสามารถพัฒนาระดับเป็นสมาร์ทฟาร์มเมอร์ช่วยเกษตรกรให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการไลฟ์สดขายพืชผลทางการเกษตร การขายสินค้าทางออนไลน์ช่วยเกษตรกรลดการถูกเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง เกษตรกรได้ประโยชน์จาก Internet of Things (IOT) หรือ ระบบปัญญาประดิษฐ์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูก

ปัญหา

1) ปัญหาคุณภาพและความเสถียรของคลื่นสัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยดีในบางพื้นที่ เช่น ดอยสูงหรือบริเวณชั้นใต้ดินของอาคารในการขายสินค้าของเกษตรกร บางพื้นที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร ระบบสัญญาณไม่เสถียร ปัญหาสัญญาณกระตุกบางเครือข่ายควรปรับปรุงให้เครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะบริเวณชายป่าควรสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2) ปัญหาคุณภาพและความเสถียรของคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่พบ คือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ขาดความเสถียรในบางพื้นที่ เช่น ดอยสูงหรือบริเวณชั้นใต้ดินของอาคาร

3) ปัญหาการถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ ปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์ การส่งข้อความหลอกลวงทางโทรศัพท์ สร้างความรำคาญ ข้อความหลอกลวงขายเมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ยราคาถูก และหลอกให้กู้เงินเพื่อนำมาลงทุน

4) ปัญหาการรับรู้ข่าวสารและบทบาทการทำงานของ กสทช. ผู้ประกอบการเห็นว่าการรับรู้ข่าวสารหรือบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ประชาชนยังรับรู้太少 ดังนั้น กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ กสทช. เพื่อขยายการรับรู้ของประชาชน

5. นักเรียน/นักศึกษา ครู

ปัญหา

1) ปัญหาคุณภาพและความเสถียรของคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต การจัดการเรียนการสอนออนไลน์มีอุปสรรคมาก เนื่องจากความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ปัญหาการเชื่อมต่อ

ทำให้การเรียนการสอนไม่ต่อเนื่อง ไม่สามารถโต้ตอบและแนะนำนักเรียนได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ การเรียนออนไลน์แทน การเรียนในห้องเรียนทำให้เกิดการเรียนรู้ช้า ความตั้งใจในการเรียนลดลง เพราะต้องนั่งฟังเป็นเวลานานจึงขาดสมาธิในการเรียน

2) ปัญหาการเข้าถึงการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ศักยภาพของนักศึกษาบางรายไม่สามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เนื่องจากรายได้ของครอบครัว ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงการเรียนในระบบออนไลน์ได้ ไม่สามารถมีอินเทอร์เน็ตหรือมีอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วไม่เพียงพอที่จะเรียนออนไลน์ได้

3) ปัญหาการขาดอุปกรณ์เชื่อมต่อหรืออุปกรณ์การใช้งาน นักเรียนบางรายไม่มีอุปกรณ์ที่รองรับการเรียนออนไลน์ทำให้ขาดโอกาสในการเรียน

4) ปัญหาด้านความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสื่อสาร การจัดการเรียนออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับทักษะและความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีของผู้สอน ผู้สอนบางรายยังขาดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี ทำให้ประสิทธิภาพในการสอนลดลง

5) ปัญหาข้อจำกัดความพร้อมทางร่างกาย นักเรียนที่มีความพิการ การเรียนการสอนแบบออนไลน์ไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็กนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งต้องเรียนรู้ผ่านการมองเห็นและการใช้ภาษามือ

6) ปัญหาเนื้อหาไม่เหมาะสมในรายการโทรทัศน์ ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าเนื้อหารายการที่ขาดความสร้างสรรค์ การใช้คำพูดการใช้ภาษาไม่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดหาโทรศัพท์มือถือให้ฟรีกับนักเรียนยากจน
2. การปรับปรุงให้พื้นที่ห่างไกลมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต
3. การแก้ปัญหาเรื่องเด็กใช้อินเทอร์เน็ตมากเกินไปบางที่เป็นเรื่องความรับผิดชอบของผู้ปกครองก็จริง สำนักงาน กสทช. ควรมีการลงทะเบียนจำกัดการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็ก

6. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (พยาบาล)

ประโยชน์

การอำนวยความสะดวกในการทำงาน เทคโนโลยีช่วยในการให้บริการสาธารณสุขได้มาก เพราะทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็วสามารถ ช่วยเหลือผู้ป่วยในพื้นที่ห่างไกลได้รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนการเดินทางและค่าใช้จ่าย

ปัญหา

ปัญหาความครอบคลุมและคุณภาพของคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผลการสัมภาษณ์พบว่าเครือข่ายไม่ครอบคลุม คุณภาพสัญญาณไม่ครอบคลุมทั้งโรงพยาบาลใหญ่และโรงพยาบาลชุมชนต้องขยายสัญญาณในจุดบอดทุกภูมิภาคให้ทั่วถึง ในพื้นที่ห่างไกล ควรขยายเครือข่ายให้ครอบคลุม และตรวจสอบคุณภาพสัญญาณอย่างต่อเนื่อง

7. ผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

ปัญหาของผู้พิการและผู้สูงอายุ

1) ปัญหาการเข้าถึงคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้พิการมีรายได้น้อย บางรายไม่มีกำลังในการจ่ายค่าบริการเพื่อใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตจึงเห็นว่า กสทช. ควรจะกำหนดเงื่อนไขกับผู้ประกอบการที่ใช้คลื่นความถี่ให้บริการว่าควรมีสวัสดิการฟรีแก่คนพิการเพราะคนพิการที่ส่วนใหญ่มีรายได้น้อย

2) ปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผู้พิการที่ให้ข้อมูลให้ข้อมูลว่าการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้พิการ จาก กสทช. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังมีจำนวนน้อย

3) ปัญหาการถูกละเลยจาก SMS ผู้พิการไม่ทราบวิธีการในการป้องกัน หรือปิดรับข้อความหลอกลวง ควรมีการให้ข้อมูลในการป้องกันแก่กลุ่มคนพิการ โดยเฉพาะคนพิการที่อยู่ในเขตพื้นที่ห่างไกลหรือชนบท

4) ปัญหาการเข้าถึงรายการที่ต้องการ ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพจิต ต้องการรายการวิทยุที่ถ่ายทอดเสียงธรรมะ รายการประเภทดังกล่าวมีจำนวนน้อย

8. เจ้าหน้าที่จัดการสาธารณภัย

ปัญหา

1) ปัญหาความเพียงพอของช่องทางในการเฝ้าระวังและเตือนภัย ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลว่าช่องทางสำหรับการเฝ้าระวังและเตือนภัยมีน้อยไม่ทันการณ์ ไม่ทราบว่ามีช่องทางใดในการเตือนภัย ควรมีเทคโนโลยีที่ใช้ได้จริง สะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์กับประชาชน

2) ปัญหาการได้รับการจัดสรรคลื่นวิทยุที่ไม่เพียงพอ การจัดสรรคลื่นความถี่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน บางคลื่นความถี่ถูกจำกัดการใช้เพราะขีดจำกัดของอุปกรณ์ที่แบ่งช่องสัญญาณ

9. กลุ่มประชากรที่เป็นชนเผ่าพื้นเมือง (กลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่สูง)

ปัญหา

1) การเข้าถึงการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุโทรทัศน์ ต้องการให้มีการเปิดช่องทางให้เข้าถึงคลื่นความถี่วิทยุและโทรทัศน์ที่มีอยู่ให้กับชนเผ่าพื้นเมืองในนำเสนอรายการในภาษาของตนเองหรือสื่อสารวิถีวัฒนธรรมให้สาธารณะได้เข้าใจความหลากหลายกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย

2) ปัญหาการขาดความรู้ในการใช้ประโยชน์คลื่นวิทยุ โทรทัศน์ ชนเผ่าพื้นเมืองกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ยังขาดความรู้ในการใช้ประโยชน์คลื่นวิทยุ โทรทัศน์ โทรคมนาคม

3) ปัญหาการถูกละเลยจากมิจาชีพ ชนเผ่าพื้นเมืองกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ยังไม่รู้เท่าทันกลไกที่มาจากมิจาชีพที่หลอกลวงผ่าน SMS และแก๊ง Call Center

อุปสรรชานี้

1. ด้านการรับรู้

ผลสรุปจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทั้ง 6 กลุ่ม ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือประชาชนขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ขาดข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้สิทธิเสรีภาพด้านการเข้าถึงคลื่นโทรคมนาคมและการคุ้มครองที่ชัดเจน

ขาดการรับรู้สิทธิเสรีภาพ การเข้าถึงสื่อและกิจการโทรคมนาคมตามที่กฎหมายกำหนด ประชาชนส่วนใหญ่ระบุว่า การรับรู้ถึงสิทธิในการใช้งาน แต่สิทธิเสรีภาพที่ระบุหรือใจความสำคัญตามกฎหมายประชาชนไม่รับทราบ

ขาดการรู้เท่าทันสื่อ การขาดการรู้เท่าทันสื่อทำให้ประชาชนขาดการตระหนักรู้ ขาดความรู้เท่าทันเนื้อหาจากการโฆษณา บางกรณีอาจหลงเชื่อและถูกหลอก หรือการหลงเชื่อประโยชน์ของสินค้าและบริการที่โฆษณาเกินจริง ทุกกลุ่มที่ให้ข้อมูลระบุว่าควรมีมาตรการในการควบคุม

2. ด้านบริบท (Context)

2.1 บริบทด้านสิทธิและเสรีภาพ

2.1.1 การถูกกลั่นแกล้งสิทธิและเสรีภาพในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพและทั่วถึง ตัวแทนประชาชนทุกกลุ่มให้ความเห็นว่า สัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียร คุณภาพการใช้งานยังไม่เป็นที่พึงพอใจ การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหนึ่งกลุ่มระบุว่า ในพื้นที่ชายขอบไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2.1.2 การถูกกลั่นแกล้งสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ทั้งที่ กสทช. เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย การควบคุมหรือการจัดสรรคลื่นความถี่ ประชาชนยังขาดข้อมูล ขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินการ และขาดการรับรู้ผลการดำเนินงานของ กสทช.

2.1.3 ปัญหาการถูกละเมิดจากอัตราค่าบริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นอัตราค่าบริการการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีราคาสูงกว่าอัตราที่มีการโฆษณา

2.1.4 ปัญหาละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากจากมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ ประชาชนประสบปัญหาความเดือดร้อน การถูกรบกวน หลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่ละเมิดความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของประชาชน

2.1.5 ปัญหาการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและเวลาส่วนตัว ประชาชนประสบปัญหาการเปิดเผยข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวให้กับกลุ่มมิจฉาชีพ ทำให้ได้รับโทรศัพท์รับข้อความหลอกลวง โทรศัพท์และข้อความชักชวนให้ซื้อสินค้า บริการ ที่เป็นการรบกวนและละเมิดความเป็นส่วนตัว

2.2 ด้านบริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจ และรับรู้มากนักเกี่ยวกับประเด็นบริบทความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อบทบาทการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดองค์ความรู้ ขาดการรับรู้ และขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่การดำเนินงานของ กสทช. แต่จากการวิเคราะห์บริบทด้านความต้องการ และปัญหาของประชาชน ที่จะเป็นบริบทสำคัญต่อการดำเนินงานของ กสทช. ด้านสิทธิเสรีภาพ สำหรับพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปบริบทที่สำคัญได้ดังนี้

2.2.1 บริบทเทคโนโลยีการสื่อสาร ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรวดเร็วจากคลื่น 5G และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และกลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของประชาชน ในขณะที่ประชาชนบางกลุ่มยัง ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดปัญหาในบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี คือ

การรับรู้ ความเข้าใจ และการเท่าทันสื่อ (Media Literacy) เป็นประเด็นสำคัญในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี มีการระบุปัญหา ว่าความเข้าใจการรู้เท่าทันสื่อเป็นปัญหาหรือประเด็นสำคัญที่ กสทช. จะต้องกำหนดนโยบายหรือกิจกรรมในการแก้ปัญหาเชิงรุกและต่อเนื่อง ผลสรุปความเห็นจากประชาชนทุกกลุ่มชี้ประเด็นว่า ประชาชนในพื้นที่ยังขาดการรับรู้ ขาดความเข้าใจ และไม่เท่าทันสื่อ ปัญหาเนื้อหาที่น่าเสนอผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ บางครั้งมีการโฆษณาเกินจริง ทำให้ประชาชนหลงเชื่อได้ง่าย เป็นเหยื่อของการโฆษณา เกิดปัญหาต่อชีวิตและทรัพย์สิน

การรับรู้ ความเข้าใจ และการเท่าทันความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology Literacy) ประชาชนในพื้นที่อุบลราชธานียังขาดความเข้าใจในแนวปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างปลอดภัย และยังพบปัญหาการจารกรรมข้อมูลส่วนตัว เช่น เบอร์โทรศัพท์ และการจารกรรมข้อมูลจากการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตสาธารณะ

2.2.2 บริบททางเศรษฐกิจ ในปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล อัตราความต้องการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีมากขึ้น ความต้องการพัฒนาสาธารณูปโภคด้านการสื่อสารเพื่อรองรับการขยายตัวและการคมนาคมข้ามแดนเป็นบริบทความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

3. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ประชาชนที่เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลภาคประชาชนเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ทุกกลุ่มให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า ไม่ทราบวัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงาน ของ กสทช. และทุกกลุ่มให้ข้อมูลว่าไม่ได้รับทราบเกี่ยวกับความพร้อมด้านทรัพยากรในการดำเนินงานของ กสทช. มากนัก ทั้งเรื่องงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ การทำงานเชิงบูรณาการในการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรับรู้จึงเป็นประเด็นที่สำคัญเร่งด่วน ที่ กสทช. จำเป็นต้องเร่งกำหนดมาตรการและ

ดำเนินการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของ กสทช. ให้ประชาชนได้รับทราบเข้าใจอย่างชัดเจน ถูกต้อง ครอบคลุมทั่วถึง ประชาชนทุกกลุ่ม

4. กระบวนการ (Process)

ตัวแทนภาคประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ให้ความเห็นว่ารับทราบกระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนบ้าง แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการของ กสทช. ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญคือ

4.1 ประสิทธิภาพของกระบวนการประชาสัมพันธ์ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจ ไม่รับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนที่ กสทช. มีประชาชนที่รับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานบ้าง แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ทั่วถึง

4.2 ครอบคลุมทั่วถึงในการดำเนินการ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ดำเนินการโดย กสทช. ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงประชาชน

4.3 ความต่อเนื่องในการดำเนินการ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ดำเนินการโดย กสทช. ค่อนข้างน้อยและขาดความต่อเนื่อง คือ ปีละ 1 ครั้งและขาดการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน

5. ผลผลิต (Product)

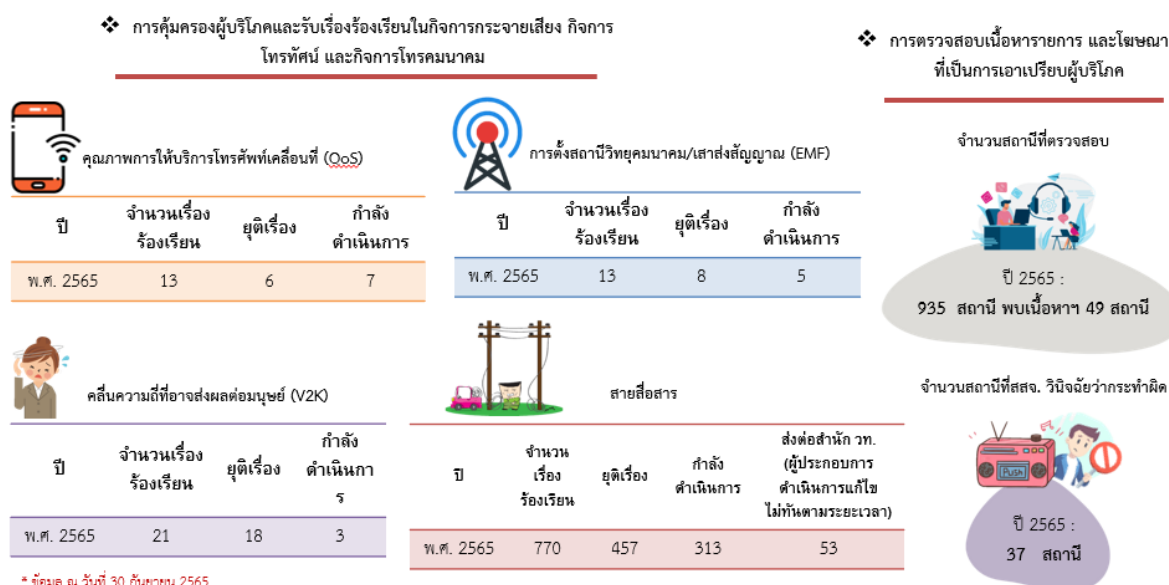
ในปี 2565 การดำเนินงานของสำนักงานเขต กสทช. ภาค 2 เขต 22 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) การกิจกรรมดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการรับเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งมีการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพสัญญาณ (QOS) การตั้งเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อาจมีผลต่อสุขภาพ (EMF) การร้องเรียนสายสื่อสาร และเรื่องคลื่นความถี่ที่อาจส่งผลกระทบต่อมนุษย์ (V2K)

การลงพื้นที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
ปัญหาเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่



2) การตรวจสอบเนื้อหารายการ และโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ได้แก่ สถานีวิทยุทดลองออกอากาศประเภทบริการธุรกิจ ชุมชน และสาธารณะ สถานีวิทยุหลัก AM/FM รายการที่เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค



3) กิจกรรมอบรมสิทธิความรู้ของผู้บริโภค ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2565 ณ ห้องประชุมทับทิมสยาม 2 โรงแรมสุโขทัย แกรนด์ แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการบรรยายให้ความรู้ และจัดกิจกรรมกลุ่มระดมสมอง ให้แก่ เครือข่ายผู้บริโภค นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป จำนวน 85 คน โดยเจ้าหน้าที่จากสำนักงาน กสทช. ภาค 2 และ เจ้าหน้าที่จากสำนักงาน กสทช. เขต 22



4) มีการตรวจสอบความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาตและมีการตรวจมาตรฐานทางเทคนิคของการแพร่คลื่นวิทยุ

ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นยังไม่ชัดเจนในเชิงปริมาณและคุณภาพ

5. ผลกระทบ (Impact)

ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็น Public Hearing ของกลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีบริบทเชิงพื้นที่ที่น่าสนใจเกี่ยวกับการค้าขายแดนเขตติดต่อประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มเกษตรกร จากผลการประเมินพบว่า การดำเนินการด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ส่งผลให้เกิดผลกระทบเชิงสังคมที่สำคัญ ทั้งเชิงบวกและลบคือ

5.1 ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคม

5.1.1 สิทธิในการเข้าถึงสื่อการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ แม้ว่าประชาชนจะสะท้อนปัญหาหลากหลายประเด็นด้านคุณภาพของสัญญาณหรือราคาค่าบริการที่สูงเกินไป แต่ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ได้รับสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงสื่อครบถ้วนทั้งวิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ตอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงมี ทั้งนี้การเข้าถึงสิทธิเสรีภาพดังกล่าว ประชาชนได้ใช้ประโยชน์เพื่อความบันเทิงส่วนตัว ได้ใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ใช้ประโยชน์ด้านการสื่อสาร การเข้าถึงสื่อและคลื่นความถี่ส่งผลต่ออาชีพและการจ้างงานของประชาชนในพื้นที่ บางส่วนสามารถสร้างอาชีพจากการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ หรือ ข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ไปใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การสอน การนำข้อมูลเชิงสุขภาพไปส่งเสริมสุขภาพ ไปใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจการส่วนบุคคล

5.1.2 สิทธิในการปกป้องการถูกละเมิดจากสื่อหรือการใช้คลื่นความถี่ ประชาชนบางส่วนทราบบ้างมีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน แม้ว่าจะมีบางกลุ่มที่ยังไม่ทราบก็ตามซึ่งเป็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนที่ทราบและเคยใช้บริการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน เป็นกลุ่มคนที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของ กสทช. ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการปกป้องสิทธิที่อาจถูกละเมิดจากการปฏิบัติงานที่ขัดต่อจรรยาบรรณของสื่อมวลชน เนื้อหาของสื่อ การใช้คลื่นในทางที่ผิดกฎหมาย ฯ

5.1.3 การรับรู้ รู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) แม้ว่าประชาชนบางส่วนที่ให้ข้อมูลว่าไม่ทราบ หรือไม่เคยได้เข้าร่วมกิจกรรมที่ดำเนินการโดย กสทช. แต่ก็มีบางส่วนที่ให้ข้อมูลว่าได้เข้าร่วมได้เห็นและรับรู้ข้อมูลการดำเนินกิจกรรมที่ กสทช. ดำเนินกิจกรรมให้ประชาชนได้รับรู้ มีองค์ความรู้ มีทักษะเท่าทันความเปลี่ยนแปลงและภัยจากสื่อและเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ การดำเนินงานของ กสทช. ช่วยลดผลกระทบทางสังคมที่เกิดจากสื่อ ประชาชนรู้เท่าทันสื่อและมีจิตสำนึกออนไลน์ ส่งผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

5.2 ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจ

โอกาสและการเติบโตทางธุรกิจ การเข้าถึงและมีสิทธิเสรีภาพในการใช้สื่อ คลื่นความถี่หรือสัญญาณอินเทอร์เน็ต ส่งผลเชิงบวกต่อหลายอาชีพในพื้นที่

5.3 ผลกระทบเชิงลบ

ผลกระทบเชิงลบที่สำคัญ คือการรับรู้ของประชาชนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่รับรู้ รับทราบเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่กำกับโทรศัพท์มือถือ

และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) 5G ประชาชนในเขตพื้นที่อุปราชธานีส่วนใหญ่ใช้งานได้ แม้ว่าอาจมีปัญหาด้านความเสถียรและราคาบ้าง แต่ยังสามารถใช้งานได้

ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้เกี่ยวกับสิทธิในการร่วมพิจารณาถึงการละสิทธิการเข้าใช้คลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียม และเช่นเดียวกัน ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนที่ใช้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อ กสทช.

ผลการสรุปประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่ต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงจากการดำเนินงานของ กสทช. จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

1. **ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าขายแดน** ผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปในเรื่องสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่

2. **อาสาสมัครสาธารณสุข** การเข้าถึงสื่อและสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสาร การแจ้งเตือน การเฝ้าระวัง และการได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้า ความมั่นคงและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

3. **ครูอาจารย์** การเข้าถึงสื่อและสัญญาณอินเทอร์เน็ต นอกจากจะทำให้ครูอาจารย์มีความก้าวหน้าในอาชีพในการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการเตรียมการสอน การดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง บางรายยังเกิดอาชีพ เกิดรายได้ใหม่จากผ่านออนไลน์

4. **ผู้พิการและผู้สูงอายุ** ปัญหาจากรายการของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยจัดให้มีคำบรรยายใต้ภาพแค่เพียงบางรายการ ทำให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงได้เพียงเฉพาะบางรายการเท่านั้น ผู้พิการบางรายจึงรับชมรายการจากต่างประเทศแทน ขนาดจอแลมภาษามีมีขนาดเล็กเกินไป และถูกข้อความโฆษณาบกพรุน นอกจากนี้กระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนควรมีการออกแบบให้มีความหลากหลายให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันทั้งด้านพฤติกรรมและสรีระทางร่างกาย (ผู้พิการ) ทำให้กระบวนการดำเนินงานของ กสทช. เพียงรูปแบบเดียว อาจไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั้งหมด และควรมีแผนงานโครงการด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้พิการให้มากขึ้น ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวก และการพัฒนาทักษะองค์ความรู้ต่าง ๆ

5. **เกษตรกร** ปัญหาจากการโฆษณาในสื่อวิทยุเป็นจำนวนมาก และส่วนใหญ่เป็นการโฆษณาแบบเกินจริงไม่ตรงกับคุณสมบัติของสินค้าที่เสนอขาย เช่น โฆษณาขายปุ๋ย เป็นต้น และ SMS กวนใจหลอกลวง มีโทรศัพท์เข้ามาข่มขู่แจ้งความว่าเป็นหนี้สิน มีโทรศัพท์จากคนไม่รู้จัก โทรเข้ามาหลอกลวงทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน เช่น ชักชวนเล่นการพนัน เงินกู้ ขยายของออนไลน์ และกล่องล่อลวง

จังหวัดภูเก็ต

1. ด้านการรับรู้

จากการสอบถามประชาชนที่ร่วมรับฟังความคิดเห็นไม่มีประชาชนคนใดทราบเกี่ยวกับการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 มีประชาชนที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ร้อยละ 10 ที่รับรู้ ว่า กสทช. คือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการควบคุม คลื่นความถี่ วิทยุ โทรทัศน์ และคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2. ด้านบริบท (Context)

2.1 บริบทด้านสิทธิและเสรีภาพ

2.1.1 การขาดการรับรู้สิทธิเสรีภาพ การเข้าถึงสื่อและกิจการโทรคมนาคมตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากเห็นว่าภารกิจและการดำเนินงานของ กสทช. เป็นเรื่องไกลตัว ประชาชนให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพ จึงให้ความสำคัญน้อยที่จะติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ กสทช.

2.1.2 ปัญหาการถูกลิดรอนสิทธิในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพและทั่วถึง ประชาชนให้ความเห็นเกี่ยวกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียร คุณภาพการใช้งานยังไม่เป็นที่พึงพอใจ และความครอบคลุมยังมีจำกัดเฉพาะบางพื้นที่ทั้งที่เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในระดับโลก แต่ยังมีบางพื้นที่อุปกรณ์รับสัญญาณยังไม่สามารถใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G มีเพียง 4G และในบางช่วงเวลาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรมีการหลุดบ่อย

2.1.3 ปัญหาการถูกลิดรอนสิทธิและเสรีภาพในการรับข่าวสารที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์ เนื้อหาสื่อหลายสื่อ หรือการโฆษณาผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ มีเนื้อหาที่ล่อแหลม เกินจริง บางเนื้อหาสุ่มเสี่ยงและอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น การโฆษณาขายยา เนื้อหาที่นำเสนอภาพหรือเหตุการณ์พฤติกรรมที่รุนแรง เสี่ยงต่อการลอกเลียนแบบของเยาวชน หรืออาจส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ การนำเสนอเนื้อหาที่อาจขัดต่อศีลธรรม การคุกคามทางเพศ ศาสนาหรือความเชื่อ

2.1.4 ปัญหาการถูกละเมิดการใช้คลื่นความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามความจำเป็นเนื่องจากอัตราค่าบริการ ประชาชนมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เป็นธรรม อัตราค่าบริการมีราคาสูง เห็นว่าเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงและใช้คลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตอย่างมีคุณภาพ ทั้งที่คลื่นความถี่สัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นสมบัติของชาติ

2.1.5 ปัญหาการถูกละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิจฉาชีพ ประชาชนประสบปัญหาการถูกละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การถูกหลอกลวงจากกลุ่มมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ การได้รับข้อความล่อลวง หรือการได้รับข่าวสารที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การโฆษณาเกินจริง การเสนอบริการที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

2.1.6 ปัญหาการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว ประชาชนเคยประสบปัญหาการถูกนำหมายเลขโทรศัพท์ส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์โดยบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ประชาชนหลายรายได้รับโทรศัพท์ชักชวนให้ซื้อสินค้า การร่วมลงทุน หรือร่วมกิจกรรมหลายรูปแบบที่เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัว

2.2 บริบทความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อสิทธิและเสรีภาพ

2.2.1 บริบทด้านการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก เป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยว การบริการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ขนส่ง และอื่น ๆ การอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยของทั้งนักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่ การดำเนินงานจัดสรรคลื่นความถี่หรือการให้บริการสัญญาณวิทยุ โทรศัพท์ และคลื่นโทรคมนาคมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวจึงเป็นบริบทที่ประชาชนในพื้นที่ให้ความสำคัญจากการเก็บข้อมูลพบว่า ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตยังประสบปัญหาความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ปัญหาความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2.2.2 บริบทการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสื่อสาร ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรวดเร็วจากคลื่น 5G และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และอินเทอร์เน็ตกลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของประชาชน ประชาชนมีความจำเป็นต้องใช้บริการสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่ต้องรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ทำให้จำนวนผู้ใช้และปริมาณความต้องการมีอัตราสูง

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยียังก่อให้เกิดปัญหาด้านสิทธิและเสรีภาพที่สำคัญ คือ

ความเข้าใจและการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) ประชาชนในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตยังขาดความเข้าใจ และไม่รู้เท่าทันสื่อ ทำให้เกิดปัญหาการเสพข่าวปลอม การหลงเชื่อข้อมูลเท็จ และเกิดปัญหาต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ความเข้าใจ และการเท่าทันความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology Literacy) ประชาชนในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตทราบเพียงวิธีการการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย และยังไม่เข้าใจแนวทางการป้องกันการจرائمข้อมูลส่วนตัว การถูกล่อลวงให้เสียทรัพย์

3. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ประชาชนรับรู้บทบาทหน้าที่ วัตถุประสงค์การดำเนินงานของ กสทช. มีจำนวนน้อย แม้แต่ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ต่อ กสทช. มีประชาชนไม่ถึงร้อยละสิบที่ทราบ ทำให้ขาดการรับรู้รายละเอียดในส่วนของการจัดสรรทรัพยากร หรือการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของ กสทช.

ประชาชนส่วนจะรับรู้ผ่านกิจกรรมหากได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่ดำเนินการโดย กสทช. สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรับรู้ รับทราบ บทบาทภารกิจ การดำเนินงานของ กสทช.

4. กระบวนการ (Process)

ด้านกระบวนการ ประชาชนบางส่วนให้ความเห็นว่ารับทราบกระบวนการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน คือ

4.1 การทำงานเชิงบูรณาการ ประชาชนรับทราบถึงผลการดำเนินการย้ายสายสัญญาณ ลงดินของ กสทช. ที่ทำให้เกิดทัศนียภาพที่สวยงามของเมืองภูเก็ต ที่เป็นการทำงานเชิงบูรณาการ ร่วมกับส่วนราชการหลายหลายงาน

4.2 การทำงานเพื่อรองรับอุตสาหกรรมการบินสำหรับเมืองท่องเที่ยว ประชาชนรับรู้ ว่าสำนักงาน กสทช.ในพื้นที่มีการดำเนินการตรวจสอบคลื่นความถี่ที่อาจรบกวนสัญญาณการบิน

ข้อจำกัดที่สำคัญกระบวนการทำงานของ กสทช. คือ

ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รับรู้ข้อมูลการดำเนินงานของ กสทช. แม้ว่าประชาชนทุกคนรับรู้ ว่า ตนได้รับสิทธิในการเข้าถึง ในการใช้คลื่นวิทยุ โทรศัพท์ และสัญญาณ อินเทอร์เน็ต แต่ไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน

5. ผลผลิต (Product)

ในปี 2565 สำนักงาน กสทช. เขต 42 มีการดำเนินงาน ดังนี้

1) จัดสรรคลื่นความถี่ เลขหมาย อนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม โดยมีการดำเนินการตรวจสอบคลื่น สถานีวิทยุกระจายเสียงส่งสัญญาณรบกวนวิทยุการบิน ได้แก่ สถานีวิทยุกระจายเสียง FM 88.75MHz รบกวนเครื่องช่วยการเดินอากาศความถี่ 109.30MHz (ILS 21R) ไม่สามารถให้บริการนำทางทางการบินลงสนามบินได้

2) ตรวจสอบการครอบครองความถี่ และมาตรฐานทางเทคนิคของคลื่นความถี่และอุปกรณ์ ตรวจสอบ และตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาต ตรวจสอบใบอนุญาต ตรวจสอบค้นจับกุม รวบรวมข้อเท็จจริง และตรวจพิสูจน์ของกลาง



วันที่ 1 มิถุนายน 2565 สำนักงาน กสทช. เขต 42 และส่วนบังคับใช้กฎหมายและนิติการ สำนักงาน กสทช. ภาค 4 สนธิกำลังร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ท้ายเหมือง ได้ร่วมกันตรวจค้นเรือนำเที่ยว จำนวน 5 ลำ ณ ท่าเรือทับละมุ อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา ผลการตรวจค้นพบสายอากาศที่ติดตั้งอยู่บนเรือนำเที่ยว จำนวน 9 ตัว พร้อมสายนำสัญญาณ และแอร์การ์ด ยี่ห้อ netgear และ sierra wireless จำนวน 9 ตัว โดยไม่ปรากฏการได้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง จึงได้ยึดของกลางดังกล่าวส่งให้พนักงานสอบสวน สภ.ท้ายเหมือง เพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด ข้อมหาณมีเครื่องวิทยุคมนาคมและตั้งสถานีวิทยุคมนาคมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานผู้รับใบอนุญาต ตามมาตรา 6 และ 11 แห่งพ.ร.บ. วิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้จะขยายผลการดำเนินการตรวจสอบไปยังร้านค้าผู้ให้บริการติดตั้งระบบต่อไป



3) ออกใบอนุญาตในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม

4) การคุ้มครองผู้บริโภคและการรับเรื่องร้องเรียน

5) การจัดระเบียบสายสื่อสาร กสทช. เขต 42 ร่วมกับ กฟผ. ภูเก็ต บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ภูเก็ตร่วมมือจัดฝึกอบรมให้ความรู้ แนวทางการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ให้กับ อปท. เพื่อดำเนินการตรวจสอบ/ประสานการป้องกัน/แก้ไขปัญหาสายไฟ สายสื่อสาร ไฟส่องสว่างที่อาจก่อให้เกิดปัญหา ผลกระทบต่ออุบัติเหตุ อุบัติภัย



สำนักงาน กสทช. เขต 42

84/2 หมู่ 4 ต.กะทู้ อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83120



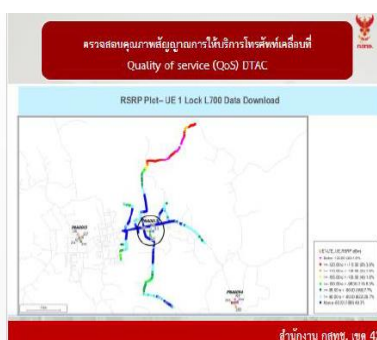
076 321961-3

นายอานนท์ วิเศษ (ผอ.สำนักงาน กสทช. เขต 42) นายวัชรินทร์ ประภา (ผจก.กฟผ. จังหวัดภูเก็ต) และนายตี๋มพร สมทอง (โทรศัพท์จังหวัดภูเก็ต บมจ. ไทรคมนาคนแห่งชาติ) ได้ร่วมกันนำเสนอแผน/ผลการดำเนินงาน และแนวทางการบูรณาการการจัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับ อปท. ในการประชุมผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำเดือนพฤษภาคม 2565 วันศุกร์ที่ 6 พฤษภาคม 2565 เวลา 13.30 น. ณ ห้องประชุม โบ๊ทพ้อยท์ โรงแรมโบ๊ทลากูน รีสอร์ท ต.เกาะแก้ว อ.เมืองภูเก็ต จ.ภูเก็ต เพื่อดำเนินการตามมติ ครม. และข้อสั่งการของ ผวจ.ภูเก็ต โดยนายพิเศษ ปาณะพงศ์ รอง ผวจ.ภูเก็ต เป็นประธานการประชุม

6) การตรวจสอบคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น บริเวณเทศบาลบ้านย่านยาว ซึ่งพบว่าสัญญาณสามารถรองรับการใช้งานได้ 3000 ราย โดยไม่ต้องใช้รถชุมสายเคลื่อนที่ที่มาสับสนุน เป็นต้น



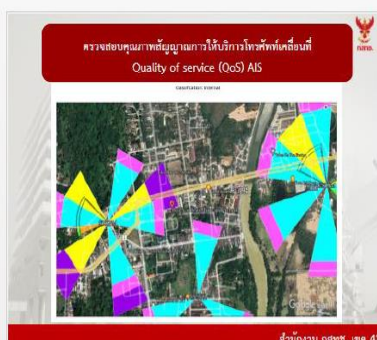
2



3



4



5



7) อบรมเชิงปฏิบัติการฝึกซ้อมแผนบูรณาการบุคลากรและข่าวสารเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ



ในการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ พบว่า ประชาชนยังขาดการรับรู้บทบาทหน้าที่และ การดำเนินงานของ กสทช. ทำให้ประชาชนมีข้อมูลจำกัดในการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดจาก การดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนส่วนใหญ่จึงให้ข้อมูลในประเด็นนี้ว่า

ขาดการรับรู้ผลการดำเนินงานของ กสทช. เนื่องจากปัญหาการประชาสัมพันธ์ ที่ยังเข้าไม่ถึงประชาชน และปัญหาการให้ความสำคัญ การติดตามการดำเนินงานของ กสทช. ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ ยังไม่รับรู้ผลการดำเนินงานของ กสทช. เกิดความรู้สึกว่า การทำงานที่ยังไม่ความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน บางปัญหาเป็นปัญหาใหญ่ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของ กสทช. การที่ประชาชนยังไม่เข้าใจทำให้เกิดความรู้สึกว่า กสทช. ยังไม่ได้ดำเนินการ

6. ผลกระทบ (Impact)

6.1 ผลกระทบเชิงบวกด้านสังคม

6.1.1 สิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่วิทยุโทรทัศน์ ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ได้รับสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงสื่อครบถ้วนทั้งวิทยุ โทรทัศน์ อันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงมี ทั้งนี้ ประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และเพื่อความบันเทิง

6.1.2 สิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่สัญญาณอินเทอร์เนต ประชาชนส่วนใหญ่ได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่และสัญญาณอินเทอร์เนต ประชาชนใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณอินเทอร์เนต ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อความบันเทิง การประกอบอาชีพ การศึกษาการอำนวยความสะดวกในชีวิต และเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง และนักท่องเที่ยว

6.2 ผลกระทบเชิงบวกด้านเศรษฐกิจ สร้างโอกาสและการเติบโตทางธุรกิจ การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และคลื่นสัญญาณอินเทอร์เนต ส่งผลกระทบเชิงบวกทางด้านเศรษฐกิจให้กับจังหวัดภูเก็ต คือ

6.2.1 อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร คลื่นความถี่สัญญาณอินเทอร์เนต ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในการติดต่อสื่อสารกลับไปยังครอบครัว อำนวยความสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การจองที่พัก จองกิจกรรมท่องเที่ยว การขนส่ง การทำธุรกรรมทางการเงิน

6.2.2 ความปลอดภัย คลื่นความถี่และสัญญาณอินเทอร์เนต ช่วยให้นักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชัน การใช้แอปพลิเคชันนำทาง การใช้เทคโนโลยีแจ้งเตือนภัยพิบัติ การใช้กล้องวงจรปิดในการตรวจสอบ และป้องกันการก่ออาชญากรรม

ผลการสรุปประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่ต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงจากการดำเนินงานของ กสทช. จำแนกตามกลุ่มอาชีพ

1. ข้าราชการ

การรับรู้บทบาทหน้าที่ รับรู้ว่า กสทช. เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มีบทบาทในเรื่องของการสื่อสาร เทคโนโลยี ในส่วนการดำเนินการในระดับภูมิภาคมีการรับรู้ค่อนข้างน้อย ในภาพรวมรับรู้ในภาพรวม เช่น เหตุการณ์จ่อคำในการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ความสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท True ในการดำเนินการถ่ายทอดสด การควมรวมกิจการของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน และนโยบายหรือการดำเนินการด้านอื่นยังไม่รับรู้

การรับรู้สิทธิและเสรีภาพ ผู้ให้ข้อมูลไม่ทราบเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมาย ด้านการจัดสรรคลื่นความถี่ คลื่นวิทยุโทรทัศน์

การละเมิดสิทธิในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลแจ้งว่าเสียอัตราค่าบริการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G แต่หน้าจอที่แสดงสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ได้รับบริการเป็น 4G ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าประชาชนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการที่ใช้เครื่องมือทางการตลาดในการจูงใจประชาชนให้เลือกใช้หรือตัดสินใจใช้บริการด้วยการจัดโปรโมชั่นที่ไม่เป็นธรรม

การถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว มีประสบการณ์พบปัญหาการได้รับข้อความที่ไม่ต้องการสร้างความรำคาญ บางข้อความมีความเสี่ยง หากกดลิงค์ที่ส่งมากับข้อความ หรือบางครั้งได้รับโทรศัพท์เรียกเก็บเงินปลายทางทั้งที่ไม่ได้สั่งซื้อสินค้า

การละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการรับสื่อที่สร้างสรรค์และปลอดภัย ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า การนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนในปัจจุบัน นิยมใช้รูปแบบการเล่าข่าวที่ผสมอารมณ์ความรู้สึกทัศนคติของผู้เล่าข่าวมากกว่าการนำเสนอข่าวสารตามข้อเท็จจริง นอกจากนั้นรายการส่วนใหญ่ก็มีรูปแบบรายการเพื่อความบันเทิงมากกว่ารายการที่นำเสนอเนื้อหาเชิงสร้างสรรค์ให้ความรู้ให้ปัญญากับผู้ชมผู้ฟัง บางรายการโดยเฉพาะวิทยุชุมชนใช้ภาษาในการนำเสนอไม่เหมาะสม

2. ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการดำเนินการ กสทช. ทำได้ดี บริการจัดการงบประมาณ หรือการจัดสรรรายได้ที่มีประสิทธิภาพ

การรับรู้สิทธิและเสรีภาพ รับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเข้าถึง การรับข้อมูลจากสื่อวิทยุโทรทัศน์และการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต

การละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการใช้บริการโทรศัพท์ ผู้ให้ข้อมูลเคยเกิดปัญหาการจ่ายค่าบริการรายเดือนสูงกว่าอัตราที่ทำสัญญา เนื่องจากผู้ให้บริการแจ้งว่าใช้บริการเกินระยะเวลาที่สมัครใช้บริการ ทำให้เกิดความสงสัย

การละเมิดความเป็นส่วนตัว การได้รับข้อความที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การอนุมัติวงเงิน การได้รับสิทธิพิเศษ การได้รับโทรศัพท์จากหมายเลขที่ไม่รู้จัก

การลิดรอนสิทธิเสรีภาพในการใช้คลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลนำเสนอถึงอุปสรรคของประชาชนในพื้นที่ชายขอบ ที่บางครั้งสัญญาณโทรศัพท์เข้าไม่ถึง เป็นปัญหาการบริการที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึง

บริบทความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าบริบทความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้บุคคลบางกลุ่มขาดการรู้เท่าทันเทคโนโลยี เกิดปัญหาในการใช้ การตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้เกิดความต้องการ เกิดบริการรูปแบบใหม่ ทำให้ประชาชนจำเป็นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต

บริบทความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เกิดรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ธุรกิจออนไลน์ที่ต้องอาศัยสัญญาณอินเทอร์เน็ต โครงสร้างพื้นฐานเสาส่งสัญญาณ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า กสทช.จำเป็นต้องมีมาตรการเรื่องสิทธิเสรีภาพ การควบคุมการให้บริการที่เป็นธรรมเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงคลื่นสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต

3. สมาคมคนพิการ จังหวัดภูเก็ต

การรับรู้บทบาทหน้าที่ ผู้พิการรับรู้ว่ามีหน้าที่ดูแลกิจการดาวเทียมของประเทศแต่รายละเอียดเชิงลึกยังไม่รับรู้

การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพ ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการจากเจ้าหน้าที่ของภาครัฐที่ติดต่อประสานงานกับผู้พิการ

ปัญหาการละเมิดชีวิตและทรัพย์สิน กลุ่มผู้พิการเคยประสบปัญหาการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์ มีการนำเบอร์โทรศัพท์ไปให้กับกลุ่มมิจฉาชีพ

ปัญหาการโฆษณาเกินจริง การนำเสนอเนื้อหาโฆษณาทางโทรทัศน์ บางรายการมีการนำดารานักแสดงที่มีชื่อเสียงมาโฆษณาขายสินค้าทำให้เกิดการหลงเชื่อ สินค้าบางรายการโฆษณาคุณสมบัติและประโยชน์ของสินค้าเกินความจริง

การลิดรอนสิทธิและเสรีภาพในการใช้โทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่าผู้พิการส่วนใหญ่มีรายได้น้อย มีข้อจำกัดในการซื้อโทรศัพท์ที่ทันสมัย จึงถูกลิดรอนสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึง สิทธิและเสรีภาพใช้สัญญาณโทรศัพท์และคลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

4. สื่อมวลชน

ด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ตัวแทนสื่อมวลชนให้ความเห็นว่ารับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. จากสื่อโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ ส่วนประเด็นอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องก็ไม่ได้ติดตาม เช่น การประมูลดาวเทียม การดำเนินการของ กสทช. ส่วนใหญ่จะเน้นไปเรื่องของอุปกรณ์

เพิ่มประสิทธิภาพการส่งสัญญาณที่อยู่นอกเหนือความสนใจของประชาชน ทำให้ประชาชนไม่ค่อยได้รับทราบผลการดำเนินงาน

ด้านการรับรู้สิทธิและเสรีภาพ ประชาชนรับรู้ข้อมูลน้อยเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่พึงมี จึงเสนอแนะว่า กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ปัญหาการละเมิดชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนได้รับข้อความ หลอกกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงิน

ปัญหาการละเมิดสิทธิในการรับข้อมูลข่าวสารที่สร้างสรรค์และปลอดภัย การเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ปลอดภัยต่อผู้รับสื่อ เช่น การโฆษณาเกินจริง การนำเสนอภาพความรุนแรง ควรเพิ่มรายการโทรทัศน์ที่ให้ความรู้แก่ประชาชนมากขึ้น

ปัญหาคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดภูเก็ตบางพื้นที่พบปัญหาการใช้งานของอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร และเสนอแนะว่าควรมีการให้บริการฟรีไวไฟในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ แต่ละชุมชนจะมีหัวหน้าชุมชน กสทช. อาจจะดึงบุคคลกลุ่มนี้เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์สิทธิของประชาชน หรือมีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เนื้อหาที่เข้าถึงประชาชนได้ง่าย จะเป็นประโยชน์มาก

5. เครือข่ายผู้บริโภค จังหวัดภูเก็ต

ด้านการรับรู้บทบาทและการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนไม่ทราบข้อมูลมากนัก สาเหตุน่าจะมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ ในแต่ละจังหวัดจะมีเครือข่ายผู้บริโภค กสทช. สามารถประชาสัมพันธ์ด้วยการส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงาน เครือข่ายผู้บริโภค มีการประชุมจะได้นำข้อมูลและช่วยประชาสัมพันธ์

ปัญหาการละเมิดจากอัตราค่าบริการ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้แต่ผู้ประกอบการเรียกเก็บค่าบริการเต็มจำนวนและประชาชนไม่ได้รับการชดเชย

ปัญหาการละเมิดความเป็นส่วนตัว การได้รับข้อความรบกวน ข้อความล่อลวง ทางโทรศัพท์

บริบทความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้เป็นช่องทางของกลุ่มมิจฉาชีพในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนในทุกภูมิภาค สำนักงาน กสทช. ควรให้ความรู้และแนวทางป้องกันภัย เช่น มีอักษรวังในรายการโทรทัศน์เพื่อแจ้งเตือนประชาชน

ปัญหาคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตยังไม่เสถียร สัญญาณยังไม่แรง สัญญาณอินเทอร์เน็ตของบางบริษัทยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

ปัญหาการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วม กสทช. มีการดำเนินการที่ประสานความร่วมมือและการจัดกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย ควรให้อิทธิพลประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นมากกว่านี้ และมีการประเมินผลการทำงานทุก ๆ 6 เดือน

ปัญหาการแจ้งเรื่องร้องเรียน ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนของ กสทช. 1200 จะเป็นระบบอัตโนมัติ ไม่ค่อยมีผู้รับสาย ทำให้ประชาชนไม่ได้รับคำตอบที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ กสทช. ควรหารือกับผู้ให้บริการเอกชนในการทำป้ายแจ้งจุดรับสัญญาณการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อประชาชนได้รับทราบจุดที่มีสัญญาณดี และเข้าใจว่าพื้นที่ใดเป็นจุดอัปเดตสัญญาณจะได้เตรียมการแก้ปัญหา

6. ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ กสทช. ดังนี้

1) **การยึดหลักธรรมาภิบาล** การดำเนินงานของ กสทช. ต้องยึดหลักธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารของประเทศทัดเทียมกับนานาประเทศ และส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ การสร้างโครงข่ายสื่อสารให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค เกิดความเป็นธรรมเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น กรณีการควมรวบรวบกับดีแทคอาจเป็นการสนับสนุนให้เกิดการผูกขาดและทำให้ประชาชนเสียประโยชน์

2) **การควบคุมอัตราค่าบริการ** กสทช. ควรบริหารจัดการเพื่อให้อัตราค่าบริการของผู้ให้บริการมีอัตราที่เหมาะสมไม่แพงจนเกินไปสำหรับประชาชน

3) **การขยายโอกาสความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร** กสทช. ควรสนับสนุนกลไกการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสด้วยการออกแบบแพลตฟอร์มสำหรับผู้พิการประเภทต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

4) **การกำหนดเงื่อนไขในการใช้บริการ** กสทช. ต้องปรับปรุงกฎระเบียบบางประการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเงื่อนไขของการให้บริการของผู้ประกอบการในกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมไม่ให้เป็นการเอาเปรียบประชาชน

5) **การแสดงบทบาทในการจัดการข้อพิพาท** กสทช. ต้องมีบทบาทในการจัดการข้อพิพาทโดยการเป็นหน่วยงานในการประสานงานและจัดการข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการกับประชาชน ตามที่มีการร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช.

6) **การประชาสัมพันธ์** ประชาชนไม่รู้จักบทบาทของ กสทช. อย่างชัดเจน ไม่เข้าใจภาพลักษณ์และการดำเนินงานของ กสทช. ว่ามีบทบาทและมีการดำเนินกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อประชาชนอย่างไร

7. นายกเทศมนตรีตำบลกระนวน

ประชาชนยังไม่เข้าใจและรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. มากนัก ในส่วนของบริบทในพื้นที่ปัญหาสำคัญที่พบ คือ

1) **ปัญหาความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต** ในบางพื้นที่ของเทศบาลตำบลกะรน พบว่ามีปัญหาของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เช่น ปัญหาการเชื่อมต่อสัญญาณ และปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความหน่วง

2) **ปัญหาด้านทัศนียภาพ** เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก เป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านความสวยงามของท้องทะเล ชายหาด เป็นเมืองที่นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวและพักผ่อน การปรับปรุงทัศนียภาพของพื้นที่ให้สวยงามจึงเป็นสิ่งสำคัญ ปัญหาที่พบในพื้นที่ คือ สายไฟและสายสื่อสารที่ไม่สวยงาม ขาดการจัดระเบียบ ส่งผลต่อทัศนียภาพของเมืองภูเก็ต

3) **ปัญหาการถูกลอกหลวง** ประชาชนในพื้นที่ถูกลอกหลวงจากกลุ่มมิจฉาชีพทางโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้เสียทรัพย์สินจากการถูกลอกหลวง

4) **ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิต** เทคโนโลยีการสื่อสารทำให้การสื่อสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ผลเสีย คือ อาจเกิดการล่อลวง ผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ เช่น การลวงละเมิดทางเพศ หรือปัญหาอาชญากรรม

ความต้องการการสนับสนุนจาก กสทช.

1) **การอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว** การปรับปรุงพื้นที่ในเขตเทศบาลกะรนเพื่ออำนวยความสะดวกในการรองรับความต้องการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร รวดเร็ว หรือมีจุดการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี เพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในการติดต่อสื่อสาร หรือการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ

2.) **การยกระดับความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว** การใช้เทคโนโลยีเพื่อติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น CCTV ที่มีการรายงานผลต่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีในการติดตามเฝ้าระวังพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่อาจเป็นกลุ่มมิจฉาชีพหรือผู้ร้ายที่แฝงตัวปะปนกับนักท่องเที่ยว เทคโนโลยียังช่วยยกระดับความปลอดภัยให้กับประชาชนในการเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัยทางธรรมชาติ

3) **การนำสายไฟฟ้าและสายสื่อสารลงดิน** การปรับปรุงทัศนียภาพพื้นที่ที่ต้องเป็นการทำงานเชิงบูรณาการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ กสทช. ในการดำเนินการย้ายสายไฟและสายสัญญาณสื่อสารลงใต้ดินเพื่อความสวยงามและทัศนียภาพของเมืองภูเก็ต

8. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

ปัญหาที่พบ

ปัญหาความครอบคลุม คุณภาพ ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่ยังเป็นปัญหาในพื้นที่ ในบางพื้นที่ สัญญาณ 5G ยังไม่ครอบคลุม

ความต้องการการสนับสนุนจาก กสทช.

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งเป็นความต้องการเร่งด่วนที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ประกอบการโรงแรมมีความต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวศักยภาพสูง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญที่ผู้ประกอบการที่พักในจังหวัดภูเก็ต มีความต้องการที่ขยายตลาดและจูงใจให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มาท่องเที่ยว มาพำนักรหรือมาปฏิบัติงานในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ประเทศไม่จำเป็นต้องลงทุนในการก่อสร้างแหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดหรือสร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่รองรับการทำงาน ประกอบด้วย คลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีความเสถียรสูงเพราะจำเป็นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตในการประชุม ในการทำงาน สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ขาดความเสถียรทำให้เกิดปัญหาความต่อเนื่องในการประชุมเป็นอุปสรรคในการทำงาน

4.5 ผลสรุปการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง

กตป. ด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และมหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus group) การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 วันพฤหัสบดีที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2565 เวลา 08.30 – 12.00 น. ณ ห้องคริสตัล 3-4 ชั้น 3 โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพมหานคร (ราชปรารภ) ได้มีผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง มารับทราบข้อมูล และให้ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการประชุม จำนวน 33 คน มีผลการสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นให้ กสทช. ดำเนินการในประเด็นดังต่อไปนี้

1. การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี เช่น นโยบายของรัฐบาลในการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าถึงทุกหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนใช้ในด้านการศึกษา ทำธุรกิจ และรักษาพยาบาล เป็นต้น

ด้านกิจการกระจายเสียง

ความเหลื่อมล้ำของการจัดสรรคลื่นความถี่

ผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงมีปัญหาเรื่องการรับสัญญาณไม่ชัดเจน เพราะเหตุสถานีวิทยุหลัก 313 สถานี ใช้กำลังส่งสูง เสาส่งสูง กำลังส่งบางสถานีถึง 40,000 วัตต์ ตามใบอนุญาต ส่วนวิทยุชุมชนทั่วประเทศประมาณ 4,000 แห่ง ได้รับใบอนุญาตให้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงคราวละ 1 ปี โดยมีการต่ออายุใบอนุญาตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน และมีค่าธรรมเนียมสถานีละ 10,700 บาท/ปี ขณะที่กำลังส่งคลื่นวิทยุจะเป็นไปตามคำสั่ง คสช. ในปี 2557 คือ มีกำลังส่ง 500 วัตต์ และเสาส่งสัญญาณมีความสูง 60 เมตร แต่ประกาศ กสทช. เรื่อง การเปลี่ยนผ่านการทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงไปสู่ระบบอนุญาต ที่เพิ่งประกาศออกมานั้น จะยกเลิกการทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงในวันที่ 3 เม.ย.2565 และให้สถานีวิทยุชุมชนจะต้องเข้าสู่ระบบการอนุญาตในวันที่ 4 เม.ย.2565 หรือต้องเข้าสู่ระบบการประมูลใบอนุญาต เนื่องจากกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎหมาย กสทช. ระบุว่า การจัดสรรคลื่นความถี่ต้องใช้วิธีการประมูลเท่านั้น ซึ่งสร้างภาระให้สถานี

วิทยุชุมชน หลังวันที่ 3 เม.ย.2565 เป็นต้นไป ทุกสถานีต้องลดกำลังส่งจากเดิมที่ใช้อยู่ 500 วัตต์ เหลือ 50 วัตต์ ทำให้สถานีทุกแห่งต้องปรับเปลี่ยนเครื่องส่งเป็น 50 วัตต์ ถ้าเปลี่ยนไม่ได้ต้องซื้อใหม่ และใช้ได้ถึงปี 2567 เท่านั้น นอกจากนี้ เครื่องส่งที่มีกำลังส่งเพียง 50 วัตต์ จะทำให้รัศมีการ ออกอากาศเหลือไม่ถึง 20 เมตร จากปัจจุบันที่กำลังส่ง 500 วัตต์ มีรัศมีการออกอากาศ 5-10 กิโลเมตรจะเห็นได้ว่าเกิดความไม่เท่าเทียมทั้ง ๆ ที่วิทยุชุมชนเป็นสื่อหลักในการสื่อสารกระจายเสียง ให้ประชาชนกับประชาชน และในกรณีเกิดภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ วิทยุสัญญาณอนาล็อกจะเป็น เครื่องมือหนึ่งที่สำคัญ ทรงคุณภาพ ทรงประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนประชาชน

ด้านกิจการโทรทัศน์

เนื้อหารายการไม่สร้างสรรค์

1. เนื้อหารายการโทรทัศน์ไม่สร้างสรรค์ เช่น รายการวาไรตี้ รายการบันเทิง รายการโทรทัศน์ ต้องอาศัยโฆษณาเพื่อหารายได้ แต่รายการสำหรับเด็กและเยาวชนนั้นไม่เป็นที่ติดตามชมของผู้ชม รายการโทรทัศน์จึงไม่สามารถหาผู้สนับสนุนมาลงโฆษณาได้ ทำให้รายการดี ๆ สำหรับเด็กและ เยาวชนไม่สามารถผลิตได้ ผู้เข้าร่วมประชุมเสนอแนะว่า กสทช. ต้องควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อใช้ ในการดำเนินการของธุรกิจให้ผู้ประกอบการที่ผลิตรายการเนื้อหาที่เป็นประโยชน์สำหรับสังคม สามารถเติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน กสทช. ควรผลักดันให้ช่องของการศึกษาเป็นช่องรายการหนึ่ง ของประเทศไทย โดยการให้งบประมาณสนับสนุนผู้ผลิตรายการมีเนื้อหาสร้างสรรค์ องค์กรที่ดีที่ผ่านมา กสทช. มีโครงการสนับสนุนการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความต้องการของผู้ชมรายการที่มีความแตกต่างกัน ในแต่ละช่วงวัยเพื่อจะได้มีข้อมูลในการผลิตเนื้อหารายการที่มีความเหมาะสม

2. รายการโทรทัศน์จะมีตัวละครแสดงเป็นทนายความ อัยการ ผู้พิพากษา ควรศึกษาเรื่องการ แต่งกายให้ถูกต้อง ต้องติดต่อผู้เชี่ยวชาญหรือขอส่งตัวแทนจากวิชาชีพ มาให้ความรู้กับผู้ผลิตรายการ จะได้ผลิตรายการที่มีเนื้อหาถูกต้องเหมาะสม

3. รายการโทรทัศน์ที่เป็นลักษณะการเล่าข่าวส่งผลทำให้เรตติ้งสูงโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ และคุณค่าต่อผู้รับชมรายการ ซึ่งไม่ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณสื่อที่ต้องมีการนำเสนออย่างเป็น กลาง ตามหลักการคุณสมบัตินักข่าวที่ดี จะต้องมีการชี้แจงจริงในการนำเสนอข่าว อย่างมีความเที่ยง ธรรม ต้องไม่ใช้อคติและความรู้สึกส่วนตัว

4. การโฆษณาเกินเวลาที่ กสทช. กำหนดไว้ ซึ่งโทรทัศน์ในระบบดิจิตอลสามารถโฆษณาได้ไม่ เกิน 12.30 นาที ต่อ 1 ชั่วโมง และเฉลี่ยทั้งวันไม่เกิน 10 นาที ซึ่งหากเกินเวลาดังกล่าวจะถือว่าเป็น การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

โฆษณาแฝงในรายการ

การโฆษณาแฝงในรายการ เป็นหน้าที่ตามบทบาทของ กสทช. ที่ต้องกำกับดูแล กรมอนามัย และ UNICEF ทำงานร่วมกันและพบว่าโฆษณาแฝงที่เป็นโฆษณาอาหารและเครื่องดื่มที่หากมองผิวเผิน

ไม่เป็นอันตราย แต่ถ้ารับประทานจำนวนมากจะส่งผลให้ร่างกายมีระดับน้ำตาลและโซเดียมสูงส่งผลต่อสุขภาพของประชาชน ทำให้ต้องเสียค่ารักษาพยาบาลจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม กสทช. ไม่มีอำนาจในการลงโทษผลิตภัณฑ์อาหารและยา แต่สามารถส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ สำนักงานอาหารและยา สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านกิจการโทรคมนาคม

การควบรวมระหว่าง True กับ Dtac

องค์กรวิชาชีพได้ทำหนังสือประท้วงเพราะไม่เห็นด้วยในการควบรวม เพราะจะส่งผลกระทบต่อประชาชน ข้อกังวลเรื่องอัตราค่าบริการที่จะมีการปรับราคาขึ้น ขาดประสิทธิภาพการแข่งขันที่ไม่เป็นการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งในประเทศประชาธิปไตยไม่ควรมีบริษัทที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยกว่า 3 ราย กสทช. จะต้องใช้อำนาจทางกฎหมายและทรัพยากรในการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ประเทศไทยควรพัฒนา Search Engine ของประเทศไทยเองโดยดูจากประเทศจีนเป็นแบบอย่าง เพื่อให้ข้อมูลของประชาชนไม่หลุดออกไปต่างประเทศ รวมทั้งช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น YouTube Facebook Line ก็เป็นแอปพลิเคชันของต่างชาติ

บริการอินเทอร์เน็ตไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับสถานศึกษา

สถานศึกษาควรมีบริการ Free WIFI ที่ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคม เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการศึกษาค้นหาข้อมูล และการจัดประชุมทางวิชาการ

2. การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

2.1 การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยมีมาตรการจัดการแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีการพัฒนาวิธีการหลอกลวงประชาชนหลากหลายรูปแบบ ทั้งการโทรศัพท์และการสร้างแอปพลิเคชันดึงข้อมูลของประชาชน กสทช. กำหนดให้แสดงเครื่องหมาย (+) เพื่อเตือนประชาชนว่าเป็นหมายเลขที่โทรมาจากต่างประเทศ แต่แก๊งคอลเซ็นเตอร์มีการโทรศัพท์จากชายแดนที่ติดกันทางด้านเวียงจันทน์ คือ หนองคาย นครพนม อุบลราชธานี และมุกดาหาร ที่จะไม่มีการติดเครื่องหมายบวก (+)

ผู้เข้าร่วมประชุมเสนอแนะว่า กสทช. และ ผู้ที่มีหน้าที่จะต้องมีความจริงจังในการกวาดล้างจับกุมและป้องกันด้านมาตรการที่ตามทันเทคโนโลยี ประเทศไทยมีกฎหมายเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แต่การบังคับใช้นั้นแทบไม่มีประโยชน์เพราะบุคคลภายนอกและมิฉะชีพรู้เบอร์โทรศัพท์ สามารถเข้าถึงข้อมูลของบุคคล ผู้เข้าร่วมประชุมเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงหน้าที่ของ

คณะกรรมการชายแดนส่วนภูมิภาค (Regional Border Committee: RBC) มาเป็นคณะกรรมการที่สามารถปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในประเทศเพื่อนบ้าน ขอความร่วมมือจากระหว่างประเทศที่มีความสัมพันธ์กันกับประเทศไทย และเสนอแนะให้ กสทช. จัดทำ Application เฉพาะเพื่อรับเรื่องรื้อถอนเรียนเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

สำหรับผู้ให้บริการอย่าง True ได้ระบุว่า True มีการทำงานร่วมกับภาคีและเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการประชุมเรื่องของการตามจับแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ตลอดเวลาแต่อาจจะไม่ได้ออกสื่อมาให้ทุกประชาชนรับทราบ เรื่องของ Scammer ไม่ว่าจะเป็น SMS หรือ การโทรศัพท์ มีฉ้อโกงค่อนข้างมีเทคโนโลยีทันสมัย เมื่อปิดช่องทางหนึ่งก็จะมีช่องทางใหม่ ๆ เสมอ

ส่วนที่ True ทำควบคู่ไปกับการร่วมมือจับกุมผู้กระทำความผิด คือ การสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน และ กสทช. จะทำคลิปที่ให้ความรู้กับประชาชน ที่สามารถเข้าถึงง่าย ฟังเข้าใจง่าย แจ้งเตือนประชาชนในลักษณะต่าง ๆ ปัจจุบัน กสทช. จำกัดการลงทะเบียน คัดกรองการลงทะเบียนมากขึ้น ซึ่งจะจำกัดหมายเลขสำหรับประชาชน 1 คนต่อ 5 เลขหมาย สำหรับการเปิดเลขหมายผ่านตัวแทน แต่ถ้ามีเหตุจำเป็นจริง ๆ ต้องเปิดหมายเลขเกินกว่า 5 เลขหมาย จะต้องไปดำเนินการที่ศูนย์บริการของ True เท่านั้น และลงทะเบียนโดยใช้บัตรตามที่ กสทช. กำหนด

3. การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง

พื้นที่ห่างไกลไม่ได้รับความเท่าเทียมการใช้สัญญาณ 5G

อินเทอร์เน็ต 5G สามารถใช้ได้ดีในเมืองหลวง แต่ต่างจังหวัด ประชาชนยังต้องใช้ Transistor ผู้สูงอายุที่ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยังขาดความรู้เท่าทันภัยทางสังคมออนไลน์ ทำให้โดนหลอกลวง

การพัฒนาเทคโนโลยี 4K เป็น 8K ในการออกอากาศรายการโทรทัศน์

การใช้ระบบออกอากาศ 4K เป็น 8K ปัญหา คือ ปัจจุบันนี้การออกอากาศยังเป็นระบบ SD และประชาชนไม่มีเครื่องรับสำหรับเทคโนโลยีใหม่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง

ความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้พิการ

ผู้พิการทางการได้ยิน

1. ผู้พิการทางการได้ยิน ไม่สามารถชมรายการโทรทัศน์ได้ เนื่องจากจอเล็กมากทำให้ปวดตา และการจัดแสงไฟหรือการจัดฉากพื้นหลังต้องเข้าใจข้อจำกัดของผู้พิการ ส่งผลให้ผู้พิการทางการได้ยินมีความน้อยเนื้อต่ำใจว่าคนหูดีเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้ง่าย สามารถเพิ่มเสียงโทรทัศน์ได้ถ้าต้องการได้ยิน แต่ผู้พิการทางการได้ยินไม่สามารถทำได้ ทำให้ผู้พิการทางการได้ยินเปลี่ยนไปดูรายการออนไลน์แทน

แต่ข้อมูลที่ได้รับจากสื่อออนไลน์นั้นควบคุมไม่ได้ว่าเป็นข้อมูลจริงหรือเท็จ ซึ่งในต่างประเทศผู้พิการทางการได้ยินสามารถดูจอламได้ชัดเจน และควรให้เพิ่ม Caption ในรายการโทรทัศน์ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้พิการทางการได้ยินได้อ่านและดูภาพได้

2. การจัดช่วงเวลาลำมสำหรับผู้พิการทางการได้ยินของแต่ละสถานี เป็นช่วงเวลาที่ผู้พิการทางการได้ยิน ไม่ต้องการดูรายการโทรทัศน์ เช่น เวลา 03.00 – 04.00 น. ผู้พิการทางการได้ยินจะตื่นขึ้นมารับชมรายการน้อยมาก คนดูอาจจะเป็นผู้พิการทางการได้ยินที่สูงอายุเพราะตื่นเช้า แต่ผู้พิการทางการได้ยินที่ต้องออกไปทำงาน จะไม่ต้องการรับชมรายการในช่วงเวลาที่ออกอากาศ

3. การสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยินจะใช้แอปพลิเคชันของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) ซึ่งมีปัญหาเรื่องของการใช้อินเทอร์เน็ต เพราะต้องใช้ VDO Call แต่ถ้าเวลาถูกเงินสัญญาณไม่เสถียร ทำให้สื่อสารลำบาก โดยเฉพาะถ้าผู้พิการทางการได้ยินป่วยจะไม่สามารถใช้ลāmได้ ผู้เข้าประชุมอยู่ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ไม่ใช่เขตกรุงเทพมหานครแต่อย่างใด ยังมีปัญหาสัญญาณไม่เสถียร แล้วผู้พิการทางการได้ยินที่อยู่ในถิ่นทุรกันดารจะมีความลำบากมากกว่าอย่างแน่นอน

4. การขาดแคลนเรื่องของอุปกรณ์เพราะผู้พิการทางการได้ยินจำเป็นต้องใช้ Smart Phone ที่มีกล้องและสัญญาณโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตที่ดีเพื่อสื่อสารกับผู้อื่นเพราะต้องใช้เป็นภาษามือ จึงเป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตถ้าไม่สามารถเปิดกล้องแล้วใช้ภาษามือสื่อสารกันได้

5. ผู้สูงอายุที่เป็นผู้พิการทางการได้ยินมีความยากลำบากมากกว่าในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร อาจถูกกล่ลวงได้ง่าย เป็นอุปสรรคในชีวิตของผู้สูงอายุ และมีเรื่องการส่งข้อความตัวเลขหวยสลาकिनแบ่ง และมีอุปกรณ์ที่ขายออนไลน์ ผู้สูงอายุมักจะโดนหลอกหลวงเพราะเชื่อคนง่าย เป็นปัญหาหลักของคนหนุ่มกที่เป็นผู้สูงอายุ

6. การจัดทำแอปพลิเคชันหรือเพจเฉพาะให้เป็นช่องทางของผู้พิการทางการได้ยินโดยเฉพาะที่เป็นข่าวสารสำคัญ ๆ ซึ่งผู้พิการทางการได้ยินเข้าไม่ถึงจึงไม่สามารถรับรู้ข่าวสารได้

ผู้พิการทางการมองเห็น

ผู้พิการทางการมองเห็นได้รับสนับสนุนงบประมาณจาก กสทช. ผ่านทางสมาคมที่เป็นคนพิการระดับชาติ ได้แก่ สมาคมคนหนุ่มกแห่งประเทศไทย สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ให้มีการอบรม เรื่อง การใช้ Smart Phone เบื้องต้นสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น โครงการนี้อบรมให้ผู้พิการทางการมองเห็นทั่วประเทศประมาณ 4,800 คน มีการซื้อโทรศัพท์ Smart Phone เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์การสอน การอบรมประกอบด้วย ระยะที่ 1 ได้อบรมไปเรียบร้อยแล้ว เหลือระยะที่ 2 ระยะที่ 3 และระยะที่ 4 ทำให้ผู้พิการทางการมองเห็นได้เรียนรู้การใช้แอปพลิเคชันและการโพสต์ข้อความทาง Facebook และ Line ผ่านอุปกรณ์ Smart Phone เพิ่มมากขึ้น

ประเด็นที่ผู้พิการทางการมองเห็น ต้องการให้ กสทช. สนับสนุน คือ การเข้าถึงรายการโทรทัศน์ ผู้พิการทางการมองเห็นต้องการบริการที่เรียกว่า “เสียงบรรยายแทนภาพ” ซึ่ง ทาง กสทช.

และสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยทำงานร่วมกันมาโดยตลอด 2 ปีที่ผ่านมา สิ่งที่ต้องการให้ กสทช. รับทราบ คือ ผู้พิการทางการมองเห็นยังไม่สามารถใช้ Smart TV ได้ เช่น รีโมทโทรทัศน์ การ กดปุ่ม ตัวคำบรรยายแทนเสียงต้องกด Function เพิ่มเติมที่ผู้พิการทางการมองเห็นไม่รู้เลยว่าต้องกด ตรงไหน ผู้พิการทางการมองเห็นส่วนใหญ่เวลาฟังเสียงบรรยายภาพต้องให้คนตาดีช่วยมากัดให้ อย่างไรก็ดี TV Digital มีการดำเนินการตามที่ กสทช. กำหนด ตอนนี้มียารายการที่เป็นเสียงบรรยาย ภาพให้ผู้พิการทางการมองเห็นได้เข้าถึงได้ทุกช่อง ทุกวัน วันละครึ่งชั่วโมง หรือบางช่องวันละ 1 ชั่วโมง แต่ประเด็นที่สำคัญ คือ รายการที่เป็นเสียงบรรยายภาพ จะออกอากาศตอน 01.00 – 05.00 น. ซึ่งไม่ใช่ เวลาที่ผู้พิการจะตื่นขึ้นมารับชมรายการ และควรมีการที่นำรายการอัปโหลดบน Platform Online เช่น YouTube ที่ผู้พิการสามารถดูย้อนหลังได้ แต่อย่างไรก็ดีรายการใน YouTube จะตัดเสียง บรรยายภาพออกไปทำให้ผู้พิการทางการมองเห็นไม่สามารถรับฟังได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก สะดวกให้ผู้พิการจึงต้องการให้ช่องโทรทัศน์ออกอากาศให้ในช่วงกลางวัน

การให้บริการผู้พิการนั้น กสทช. ได้จัดทำโครงการที่จะให้การสนับสนุนตั้งแต่ปี 2554 จากศูนย์บริการ ถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) และโครงการสำหรับผู้พิการทางสายตา ที่สมาคมคนตาบอด แห่งประเทศไทยและศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้พิการได้ เข้ามาใช้บริการ

นอกจากนี้ USO Net มีบริการให้ผู้พิการให้สามารถเข้ามาใช้อาคาร USO Net ที่มีห้องเรียน ซึ่งมีศูนย์ USO Net ประมาณ 3,000 ให้ผู้พิการทางสายตาหรือทางการได้ยินเข้าไปใช้ประโยชน์ได้ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการให้บริการของศูนย์บริการถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย อาจจะมีปัญหาเรื่องของความเสถียรของอินเทอร์เน็ต แต่สำนักงาน กสทช. มีปรับปรุงให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วมากขึ้นหรือให้มีความหนืดน้อยที่สุด ระบบ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นระบบลักษณะเดียวกับการทำ Conference มี ภาพและเสียง นอกจากนี้ยังมีระบบสายด่วน 1414 สายด่วนข่าวสารความรู้ ที่จะมีการดำเนินการล่าม ภาษามือต่อไปในอนาคต

4. การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับ สิทธิในการเยียวยาขาดใช้ค่าเสียหาย ได้รับการเยียวยาขาดใช้ค่าเสียหายในกรณีที่มีผู้ให้บริการน้อย มากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการต่อไปโดยการเรียกคืนคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียงกิจการ โทรทัศน์ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า

การเยียวยาประชาชนที่ได้รับความเสียหายนั้น เสนอแนะให้ กสทช. ศึกษามาตรการใน ต่างประเทศเพื่อนำมาปรับใช้ในประเทศไทย กรณีฟุตบอลโลกจะเยียวยาประชาชนอย่างไร ผู้ได้รับ สิทธิ คือ การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) นั้นได้งบประมาณ 600 ล้านบาทจาก กสทช. เพื่อให้

ประชาชนทั่วประเทศได้รับชมรายการแข่งขันฟุตบอลโลกจากต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง แต่ในทางปฏิบัติจริงทางการกีฬาแห่งประเทศไทยไปมอบลิขสิทธิ์ให้เอกชนสามารถเลือกกำหนดรายการได้ ทำให้ประชาชนไม่สามารถรับชมรายการฟุตบอลโลกได้ เกิดกรณีจอตา ประชาชนได้รับความเสียหาย เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับเอกชนรายใดรายหนึ่ง ทำให้ประชาชนขาดสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงรายการแข่งขันที่ กสทช. สนับสนุนงบประมาณไป

5. การดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

องค์กรสมาคมผู้ประกอบการกิจการวิทยุกระจายเสียงได้ระบุถึงความเหลื่อมล้ำของการจัดสรรคลื่นความถี่ ใน พ.ศ. 2540 ประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญขึ้น กำหนดให้คลื่นความถี่เป็นของประชาชน ทำให้มีวิทยุภาคประชาชนเกิดขึ้น ประชาชนมีโอกาสดูสื่อสารระหว่างกันและกัน จึงมีกลุ่มผู้ประกอบการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่รัฐจัดสรรคลื่นความถี่จากกรมไปรษณีย์โทรเลข และวิทยุชุมชนได้รับอนุญาตจาก กสทช. ตามทะเบียนที่เกิดขึ้นประมาณ 4,000 สถานี เมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2565 มีการเรียกคืนคลื่นความถี่วิทยุสาธารณะ ทาง กสทช. อนุญาตให้ขยายเวลาไปอีก 5 ปี ถึงปี พ.ศ. 2570 ส่วนวิทยุภาคประชาชน ทาง กสทช. อนุญาตให้ขยายไปอีก 2 ปี จนถึงปี พ.ศ. 2567 ที่แสดงให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียม

4.6 สรุปและวิเคราะห์ภาพรวมจากการเก็บข้อมูลการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

1. ด้านการรับรู้

ประชาชนส่วนใหญ่ ยังขาดข้อมูลและขาดการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ขาดการรับรู้สิทธิและเสรีภาพด้านการเข้าถึงคลื่นความถี่โทรคมนาคมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงการจัดการจัดสรรคลื่นวิทยุ โทรทัศน์และโทรคมนาคมที่ชัดเจน ข้อมูลที่ได้จากประชาชนที่ร่วมเข้าประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 5 ภูมิภาค จำนวน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี เชียงใหม่ ภูเก็ต สมุทรสงคราม และชลบุรี ที่มีประชาชนเข้าร่วมการประชุมจำนวนประมาณ 750 คน ปรากฏว่าไม่มีประชาชนรู้จักคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ตามพระราชบัญญัติ กสทช. พ.ศ. 2556 และมีประชาชนที่รู้จักสำนักงาน กสทช. ไม่เกินร้อยละ 20

2. ด้านบริบท (Context)

2.1 บริบทด้านสิทธิและเสรีภาพ ปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการละเมิดด้านการเข้าถึงคลื่นความถี่โทรคมนาคมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงการจัดการจัดสรรคลื่นวิทยุ โทรทัศน์และโทรคมนาคม มีปัญหาดังนี้

1. ปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการรับรู้เกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
2. ปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการที่จะได้รับสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์ ปลอดภัย
3. ปัญหาการละเมิดสิทธิในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตอย่างเท่าเทียม เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเงิน ขาดโอกาสในการจัดซื้ออุปกรณ์ที่รองรับสัญญาณอินเทอร์เน็ต ของผู้มีรายได้น้อยและผู้พิการ
4. ปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ และทั่วถึง เนื่องจากความครอบคลุมทั่วถึงของการส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่บางพื้นที่ยังไม่สามารถใช้งานได้
5. ปัญหาการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของผู้พิการ ในการที่จะได้รับสื่อที่ปลอดภัย และสร้างสรรค์ เนื่องจากจำนวนรายการสำหรับผู้พิการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และช่วงเวลาการนำเสนอไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสื่อของผู้พิการทางสายตา และผู้บกพร่องทางการได้ยิน
6. ปัญหาการละเมิดสิทธิในการใช้คลื่นความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามความจำเป็นเนื่องจากอัตราค่าบริการสูง
7. ปัญหาการละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิจฉาชีพทางโทรศัพท์
8. ปัญหาการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล การนำหมายเลขโทรศัพท์ส่วนบุคคลไปให้กับบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
9. ปัญหาการละเมิดเวลาส่วนบุคคล จากหมายโทรศัพท์ การส่งข้อความ เสนอขายสินค้า หรือชักชวนร่วมกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ

2.2 บริบทความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านการเข้าถึงคลื่นความถี่โทรคมนาคมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงการจัดการจัดสรรคลื่นวิทยุ โทรทัศน์และโทรคมนาคม

บริบทความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลให้จำนวนผู้ต้องการใช้สัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตขยายตัว ก่อให้เกิดปัญหาความทั่วถึง และคุณภาพการให้บริการ ปัญหาการรับรู้ความเข้าใจและการเท่าทันสื่อ (Media Literacy) และปัญหาการเท่าทันความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology Literacy)

บริบทความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเข้าสู่สังคมดิจิทัลส่งผลให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน รูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป และการดำเนินธุรกิจมีความจำเป็นต้องใช้คลื่นโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเครือข่ายโทรคมนาคม ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ตามเทคโนโลยีไม่ทันและได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยี ประชาชนกลุ่มนี้ยังขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีทำให้ไม่มีความเท่าทันภัยคุกคามที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีต่าง ๆ และมีข้อจำกัดบางประการ เช่น รายได้ไม่เพียงพอที่จะจัดหาอุปกรณ์รองรับการใช้งานทำให้ถูกกลิดรอนสิทธิและเสรีภาพหรือถูกละเมิด เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย ผู้อาศัยในถิ่นทุรกันดารฯ

บริบทความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ในปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล การดำเนินงานของภาคเอกชนมีการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่จำเป็นต้องใช้สัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการที่ประชาชน (ผู้ประกอบการ) ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือสัญญาณไม่เสถียรอาจทำให้เสียโอกาสทางธุรกิจ

บริบทการพัฒนาเมืองและการท่องเที่ยว ทำให้เกิดความต้องการในการใช้คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จึงควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพสูงที่จะเข้ามาทำธุรกิจและเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

3. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ประชาชนยังขาดการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ทำให้ขาดการรับรู้รายละเอียดในส่วนของการจัดสรรทรัพยากร หรือการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของ กสทช. ประชาชนส่วนใหญ่จะรับรู้ผ่านกิจกรรมที่ กสทช. จัดขึ้น ปัญหา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความสงสัยเกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดสรรงบประมาณที่ได้จากการจัดสรรคลื่นความถี่ การให้สัมปทานคลื่นความถี่

4. กระบวนการ (Process)

ปัญหาในการดำเนินการ คือ

4.1 ปัญหาการประชาสัมพันธ์ เป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความเห็นว่า กสทช. จำเป็นต้องเร่งดำเนินการ เพราะมีประชาชนจำนวนน้อยที่รับรู้เกี่ยวกับบทบาทการดำเนินงานของ กสทช.

4.2 การแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชน หลายปัญหาเป็นสิ่งที่ประชาชนเคยให้ข้อมูล แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือสร้างความกระจ่างให้กับประชาชน เช่น การควบคุมกิจการของบริษัท True และ Dtac ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ต ปัญหาอัตราค่าบริการ ปัญหาโฆษณาชีพ ปัญหาคุณภาพและความทั่วถึงของสัญญาณอินเทอร์เน็ต การนำสายสื่อสารลงดินร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานที่ลดระดับความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสื่อและข้อมูลข่าวสารของผู้พิการด้วยการจัดบริการล่ามภาษามือทางโทรศัพท์

5. ผลผลิตและผลลัพธ์ในการดำเนินการ (Product)

เชิงบวก

1. ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงสื่อการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่
2. ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิในการปกป้องการถูกละเมิดจากสื่อหรือการใช้คลื่นความถี่ การป้องกันคลื่นความถี่รบกวนกัน การใช้คลื่นความถี่ที่ผิดกฎหมาย
3. ประชาชนได้รับสิทธิในการรับรู้ รู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) ผ่านช่องทาง การให้ข้อมูลข่าวสารของ กสทช. ทางโทรทัศน์
4. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการขยายโอกาสและการเติบโตทางธุรกิจ การทำธุรกรรมทางการเงิน
5. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพ และเพิ่มความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ
6. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว
7. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการขยายโอกาสทางการศึกษา
8. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงสวัสดิการภาครัฐ
9. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางสาธารณสุข
10. การสร้างทัศนียภาพที่สวยงามให้กับเมืองท่องเที่ยวด้วยการนำสายสัญญาณสื่อสารลงดิน

เชิงลบ

เนื่องจากการดำเนินงานของ กสทช. ยังไม่สัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการแก้ปัญหาเดิม ทำให้ยังคงเกิดผลลัพธ์เชิงลบต่อประชาชน คือ

1. การถูกลิดรอนสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ เนื่องจากความครอบคลุมทั่วถึงของสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่บางพื้นที่เป็นจุดอับสัญญาณ
2. การถูกลิดรอนสิทธิในการใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ตเนื่องจากคุณภาพ และความเสถียรของการส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ต (5G)
3. การถูกลิดรอนสิทธิในการใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงอุปกรณ์ที่รองรับระบบอินเทอร์เน็ต (5G)
4. การถูกลิดรอนสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากความพิการทางร่างกาย เนื้อหา หรือการนำเสนอบางรายการ ไม่เอื้ออำนวยต่อการรับรู้ของผู้พิการทางสายตา ผู้บกพร่องทางการได้ยิน

5. การถูกกลั่นแกล้งสิทธิในการรับชมเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่ปลอดภัยสร้างสรรค์ การควบคุมโฆษณาเกินจริง โฆษณาแฝง
6. การถูกละเมิดจากอัตราค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม
7. การถูกละเมิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ การได้รับข้อความที่ไม่พึงประสงค์
8. การถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว จากการโทรศัพท์รบกวน นำเสนอขายสินค้าบริการ การได้รับข้อความที่ไม่พึงประสงค์

6. ผลกระทบ (Impact) ผลกระทบทางสังคมเชิงบวก

1. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความปลอดภัยและความมั่นคงในอาชีพ เช่น การยกระดับความปลอดภัยกลุ่มอาชีพประมง
2. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการจ้างงานในสังคมรูปแบบใหม่ ๆ
3. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต อำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน การติดต่อสื่อสาร
4. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการขยายโอกาสทางการเรียนรู้ การศึกษา เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนต่อเนื่อง (Lifelong Learning)
5. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการ ติดตามข่าวสาร สถานการณ์ต่าง ๆ
6. การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยในการยกระดับคุณภาพชีวิต ข้อมูลรายการต่าง ๆ ช่วยในการดูแลตนเองของประชาชนทุกกลุ่ม

ผลกระทบทางสังคมเชิงลบ

1. ปัญหาสังคมจากกลุ่มมิจฉาชีพผ่านช่องทางโทรศัพท์
2. ปัญหาทางสังคมจากการขาดการรู้เท่าทันสื่อ การหลงเชื่อข้อมูลเท็จ การโฆษณาเกินจริง

ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ด้านการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ
2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดความประทับใจ เกิดการบอกต่อและมาเยือนซ้ำ ทำให้ประเทศมีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ช่วยให้ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มจากกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพสูง

4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยในการเพิ่มรายได้ครัวเรือน

5. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การใช้ประโยชน์คลื่นสัญญาณโทรศัพท์ความถี่และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยในการเพิ่มรายได้ให้กลุ่มเกษตรกร ในการทำการเกษตรรูปแบบใหม่ (SMART Farming)

ข้อเสนอแนะต่อประเด็นที่สำคัญ

1. การดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยการวิเคราะห์รับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ จากนั้นกำหนดเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับข่าวสาร ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2. การจัดโครงการให้ความรู้ ฝึกอบรม และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โทรคมนาคมและช่องทางการร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.

3. ปัญหาความครอบคลุมและคุณภาพคลื่นสัญญาณ วิทยุ โทรศัพท์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลพื้นที่ส่งสัญญาณ และการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ รวมทั้งการนำเสนอผลตรวจสอบแบบเป็นปัจจุบัน (Dashboard) แล้วจำแนกคุณภาพของสัญญาณแต่ละพื้นที่เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาความครอบคลุมและคุณภาพสัญญาณ เมื่อมีการตรวจสอบควรมีการนำเสนอผลหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตรวจสอบรายงานผลคุณภาพสัญญาณเพื่อขยายฐานการรับรู้

4. ปัญหาการถูกละเลยปัญหาเนื้อหาการโฆษณาเกินจริง หลอกลวง การดำเนินการให้ความรู้ประชาชน ด้วยการจัดการอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อที่เข้าถึงประชาชนแต่ละกลุ่ม เช่น เกษตรกร ผู้สูงอายุ ด้วยวิทยุ โทรศัพท์ กลุ่มวัยรุ่น หรือกลุ่มที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ใช้รูปแบบ Line Facebook YouTube ในการนำเสนอแนวทางป้องกัน ฝ้าระวัง และการร้องเรียน และควรมีการทำ Viral Marketing เพื่อขยายฐานการรับรู้ แนวทางการป้องกันตนเองจากมิจฉาชีพรูปแบบต่าง ๆ

5. การพัฒนาระบบ ปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence (AI) หรือ ระบบ Text Analytic หรือ Voice Detection เพื่อใช้ในการตรวจสอบเนื้อหาข่าว โฆษณาที่เกินจริง ล่อแหลมต่อศีลธรรม หรือการจบบ้างสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

6. ปัญหาการเข้าถึงสื่อและการรับรู้เนื้อหาของผู้พิการควรมีการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่เหมาะสมในการรับรู้ของผู้พิการ แล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน เพื่อให้สื่อทุกช่องทางคำนึงถึง หรือดำเนินการนำเสนอให้สอดคล้องและเอื้ออำนวยต่อผู้พิการ

7. การเพิ่มรายการและช่วงเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการ

8. การเพิ่มจำนวนและสนับสนุนการทำรายการที่มีเนื้อหา ให้ความรู้ ให้ปัญญา มีเนื้อหาที่มีประโยชน์ ต่อประชาชนทุกกลุ่ม

9. ปัญหาเฉพาะของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวปัญหาคุณภาพและความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่บางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการใช้อุปกรณ์ หรือ แอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมออนไลน์ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว ศักยภาพสูง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือพัฒนาแอปพลิเคชันควรมีการดำเนินการสำรวจพื้นที่จัดตั้งเสาส่งสัญญาณ กำหนดพื้นที่และแจ้งรายละเอียดคุณภาพของสัญญาณ เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เลือกสถานที่พักที่ไม่กระทบต่อการทำงาน

10. ความต้องการย้ายสายสัญญาณสื่อสารลงดินเพื่อความสวยงามและทัศนียภาพของพื้นที่ท่องเที่ยว ควรมีการดำเนินการร่วมวางแผน กำหนดเป้าหมาย บูรณาการงบประมาณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

11. การสนับสนุนสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรองรับเทคโนโลยีเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบบุคคลที่ใช้เทคโนโลยี และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตรวจสอบพฤติกรรมบุคคล และการแสดงตัวตนบุคคล

4.7 รายงานการเข้าร่วมของผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

11 ตุลาคม พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร	ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
2	พลเรือเอก ปัญญา เล็กบัว	ผู้ปฏิบัติงานประจำ กตป.
3	พลเอก ทรงบุญ วุฒิวิงส์	ผู้ปฏิบัติงานประจำ กตป.
4	พลโท วัฒนา ฤทธิ์เรืองเดช	ผู้ปฏิบัติงานประจำ กตป.

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
5	นางสาวสุชาดา อางมั่งกร	นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการระดับสูง/ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา
6	นางสาวชุตานภรณ์ เจริญผล	นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับต้น/ กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา
7	นางสาวชนากานต์ กันยานะ	นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการระดับต้น

ที่ปรึกษา : มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	ศ.ดร.สุมาลี วงษ์วิจิต	วิทยาการด้านกฎหมาย
2	ผศ.ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์	ผู้เชี่ยวชาญด้วยการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน และ/หรือ การพัฒนาสังคม
3	ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน	ผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามและประเมินผล
4	ดร.ชนิสรา แก้วสวรค์	ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ
5	ดร.ไพรินทร์ ทองภาพ	นักวิจัย
6	นายธนยศ พุ่มตาล	นักวิจัย
7	นายฐิตินันท์ สุขมาก	นักวิจัย
8	นางสาวรัตนชา ใจอารีย์	นักวิจัย

หน่วยงาน : สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นายสัญญา กระจำศรี	ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. ภาค 2
2	นางเพ็ญพร ทองนาค	ผู้อำนวยการส่วนคุ้มครองผู้บริโภคและประโยชน์ สาธารณะ สำนักงาน กสทช. ภาค 2
3	นางสาวปาณิดล ศิริวัฒน์	ผู้อำนวยการส่วนประสานงานกิจการภูมิภาค สำนักงาน กสทช. ภาค 2
4	นายประเสริฐ เหมือนคิด	รักษาการผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขต 22

ภาคกลาง จังหวัดสมุทรสงคราม

26 ตุลาคม พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่
 บริการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร	ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
2	พลเรือเอก ก่อเกียรติ ปันดี	ผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจอื่น ๆ ประจำ กตป.
3	พลโท วัฒนา ฤทธิ์เรืองเดช	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประจำ กตป.
4	พลเอก ทรงบุญ วุฒิมังค์	ผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจอื่น ๆ ประจำ กตป.
5	นางสาวเบญจวรรณ จำเริญพร	ผู้อำนวยการส่วนสนับสนุนคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
6	นางสาวชนากานต์ กันยานะ	นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการระดับต้น

ที่ปรึกษา : มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	ดร.รชฏ จันทร์น้อย	หัวหน้าโครงการ
2	ศ.ดร.สุมาลี วงษ์วิจิต	วิทยากรด้านกฎหมาย
3	ผศ.ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์	ผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ การพัฒนาสังคม
4	ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน	ผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามและประเมินผล
5	ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์	ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ
6	นายฐิตินันท์ สุขมาก	นักวิจัย
7	นางสาวรัตนชา ใจอารีย์	นักวิจัย
8	นายอัยการ จันลา	นักวิจัย
9	นายกิตติคุณ อริยา	นักวิจัย

หน่วยงาน : สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นายอนิรุท เสวกานันท์	ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขต 16
2	นายทักษยศ พฤติภาพไพบูลย์	นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับกลาง สำนักงาน กสทช. เขต 16

ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

28 ตุลาคม พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่
ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร	ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงาน/ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน
2	พลเรือเอก ปัญญา เล็กบัว	ผู้เชี่ยวชาญประจำ กตป.
3	พลเอก ทรงบุญ วุฒิมังค์	ผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจอื่น ๆ ประจำ กตป.
4	นางสาวเบญจวรรณ จำเริญพร	ผู้อำนวยการส่วน
5	นางสาวชนากานต์ กันยานะ	นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการระดับต้น
6	นางสาวทิชาพร จำปา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับต้น

ที่ปรึกษา : มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	ดร.รชฏ จันทร์น้อย	หัวหน้าโครงการ
2	ศ.ดร.สุมาลี วงษ์วิจิต	วิทยากรด้านกฎหมาย
3	ผศ.ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์	ผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน และ/หรือ การพัฒนาสังคม
4	ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน	ผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามและประเมินผล
5	ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์	ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ
6	นายฐิตินันท์ สุขมาก	นักวิจัย

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
7	นายอัยการ จันลา	นักวิจัย
8	ดร.ภูริเดช พาหุยุทธ์	นักวิจัย
9	นางสาวจริยา จันทรงาม	นักวิจัย

หน่วยงาน : สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นายนิเวศ ยอดมิ่ง	ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขต 12
2	นายบัญชา รัตนสร้อย	นตป.ก1
3	นายธนวิสัน ฉายะจินดา	วก.ก1
4	นายพงศธร อรุณมิตร	นตป.ก3
5	นายเทอดศักดิ์ สุทธิรักษ์เสนีย์	นนผ.ก3

ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร	ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
2	พลเอก ทรงบุญ วุฒิมังค์	ผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจอื่น ๆ ประจำ กตป.
3	พลเรือเอก ก่อเกียรติ ปันดี	ผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจอื่น ๆ ประจำ กตป.
4	พลโท วัฒนา ฤทธิ์เรืองเดช	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประจำ กตป.
5	นางสาววิญญอร์ ชาววงศ์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการระดับสูง
6	นางสาวทิตาพร จำปา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับต้น
7	นางสาวชนากานต์ กันยานะ	นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการระดับต้น
8	นางสาวชุตากรณ์ เจริญผล	นักวิชาการนโยบายและแผนปฏิบัติการระดับต้น

ที่ปรึกษา : มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	ดร.รชฏ จันทน์น้อย	หัวหน้าโครงการ
2	ศ.ดร.สุมาลี วงษ์วิจิตร	วิทยากรด้านกฎหมาย
3	ผศ.ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์	ผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ การพัฒนาสังคม
4	ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน	ผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามและประเมินผล
5	ดร.ชนิสรา แก้วสรวรค์	ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ
6	ดร.ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์	นักวิจัย
7	นายฐิตินันท์ สุขมาก	นักวิจัย
8	นายพหุศักดิ์ ชูติพงศ์จินดา	นักวิจัย
9	นายจตุพล ศรีสวัสดิ์	นักวิจัย

หน่วยงาน : สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นายณรงค์ อินสุข	นักวิชาการตรวจสอบและปฏิบัติการอาวุโส เชี่ยวชาญ (นตป.อาวุโส ช2)
2	นางสาวขวัญนภา นกแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับกลาง
3	นางสาวธัญชนก ปริยะ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับกลาง
4	นายอาทิตย์ ปริยะ	นักวิชาการตรวจสอบและปฏิบัติการ
5	นางสาวชนัดพร ศรีธรรม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับกลาง
6	นายนิรันดร์ กาอินต๊ะ	ลูกจ้างชั่วคราว

ภาคใต้ จังหวัดภูเก็ต

1 ธันวาคม พ.ศ. 2565

หน่วยงาน : กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร	ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
2	พลเรือเอก ปัญญา เล็กบัว	ผู้เชี่ยวชาญประจำ กตป.
3	พลโท วัฒนา ฤทธิ์เรืองเดช	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประจำ กตป.
4	นายสมบัติ ธรรมะธารีย์	ผู้อำนวยการส่วน
5	นางสาวชนากานต์ กันยานะ	นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการระดับต้น
6	นางสาวทิวาพร จำปา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับต้น

ที่ปรึกษา : มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	ดร.รชฏ จันทร์น้อย	หัวหน้าโครงการ
2	ศ.ดร.สุมาลี วงษ์วิจิต	วิทยากรด้านกฎหมาย
3	ผศ.ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์	ผู้เชี่ยวชาญด้วยการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และ/หรือ การพัฒนาสังคม
4	ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน	ผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามและประเมินผล
5	ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์	ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ
6	ดร.ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์	นักวิจัย
7	นายฐิตินันท์ สุขมาก	นักวิจัย
8	นายกิตติคุณ อริยา	นักวิจัย
9	นายอัยการ จันลา	นักวิจัย

หน่วยงาน : สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นายอานนท์ วิเศษ	ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขต 42
2	นายอรรถพล อังชินกรรม	นักวิชาการตรวจสอบและปฏิบัติการปฏิบัติการระดับสูง (นตป. ก1) หัวหน้างานตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค
3	นายชลทิศ ญาณสิทธิ์	นักวิชาการตรวจสอบและปฏิบัติการ ปฏิบัติการระดับกลาง (นตป. ก2)
4	ว่าที่ร้อยตรีเลิศชัย จุลกโกมล	นักวิชาการตรวจสอบและปฏิบัติการ ปฏิบัติการระดับกลาง (นตป. ก2)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
5	นายสุภกิจ สุวรรณชาติ	นักวิชาการนโยบายและแผน ปฏิบัติการระดับต้น (นนพ. ก3)
6	นายสหรัฐ ไยสีงาม	ลูกจ้างชั่วคราว

หน่วยงาน : วิทยากรพิเศษ

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	เรือเอกเจตต์ วิชรศรณ	นายกเทศมนตรีตำบลกะรน จังหวัดภูเก็ต
2	คุณวรพล อังตระกูล	กรรมการบริหารสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต

บทที่ 5

ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพและ ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้ง ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

การศึกษามูลค่าการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ในการนี้ที่ปรึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ จำนวน 5 ภาค ได้แก่ (1) ภาคกลาง จังหวัดสมุทรสงคราม (2) ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ (3) ภาคใต้ จังหวัดภูเก็ต (4) ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี และการประชุมเฉพาะกลุ่ม ที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงการศึกษามูลสรุปมติที่ประชุม คณะกรรมการ กสทช. เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. และข้อมูลจากแหล่งข่าวสาธารณะ ข้อมูลออนไลน์ จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ดังนี้

5.1 การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและ ความสอดคล้องกับนโยบาย ของรัฐบาล

พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ ได้ให้อำนาจหน้าที่แก่ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ไว้หลายประการในส่วนที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เป็นไปตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 ว่าด้วยสิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ซึ่ง กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ดำเนินการในปี 2565 ตามสิทธิเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ดังตามที่แสดงรายละเอียดในตารางที่ 5.1-1 และหัวข้อ 5.2

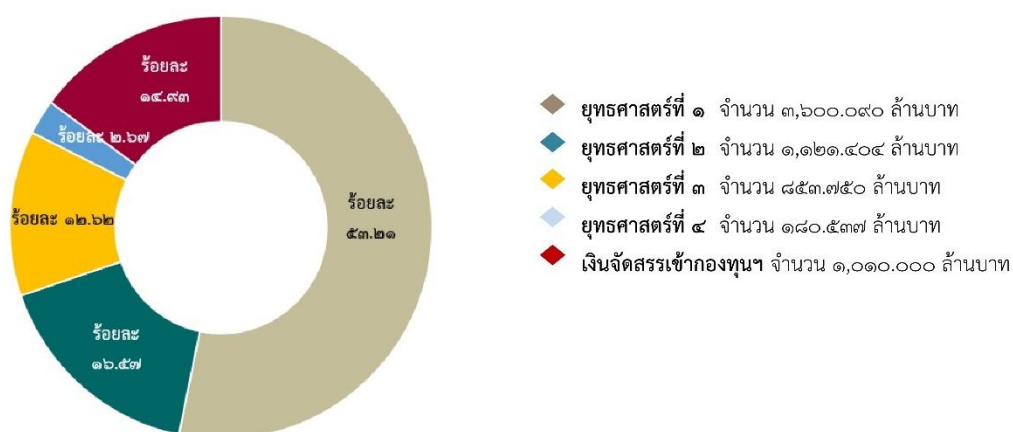
แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของภาครัฐ สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ การกำหนดกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และฉบับที่ 13 และนโยบายระดับชาติที่มุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 โดยการพัฒนาการให้บริการและการกำกับดูแลสู่ความเป็นดิจิทัล

นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการบริหารคลื่นความถี่ กิจกรรมดาวเทียม กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย ให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2565 ได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ

การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี 2565 นี้ สอดคล้องกับแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)

ในปี 2565 กำหนดงบประมาณรายจ่ายรองรับจำนวนทั้งสิ้น 6,765.781 ล้านบาท แบ่งเป็นงบประมาณรายจ่ายตามยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. จำนวน 5,755.781 ล้านบาท และเงินจัดสรรเข้ากองทุนฯ จำนวน 1,010.000 ล้านบาท



ภาพที่ 5.1-1 งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2565 จำแนกตามยุทธศาสตร์

ทั้งนี้งบประมาณที่ใช้ในโครงการที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565 จำนวน 981,884,800.00 บาท ซึ่งมีรายละเอียดของโครงการแสดงในตารางที่ 5.1-1

ตารางที่ 5.1-1 โครงการที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2565

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
โครงการระบบสารสนเทศสำหรับการบริการประชาชนและ ผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal)	ดย.	10,721,200.00	เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศสำหรับการบริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาค ส่วนของสำนักงาน กสทช. โดยสามารถ เชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามแผนการยกระดับการให้บริการ ภาครัฐระยะที่ 2 โดยครอบคลุมภารกิจ ด้านและการให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)	ประชาชนและผู้รับบริการ ทุกภาคส่วนได้รับความ สะดวกลดระยะเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา ติดต่อที่หน่วยงาน	ระบบสารสนเทศสำหรับการ บริการประชาชนและ ผู้รับบริการทุกภาคส่วน ของสำนักงาน กสทช.	สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและ เท่าเทียมกัน ที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกล หรือมีความหลากหลายด้านกายภาพ เช่น มีความพิการทางการได้ยินหรือทางการ มองเห็น มีสิทธิเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน
งานสนับสนุนภารกิจการบริหาร คลื่นความถี่	คป.	1,874,000.00	สนับสนุนด้านการบริหารคลื่นความถี่	สำนักงาน กสทช. มีการ บริหารทรัพยากรสื่อสาร ของชาติอย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ สูงสุดในการพัฒนา เศรษฐกิจสังคมและ ประโยชน์สาธารณะ	การพัฒนานโยบายแผน กฎระเบียบแนวทางที่ เกี่ยวข้องกับการบริหาร คลื่นความถี่	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
งานสนับสนุนภารกิจบริหารกิจการดาวเทียม	ดบ.	583,000.00	สนับสนุนภารกิจด้านกิจการดาวเทียมสื่อสารและการดำเนินการตามแผนบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมการใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติการพิจารณาอนุญาตติดตามตรวจสอบและกำกับดูแลการประสานงานคลื่อนความถี่ในกิจการดาวเทียม	อนุญาตประกอบกิจการดาวเทียมและมีการกำกับดูแลให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีอย่างเป็นธรรมโดยผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม	การพัฒนานโยบายแผนกฎระเบียบแนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียม	สิทธิและเสรีภาพในการกำกับดูแลให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าและการให้บริการประชาชนด้วยการบริหารที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม
โครงการศึกษาทิศทางการให้บริการดาวเทียมในอนาคตและแนวทางในการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมในประเทศไทย	ดบ.	2,282,500.00	เพื่อวิเคราะห์สภาพอุตสาหกรรมของดาวเทียมเทคโนโลยีทิศทางแนวโน้มรูปแบบการให้บริการดาวเทียมสื่อสารในอนาคตตามแนวนโยบายและกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมที่เหมาะสมในอนาคตประเมินผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมของการให้บริการดาวเทียมสื่อสารในประเทศไทยทั้งในส่วนของดาวเทียมไทยและดาวเทียมต่างชาติ รวมทั้งประเมินนโยบายการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดาวเทียมเพื่อการบริหารในประเทศไทยและจะทำ	สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลสำหรับการใช้ในการทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องและวางแผนการกำกับที่เหมาะสมกับการให้บริการดาวเทียมในประเทศไทย	รายงานผลการศึกษาดิจิทัลรูปแบบการให้บริการดาวเทียมในอนาคตและแนวทางในการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมในประเทศไทย	สิทธิและเสรีภาพในการกำกับดูแลให้เกิดรูปแบบการให้บริการดาวเทียมในอนาคตและแนวทางในการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมในประเทศไทย เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าในการพัฒนาด้านการสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชน

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
			ข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายและ แนวทางในการกำกับดูแลการให้บริการ ดาวเทียมในประเทศไทย			
โครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิด กฎหมายจากการออกอากาศ ทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับ ภูมิภาค	นบ.	9,495,100.00	เพื่อตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิด กฎหมายที่มีการออกอากาศทางสถานี วิทยุหรือสถานีโทรทัศน์เพื่อป้องกันไม่ให้ ประชาชนได้รับสื่อโฆษณาที่มีข้อมูลอัน เป็นเท็จโฆษณาเกินจริงโดยประสานงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเร่ง ตรวจสอบและดำเนินการกับผู้กระทำ ความผิดร่วมกัน	ลดผลกระทบจากการ กระทำผิดกฎหมายด้าน โฆษณาที่มีการออกอากาศ ผ่านทางสถานีวิทยุหรือ สถานี โทรทัศน์เพื่อป้องกัน ไม่ให้ประชาชนได้รับสื่อ โฆษณาที่มีข้อมูลอันเป็น เท็จโฆษณาเกินจริง	ระบบตรวจสอบการ ออกอากาศสิ่งผิด กฎหมายข้อมูลเป็นเท็จ เนื้อหารุนแรงและโฆษณา เกินจริงทางเคเบิลทีวี	สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จาก สื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน และ กำหนดระดับความเหมาะสมของรายงาน ออกเป็นหลายระดับ เพื่อคุ้มครองเด็กและ เยาวชน
โครงการจัดการตรวจสอบและ หาทศวิทยุจำนวน 26 คัน	กภ.	78,834,500.00	จัดการตรวจสอบและหาพิภักติวิทยุ สำหรับการใช้งานประจำสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ในการตรวจสอบและค้นหาตำแหน่งการ แพร่คลื่นความถี่วิทยุตามภารกิจและ หน้าที่ความรับผิดชอบให้สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลการตรวจสอบการใช้งาน คลื่นความถี่วิทยุสำหรับเฝ้าระวังการ ตรวจสอบ การค้นหาตำแหน่งสถานที่	ลดผลกระทบของภาคส่วน ที่เกี่ยวข้องจากปัญหาการ ใช้คลื่นความถี่ผิดกฎหมาย การรบกวนขึ้นในพื้นที่ รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เขต 14 (ปราจีนบุรี) และเขต 34 (เชียงราย)	รถตรวจสอบและหาทิศ วิทยุที่ทันสมัยและ เพียงพอ	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำ มาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น แก้ไข ปัญหาการใช้คลื่นความถี่ผิดกฎหมาย

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
			แพร่คลื่น การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา การใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกัน และกันเพื่อให้บูรณาการการบริหารคลื่น ความถี่ในภาพรวมครอบคลุมพื้นที่ทั่ว ประเทศอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น			
โครงการจัดหาเครื่องตรวจ วิเคราะห์คลื่นความถี่วิทยุ ชนิด Real Time Bandwidth 100 MHzแบบสายพาน ยาน ความถี่ 10 MHz – 42 GHz พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 4 ชุด	กก.	12,114,500.00	เพื่อจัดหาเครื่องมือตรวจวิเคราะห์คลื่น ความถี่ชนิด Real-time Bandwidth 100 เมกะเฮิร์ตซ์ แบบสายพาน ความถี่ 10 MHz – 42 GHz พร้อม อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานด้านการ ตรวจสอบความถี่วิทยุของสำนักงาน กกท. ภาคและสำนักงาน กกท. เขต ในภาคสนามได้อย่างสะดวกคล่องตัวและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน	สำนักงาน กกท. ภาคและ สำนักงาน กกท. เขต มี เครื่องตรวจวิเคราะห์คลื่น ความถี่วิทยุในการ ปฏิบัติงานภาคสนามได้ อย่างสะดวกคล่องตัวและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน	เครื่องตรวจวิเคราะห์คลื่น ความถี่วิทยุ ชนิด Real Time Bandwidth 100 MHz แบบสายพาน ยาน ความถี่ 10 MHz – 42 GHz พร้อมอุปกรณ์	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือ นำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ให้เกิด สะดวกคล่องตัวและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
โครงการจัดหาเครื่องสแกน ความถี่และค้นหาตำแหน่งสถานี ส่งสัญญาณ พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 4 ชุด	กก.	21,000,000.00	เพื่อจัดหาเครื่องสแกนความถี่และค้น ตำแหน่งสถานีส่งสัญญาณพร้อมอุปกรณ์ สำหรับปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบของ สำนักงาน กกท. ภาค สำนักงาน กกท. เขต ที่มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน	สำนักงาน กกท. ภาคและ สำนักงาน กกท. เขตมี ความพร้อมในด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ สำหรับการตรวจสอบคลื่น ความถี่และสามารถทำงาน	ชุดเครื่องสแกนความถี่ และค้นหาตำแหน่งสถานี ส่งสัญญาณพร้อมอุปกรณ์	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือ นำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ให้สามารถ ทำงานรองรับเทคโนโลยีในปัจจุบันและใน อนาคต

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
				รองรับเทคโนโลยีใน ปัจจุบันและในอนาคต		
โครงการจัดซื้อชุดสายอากาศ สำหรับเครื่องตรวจวิเคราะห์ คลื่นความถี่วิทยุแบบสะพายถ้อย ย่านความถี่ 5 kHz – 26.5GHz จำนวน 25 ชุด	กก.	36,008,000.00	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับเครื่องตรวจ วิเคราะห์คลื่นวิทยุแบบสะพายถ้อยย่าน ความถี่เพื่อให้การตรวจสอบการใช้ คลื่นวิทยุครอบคลุมย่านความถี่ ถ้อย ย่าน ความถี่ 5 kHz – 26.5GHz และการ ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ที่มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	การตรวจสอบความถี่วิทยุ ของสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ปฏิบัติงานภาคสนามได้ อย่างสะดวกคล่องตัวและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ชุดสายอากาศสำหรับ เครื่องตรวจวิเคราะห์คลื่น ความถี่วิทยุแบบสะพาย ถ้อย ย่านความถี่ 5 kHz – 26.5GHz	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำ มาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น มี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สามารถปฏิบัติงาน ภาคสนามได้อย่างสะดวกคล่องตัวและเป็น มาตรฐานเดียวกัน
โครงการจัดเก็บและบูรณาการ ระบบตรวจสอบและควบคุม สถานีตรวจสอบความถี่ ระยะไกล	กก.	7,585,900.00	เพื่อพัฒนาปรับปรุงอุปกรณ์และระบบ จัดเก็บบูรณาการระบบตรวจสอบและ ควบคุมสถานีตรวจสอบความถี่วิทยุ ระยะไกลและการบำรุงรักษาเครื่องมือ สถานีตรวจสอบสามารถตรวจสอบเชิง ป้องกันเพื่อให้ทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	สำนักงาน กสทช. มีระบบ จัดเก็บข้อมูลและการ ตรวจสอบและควบคุม สถานีตรวจสอบระยะไกล และรักษาเครื่องมือสถานี ตรวจสอบโดยการแจ้งเตือน ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ สำนักงาน กสทช. ภาค สำนักงาน กสทช. เขต สามารถบูรณาการ	ระบบตรวจสอบและ ควบคุมสถานีตรวจสอบ ความถี่ระยะไกล	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำ มาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น สามารถ บูรณาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ สำนักงาน กสทช. ภาคสำนักงาน กสทช. เขตได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
				ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น		
โครงการศึกษาผลกระทบการ แพร่กระจายคลื่นต่อระบบ อาณัติสัญญาณของการขนส่ง ระบบรางเพื่อการกำกับดูแลของ สำนักงาน กสทช.	กก.	3,669,600.00	เพื่อศึกษาการทำงานปัญหาการรบกวน ระบบอาณัติสัญญาณของการขนส่งระบบ รางครั้งในและต่างประเทศการบริหาร จัดการและแก้ไขปัญหาการรบกวนและ การจัดทำโปรแกรมวิเคราะห์และอุปกรณ์ ตรวจสอบการแพร่กระจายคลื่นเพื่อใช้ เก็บข้อมูลข้อเสนอแนะในการจัดทำแผน แม่บทในการกำกับดูแลตรวจสอบการ แพร่คลื่นเพื่อป้องกันการรบกวนสัญญาณ ต่อระบบอาณัติสัญญาณของการขนส่ง ระบบราง	สำนักงาน กสทช.มีอุปกรณ์ ต้นแบบเพื่อใช้ในการ ตรวจสอบและการ แพร่กระจายคลื่นในพื้นที่ การขนส่งระบบรางและ แนวทางในการกำหนดแผน แม่บทแนวทางการ ตรวจสอบคลื่นความถี่ที่ อาจจะมีผลกระทบต่อ ระบบอาณัติสัญญาณของ การขนส่งทางรางในการ กำกับดูแล	รายงานผลการศึกษาและ ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการ จัดทำแผนแม่บทในการ กำกับดูแลและการ ตรวจสอบการ แพร่กระจายคลื่นเพื่อ ป้องกันการรบกวน สัญญาณต่อระบบอาณัติ สัญญาณของ การขนส่ง ระบบราง	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำ มาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตรวจสอบ คลื่นความถี่ที่อาจจะมีผลกระทบต่อระบบ อาณัติสัญญาณของการขนส่งทางรางในการ กำกับดูแล
โครงการจัดหาและพัฒนารถ ออกใบอนุญาตเคลื่อนที่ของ สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค จำนวน 1 คัน	กก.	12,750,000.00	จัดหารถยนต์พร้อมออกแบบปรับปรุง พัฒนาให้สามารถดำเนินการออก ใบอนุญาตเคลื่อนที่และใช้ภารกิจการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ด้าน กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการวิทยุคมนาคม รวมทั้งมีรถ	ประชาชนและผู้ขอรับ ใบอนุญาตได้รับความ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยไม่ จำเป็นต้องเดินทางมา ติดต่อกับสำนักงานใหญ่ สามารถประหยัด	รถออกใบอนุญาต เคลื่อนที่ของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค	สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและ โทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ/คน ด้อยโอกาสมีสิทธิเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจาย เสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาค กับบุคคลทั่วไป

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			ต้นแบบของสำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาคเพื่อบริการประชาชนในการออกใบอนุญาตเคลื่อนที่	งบประมาณในการเดินทางและเวลาที่ใช้ในการติดต่อ		
โครงการพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับการบริหารจัดการความถี่วิทยุและการตรวจสอบคลื่นความถี่ของศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ	กท.	4,257,500.00	เพื่อพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับการบริหารจัดการความถี่วิทยุและการตรวจสอบคลื่นความถี่ของศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ	สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการได้ Disaster & Recovery site เพื่อให้บริการได้ทันทีเมื่อระบบหลักเกิดความขัดข้องหรือไม่สามารถให้บริการได้	ระบบต้นแบบสำหรับการบริหารจัดการความถี่วิทยุและการตรวจสอบคลื่นความถี่ของศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ	สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ/คนด้อยโอกาสมีสิทธิเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป
โครงการพัฒนาระบบการวิเคราะห์และถอดเสียงการออกอากาศวิทยุกระจายเสียง	กท.	4,275,900.00	เพื่อจัดหาอุปกรณ์การถอดเสียงเพื่อใช้เป็นระบบต้นแบบ (Prototype) ในการพัฒนาระบบการถอดเสียงและวิเคราะห์การออกอากาศวิทยุกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพและระบบสารสนเทศบริหารจัดการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศ	สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคสามารถนำระบบถอดเสียงและวิเคราะห์การออกอากาศวิทยุกระจายเสียงมาช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานสามารถสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ในการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศของสถานีได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	ระบบการวิเคราะห์และถอดเสียงการออกอากาศวิทยุกระจายเสียง	สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ/คนด้อยโอกาสมีสิทธิเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
โครงการเครื่องมือตรวจสอบ การใช้ความถี่วิทยุในการ ตรวจสอบข่ายสื่อสารการจัด งานพระราชพิธีของสำนักงาน กสทช. ภาค 1 จำนวน 5 สถานี	กก.	7,671,900.00	เพื่อจัดหาเครื่องมือตรวจสอบการใช้ ความถี่วิทยุประเภท Cellular technology แบบประจำที่และแบบ เคลื่อนที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้งาน ความถี่ของผู้ประกอบการเครือข่าย สื่อสารของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการใช้งาน ประเภท Cellular technology	การตรวจสอบการใช้ ความถี่วิทยุประเภท เทคโนโลยีสูงของสำนักงาน กสทช. ภาค 1 ให้มี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สามารถนำข้อมูลตรวจสอบ มาประกอบการตัดสินใจใน การปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็ว	ชุดเครื่องมือตรวจสอบ การใช้ความถี่วิทยุในการ ตรวจสอบข่ายสื่อสารการจัด งานพระราชพิธีของ สำนักงาน กสทช. ภาค 1	สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและ โทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ/คน ด้อยโอกาสมีสิทธิเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจาย เสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาค กับบุคคลทั่วไป
โครงการจัดทำต้นแบบศูนย์ ตรวจสอบคลื่นความถี่ของ สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค	กก.	6,325,700.00	เพื่อจัดหาระบบ Video Wallและระบบ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ ความถี่วิทยุสำหรับการจัดทำศูนย์ ตรวจสอบคลื่นความถี่ในพื้นที่สำนักงาน กสทช. ภาค 1	สำนักงาน กสทช. ภาค 1 สามารถนำข้อมูลตรวจสอบ มาประกอบการตัดสินใจใน การปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพรวดเร็วและ ทันต่อเหตุการณ์	ระบบ Video Wallระบบ แสดงผลข้อมูลสำหรับการ จัดทำศูนย์ตรวจสอบคลื่น ความถี่ในพื้นที่สำนักงาน กสทช. ภาค 1	สิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่ เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำ มาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น
โครงการสถานีเฝ้าระวังการ แพร่กระจายคลื่นเพื่อการกำกับ ดูแลของสำนักงาน กสทช. ภาค 4	กก.	4,500,000.00	เพื่อจัดตั้งสถานีเฝ้าระวังการแพร่กระจาย คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าแบบตลอดเวลาพิเศษ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียนเด็ก และเฝ้า ระวังการรบกวนทางสัญญาณต่อ เครื่องมือในการแพทย์ที่อาจส่งผล	ประชาชนมีความเชื่อมั่นใน การกำกับดูแลการ แพร่กระจายคลื่น แม่เหล็กไฟฟ้าและ ประชาชนผู้อาศัยในพื้นที่	สถานีเฝ้าระวังและจัดหา อุปกรณ์ในการตรวจสอบ การแพร่กระจายคลื่นใน พื้นที่เฝ้าระวังของ สำนักงาน กสทช. ภาค 4	ประชาชนผู้อาศัยในพื้นที่ติดตั้งเครื่องมือการ แพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้ามีความ เชื่อมั่นในการกำกับดูแลการแพร่กระจาย คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ได้รับสิทธิที่จะได้รับการ ดูแลให้มีสุขภาพกาย/สุขภาพจิตที่ดี

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
			กระทบในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยและ ผลกระทบต่อคลื่นแม่เหล็กในพื้นที่ของ สำนักงาน กสทช. ภาค 4	ติดตั้งเครื่องมือการ แพร่กระจายคลื่น แม่เหล็กไฟฟ้าได้รับความ ปลอดภัยทั้งทางร่างกาย และจิตใจ		
โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบ และกำกับดูแลการออกอากาศ ด้านกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์	ปส.	6,247,800.00	เพื่อพัฒนาระบบตรวจสอบและการกำกับ ดูแลการออกอากาศด้านกิจการกระจาย เสียงและกิจการโทรทัศน์และรองรับการ บริการและการกำกับดูแลเกี่ยวกับกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่มุ่งสู่ ความเป็นดิจิทัล	สำนักงาน กสทช. และ หน่วยงาน อื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องสามารถใช้งาน ระบบการรับเรื่องร้องเรียน ด้านกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์เพื่อ อำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานอาจจะส่งผลให้ การกำกับดูแลงานด้าน กิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์มีความ รวดเร็วตรวจสอบได้และมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีก ทั้งให้เกิดประโยชน์สูงสุด กับประชาชน	ระบบการรับเรื่อง ร้องเรียนด้านกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์	สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการ ร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
โครงการปรับปรุงศูนย์ ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการ แข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่ สำคัญของประเทศไทย	ปส.	38,049,200.00	เพื่อปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและการ รายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรม ที่สำคัญของประเทศไทยให้เป็น ศูนย์กลางในการถ่ายทอดสดและการ รายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรม ที่สำคัญของประเทศไทยได้อย่างสมบูรณ์ และทันสมัยรองรับเทคโนโลยี 4k และ เตรียมความพร้อมในการดำเนินการ ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขัน กีฬาเอเชียนเกมส์ 2022	ประชาชนได้รับชมการ แข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่ สำคัญของประเทศไทย รวมทั้งรู้เท่าทันการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีใหม่ใน กิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ในระบบดิจิทัลและ ทดลองทดสอบการ ออกอากาศโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ด้วยเทคโนโลยี 4K	ศูนย์ถ่ายทอดสดและ รายงานข่าวการแข่งขัน กีฬาและกิจกรรมสำคัญ ของประเทศไทย	สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและ โทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ/คน ด้อยโอกาสมีสิทธิเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจาย เสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาค กับบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะการแข่งขันกีฬา และกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทย
โครงการสำรวจและวิเคราะห์ ข้อมูลผู้ให้บริการดิจิทัล แพลตฟอร์ม (Digital Platform) ในประเทศไทย	สส.	10,029,000.00	เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ให้บริการ ในประเทศไทยเพื่อให้ทราบถึงรูปแบบ และลักษณะของการดำเนินธุรกิจรวมถึง แนวโน้มรายได้จากการให้บริการดิจิทัล แพลตฟอร์มและเผยแพร่ผลจากการ สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการใช้ ประโยชน์ในการสนับสนุนการจัดทำ	มีฐานข้อมูลผู้ให้บริการ ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ ให้บริการในประเทศไทยใน การวิเคราะห์และจัดทำ นโยบายการกำกับดูแลของ กสทช. และเป็น แหล่งข้อมูลในการศึกษา ค้นคว้าของหน่วยงาน	รายงานผลการสำรวจและ วิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม	สิทธิในการได้รับการพัฒนาการให้บริการที่ดี จากการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลของ กสทช. ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			นโยบายในการกำกับดูแลของ กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภาครัฐภาคอุตสาหกรรม และสถาบัน การศึกษา		
โครงการต้นแบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ผส.	1,266,700.00	เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้มีมาตรฐาน และคุณภาพในการประกอบวิชาชีพให้มีความเป็นกลางและมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม	บุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มี ศักยภาพและมีคุณภาพในการประกอบวิชาชีพเพิ่ม มากขึ้นทำให้ส่งผลกระทบต่อข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง	ปรับปรุงหลักสูตรการ พัฒนาบุคลากรในกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์	สิทธิในการได้รับการพัฒนาการให้บริการที่ดี จากการการพัฒนาบุคลากรในกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
โครงการพัฒนาระบบการอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (RBS)	ทส.	3,697,000.00	เพื่อพัฒนาระบบการอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (RBS) โดยรองรับการยืนยันตัวตนผ่าน ระบบการยื่นคำขอรับอนุญาตทาง อิเล็กทรอนิกส์ (e-BCS) และเชื่อมโยงกับ ระบบฐานข้อมูลกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์ (BCS) และมีฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้ผู้ให้บริการรวมทั้งสามารถ เรียกดูสืบค้นและอนุญาตวิทยุคมนาคม ในกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย	ประชาชนได้รับความ สะดวกในการให้บริการโดย สามารถใช้บริการผ่าน ระบบการให้บริการอนุญาต วิทยุคมนาคมในกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ทางอิเล็กทรอนิกส์	ระบบการอนุญาตวิทยุ คมนาคมในกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์	สิทธิที่ผู้ประกอบการ (ประชาชน) ได้รับการ พัฒนาระบบการอนุญาตวิทยุคมนาคมใน กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
โครงการพัฒนาระบบรองรับ การเปลี่ยนผ่านการอนุญาต ประกอบกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์	ปส.	6,999,600.00	เพื่อพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่าน การอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์สำหรับรองรับกระบวนการ เปลี่ยนผ่านไปสู่การอนุญาตตามกฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้งานคลื่นความถี่ และประกอบกิจการกระจายเสียงและ โทรทัศน์เพื่อรองรับการบริการด้านการ อนุญาตและการกำกับดูแลเกี่ยวกับ กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มุ่งสู่ ความเป็นดิจิทัล	สำนักงาน กสทช. และ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้งานระบบใหม่ให้ สามารถทำงานร่วมกับ ระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ไม่ส่งผลกระทบต่อ ดำเนินการอนุญาต ประกอบกิจการกระจาย เสียงของสำนักงานเพื่อ อำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานอันส่งผลให้การ กำกับดูแลงานด้านกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์มีความรวดเร็ว ตรวจสอบได้และมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อไป	ระบบรองรับการเปลี่ยน ผ่านการอนุญาตประกอบ กิจการกระจายเสียงและ โทรทัศน์	สิทธิที่ผู้ประกอบการ (ประชาชน) ได้รับการ พัฒนาระบบการอนุญาตวิทยุคมนาคมใน กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ ด้วยระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาต ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำหรับประชาชนทั่วไป เมื่อผู้ประกอบการ ได้รับการอนุญาตให้ใช้งานคลื่นความถี่และ ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ประชาชนก็จะได้มีโอกาสได้รับประโยชน์จาก การให้บริการของผู้ประกอบการกิจการ กระจายเสียงและโทรทัศน์
โครงการศึกษาแนวทางในการ พัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับ	วส.	3,835,000.00	เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล กิจการโทรทัศน์ในปัจจุบันครอบคลุมทุก	สำนักงาน กสทช. มีการ กำกับดูแลที่เหมาะสม	ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงหรือพัฒนา	สิทธิที่ผู้ประกอบการ (ประชาชน) ได้รับการ พัฒนาระบบการให้บริการกิจการโทรทัศน์

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
ดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป			มิติที่สมควรปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้แนวทางการกำกับดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดจนรวบรวมความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทย	สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป	หลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับบริบทอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป	ไทยให้สอดคล้องกับบริบทอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปและการแข่งขันอย่างเสรี/เป็นธรรม และสำหรับประชาชนทั่วไป เมื่อผู้ประกอบการได้รับประโยชน์ ประชาชนก็จะได้รับโอกาสได้รับประโยชน์จากการให้บริการของผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการวัดการวัดการแพร่แปลกปลอมด้วยวิธี Real-time Monitoring	รศ.	6,313,000.00	เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการวัดการแพร่แปลกปลอมด้วยวิธี Real Time monitoring ด้วยการนำข้อมูลจากอุปกรณ์ตรวจวัดสถานีผู้ทดลองผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการกำกับทางเทคนิคอย่างเป็นระบบและกระบวนการลดการตรวจหน้าสถานีโดยให้ผู้ดูแลสถานีและสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคได้รับการแจ้งเตือนจากอุปกรณ์เพื่อทราบเหตุผิดปกติในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้ง	ป้องกันการแพร่กระจายคลื่นรบกวนกิจการวิทยุทางการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศการแพร่กระจายคลื่นความถี่รบกวนกิจการโทรคมนาคมหรือกิจการวิทยุคมนาคมการแพร่กระจายคลื่นความถี่รบกวนผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ได้รับสิทธิในการประกอบกิจการและ	ระบบบริหารจัดการวัดการแพร่แบบฟอร์มด้วยวิธี Real Time monitoring	สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติอย่างเหมาะสม ไม่เกิดการรบกวนกันเองและรบกวนกิจการวิทยุทางการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
				การรบกวนกันเองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ		
โครงการพัฒนาระบบประเภทโปรแกรมประยุกต์ (Application Software Development)	รศ.	409,800.00	เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการหลักเกณฑ์การตรวจวัดการแพร่สัญญาณวิทยุ web Application และ mobile Application ให้รองรับสถานีวิทยุกระจายเสียงตามแผนความถี่วิทยุกิจการกระจายเสียงระบบ FM สถานีวิทยุกระจายเสียงตามแผนที่ความถี่วิทยุกระจายเสียงระบบ FM กำลังต่ำ และสถานีวิทยุกระจายเสียงที่ได้รับอนุญาตให้ทดลองออกอากาศตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงระบบ FM กำลังต่ำ	ป้องกันการแพร่กระจายคลื่นความถี่รบกวนกิจการวิทยุการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศการแพร่กระจายคลื่นความถี่รบกวนกิจการโทรคมนาคมหรือกิจการวิทยุคมนาคมการกระจายขึ้นความถี่รบกวนผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ได้รับสิทธิในการประกอบกิจการและการรบกวนกันเองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	ระบบประเภทโปรแกรมประยุกต์ (Application Software Development)	สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติอย่างเหมาะสม มีการการตรวจวัดการแพร่สัญญาณวิทยุไม่เกิดการรบกวนกันเองและรบกวนกิจการวิทยุทางการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ และประชาชนทั่วไปก็ได้รับบริการที่ดีจากผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียง
โครงการจัดตั้งห้องปฏิบัติการทดสอบมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงระบบเอฟเอ็มในสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และเพิ่ม	รศ.	1,139,300.00	เพื่อเพิ่มศักยภาพห้องปฏิบัติการทดสอบมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงระบบ FM ในสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง จัดตั้งห้องปฏิบัติการทดสอบมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องส่ง	สำนักงาน กสทช. มีความพร้อมที่จะรองรับการตรวจมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียง FM จำนวนมากขึ้นและให้	ห้องปฏิบัติการทดสอบมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงระบบเอฟเอ็มใน	*ยกเลิกดำเนินการ

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
ศักยภาพห้องปฏิบัติการใน ส่วนกลาง			วิทยุกระจายเสียงระบบ FM ใน สำนักงานส่วนภูมิภาคโดยการดำเนินงาน ทดสอบเทียบเครื่องมือ (Calibration) เครื่องวิเคราะห์แถบความถี่ (Spectrum analyzer) และอุปกรณ์	ผู้ใช้บริการได้รับความ สะดวกในการขอรับการ ทดสอบมาตรฐานทาง เทคนิคเครื่องส่ง วิทยุกระจายเสียง FM	สำนักงาน กสทช. ส่วน ภูมิภาค	
โครงการพัฒนาระบบช่วย ปฏิบัติงานด้านสิทธิช่องทางเพื่อ ลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่าย สื่อสาร : การพาดสายสื่อสาร	วท.	4,491,500.00	เพื่อปรับปรุงเพิ่มเติมโครงการพัฒนา ระบบช่วยปฏิบัติงานด้านสิทธิช่องทางที่ มีอยู่เดิมให้สามารถลงฐานข้อมูลแผนที่ โครงข่ายสื่อสารการพาดสายสื่อสาร เพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถนำ ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการพาดสายสื่อสารมา ใช้ในการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์ ของการขยายโครงข่ายสื่อสารของ ประเทศ	สำนักงาน กสทช.มีระบบ ฐานข้อมูลในระบบ สารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อ จัดเก็บข้อมูลงานพาดสาย และโครงข่ายสื่อสารที่ แสดงผลข้อมูลสายสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รองรับการดำเนินงานตาม ภารกิจข้อมูลในการ วิเคราะห์กำหนดแผนงาน นโยบาย	ระบบช่วยปฏิบัติงานด้าน สิทธิช่องทางเพื่อลง ฐานข้อมูลแผนที่โครงข่าย สื่อสารการพาดสาย สื่อสาร	สิทธิในการได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เมื่อมีการ ปฏิบัติงานด้านสิทธิช่องทางเพื่อลง ฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสารการพาด สายสื่อสารอย่างเหมาะสม เพราะในปัจจุบัน นี้จะเห็นว่ามีปัญหาการพาดสายสื่อสารที่รก รุงรัง
โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วย ออนไลน์แอปพลิเคชัน (ปีที่ 3)	วท.	3,966,000.00	เพื่อศึกษาและสำรวจพฤติกรรมของ ผู้บริโภคในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และนำข้อมูลมาใช้ในการ วิเคราะห์เปรียบเทียบการ	สำนักงาน กสทช.มีข้อมูล พฤติกรรมผู้บริโภคถึงการ ใช้งานโทรศัพท์ เคลื่อนที่ใน ชีวิตประจำวันอย่าง	รายงานผลการสำรวจ พฤติกรรมบทวิเคราะห์ รวมถึงแนวโน้มการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ใน	สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและ เท่าเทียมกันจากการที่สำนักงาน กสทช. จะ ได้มีข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใน

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
			เปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค สำหรับการจัดทำข้อเสนอแนะในการ พัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่อย่างเหมาะสม	ต่อเนื่องจากโครงการในปีที่ 1 และปีที่ 2 เพื่อนำไป ประยุกต์ใช้กับการกำกับ ดูแลกิจการโทรคมนาคม	อนาคตเพื่อนำไปใช้ในการ กำกับดูแลโทรคมนาคม ของประเทศ	โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อนำไปใช้ในการกำกับ ดูแลโทรคมนาคมของประเทศ
โครงการสำรวจและจัดเก็บ ข้อมูลสายสื่อสารในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	วท.	6,143,100.00	เพื่อสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสาร บนเสาไฟฟ้าหรือเส้นทางในพื้นที่เพื่อ จัดลำดับเส้นทางที่มีความสำคัญหรือมี ความจำเป็นในการดำเนินการนำ ระบบสื่อสารลงใต้ดินหรือจัดระเบียบสาย สื่อสารและนำข้อมูลที่ได้ลงระบบภูมิ สารสนเทศเพื่อทำข้อมูลเส้นทางที่ อนุญาตและไม่อนุญาตให้พาดสายสื่อสาร ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	สำนักงาน กสทช.มีระบบ จัดเก็บสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ที่สามารถให้ เรียกดูข้อมูลเส้นทางพาด สายสื่อสารในกรุงเทพฯ และวิเคราะห์เส้นทางที่มี การพาดสายสื่อสารเกิน มาตรฐานจนไม่สามารถ อนุญาตให้พาดได้และ เส้นทางที่สามารถอนุญาต พาดสายเพื่อนำไปวางแผน เส้นทางที่ควรมีการจัด ระเบียบสายสื่อสารหรือนำ สายสื่อสารลงใต้ดินได้อย่าง เหมาะสม	ระบบจัดเก็บข้อมูลสาย สื่อสารในพื้นที่กรุงเทพ มหานคร	สิทธิในการได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เมื่อมีการ ปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลง ฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสารการพาด สายสื่อสารอย่างเหมาะสม เพราะในปัจจุบัน นี้จะเห็นว่าปัญหาการพาดสายสื่อสารที่รกร รุงรัง

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe)	วท.	2,073,200.00	เพื่อจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe) ให้สามารถรับส่งคำร้องของประชาชนไปยังผู้ประกอบการได้โดยผ่านระบบการบริหารจัดการอิเล็กทรอนิกส์และตอบกลับการแก้ไขผ่านระบบให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการโดยไม่ล่าช้ารองรับนโยบายการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวกในการแก้ไขปัญหาสายสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe)	สิทธิในการได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เมื่อมีการปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสารการพาดสายสื่อสารอย่างเหมาะสม เพราะในปัจจุบันนี้จะเห็นว่ามีปัญหาการพาดสายสื่อสารที่รุงรัง
โครงการพัฒนาระบบการตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมาย	ดท.	5,699,100.00	เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการในการตรวจค้นและจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายและพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้การตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมายเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บริหารและมีระบบที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับสายงานและในระดับสำนักงานเพื่อการควบคุมให้การทำงานเป็นไปตามความเหมาะสม	ลดการกระทำความผิดทางกฎหมายในการใช้เครื่องมือวิทยุคมนาคมตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 และที่แก้ไขเพิ่มเติมสำนักงาน กสทช. มีระบบการตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมายที่สามารถบริหารจัดการในการตรวจค้นและจับกุม	ระบบการตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมาย	สิทธิที่จะได้รับการปกป้องจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			สอดคล้องกับแผนงานและสถานการณ์ปัจจุบัน	ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคมและระบบจัดเก็บข้อมูลของกลางเพื่อทำรายงานสำหรับผู้บริหาร		
โครงการจัดทำสื่อออนไลน์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบันหลักของชาติภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างสำนักงาน กสทช. กับสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ประจำปี 2565	ดท.	10,000,000.00	เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถาบันหลักของชาติและสามารถนำไปใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าอ้างอิง ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม	ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบันหลักและปัจจัยของชาติ รวมถึงตระหนักถึงภัยคุกคามเกี่ยวกับสถาบันดังกล่าวพร้อมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติร่วมกัน	ผลิตเนื้อหารายการและสร้างแนวคิดเพื่อเผยแพร่สื่อออนไลน์	สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน และกำหนดระดับความเหมาะสมของรายการออกเป็นหลายระดับ เพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน
โครงการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ Any Registration	คท.1	1,332,000.00	เพื่อพัฒนาระบบงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การออกใบอนุญาตในกิจการวิทยุคมนาคมเพิ่มเติมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแบบออนไลน์ผ่านระบบ	ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอรับใบอนุญาตสร้างความพึงพอใจต่อผู้ขอรับบริการและ	ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของระบบ Any Registration	สิทธิที่ประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอรับใบอนุญาตสร้างความพึงพอใจต่อผู้ขอรับบริการและสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของสำนักงาน กสทช.

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			เครือข่ายอินเทอร์เน็ตรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาหรือปรับปรุงบริการของหน่วยงานให้ประชาชนสามารถขอรับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากจุดให้บริการเดียวโดยมุ่งเน้นประชาชน	สร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของสำนักงาน กสทช.		
โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม	ชท.	2,910,000.00	เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมโดยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่าง ๆ ของสำนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับสายงานและในระดับสำนักงานเพื่อเป็นช่องทางในการประสานงานและการกำกับดูแลระหว่างกันของสำนักงาน กสทช. และผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้เป็นไปตามกฎหมายและประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง	สำนักงาน กสทช. สามารถสืบค้นข้อมูลและรายงานผลการดำเนินการใช้และเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมให้ฝ่ายบริหารด้วยความรวดเร็วและถูกต้องรวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมนำส่งข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	ระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมนำส่งข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อเพื่อความสะดวกและรวดเร็วด้วยระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมโดยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่าง ๆ ของสำนักงาน ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องดำเนินการอย่างเป็นไปตามกฎหมายและประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีต่อไปโดย
โครงการจ้างพัฒนาฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อการ	วท.	7,000,000.00	เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อการบริหารงานข้อมูลกิจการและปรับปรุง	สำนักงาน กสทช. มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจต่าง ๆ จาก	ฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อ	ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่โดยสำนักงาน กสทช. มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจต่าง ๆ จากรายงานเชิง

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
บริหารงานข้อมูลกิจการ โทรคมนาคม			ฐานข้อมูลในการกำกับดูแลเพื่อจัดทำ รายงานสถาปัตยกรรมและพัฒนาระบบ สารสนเทศในการติดตามและกำกับดูแล การประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบ บูรณาการ	รายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อ การบริหารข้อมูลกิจการ โทรคมนาคม	การบริหารงานข้อมูล กิจการโทรคมนาคม	วิเคราะห์เพื่อการบริหารข้อมูลกิจการ โทรคมนาคมเพื่อให้บริการประชาชนต่อไป
งานการสนับสนุนงบประมาณ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนา กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมของ ประเทศให้เกิดความยั่งยืน	อบ.	230,065,800.00	เพื่อสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ของประเทศไทยให้เกิดความยั่งยืน	ส่งเสริมและสนับสนุนให้ เกิดความร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ การพัฒนากิจการกระจาย เสียงกิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคมของ ประเทศให้เกิดความยั่งยืน และเป็นประโยชน์ต่อ สาธารณะ	แผนงานสนับสนุน งบประมาณแก่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนา กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคมของ ประเทศให้เกิดความยั่งยืน	ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่โดย สำนักงาน กสทช. จะมีแผนงานสนับสนุน งบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการ พัฒนากิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิด ความยั่งยืน
งานการสร้างการรับรู้และความ เข้าใจของสาธารณะภารกิจด้าน กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อ ประโยชน์สาธารณะ	สบ.	104,273,700.00	เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจของ สาธารณะในภารกิจด้านกิจการกระจาย เสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะการ ดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์สื่อสารการ เผยแพร่ข้อมูลการปฏิบัติงานของ กสทช.	ประชาชนผู้ให้บริการและ ผู้มีส่วนได้เสียสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สำนักงาน กสทช. และ เข้าใจในภารกิจต่าง ๆ และผลการปฏิบัติงานของ	แผนงานประชาสัมพันธ์ ประจำปี 2565	1. สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและ โทรทัศน์ของประชาชน และคนพิการ/คน ด้อยโอกาสมีสิทธิเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจาย เสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาค กับบุคคลทั่วไป

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและถูกต้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช.	กสทช. และสำนักงาน กสทช. อย่างทั่วถึงและทันทั่วถึง		2. สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกลหรือมีความหลากหลายด้านกายภาพ เช่น มีความพิการทางการได้ยินหรือทางการมองเห็น มีสิทธิเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลออนไลน์	นบ.	10,000,000.00	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมวิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูลที่อยู่บนเครือข่ายและเว็บ โซเชียล ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงรองรับการทำงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้ได้อย่าง ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงรองรับการทำงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้ได้อย่างเพียงพอเพียงพอ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วรวมถึง	สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถสืบค้นข้อมูลตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลบนโลกอินเทอร์เน็ตระบบสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทำให้ภารกิจของแต่ละหน่วยงานสำเร็จลุล่วงค้นหา		สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			รองรับการทำงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้ได้อย่างพอเพียง			
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการข้อมูลกลางเพื่อช่วยวิเคราะห์ และแสดงผลในลักษณะ Data Visualization	บบ.	4,996,000.00	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบและจัดหาลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์สำหรับสร้างรายงานเพิ่มเติมให้สามารถนำเข้าข้อมูลในการวิเคราะห์เชิงสถิติแบบรวมศูนย์โดยมีเครื่องมือเพื่อเข้าถึงรายงานให้สามารถช่วยแสดงผลในลักษณะ Data visualization ในมุมมองภาพรวมตามภารกิจและข้อมูลเชิงลึกในแต่ละมิติที่ต้องการวิเคราะห์	สำนักงาน กสทช.มีเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์และจัดสร้างรายงานที่มีความสามารถสูงส่งผลให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในแง่มุม ใหม่ ๆ นำไปสู่การวางแผนเพื่อการปฏิบัติเกิดการสร้างคุณค่าและมูลค่าของข้อมูลที่มีในองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ	ระบบบริหารจัดการข้อมูลกลางเพื่อช่วยวิเคราะห์และแสดงผลในลักษณะ Data Visualization	ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่โดยสำนักงาน กสทช. จะมีข้อมูลนำไปสู่การวางแผนเพื่อการปฏิบัติเกิดการสร้างคุณค่าและมูลค่าของข้อมูลที่มีในองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
โครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center	บบ.	6,812,000.00	เพื่อให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกจากหลากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว Omni-Channel Contact Center ผ่านระบบของศูนย์ Call Center 1200 และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกทั้งใน	ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกสามารถค้นข้อมูลการติดตามเรื่องคำร้องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจของประชาชน	ระบบให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกจากหลากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว Omni-Channel Contact Center ผ่าน	สิทธิในการร้องเรียน-ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ หรือการกระทำอันเป็นการถูกเอาเปรียบ มีสิทธิร้องต่อ กสทช. เพื่อรับการเยียวยาความเสียหายได้

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
			ด้านการค้นหาข้อมูลการตอบสนองการติดตามเรื่องคำร้องต่าง ๆ สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของประชาชน		ระบบศูนย์ Call Center 1200	
โครงการเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization)	บบ.	5,818,500.00	เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐของสำนักงาน กสทช. พร้อมทั้งยกระดับให้มีกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีแผนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่ดีเพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนไปด้วยข้อมูล (Data -driven organization)	สามารถบริหารจัดการข้อมูลสอดคล้องกับธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และสามารถพัฒนาต่อยอดการใช้ประโยชน์ของข้อมูลไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data -driven organization) อย่างเป็นรูปธรรม	ผลการประเมินการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. และแผนการพัฒนาระบบการไปสู่อำนาจการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data -driven organization)	ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่โดยสำนักงาน กสทช. จะมีข้อมูลสอดคล้องกับธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐและสามารถพัฒนาต่อยอดการใช้ประโยชน์ของข้อมูลไปสู่การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน
โครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์ จำนวน 1 ระบบ *ยกเลิกดำเนินการ	นบ.	18,500,000.00	เพื่อพัฒนาระบบตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์	เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบผู้ที่กระทำผิดจากการโฆษณาเกินจริงโฆษณาเกินเวลาและเนื้อหาที่ละเมิดกฎหมายสู่การตรวจสอบเชิงรุกมากยิ่งขึ้น	ระบบการตรวจสอบเนื้อหารายการและสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางโทรทัศน์	*ยกเลิกดำเนินการ

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
โครงการความร่วมมือการผลิต ข่าวในพระราชสำนัก และการ ถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการ กระจายเสียงหรือโทรทัศน์	ปส.	15,000,000.00	เพื่อให้ผู้รับอนุญาตหรือผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือ โทรทัศน์เผยแพร่ข่าวในพระราชสำนัก โดยมีเนื้อหาและรูปแบบเดียวกันอย่าง เหมาะสมและสอดคล้องตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติเรื่องหลักเกณฑ์การจัดทำ ผัง รายการสำหรับให้บริการกิจการกระจาย เสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2556	ประชาชนได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับพระราช กรณียกิจของ พระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนาง เจ้าฯ พระบรมราชินี รวมถึงพระบรมวงศานุวงศ์ ทุกพระองค์ได้อย่างทั่วถึง โดยจัดให้มีหน่วยงานที่มี ความเหมาะสมในการผลิต ข่าวที่มีประสิทธิภาพ	ผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงาน พระราชพิธี และรัฐพิธี สำหรับการให้บริการ กระจายเสียงหรือ โทรทัศน์	สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จาก สื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน
โครงการความร่วมมือการ บริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสด เพื่อดำเนินการถ่ายทอดสดและ รายงานข่าวการแข่งขันกีฬา เอเชียนเกมส์ 2022	ปส.	17,500,000.00	เพื่อดำเนินการบริหารจัดการศูนย์ ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขัน กีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศ ไทยและการรายงานการแข่งขันกีฬา เอเชียนเกมส์ 2022 ในประเทศไทย	ประชาชนสามารถรับรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ แข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 ได้อย่างทั่วถึง	ถ่ายทอดสดและรายงาน การแข่งขันกีฬาเอเชียน เกมส์ 2022	สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จาก สื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน
โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณ	ขส.	10,000,000.00	เพื่อสำรวจข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตาม พื้นที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณ โทรทัศน์ภาคพื้นดินรวมถึงศึกษา	ชุดข้อมูลพร้อมแนวทางการ แก้ไขปัญหาเชิงพื้นที่ให้ สามารถให้บริการด้าน กิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดิน	ผลสำรวจและข้อมูลการ สำรวจตามพื้นที่อบ สัญญาณในพื้นที่เป้าหมาย	สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและ เท่าเทียมกัน ที่ผู้ให้บริการในพื้นที่ห่างไกล

โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน
โทรทัศน์ภาคพื้นดินสำหรับการส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง			วิเคราะห์ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสื่อสารมวลชนโทรทัศน์ในพื้นที่เป้าหมาย	อย่างทั่วถึง 3300 ชุดตามพื้นที่เป้าหมาย		
โครงการศึกษาและพัฒนาบุคลากรสื่อด้าน “สื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทย”	ชส.	4,796,000.00	เพื่อศึกษารูปแบบลักษณะและสื่อกลางของเครือข่ายทางสังคมที่มีการเคลื่อนไหวในสื่อสังคมยุคใหม่ในประเทศไทยและออกแบบเนื้อหาสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตใบอนุญาตของสำนักงาน กสทช. และกลุ่มผู้ประกอบการสื่อใหม่ รวมถึงจัดทำหลักสูตรด้านสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมเพื่อใช้ในการพัฒนาผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์รวมทั้งสื่อใหม่มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของการเคลื่อนไหวทางสังคมรวมถึงเข้าใจและตระหนักถึงผลกระทบของสื่อสังคมยุคใหม่ที่จะส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม	มีหลักสูตรการพัฒนาด้านสื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายในปีต่อไป	ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่โดยผู้ประกอบการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์รวมทั้งสื่อใหม่มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของการเคลื่อนไหวทางสังคมรวมถึงเข้าใจและตระหนักถึงผลกระทบของสื่อสังคมยุคใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม จะได้สามารถผลิตรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน
โครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค ระยะที่ 2	บส.	65,000,000.00	เพื่อเข้าระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาคเพิ่มเติม	ลดผลกระทบจากโฆษณาที่ผิดกฎหมายที่ได้มีการออกอากาศทางสถานีวิทยุหรือสถานีโทรทัศน์เพื่อ	ระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค	สิทธิในการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อ มีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน และกำหนดระดับความเหมาะสมของรายงาน

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
				ป้องกันไม่ให้ประชาชน ได้รับสื่อโฆษณาอันเป็นเท็จ โฆษณาเกินจริง		ออกเป็นหลายระดับ เพื่อคุ้มครองเด็กและ เยาวชน และสิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ ห้ามไม่ให้ผู้ประกอบการกระจายเสียง หรือกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ เพื่อเอาเปรียบผู้บริโภคโดยอาศัยการใช้ เครือข่ายหรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็น การค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความ เดือดร้อนรำคาญ
โครงการสร้างความตระหนักรู้ ภัยคุกคามทางไซเบอร์	ดท.	2,000,000.00	เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยคุกคาม ทางด้านไซเบอร์ในชีวิตประจำวันให้กับ เยาวชนรวมทั้งสร้างลักษณะนิสัยในการ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางที่ถูกต้องเพื่อ ลดความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้น	ได้รับทักษะด้านการป้องกัน และการเจาะช่องโหว่ของ ระบบเครือข่ายขององค์กร เข้าใจและรู้ทันพฤติกรรม ของแฮกเกอร์ที่จะเข้ามา เจาะระบบเครือข่ายของ องค์กร	จัดอบรมและบรรยายให้ ความรู้เพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ภัยคุกคามทาง ไซเบอร์	สิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบ ห้ามไม่ให้ผู้ ประกอบการกิจการกระจายเสียงหรือกิจการ โทรทัศน์ ดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ เพื่อเอา เปรียบผู้บริโภคโดยอาศัยการใช้เครือข่าย หรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็นการค้า กำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อน รำคาญ
โครงการพัฒนาระบบเพื่อ สนับสนุนกระบวนการจัดเก็บ รายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มี บริการ USO	ถท.	3,869,000.00	เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้เพื่อ นำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคม พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ค่าธรรมเนียม USO ในรูปแบบ Web Application ที่สามารถทำงานสอดคล้อง	ผู้รับใบอนุญาตได้รับความ สะดวกในการชำระเงิน ค่าธรรมเนียมได้อย่าง รวดเร็วปลอดภัยและมี ประสิทธิภาพและเจ้าหน้าที่	ระบบเพื่อสนับสนุน กระบวนการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มี บริการ USO	สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและ เท่าเทียมกัน ที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกล หรือมีความหลากหลายด้านกายภาพ

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
			ตามประกาศจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม รวมถึงสามารถบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกับระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง	ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล		
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม	กท.	28,926,000.00	เพื่อการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในการจัดทำรายละเอียดประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมและเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและบริหารแผนงานโครงการภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม	สามารถดำเนินการตรวจสอบควบคุมและติดตามความก้าวหน้าของโครงการให้สามารถดำเนินงานลุล่วงตามแผนงานที่กำหนดไว้ในแต่ละยุทธศาสตร์	มีแผนปฏิบัติการ/ แผนงาน/โครงการ	สิทธิในการเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ที่ผู้ให้บริการในพื้นที่ห่างไกลหรือมีความหลากหลายด้านกายภาพ
โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บน	จท.	9,000,00.00	เพื่อพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามนโยบายส่งเสริมการกำหนดมาตรฐาน	ประชาชนลดการใช้บัตรประชาชนในการทำธุรกรรมและได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น	ระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์	สิทธิในความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งทางด้านเทคนิคและการ

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
โทรศัพท์เคลื่อนที่ (“แท็บเล็ต”) ระยะที่ 3			และกระบวนการในการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลด้วยระบบดิจิทัลโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลการลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยระบบอัตลักษณ์ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและสามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ของประเทศได้		บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“แท็บเล็ต”)	จัดการภายในองค์กรในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบริการ ต้องจัดให้มีบริการแสดงเลขหมายเรียกเข้าระบบป้องกันการแสดงเลขหมายโทรออก และระบบปฏิเสธเลขหมายที่ไม่พึงประสงค์
งานสนับสนุนภารกิจคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช.	ตบ.	103,063,200.00	เพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย	คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	งานกิจกรรมตามภารกิจของ กตป. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. จะได้รับทราบผลการดำเนินงานของ กสทช. มีการจัดทำรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสำนักงาน กสทช. และการให้บริการประชาชนอย่างมี

โครงการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์	ผลผลิต	ความสอดคล้องกับการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน
						ประสิทธิภาพ ใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่าง เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อ ศึกษาวิจัยและพัฒนา กระบวนการติดตาม ประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช.	ยย.	1,964,000.00	เพื่อศึกษาการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มา ใช้ในการติดตามประเมินผลแผน ยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.	มีการพัฒนากระบวนการใน การติดตามผลการ ดำเนินงานตามแผนงาน โครงการของสำนักงานด้วย การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการ การติดตามประเมินผลแผน ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	การพัฒนากระบวนการ ติดตามประเมินผลแผน ยุทธศาสตร์และมีระบบใน การติดตามและระบบ ติดตามประเมินผลแผน ยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.	*ยกเลิกดำเนินการ
โครงการติดตามประเมินผลงาน ในมิติเชิงสังคมโดยใช้ชิป (CIPP Model) สำหรับสายงานกิจการ กระจายเสียงและโทรทัศน์	วส.	3,750,000.00	เพื่อวิเคราะห์และติดตามประเมินผล โครงการในมิติทางสังคมของสายงาน กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เสนอต่อระดับนโยบาย	ข้อเสนอแนะแนวทางใน การพัฒนาโครงการในมิติ ทางสังคมในภาพรวมของ สำนักงาน กสทช. เพื่อ ประกอบการพิจารณา ตัดสินใจในการผลักดันงาน มิติเชิงสังคมให้ก้าวหน้า มากยิ่งขึ้นต่อไป	รายงานข้อเสนอแนะใน การพัฒนาโครงการในมิติ ทางสังคมในภาพรวมของ สำนักงาน กสทช.	ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมกับประชาชนที่โดย สำนักงาน กสทช. จะได้รับทราบผลการ ดำเนินงานของ กสทช. สายงานกิจการ กระจายเสียงและโทรทัศน์ จะได้มีข้อมูลมี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสำนักงาน กสทช. และการให้บริการประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพ ใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่าง เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

5.2 การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

จากการที่ กตป. มีอำนาจหน้าที่ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อแจ้งผล ให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี จากนั้นให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร ทั้งนี้ การดำเนินการจะสอดคล้องกับมิติหลักในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้แก่

มิติที่ 1 แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์ คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 1
1. การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง	การบริหารสิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี
2. การส่งเสริมศักยภาพของการประกอบการในกิจการกระจายเสียง	การบริหารสิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียงได้มีการแข่งขันอย่างเสรี
3. การปรับปรุงประสิทธิภาพของสัญญาณโทรทัศน์	การบริหารสิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม
4. การส่งเสริมผู้พิการในการรับชมรายการโทรทัศน์ได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	การบริหารสิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 1
	ยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม
5. การปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่ สัญญาณไม่เสถียร และการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล	การบริหารสิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม
6. การส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคม	การบริหารสิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่เป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม

มิติที่ 2 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 2
1. การปรับปรุงประสิทธิภาพของสัญญาณโทรศัพท์	ผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ทั้งที่อยู่ในชุมชนเมืองและพื้นที่ห่างไกลได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน
2. การส่งเสริมผู้พิการในการรับชมรายการโทรทัศน์ได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	ผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ที่เป็นผู้พิการได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน
3. การกำกับดูแลโฆษณาเกินจริงในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์	ผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกต้อง
4. การปรับปรุงเนื้อหารายการโทรทัศน์ให้เกิดประโยชน์ในการ	ผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 2
ให้ความรู้แก่ประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน	ถูกต้องและได้รับเนื้อหาจากสื่อที่เป็นประโยชน์ตามความจำเป็นในการใช้งาน
5. การปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมพื้นที่สัญญาณไม่เสถียร และการติดตั้งอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล	ผู้ให้บริการคลื่นความถี่ทั้งที่อยู่ในชุมชนเมืองและพื้นที่ห่างไกล ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน
6. การส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถ เข้าถึงบริการโทรคมนาคม	ผู้ให้บริการคลื่นความถี่ที่เป็นผู้พิการได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน
7. เลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติ (191) ยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์	ผู้ให้บริการคลื่นความถี่ทั้งที่อยู่ในชุมชนเมืองและพื้นที่ห่างไกล ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

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

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 3
1. การส่งเสริมผู้พิการในการรับชมรายการโทรทัศน์ได้อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง	ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่องในการรับชมรายการโทรทัศน์
2. การส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถ เข้าถึงบริการโทรคมนาคม	ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่องในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 3
3. การปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่ สัญญาณไม่เสถียร และการติดตั้งอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล	ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่นทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง

มิติที่ 4 การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้รับสิทธิในการเยียวยาخذใช้ค่าเสียหาย ได้รับการเยียวยาخذใช้ค่าเสียหายในกรณีที่มีผู้ใช้บริการน้อยมากไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินการต่อไปโดยการเรียกคืนคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า นำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นที่มีความคุ้มค่า และประชาชนได้ประโยชน์มากกว่า

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 4
1. การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรจะได้รับสิทธิในการเยียวยาخذใช้ค่าเสียหายในการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่
2. การปรับปรุงประกาศรายการโทรทัศน์สำคัญที่เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have & Must carry)	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรจะได้รับสิทธิในการเยียวยาخذใช้ค่าเสียหายในกรณีที่ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ตามกฎหมาย Must Have & Must carry
3. การควมรวมของ บริษัท โทรคอมเมอร์เชชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรจะได้รับสิทธิในการเยียวยาخذใช้ค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีการควมรวมของ True & Dtac
4. การแก้ไขปัญหาโทรศัพท์ก่อกวนจากมิจาซีฟและ SMS ที่ไม่พึงประสงค์ ไม่มีประโยชน์ ทำให้ประชาชนถูกหลอกลวง	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรจะได้รับสิทธิในการเยียวยาخذใช้ค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการถูกหลอกลวงจากมิจาซีฟ
5. การจัดการกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรจะได้รับสิทธิใน

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 4
	การเยียวยาขาดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม ในกรณีที่มีการ ร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. และมีการวินิจฉัยตัดสินว่า ประชาชนผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจริง

มิติที่ 5 การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจร ดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

ประเด็นสำคัญ	ความเกี่ยวข้องกับมิติที่ 5
การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจร ดาวเทียม	ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติ ของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม

ประเด็นสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

1. การจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดิน
2. การสร้างการรับรู้ให้ประชาชนเกี่ยวกับ กสทช. เลขาธิการ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ กตป.
3. บทบัญญัติแห่งกฎหมายองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ที่เป็นอุปสรรค

การศึกษามูลค่าการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ในการนี้ที่ปรึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษามูลค่าการดำเนินการที่ประชุมคณะกรรมการ กสทช. เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. และข้อมูลจากแหล่งข่าวสาธารณะ ข้อมูลออนไลน์ จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังปรากฏตามตารางที่ 5.3-1

ตารางที่ 5.2-1 การวิเคราะห์การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ปี 2565

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในเรื่องการบริหารคลื่นความถี่

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง	การร้องเรียนจากการรบกวนกันของคลื่นความถี่ต่อวิทยุการบิน ซึ่งมีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากเครื่องส่งวิทยุไม่ได้มาตรฐาน เกิดการแพร่สัญญาณรบกวน	มีอำนาจหน้าที่ อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 โดยกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับ	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช.	1. ดำเนินการสนับสนุนภารกิจบริหารคลื่นความถี่ ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ป้องกันการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ของสถานีวิทยุกระจายเสียงต่อกิจการวิทยุการบิน ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138 ตอนพิเศษ 292 ง 29 พฤศจิกายน 2564 และได้มีการจัดทำประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนภารกิจในการบริหารคลื่นความถี่ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้เครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการประจำที่ย่านความถี่ 57 - 66 GHz และ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมในกิจการประจำที่ย่านความถี่วิทยุ 57 - 66 GHz 2. สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สถานเอกอัครราชทูตสหรัฐอเมริกา ประจำประเทศไทย และสำนักงานส่งเสริมการค้าและพัฒนาแห่งสหรัฐอเมริกา จัดประชุมออนไลน์โดยมีเจ้าหน้าที่จาก

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
		การอนุญาตเงื่อนไข หรือ ค่าธรรมเนียม การอนุญาต การจัดสรรคลื่นความถี่พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ให้เลขธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.นำไปปฏิบัติ	พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคการศึกษา หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน เข้าร่วมประชุม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้งานคลื่นความถี่ 6 GHz ซึ่งจะครอบคลุมภาคการสื่อสารไร้สายของอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นไปที่การยกเว้นใบอนุญาตของเทคโนโลยี Radio Local Area Network (RLAN) เช่น Wi-Fi และ 5G NR-U ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับนโยบายคลื่นความถี่ไร้สายและโทรคมนาคมจากประเทศอื่น ๆ ในอาเซียน ในส่วนของรัฐบาลไทยจะดำเนินการ ระหว่าง สดช. และ กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน 6 GHz ให้อยู่ในเทคโนโลยีส่วนที่ได้รับการยกเว้น ใบอนุญาต (License-exempt technologies) ผ่านการให้บริการแบบ Wi-Fi <u>หมายเหตุ</u> 5G New Radio Unlicensed (NR-U) จะมีอยู่ 3 ประเด็นที่ได้รับการพัฒนา คือ ความเร็ว การตอบสนอง จำนวนอุปกรณ์ กล่าวคือ eMBB (enhanced Mobile Broadband) เพิ่มปริมาณงาน (Throughput) หรือการดาวน์โหลด-อัปโหลดที่มากขึ้น ทำความเร็วได้สูงสุด 20Gbps มากกว่า 4G 20 เท่า URLLC (Ultra Reliable Low Latency Communications) ตอบสนองได้รวดเร็ว 1ms เร็วกว่า 4G 30 เท่า

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
				mMTC (massive Machine Type Communications) รองรับการเชื่อมต่อปริมาณมาก 1 ล้านอุปกรณ์ ต่อตารางกิโลเมตร มากกว่า 4G 10 เท่า 3. เปิดประมูลคลื่นความถี่วิทยุในระบบเอฟเอ็ม สำหรับการให้บริการกระจายเสียงแก่ประชาชน โดยมีผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ ในระบบเอฟเอ็ม (เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565) ผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ จำนวน 9 ราย 4. กำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมและวิทยุคมนาคม มีการดำเนินการร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปอส.ตร.) ดำเนินการตรวจสอบการจำหน่ายเครื่องวิทยุคมนาคมของร้านค้าออนไลน์ หรือร้านค้าบนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ 5. การตรวจวัดการแพร่แปลกปลอมของสถานี โดยสำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ทส.) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบ SDR (Software Defined Radio) มาใช้ในการตรวจสอบการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ ระบบ RDS ใช้เพื่อเป็นการระบุตัวตนและตรวจสอบสถานีวิทยุกระจายเสียงและเป็นหนึ่งในเงื่อนไขการอนุญาตตามแผนความถี่กิจการวิทยุกระจายเสียงที่ผู้รับใบอนุญาตจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

1. การที่สถานีวิทยุกระจายเสียงมีการติดตั้งเครื่องส่งวิทยุกระจายเสียงและระบบส่งสัญญาณที่รวมถึงสายนำสัญญาณและสายอากาศที่ขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการแพร่แปลกปลอมของคลื่นความถี่ในย่าน 108 MHz – 137 MHz รบกวนการบิน ที่เรียกว่า การมอดูเลต ระหว่างกัน
2. การบริหารสิทธิในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่อันเป็นสมบัติของชาติ ให้เกิดความคุ้มค่า หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. เมื่อเกิดการรบกวนกันของคลื่นที่มีผลต่อวิทยุการบิน บริษัทวิทยุการบินจะแจ้งเข้ามาที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งต้องปิดระบบทันที เนื่องจากรบกวนการนำทางของเครื่องบินในน่านฟ้าบริเวณนั้น และอาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสารบนเครื่องบินหลายร้อยหลายพันคนที่ อยู่บนเครื่องบินโดยสารขนาดใหญ่ ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สำนักงาน กสทช. ต้องตรวจสอบว่าเกิดการรบกวนในพื้นที่ใด มีการใช้อุปกรณ์ในความถี่ที่รบกวนย่านใด หน่วยงานใดเป็นเจ้าของอุปกรณ์ที่รบกวนนั้น หากเป็นสถานีวิทยุกระจายเสียง ต้องแจ้งผู้รับผิดชอบสถานีนั้นให้ยุติการแพร่คลื่นวิทยุที่รบกวน โดยต้องนำเครื่องอุปกรณ์นั้นไปตรวจสอบและปรับปรุงไม่ให้เกิดคลื่นรบกวน แล้วจึงจะอนุญาตให้ออกอากาศได้ สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามหลักการป้องกันการรบกวนคลื่นความถี่ด้วยการปรับเปลี่ยนการใช้งานของสายอากาศที่รองรับย่านความถี่กว้างเป็นรองรับย่านความถี่แคบ และการติดตั้งตัวกรองเพื่อทำการกรองคลื่นความถี่เฉพาะส่วนที่เป็นการออกอากาศของสถานีวิทยุกระจายเสียงและทำการตัดสัญญาณย่านความถี่วิทยุการบินออกไป
2. ควรมีการจัดตั้งอนุกรรมการเพื่อการบริหารคลื่นความถี่ เพื่อความมั่นคงของรัฐ ที่มีผู้แทนจากทั้ง กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นคณะอนุกรรมการฯ
3. ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่าง กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นในรูปแบบของหน่วยงานกลางเพื่อทำหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการจัดการปัญหาต่าง ๆ
4. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของอุปกรณ์ที่ใช้ความถี่ ระบุตัวระบุในการใช้อุปกรณ์เครื่องส่งวิทยุที่ต้องมีมาตรฐาน หรือให้เปลี่ยนย่านความถี่ที่รบกวนนั้นเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคตต่อไป
5. สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคต้องตรวจสอบและแก้ปัญหาการรบกวนกันของคลื่นความถี่อย่างสม่ำเสมอ และใช้มาตรการจากเบาไปหาหนักเพื่อแก้ปัญหาตามระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านการดาวเทียม

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้จัดทำประกาศคณะกรรมการนโยบายอวกาศแห่งชาติเรื่อง หลักเกณฑ์ในระดับรัฐเพื่อประกอบการพิจารณาอนุญาตให้ดาวเทียมต่างชาติให้บริการในประเทศเชิงพาณิชย์ พ.ศ. 2564 (ซึ่งปัจจุบันได้ประกาศใช้แล้ว) สำนักงาน กสทช. (โดยมีผู้แทนกระทรวงร่วมเป็นทำงาน) อยู่ระหว่างการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการตำแหน่งวงโคจรและเอกสารรายงานดาวเทียม (Filings) ของประเทศไทย	มีอำนาจหน้าที่อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 โดยกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมให้เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.นำไปปฏิบัติ โดยคณะกรรมการ กสทช. ได้ออกประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เพื่อเป็นการรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทยและเพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันและพัฒนาธุรกิจดาวเทียมรวมทั้งสนับสนุนการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมให้เกิด	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชา	1. ออกประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่อง การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เพื่อแจ้งรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการขอรับอนุญาตตามประกาศ กสทช. ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเป็นการทั่วไป 2. ดำเนินการเพื่อจัดประมวลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) โดยวันประมวลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) กำหนดเป็นวันที่ 8 ม.ค. 2566 แต่ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมการประมวลเพียงรายเดียว จะมีการขยายระยะเวลาออกไปอีกไม่น้อยกว่า 14 วัน คือเปิดประมวลในวันที่ 29 ม.ค. 2566 3. ออกประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่อง การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
		สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชนซึ่งลง ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 139 ตอนพิเศษ 2561 ง ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 เป็นต้นไป	ของพนักงานและ ลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	(Package) ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2565 เพื่อยกเลิกและปรับเปลี่ยนเนื้อหาในประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจร ดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ที่ประกาศเมื่อ วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

กสทช. จัดให้มีการประมูลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะชุดชุดจำนวน 5 ชุดที่สำนักงาน กสทช. ปรากฏว่า ชุดที่ 1 และชุดที่ 5 ไม่มีผู้ใดยื่นความต้องการ ชุดที่ 2 บริษัทสเปซ เทคอินโนเวชั่น ชนะการประมูล (วงเงิน 380 ล้านบาทเศษ) และชุดที่ 4 บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ ชนะการประมูล (วงเงิน 9 ล้านบาทเศษ) ทั้งนี้บริษัทเทคนิคคอลเซอร์วิส จำกัด ไม่ได้รับการประมูล แสดงว่าประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 จึงสรุปได้ว่าประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ข้อเสนอแนะ

การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมเป็นสิทธิในนามของประเทศไทย การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรเป็นหน้าที่ของ กสทช. หากเกิดปัญหาขึ้นในระหว่างใช้งาน รัฐบาลไทยจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบตามข้อตกลงกับ ITU การดำเนินการในเรื่องนี้จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญทั้งทางด้านเทคนิค ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเศรษฐศาสตร์ ส่วนหน่วยงานที่ได้รับสิทธิจำเป็นต้องมีผู้บริหารที่เข้มแข็งมีวิศวกรและผู้บริหารธุรกิจระหว่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินการใช้ประโยชน์เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการลงทุนที่ได้ประมูลไว้ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ภาครัฐโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและ กสทช. จะต้องบริหารจัดการให้มิติดาวเทียมสื่อสารตามที่ขออนุญาตไว้กับ ITU เพราะ หากเกิน 2 ปี ITU จะเรียกคืนตำแหน่งโคจรของดาวเทียม ทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสและดาวเทียมสื่อสารมีอายุทางวิศวกรรมประมาณ 6-7 ปี เท่านั้นและมีราคาสูง
2. ส่งเสริมให้อุตสาหกรรมดาวเทียมภายในประเทศอยู่ภายใต้ระบบการแข่งขันเสรีและเป็นธรรม เพื่อสร้างผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมดาวเทียมให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น
3. การจัดสรรใบอนุญาตควรจะต้องศึกษาข้อเท็จจริง เพื่อเลือกใช้วิธีการจัดสรรใบอนุญาตที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์
4. ควรจัดทำกฎหมายที่มีการกำหนดภาระหน้าที่ผูกพันตามข้อตกลงระหว่างประเทศ มาเป็นแนวทางในการบัญญัติกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับกับผู้ประกอบการภายในประเทศ
5. ควรมีนโยบายที่รัฐร่วมมือกับเอกชนภายใต้โครงการร่วมลงทุนและพัฒนาบุคลากรในโครงการดาวเทียมเพื่อสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบการในการแข่งขันในระดับนานาชาติ เพื่อนำรายได้มา

ทำประโยชน์ให้ประชาชน เช่น การเพิ่มเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในประเทศไทยเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และการสื่อสารข้อมูล

6. ควรจัดหาและพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องดาวเทียมเพิ่มขึ้น เพื่อประสานงานและให้คำแนะนำกับหน่วยที่ได้รับสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม

7. ควรวางแผนในการบริหารจัดการตามห้วงเวลาวงรอบของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ทั้งสิทธิการเข้าใช้วงโคจร การสิ้นสุดอายุการใช้งานดาวเทียม การดำเนินการวงรอบใหม่ในการสร้างและส่งดาวเทียมขึ้นไปทดแทนตามตำแหน่ง เพื่อคงไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย

8. การพิจารณาประชุมผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมายและข้อตกลงระหว่างประเทศ ผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคในการจัดสร้าง ให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีดาวเทียมในขณะนั้น ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเศรษฐศาสตร์ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ช่องสื่อสารบนดาวเทียมเพื่อกำหนดราคาประมูลเบื้องต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศไทย และเพื่อปรับหลักเกณฑ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของเทคโนโลยีในขนาดนั้นตลอดจนความต้องการใช้งานช่องสัญญาณดาวเทียมทั้งในและต่างประเทศ

9. การกำหนดขั้นตอนและช่วงเวลาในการเปิดประมูลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมตามตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งมีอายุสิทธิต่างกันและมีอายุการใช้งานดาวเทียมต่างกัน

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การปรับปรุงประกาศ รายการโทรทัศน์สำคัญที่เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการเฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป ตามประกาศ กสทช. พ.ศ. 2555 (Must Have & Must carry)	ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) นั้นขัดกับหลักกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญากฎหมายลิขสิทธิ์ และกฎหมายการคุ้มครองระหว่างประเทศ	มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ มาตรการให้เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการปฏิบัติในเรื่องการอนุมัติงบประมาณไปซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก 2022	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	1. ลงนาม MOU ร่วมกับ กกท. ในการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก 2022 เพื่อการออกอากาศเป็นการทั่วไป โดยการสนับสนุนเงินจากกองทุน กทปส. มูลค่า 600 ล้านบาท เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและคนด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงการรับชมการถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาสำคัญในระดับโลกโดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน 2. ส่งหนังสือย้ำให้การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ดำเนินการเข้ารหัสรับสัญญาณรายการแข่งขันฟุตบอลโลก รอบสุดท้าย พร้อมกำหนดมาตรการร่วมกันเพื่อป้องกันปัญหาสัญญาณการออกอากาศนอกประเทศไทยละเมิดลิขสิทธิ์ในดินแดนของประเทศอื่น

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

ความขัดแย้งเกิดจากการประกอบกิจการของภาคเอกชนในธุรกิจโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ที่มีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ ต้องการเข้ามาบุกตลาดโดยการนำลิขสิทธิ์กีฬา มาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จนเป็นที่มาของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) เป็นคำสั่งทางปกครอง เพื่อการแก้ไขปัญหของสมาชิกโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก ปัญหาเรื่องจอต่าจากประกาศ Must Have เกิดขึ้นกับกรณีของการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกเป็นหลัก อย่างไรก็ตามก็ตีประกาศฯ ดังกล่าว มีการกำหนดอย่างครอบคลุมกว้างขวาง ประกอบกับมี ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2556 (Must Carry) ซึ่งกำหนดให้รายการในฟรีทีวีต้องเผยแพร่ออกอากาศผ่านช่องทางโทรทัศน์อื่น ๆ จึงมีช่องว่างของประกาศฯ ส่งผลให้มีปัญหาในการบังคับใช้เสมอมา นอกจากนี้ ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) นั้นขัดกับหลักกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ และกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Have) และประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2555 (Must Carry) ขัดกับหลักกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ในการดำเนินการนี้ทั้งผู้ประกอบการที่ซื้อลิขสิทธิ์และผู้ประกอบการที่ยึดถือกฎ Must carry และ Must have ต้องได้รับผลกระทบ ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการที่ต้องไปยื่นฟ้องต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ เช่น TRUE ที่ต้องไปยื่นฟ้องต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ห้ามไม่ให้ผู้บริการโทรทัศน์ในระบบ IPTV และระบบ OTT ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากทพฐ. ใช้งานอย่างถูกต้องทั้งหมดจะรับการแพร่เสียงและแพร่ภาพการแข่งขันฟุตบอลโลกในรอบสุดท้ายทันที ซึ่งศาลอนุญาตตามคำขอ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า กสทช. ในฐานะที่เป็นผู้กำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม ย่อมต้องมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ จึงเป็นการสมควรที่ต้องมีการทบทวนประกาศ Must Have และ Must Carry ที่ล้าสมัยไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รายการโทรทัศน์สามารถดูได้จากทุกช่องทาง ซึ่งในปัจจุบันประชาชนนิยมดูรายการโทรทัศน์จากอินเทอร์เน็ตโดยใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ และผู้ชมสามารถเลือกเวลาชมได้ทั้งในช่วงเวลาถ่ายทอดสดและการชมรายการภายหลัง ดังนั้นจึงต้อง

กำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ให้เหมาะสมกับการลงทุนและผลประโยชน์ของผู้ลงทุน (หากเป็นผู้ลงทุนเอกชน) หรือเป็นการให้บริการสาธารณะโดยรัฐเป็นผู้ลงทุน

การทบทวนประกาศ Must Have และ Must Carry ต้องมีเนื้อหาสอดคล้องกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายลิขสิทธิ์ กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรมต่อทั้งผู้ประกอบการ และประชาชนที่ควรได้รับสิทธิและเสรีภาพในการรับชมรายการโทรทัศน์ ที่ต้องเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญมาตรา 77 กำหนดไว้ว่ารัฐต้องไม่ให้มีกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ เพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันประชาชน และดำเนินการให้ประชาชนเข้าถึงตัวบทกฎหมายได้โดยสะดวกและสามารถเข้าใจกฎหมายได้ง่ายเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งจะต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายอย่างรอบด้านและเป็นระบบ รวมทั้งเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นและการวิเคราะห์นั้นต่อประชาชน และนำมาประกอบการพิจารณาในกระบวนการตรากฎหมายทุกขั้นตอน โดยที่เมื่อกฎหมายมีผลใช้บังคับแล้ว รัฐต้องจัดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายทุกกรอบระยะเวลาที่กำหนด ด้วยการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

ข้อสังเกตจาก กตป.ด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

การนำเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) จำนวน 600 ล้านบาท เพื่อซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดฟุตบอลโลก กตป. เห็นว่าเป็นการพิจารณาโครงการฯ ตามกระบวนการของ กทปส. และ กสทช. ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และตรงตามวัตถุประสงค์ของกองทุนข้อ 1 แต่ประเด็นที่ กตป. เห็นว่าไม่ชัดเจน คือ “ดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างทั่วถึง ตลอดจนส่งเสริมชุมชนและสนับสนุนผู้ประกอบการบริการชุมชน” อย่างไรก็ตาม กตป. มีความเห็น 2 ประเด็นดังนี้

1. การนำเงินจำนวนมากมาใช้เพื่อซื้อลิขสิทธิ์ถ่ายทอดฟุตบอลโลก เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงเพียงชั่วคราว ไม่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์กองทุนข้อ 1 อย่างยั่งยืน

2. การแก้กฎ Must Carry Must Have ที่เหมาะสม อาจทำให้ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เงินกองทุนเพื่อการนี้อีกในอนาคต เนื่องจากมีเอกชนที่พร้อมลงทุนหลายราย

กตป. เสนอแนะให้ กสทช. กำหนด Time line ให้ชัดเจนเนื่องจากจะต้องมีการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดในกลางปี 2566 โดยกำหนดการแข่งขันกีฬาของรายการโทรทัศน์จำนวนทั้งสิ้น 7 ประเภท ที่เป็นรายการโทรทัศน์สำคัญ ที่ต้องให้บริการเผยแพร่เป็นการทั่วไป เป็นดังนี้

1. การแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ กีฬาซีเกมส์ (South-East Asian Games, SEA Games) (5 – 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2566)

2. การแข่งขันกีฬาสำหรับคนพิการอาเซียนพาราเกมส์ (ASEAN Para Games) (พ.ศ. 2566)

3. การแข่งขันกีฬาระหว่างประเทศในทวีปเอเชีย หรือเอเชียนเกมส์ (Asian Games) (23 กันยายน – 8 ตุลาคม พ.ศ. 2566)

4. การแข่งขันกีฬาสำหรับนักกีฬาคนพิการเอเชียนพาราเกมส์ (Asian Para Games) (22 – 28 ตุลาคม พ.ศ. 2566)

5. การแข่งขันกีฬาโอลิมปิก (Olympic Games) (26 กรกฎาคม – 11 สิงหาคม พ.ศ. 2567)

6. การแข่งขันกีฬาสำหรับคนพิการหลายประเภทจากทั่วโลก หรือกีฬาพาราลิมปิก (Paralympic Games) (28 สิงหาคม – 8 กันยายน พ.ศ. 2567)

7. การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) (พ.ศ. 2569)

ทั้งนี้ กฎที่จะประกาศใช้ใหม่ควรเสร็จทันการแข่งขันกีฬารายการแรกที่จะมาถึง หากทบทวนไม่ทัน ควรมีการกำหนดข้อกำหนดเฉพาะกาลมาใช้ชั่วคราว

นอกจากนี้ในการทบทวนกฎ Must Carry Must Have อาจมีการพิจารณารายการกีฬาอื่น ๆ ที่คนไทยต้องการชม เช่น รายการชิงแชมป์อาเซียน AFF Cup ซึ่งทีมชาติไทยลงแข่งขัน โดยอาจถ่ายทอดเฉพาะนัดที่มีทีมชาติไทยลงแข่ง เป็นต้น

สำหรับกรณีเมื่อ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2565 กสทช. ส่งหนังสือทำคำสั่งทางปกครองไปยังการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ให้ กกท. คืนเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขัน ฟุตบอลโลก 2022 (รอบสุดท้าย) วงเงิน 600 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยผิดนัดในอัตราร้อยละ 5 ต่อปี (หากมี) หลังจากมีปัญหาโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก IPTV จอดำ ต้องคืนภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้รับหนังสือแจ้งดังกล่าว หาก กกท. ไม่สามารถคืนเงินจำนวนดังกล่าวได้ ต้องเป็นเรื่องที่ต้องต่อสู้ในชั้นศาลปกครองต่อไป กตป. เห็นว่า กสทช. ดำเนินการได้เหมาะสม เนื่องจากมีเหตุอันควรสงสัยว่า กกท. ไม่สามารถปฏิบัติให้ถูกต้องตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเรื่องการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก ปี 2022 รอบสุดท้าย จนกระทั่งเมื่อ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ทรุษ ยอมปลดล๊อคจอดำ ‘ไอพีทีวี’ จนถึงนัดชิง อย่างไรก็ตาม กตป. เห็นว่าความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตาม MOU ได้บังเกิดแล้ว กสทช. ควรดำเนินการเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น แต่ยังไม่ปรากฏการดำเนินการในประเด็นนี้เพิ่มเติม

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การส่งเสริม ศักยภาพของการ ประกอบการใน กิจกรรมกระจายเสียง	1. ผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียง ต้องการใช้สิทธิให้ สำนักงาน กสทช. เยียวยาแก่ผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียง รวมถึงบุคลากรของ สถานี ภายหลังจากที่ต้องยุติการออกอากาศ หลังปี 2567	มีอำนาจหน้าที่ อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 โดย กำหนด นโยบาย หลักเกณฑ์และ วิธีการเกี่ยวกับ การกำกับดูแล กิจกรรมกระจาย	กำกับดูแลการ ปฏิบัติของ หน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้ เป็นไปตาม นโยบายของ คณะกรรมการ กสทช. และ เป็นไปตาม อำนาจหน้าที่ ของสำนักงาน กสทช. ตาม มาตรา 57 และ มาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช.	1. เปิดประมูลคลื่นความถี่วิทยุในระบบเอฟเอ็ม สำหรับการให้บริการกระจายเสียงแก่ประชาชนโดยมี ผู้ชนะการประมูลคลื่นความถี่ ในระบบเอฟเอ็ม (เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565) ผู้ชนะการประมูล คลื่นความถี่ จำนวน 9 ราย 2. การสนับสนุนผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ประเภทกิจการบริการชุมชนและบริการ สาธารณะ โดยได้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ประเภทกิจการ บริการชุมชน ที่ยื่นแบบคำขอรับการสนับสนุน 3. การส่งเสริมผู้ประกอบการ สำนักงาน กสทช. โดยได้จัดการอบรมการให้ความรู้กฎเกณฑ์ทางด้าน เทคนิคสำหรับสถานีวิทยุกระจายเสียง เพื่อให้ได้มีความรู้ ความเข้าใจในประกาศ หลักเกณฑ์ ที่ เกี่ยวข้องกับเทคนิค และความรู้ทางด้านเทคนิคที่จำเป็น 4. พิจารณาปรับปรุงประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ซึ่งปี 2567 วิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิตอล (DAB+) จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเพื่อรองรับการยุติการออกอากาศ 5. การตรวจวัดการแพร่แปลกล้อมของสถานีโดยสำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ทส.) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบ SDR (Software Defined Radio) มา ใช้ในการตรวจสอบการรบกวนการใช้ระบบส่งสัญญาณข้อมูลวิทยุ (Radio Data System: RDS) ใช้ เพื่อเป็นการระบุตัวตนและตรวจสอบสถานีวิทยุกระจายเสียงและเป็นหนึ่งในเงื่อนไขการอนุญาตตาม แผนความถี่กิจการวิทยุกระจายเสียงที่ผู้รับใบอนุญาตจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
		เสียง กิจการ โทรทัศน์ และ กิจการ โทรคมนาคมให้ เลขานุการ กสทช. และ สำนักงาน กสทช.นำไป ปฏิบัติ	พ.ศ. 2553 และที่แก้ไข เพิ่มเติมและ เป็น ผู้บังคับบัญชา ของพนักงาน และลูกจ้างของ สำนักงาน กสทช.	6. การวัดค่าเรตติ้งวิทยุ สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการ 2 โครงการ คือ โครงการสำรวจ พฤติกรรมและวิเคราะห์ข้อมูลความนิยมของผู้ฟังวิทยุ โดยให้เอกชนที่มีความเชี่ยวชาญการสำรวจเข้ามาดำเนินการ และโครงการวิจัยและพัฒนาระบบสำรวจความนิยมการรับฟังวิทยุเพื่อวิจัยและพัฒนา ระบบการวัดเรตติ้ง 7. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ ประโยชน์ไม่คุ้มค่า หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญ ว่าผู้ขอรับการเยียวยา จะต้องเป็นผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ และการเรียกคืนคลื่นความถี่จะต้องเป็นการเรียกคืนก่อนที่ ใบอนุญาตจะสิ้นอายุ 8. การจัดประชุมหารือเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการยกระดับกิจการกระจายเสียงไทย เพื่อก้าวสู่มาตรฐานสากลเพื่อสร้างสรรค์สังคมและเศรษฐกิจที่ยั่งยืน 9. จัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการ (พ.ร.บ.ประกอบ 2551 ม. 34) และการกำหนดช่วงเวลาการออกอากาศของรายการบางประเภท 10. จัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิต รายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชนฯ

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

ผู้ประกอบการได้รับส่งเสริมศักยภาพของการประกอบการในกิจการกระจายเสียง ทำให้ประชาชนประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมการพัฒนาผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียงไปสู่ระบบดิจิทัลด้วยการให้ความรู้และการให้ทุนในการพัฒนาการดำเนินงาน เช่น การสนับสนุนเงินทุนผ่านกองทุน กทปส. ให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และการสนับสนุนด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถ ศักยภาพให้กับผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น การบริหารจัดการองค์กร การบริหารเงินทุน การผลิตรายการ การนำเสนอเนื้อหา การพัฒนารูปแบบรายการ การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ฟัง ความรู้ด้านกฎหมาย เป็นต้น
2. การจัดทำเรตติ้งสถานีวิทยุ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการพัฒนาการให้บริการ
3. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง มีข้อมูลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อหาแนวทางในการเสนอวิธีการที่เหมาะสมในหาข้อตกลงร่วมกันอย่างสร้างสรรค์
4. กำหนดตัวชี้วัดหรือเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินสถานีวิทยุกระจายเสียงประเภทบริการสาธารณะต้นแบบที่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์กับบริบทประเทศไทย
5. ส่งเสริมการผลิตรายการ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการผลิต การนำเสนอเนื้อหาที่หลากหลาย แฝงมุมด้วยการผลักดันให้ผู้ฟังและหน่วยงานอื่น ๆ ได้เข้ามีส่วนร่วม (Participation) ในการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่จะนำไปสู่การพัฒนาสถานีวิทยุฯ
6. ต้องควบคุมกำกับดูแลไม่ให้ผู้ประกอบการวิทยุชุมชนเสนอข่าวในเรื่องที่กระทบต่อความมั่นคง เช่น การเสนอข่าวลือล้าสลับบ้านฯ เป็นต้น
7. จากปัญหาวิทยุชุมชนที่ผ่านมา คือ ความเป็นมาตรฐานของอุปกรณ์ส่งสัญญาณ ไม่ได้มาตรฐาน กำลังการแพร่กระจายเสียง ไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของ กสทช. ในการจัดระเบียบและกำหนดมาตรฐานของวิทยุชุมชน สถานีใดที่ต้องการดำเนินการกระจายเสียงในแบบวิทยุชุมชนจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และระเบียบของ กสทช. โดยเคร่งครัดโดยทำหนังสือยินยอมและรับบทลงโทษหากละเมิดกฎ
8. ปัญหาที่ผู้ประกอบการร้องเรียนว่าไม่สามารถที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมในการใช้ความถี่ได้ สมควรแก้ไขโดยการใช้กองทุนแบบมีเงื่อนไขหรือการแบ่งชำระแบบมีเงื่อนไข มิฉะนั้นจะไม่อนุญาตให้ดำเนินการต่อไป
9. การกำหนดเงื่อนไขการบริการสาธารณะโดยภาครัฐให้เป็นสถานีเตือนภัยของรัฐในพื้นที่ เพื่อแจ้งเตือน ภาวะวิกฤตต่าง ๆ จากส่วนกลาง เช่น สภาพอากาศ อุทกภัย วาตภัย และแจ้งเตือนตามที่ส่วนกลางแจ้งเข้ามา

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การปรับปรุงประสิทธิภาพของสัญญาณโทรทัศน์	สัญญาณโทรทัศน์ ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสัญญาณไม่เสถียร	มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้มีความเสมอภาคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามมาตรา 27 พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 โดยกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ มาตรการให้เลขานุการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการนำไปปฏิบัติ	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	1. การทดสอบการส่งสัญญาณโทรทัศน์ด้วยเทคโนโลยี 4K 2. การปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้สอดคล้องกับนิเวศน์อุตสาหกรรม 3. สำรวจข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินรวมถึงศึกษาวิเคราะห์ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสื่อสัญญาณโทรทัศน์ในพื้นที่เป้าหมาย

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

ประชาชนได้สิทธิในการเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป แต่ยังมีปัญหาประชาชนตามแนวชายขอบหรือถิ่นทุรกันดารไม่สามารถรับสัญญาณโทรทัศน์ได้ชัดเจนหรือรับไม่ได้เลย ในปัจจุบันประเทศไทยเริ่มใช้ระบบทีวีดิจิทัลเป็นการถาวรแล้ว การรับสัญญาณโทรทัศน์ สามารถรับสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลได้สองวิธี คือ เครื่องรับแบบใหม่ที่มีระบบจูนรับสัญญาณดิจิทัลในตัว และเครื่องรับแบบโบราณที่ไม่มีระบบจูนรับสัญญาณดิจิทัลแต่ต้องใช้กล่องดิจิทัลมาแปลงสัญญาณแล้วส่งเข้าทีวี

ส่วนของภาคเอกชนในอดีตการลงทุนต้องคิดถึงการลงทุนและผลกำไรหรือผลประโยชน์ที่จะกลับคืนมา จึงทำให้การตั้งสถานีส่งสัญญาณโทรทัศน์เป็นงบลงทุนประการหนึ่ง หากไม่ได้ผลกำไรจากการโฆษณาเข้ามาก็จะไม่ลงทุนในพื้นที่ที่มีประชากรไม่หนาแน่น ไม่สามารถชี้แจงกับผู้ต้องการที่จะโฆษณาถึงจำนวนประชากรที่จะรับโฆษณาได้ แต่ในปัจจุบันการส่งสัญญาณทีวีดิจิทัล เป็นการส่งร่วมกันโดยมีส่วนของผู้ผลิตรายการในส่วนกลาง ส่งไปยังระบบสัญญาณกระจายโทรทัศน์ดิจิทัลร่วมไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทว่ายังไม่ครอบคลุมในพื้นที่ห่างไกลหรือชายแดนชายขอบ เนื่องจากต้องคำนึงเรื่องการลงทุนและผลประโยชน์เช่นเดียวกัน จึงเป็นหน้าที่ของภาครัฐในการที่จะส่งสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัลซึ่งเป็นพื้นฐานในปัจจุบันไปสู่ประชาชนตามชายขอบและตามแนวชายแดนที่มีประชากรไม่หนาแน่น เพื่อให้ได้รับสิทธิในการรับรู้ข่าวสารเท่าเทียมกับผู้อาศัยอยู่ในส่วนกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. การออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี 4K เพื่อรองรับการให้บริการเชิงพาณิชย์ในอนาคต ควรมีการคำนึงถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาต SD (Standard Definition – ความคมชัดมาตรฐาน) และ HD (High Definition – ความคมชัดสูง) [SD ความละเอียดอยู่ที่ 720 x 480p, HD ความละเอียดอยู่ที่ 1,280 x 720p, Full HD ความละเอียดอยู่ที่ 1,920 x 1,080p] นอกจากนี้ควรมีการประเมินว่า ต้องมีจำนวนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์แบบ 4k เท่าใด จึงจะมีความคุ้มค่าต่อการลงทุนเชิงพาณิชย์และอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบยังมีราคาแพง ซึ่งประชาชนบางกลุ่มบางคนยังไม่ต้องการใช้ในปัจจุบัน ไม่เหมือนดิจิทัลทีวีที่ค่าอุปกรณ์รับสัญญาณราคาไม่แพงและหาซื้อได้ง่าย
2. การทำงานเชิงรุกในการสำรวจพื้นที่ที่มีปัญหาในการรับสัญญาณโทรทัศน์โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล
3. การเพิ่มสถานีย่อยเพื่อประสิทธิภาพในการส่งสัญญาณที่มีความจำเป็นในบางพื้นที่ เช่น ภาคนี้อที่มีภูเขาจำนวนมาก และเพิ่มกำลังในการส่งสัญญาณ โดยจัดทำแผนรายปีงบประมาณตามความเร่งด่วนและเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนทุกพื้นที่สามารถรับข่าวสารทางโทรทัศน์ได้ทั่วถึง

4. ศึกษาแนวทาง/หลักเกณฑ์ในการส่งเสริมให้เกิดการออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยเทคโนโลยี 4K เพื่อรองรับการให้บริการเชิงพาณิชย์ในอนาคต เช่น การออกใบอนุญาต และการจัดทำหรือปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5. ประชาชนที่อยู่รอบนอกเป็นผู้มีรายได้น้อย ไม่สามารถที่จะจัดหาอุปกรณ์มือถือ ในการทดแทนดูรายการทีวีผ่านมือถือได้ ควรพิจารณาให้อุปกรณ์ทีวีดาวเทียมในราคาต่ำพิเศษ ให้สิทธิแก่ประชาชนที่อาศัยตามชายแดนและชายขอบตามสมควรให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การเข้าถึงสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การส่งเสริมผู้ พิการในการรับชม รายการโทรทัศน์ ได้อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง	ผู้พิการขาดโอกาสในการ รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง เช่น รายการบันเทิง กีฬา และวาไรตี้ เนื่องจาก 1. ผู้พิการทางการได้ยิน ไม่สามารถชมรายการ โทรทัศน์ได้ เนื่องจากจอ ล่ำมเล็กมากทำให้ปวดตา และการจัดแสงไฟหรือการ จัดฉากหลังต้องเข้าใจ ข้อจำกัดของผู้พิการ และ ถูกข้อความโฆษณาบดบัง 2. การจัดช่วงเวลาลำม สำหรับผู้พิการทางการได้ ยินของแต่ละสถานี เป็น ช่วงเวลาสำหรับผู้พิการทางการ	มีอำนาจหน้าที่ใน การคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของ ประชาชน ให้มี ความเสมอภาคใน การเข้าถึงและใช้ ประโยชน์คลื่น ความถี่ที่ใช้ใน กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม ตาม มาตรา 27 พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับ	กำกับดูแลการ ปฏิบัติของหน่วย ต่าง ๆ ใน สำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตาม นโยบายของ คณะกรรมการ กสทช. และ เป็นไปตาม อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่	ผู้พิการทางการมองเห็นได้รับ สนับสนุนงบประมาณจาก กสทช. ผ่านทางสมาคมผู้พิการ ระดับชาติ ได้แก่ สมาคมคนหู หนวกแห่งประเทศไทย สมาคม คนตาบอดแห่งประเทศไทย ให้มี การอบรม เรื่อง การใช้ Smart Phone เบื้องต้นสำหรับผู้พิการ ทางการมองเห็น โครงการนี้ อบรมให้ผู้พิการทางการมองเห็น ทั่วประเทศประมาณ 4,800 คน มีการซื้อโทรศัพท์ Smart Phone เพื่อใช้เป็นอุปกรณ์การ สอน การอบรมประกอบด้วย ระยะที่ 1 ได้อบรมไปเรียบร้อยแล้ว เหลือระยะที่ 2 ระยะที่ 3	ผู้พิการต้องได้รับสิทธิ ในการรับบริการด้าน การสื่อสารขั้นพื้นฐาน และด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสารที่จำเป็นต่อ การดำรงชีวิตอย่าง ต่อเนื่อง ในปัจจุบันมี การจัดทำแอปพลิเคชัน หรือการ สนับสนุนรายการ โทรทัศน์ผู้พิการ ทางการมองเห็น ซึ่ง จากการรับทราบ ปัญหาของประชาชน ในการจัดประชุมกลุ่ม	1. การจัดทำแอปพลิเคชันหรือ เพจเฉพาะให้เป็นช่องทางของ ผู้พิการทางการได้ยินและผู้ พิการทางการมองเห็น เช่น YouTube โดยเฉพาะที่เป็น ข่าวสารสำคัญ ซึ่งผู้พิการจะได้ สามารถรับรู้ข่าวสารและชม รายการโทรทัศน์ได้โดย กระจายไปตามเครือข่าย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทุก พื้นที่ในประเทศไทยและ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้พิการใช้ บริการ 2. สนับสนุนการเข้าถึงรายการ โทรทัศน์ ผู้พิการทางการ มองเห็นต้องการบริการที่

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
	ไต่ถาม ไม่ต้องการดูรายการโทรทัศน์ เช่น เวลา 03.00 – 04.00 น.	ที่ 3 พ.ศ. 2562 โดยกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์มาตรการให้เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในนำไปปฏิบัติ	แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	และระยะที่ 4 ทำให้ผู้พิการทางการมองเห็นได้เรียนรู้การใช้แอปพลิเคชันและการโพสต์ข้อความทาง Facebook และ Line ผ่านอุปกรณ์ Smart Phone เพิ่มมากขึ้น	ที่ กรุงเทพฯ พบว่ารายการในช่วงกลางวันมีเรตติ้งสูง ดังนั้นการที่สถานีโทรทัศน์ต้องจัดทำรายการตามระเบียบปฏิบัติ จึงมีรายการเพื่อผู้พิการ ที่อากาศตอน 01.00-05.00 ที่ผู้พิการส่วนใหญ่ต้องพักผ่อนจึงไม่สามารถรับชมรายการได้	เรียกว่า “เสียงบรรยายแทนภาพ” ให้มากขึ้น และส่งเสริมให้ช่องโทรทัศน์ออกอากาศรายการเพื่อผู้พิการในช่วงกลางวันแทนที่จะออกอากาศตอน 01.00 – 05.00 น. ที่ไม่มีผู้พิการรับชมรายการ 3. ส่งเสริมระบบสายด่วน 1414 สายด่วนข่าวสารความรู้ที่จะมีการดำเนินการล่ามภาษามือในอนาคต

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การกำกับดูแลโฆษณาเกินจริงในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์	1. โฆษณาเกินจริงในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เช่น ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมต่าง ๆ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นการโฆษณาคุณประโยชน์หรือสรรพคุณของอาหารอันเป็นเท็จ และเป็นโฆษณาที่ไม่ได้รับอนุญาต 2. โฆษณาแฝง ในรายการโทรทัศน์ 3. โฆษณาเกินเวลาที่กำหนด	มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มิให้ถูกเอาเปรียบตาม มาตรา 31 ของ พ.ร.บ. กสทช. 2553 โดยกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์มาตรการให้	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	1. ได้จัดทำระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุ และโทรทัศน์ระดับภูมิภาค แล้วเสร็จ ส่งผลให้ปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาคด้วยระบบ Intensive watch บันทึกการโฆษณา ที่สามารถตรวจสอบได้ 24 ชั่วโมง 2. การใช้โปรแกรม FM record system ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำโปรแกรมตรวจสอบและถอดเทปรายการโดยจะมีการแจ้งเตือน เมื่อพบการกระทำความผิด 3. การรายงานผลการดำเนินการประจำเดือน อาทิ รายงานการปรับปรุงฐานข้อมูลโฆษณา รายงานการเผยแพร่เนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ และรายงานการออกอากาศเกินเวลาตามกฎหมายกำหนด เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลรายงานการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ผิดกฎหมายฯ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. จัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงเป็นประจำทุกปี 5. จัดการเรื่องร้องเรียน ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 6. ส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อโดยการพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อร่วมกับภาคีเครือข่ายนักวิชาการพัฒนาหลักสูตรรู้เท่าทันสื่อ ทั้งในระบบการศึกษา และการ

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
		เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นำไปปฏิบัติ		เรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน (คนทันสมัย) ด้วยการจัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกจากทั่วประเทศ และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอนิเมชัน ฯลฯ และการจัดให้มีช่องทางเผยแพร่ อาทิ เว็บไซต์ สำหรับผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ การจัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ (ผ่านกระบวนการให้ทุน กทปส.) ด้านการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ (กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มทำงานด้านสุขภาพ กลุ่มครู/อาจารย์ กลุ่มนักวิชาการ ฯลฯ) 7. เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาคการนั้น International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 4 ระดับ ดังนี้ 1. การให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านกิจกรรมในพื้นที่ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมา ในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
				2. การรับฟังความคิดเห็น ร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจ 3. การร่วมปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือร่วมเสนอแนะ ทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ 4. ความร่วมมือ ร่วมตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 8. สำนักงาน กสทช. มีคำสั่งเตือนทางปกครอง ให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยยุติการออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์ หากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม คำสั่งดังกล่าว กสทช. จะดำเนินการปรับทางปกครอง

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

ประเด็นนี้ส่งผลกระทบต่อสิทธิในการที่จะไม่ถูกเอาเปรียบของประชาชน ตาม พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มิให้ถูกเอาเปรียบตามมาตรา 31 ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ต้องไม่ดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ เพื่อเอาเปรียบผู้บริโภคโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมต่าง ๆ การโฆษณาคุณประโยชน์หรือสรรพคุณของอาหารอันเป็นเท็จ

ข้อเสนอแนะ

ในประเด็นของโฆษณาเกินจริง

1. หน่วยงานของรัฐ เช่น ตำรวจไซเบอร์ เป็นต้น และทุกภาคส่วน เช่น ผู้ให้บริการโทรศัพท์ ต้องดำเนินการอย่างจริงจังในเรื่องนี้โดยใช้กฎหมายกับผู้กระทำความผิด
2. กลไกการดำเนินการแบบการกำกับดูแลร่วมในระยะสั้นและพัฒนาสู่การกำกับดูแลตนเองของนักวิชาชีพ

การจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลโดยนักวิชาชีพ เช่น ในรูปแบบของสภาวิชาชีพ โดยมีสำนักงาน กสทช. สคบ. และ อย. เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินการ พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณตั้งต้นในการดำเนินการ และผลักดันให้เกิดการรวมกลุ่มบริษัทผู้ผลิตรายการวิทยุและโทรทัศน์และผู้ผลิตโฆษณาต่าง ๆ ตลอดจนบริษัทเจ้าของสินค้าหรือบริการเข้ามาเป็นสมาชิก ส่งเสริมการวิจัยและการศึกษาเพื่อการกำหนดแนวปฏิบัติการโฆษณาเกินจริงและโฆษณาแฝงในรายการวิทยุและโทรทัศน์ และการมีกลไกรับเรื่องร้องเรียนและการตัดสินกรณีพิพาทที่ผู้บริโภคได้แจ้งเข้ามา ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. สคบ. และ อย. สามารถร่วมตรวจสอบการโฆษณาเกินจริงและโฆษณาแฝงในส่วนของการโฆษณาเกินจริงและโฆษณาแฝงที่ขัดต่อกฎหมายหรือส่งเรื่องที่เป็นการพิจารณาความเหมาะสมของรูปแบบการสร้างสรรค์รายการให้แก่องค์กรกำกับดูแลโดยนักวิชาชีพ ในมิติของการลงโทษ องค์กรกำกับดูแลของนักวิชาชีพมีหน้าที่ในการตักเตือนสมาชิกที่ไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ได้กำหนดขึ้น หากสมาชิกไม่ปฏิบัติตาม อาจกำหนดให้มีโทษปรับทางแพ่ง ซึ่งองค์กรกำกับดูแลโดยนักวิชาชีพจะพิจารณาส่งเรื่องเพื่อหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจปรับได้ดำเนินการต่อไป

3. เพิ่มมาตรการกำกับดูแลเนื้อหาโฆษณาในกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติมจากที่มามีความร่วมมือในปัจจุบัน ได้แก่ กรมวิชาการเกษตร สำนักงานพระพุทธศาสนา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนองค์กรเอกชนอื่น ๆ เช่น สมาคมโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (ประเทศไทย) สมาคมโทรทัศน์ดาวเทียม (ประเทศไทย) สมาคมเคเบิลทีวีแห่งประเทศไทย สมาพันธ์สมาคมวิชาชีพวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ สมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย สมาคมทีวีโฮมช้อปปิ้ง เป็นต้น

เพื่อให้สามารถขึ้นบัญชีของเนื้อหา การโฆษณา/ การให้บริการ และอื่น ๆ ที่อนุญาตให้มีโฆษณา และกำหนดมาตรฐานของเนื้อหาสำหรับ การโฆษณา/การให้บริการและอื่น ๆ ที่สามารถอนุญาตให้สามารถ ใช้เพื่อประกอบการโฆษณาได้

ในประเด็นของโฆษณาแฝง

จากรายงานวิจัยเรื่องแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. (2564) ได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของ กสทช. ไว้ดังนี้

1. สำนักงาน กสทช. ควรจัดทำกฎระเบียบที่ปรับปรุงใหม่สำหรับการกำกับดูแลการอ้างถึงสินค้า บริการ หรือเครื่องหมายการค้าในเชิงพาณิชย์ในรายการโทรทัศน์ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการกำกับดูแลการโฆษณาแฝงฉบับสมบูรณ์ และประกาศใช้อย่างเป็นทางการ โดยอาจอาศัยอำนาจตามประกาศคณะกรรมการ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกล่าวคือ ห้ามมิให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะที่เป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งอาจสามารถนำมาขยายความเพิ่มให้ชัดเจนเป็นแนวทางหรือข้อห้ามในการโฆษณาแฝง

2. การส่งเสริมให้มีการแสดงสัญลักษณ์หรือข้อความการมีโฆษณาแฝงในรายการโทรทัศน์ เช่น การระบุสัญลักษณ์ด้วยการเขียนข้อความคำเตือน “รายการนี้มีการโฆษณาแฝงปรากฏในเนื้อหา รายการ” ดังที่ต่างประเทศ ได้ดำเนินการ เช่น รายการโทรทัศน์ที่ออกอากาศในสหราชอาณาจักรมีการระบุสัญลักษณ์สากล (Universal Logo) ที่ทุกรายการที่มีโฆษณาแฝงต้องใช้แสดงโดยห้ามปรับเปลี่ยนแก้ไขใด ๆ เพื่อย้ำเตือนให้ผู้ชมรับรู้หารายการนั้นมีโฆษณาแฝง เป็นต้น

3. การโฆษณาแฝง ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะภาพ เสียง หรือ ข้อความ เช่น การทำป้ายโลโก้ที่วางในตำแหน่งพิเศษ มีขนาดใหญ่หรืออยู่ในจุดที่เห็นได้เด่นชัด การพูดถึงชื่อตราสินค้า การจับภาพตราสินค้าให้เป็นจุดสนใจของผู้ชมการมอบผลิตภัณฑ์ของตราสินค้าเป็นของรางวัลให้แก่ผู้ชนะการแข่งขัน ให้นับเป็นเวลาโฆษณา โดยสามารถโฆษณาได้ไม่เกินชั่วโมงละ 12.30 นาที รวมแล้วเฉลี่ยทั้งวันต้องไม่เกินชั่วโมงละ 10 นาที ตามมาตรา 23 แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551

4. การจัดสรรงบประมาณให้แก่ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ โดยเฉพาะรายการโทรทัศน์สำหรับเด็ก ที่ควรได้รับการสนับสนุนการผลิตรายการในด้านงบประมาณในการผลิตสื่อจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตามความเหมาะสมต่อไป

ประเด็น สำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหา ต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การส่งเสริม เนื้อหา รายการ โทรทัศน์ที่ เกิดประโยชน์ ในการให้ ความรู้แก่ ประชาชน โดยเฉพาะ เด็ก และ เยาวชน	1. เนื้อหารายการ โทรทัศน์ไม่เกิด ประโยชน์ในการให้ ความรู้แก่ประชาชน เท่าที่ควร โดยเฉพาะรายการ วาไรตี้และละครทีวี ที่ไม่มีความ สร้างสรรค์ รายการ โทรทัศน์มีการขึ้นนำ ความคิดของผู้ชม มากเกินไปและพูด เกินจริง รายการ ข่าวนำเสนอยึดเยื้อ บิดเบือน และไม่เป็น กลาง ภาพ อาชญากรรมในข่าว	มีอำนาจหน้าที่ตาม มาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรร คลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของ ประชาชน โดยการ กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ มาตรการ ให้เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการ ประกอบกิจการ กระจายเสียงและ	กำกับดูแลการ ปฏิบัติของ หน่วยต่าง ๆ ใน สำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตาม นโยบายของ คณะกรรมการ กสทช. และ เป็นไปตาม อำนาจหน้าที่ ของสำนักงาน กสทช. ตาม มาตรา 57 และ มาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553	1. จัดการประชุมหารือ เรื่อง “การนำเสนอข่าวภายใต้มาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพและประโยชน์ สาธารณะ” การประชุมครั้งนี้ได้เชิญกองบรรณาธิการข่าวจากช่องรายการทีวีดิจิทัลทุกช่อง และ ผู้แทนจากองค์กรวิชาชีพสื่อ มีประเด็นสำคัญ คือ การเรียนรู้ด้านวิชาชีพและจริยธรรมสื่อภายใน องค์กรสื่อ บทบาทขององค์กรวิชาชีพสื่อกับการกำกับดูแลกันเอง การส่งเสริมและพัฒนานักวิชาชีพสื่อ คลายสื่อเครดิตดังปริมาณไปสู่คุณภาพ สร้างกลไกกำกับและเสริมแรงสื่อ เสนอจัดตั้งคณะทำงานส่งเสริม รายการข่าวให้มีคุณภาพ 2. จัดการอบรม "การสร้างเนื้อหารายการเพื่อสื่อหลากหลายช่องทาง" ให้แก่ผู้ประกอบการ โทรทัศน์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการสร้างสรรค์เนื้อหารายการที่มีคุณภาพและน่าสนใจไป ยังสื่อแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้สามารถปรับตัวได้เมื่อภูมิทัศน์สื่อและพฤติกรรมผู้บริโภคสื่อได้ เปลี่ยนแปลงไป 3. ดำเนินการตรวจสอบเนื้อหารายการที่ออกอากาศผิดกฎหมาย และดำเนินการตามมติของ คณะกรรมการ กสทช. 4. ดำเนินโครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับ ภูมิภาค ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ส่งผลให้ปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมาย จากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค จำนวน 1 ระบบ 5. ส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อโดยการพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อร่วมกับภาศึเครือข่ายนักวิชาการ พัฒนาหลักสูตรรู้เท่าทันสื่อ ทั้งในระบบการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังมีการ

ประเด็น สำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหา ต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
	มีความรุนแรง นำเสนอภาพเดิม ๆ ซ้ำไปซ้ำมา 2. รายการโทรทัศน์ สำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว มี จำนวนน้อยเกินไป	กิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 มาตรา 37 ใน การห้ามออกอากาศ รายการที่มีเนื้อหาไม่ เหมาะสม โดย กำหนดให้มีเนื้อหา รายการเหมาะสมและ สร้างสรรค์สังคม รายการสำหรับเด็กให้ ออกอากาศใน ช่วงเวลาที่เหมาะสม สำหรับกลุ่มเป้าหมาย ในรายการวิทยุและ รายการโทรทัศน์	และที่แก้ไข เพิ่มเติมและ เป็น ผู้บังคับบัญชา ของพนักงาน และลูกจ้างของ สำนักงาน กสทช.	จัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน ด้วยการ จัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้นักเรียน นิสิต นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกจากทั่วประเทศ และส่งเสริมการรู้เท่าทัน สื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอนิเมชัน ฯลฯ และการจัดให้มีช่องทาง เผยแพร่ อาทิ เว็บไซต์สำหรับผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ การจัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทัน สื่อ ส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ (กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มคนพิการ กลุ่ม ผู้นำชุมชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มทำงานด้านสุขภาพ กลุ่มครู/อาจารย์ กลุ่ม นักวิชาการ ฯลฯ) 6. การปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการด้านเนื้อหารายการ การส่งเสริมการกำกับดูแล กันเองและการพัฒนาองค์กรวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และการพัฒนา องค์กรวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 7. จัดทำโครงการความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธี และรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ 8. ดำเนินการบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญ ของประเทศไทยและการรายงานการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ 2022 ในประเทศไทย

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

ประเด็นนี้ส่งผลกระทบต่อสิทธิในการการรู้เท่าทันและได้รับประโยชน์จากสื่อที่ควรมีรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคม หรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน และกำหนดระดับความเหมาะสมของรายการออกเป็นหลายระดับเพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน

เด็กและเยาวชนในปัจจุบันเสพสื่อตามความต้องการผ่านโทรศัพท์มือถือ แต่เด็กในวัยอนุบาลยังคงเสพสื่อจากรายการโทรทัศน์ การควบคุมรายการที่ออกทางโทรทัศน์หรือสื่อโซเชียลมีเดียเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เด็กเติบโตขึ้นมาเป็นเยาวชนที่ดีของชาติเป็นประชาชนที่มีคุณภาพเป็นการปลูกฝังความคิดที่ดีตั้งแต่เป็นเยาวชน

จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลใน 5 ภาคจากประชาชน พบว่า เนื้อหารายการมีการนำเสนอข่าวเกินจริง มีข่าวเท็จ และเนื้อหารุนแรง ผู้สื่อข่าวมีประเด็นชี้นำไปในทางที่ล่อแหลม เช่น ข่าวเด็กถูกรักรำ รำเร่า มีการเสนอข่าวอาชญากรรมเหมือนจริงอย่างละคร มีการนำเสนอข่าวรูปแบบการเล่าข่าวเทคนิค Immersive ใช้น้ำเสียงเร้าอารมณ์ ใช้ภาพจำลองเหตุการณ์ที่ล่อแหลมต่อการส่งเสริมความรุนแรง นำเสนอข่าวซ้ำซาก ไม่เป็นกลาง การนำเสนอข่าวมักเสนอในแนวทางที่เป็นกระแสในสังคมมากกว่าให้ความเป็นจริงให้ประชาชนได้รับรู้ รายการโทรทัศน์นำเสนอเรื่องหวายมากจนเกินไป เข้าข่ายสนับสนุนการพนัน พิธีกรรายการทีวีมีการใช้คำหยาบไม่เหมาะสม การแต่งตัวของผู้รายงานข่าวไม่เหมาะสม และรายการโทรทัศน์นั้นมีการจัดผังรายการในปัจจุบันนั้นมีรายการของเด็กและเยาวชนน้อย และช่วงเวลาการออกอากาศไม่ตรงตามที่ได้เด็กและเยาวชนดูโทรทัศน์ และรายการ ท มีคุณภาพเนื้อหา รายการที่ไม่เหมาะสมสำหรับเด็ก

ระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน มีความเพียงพอและเหมาะสม แต่ยังมีได้นำมาใช้ในการกำกับดูแล แก่ไขหรือกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้สื่อข่าว พิธีกร หรือผู้ดำเนินรายการ ที่ไม่ได้ปฏิบัติตามจริยธรรมที่กำหนดไว้ การตรวจสอบรายการที่ออกอากาศ ที่ต้องดำเนินไปอย่างจริงจังต่อเนื่องเนื่องจากสำนักงาน กสทช. ไม่สามารถจะกำกับให้เด็กดูรายการพร้อมผู้ปกครองเพื่อชี้แนะได้ แต่สำนักงาน กสทช. สามารถที่จะกำกับรายการให้มีความเหมาะสม ชี้นะเด็กในทางที่ดี แม้ไม่มีผู้ปกครองอยู่ด้วย เด็กยังได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากรายการที่เป็นประโยชน์ได้สาระด้านคุณธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากรายงานวิจัยเรื่องงานวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพเนื้อหารายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. (2564) ได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของ กสทช. ไว้ดังนี้

1. ควรจัดการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ และการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งในรูปแบบของการอบรม สัมมนา อย่างต่อเนื่องกระจายไปตามส่วนภูมิภาคให้ทั่วถึงทั้งในพื้นที่ในเมืองและนอกเมือง

2. กำหนดจริยธรรมการรายงานข่าวที่ต้องรายงานความจริง อย่างเป็นกลาง รายการข่าว ต้องมีการแบ่งแยกออกจากรายการแสดงทัศนคติ/ความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Opinion Program) ซึ่งเป็นรายการที่มีการนำเสนอ มุมมอง ทัศนคติ และข้อคิดเห็นของผู้ดำเนินรายการ การนำเสนอความคิดเห็น ให้อยู่ภายใต้กรอบบรรทัดฐานของจริยธรรมวิชาชีพสื่อมวลชน

3. ให้ความสำคัญกับเด็กและเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญของประเทศ ในการที่จะควบคุมดูแลให้ผู้ประกอบการโทรทัศน์มีรายการสำหรับเด็กและเยาวชนที่เป็นประโยชน์เสริมสร้างพัฒนาการและประโยชน์ของผู้ชมเป็นหลัก หากเนื้อหาที่นำเสนอในรายการ มีประเด็นที่อาจล่อแหลม หรือเสี่ยงต่อความปลอดภัยทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และศักดิ์ศรี ของเด็กและเยาวชน ผู้ผลิตควรพิจารณาจัดความเหมาะสมของรายการนั้น ในระดับ น13 น18 หรือ ฉ เพื่อให้ผู้ชม และเสนอแนะให้ผู้ปกครองระมัดระวัง ต้องให้คำแนะนำและไม่ปล่อยให้เด็กและเยาวชนรับชมรายการตามลำพัง เช่น การกำกับดูแลรายการที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเพศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบรายการประเภทวาไรตี้ ที่มีการแสดงออกถึงท่าทางการเต้นของนักแสดงที่ไม่เหมาะสมส่งผลกระทบต่อ การเรียนรู้และพฤติกรรม การเลียนแบบของเด็กที่ไม่เหมาะสม การใช้ภาษาที่หยาบคาย ก้าวร้าว เพราะหากเด็กรับชมรายการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เด็กซึมซับและมองว่าสิ่งต่าง ๆ ที่สื่อนำเสนอเป็นเรื่องปกติ ไม่ใช่เรื่องที่ไม่เหมาะสม จนนำไปสู่พฤติกรรม การเลียนแบบที่ไม่ถูกต้อง

4. ส่งเสริมรายการเพื่อเยาวชน ซึ่งเป็นรากเหง้าของประชากรในอนาคต ให้ได้รับชมรายการที่มีคุณภาพและในช่วงเวลาที่เหมาะสม ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ การกำกับดูแลด้านช่วงเวลาในการออกอากาศ กสทช. ควรกำหนดให้ทุกสถานีมีการนำเสนอรายการประเภทเด็ก เยาวชน และครอบครัว ในทุก ๆ ช่วงเวลาของแต่ละวัน โดยอาจกำหนดเป็นช่วงเวลาเย็นหลังเด็กเลิกเรียน ระหว่าง 16.00 ถึง 18.00 น. หรือช่วงเช้าในวันเสาร์ อาทิตย์ เวลา 7.00 ถึง 9.00 น.

5. การกำกับดูแลด้านจำนวนรายการสำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว รายการสำหรับเด็ก (อายุไม่เกิน 15 ปี บริบูรณ์) และรายการสำหรับเยาวชน (อายุไม่เกิน 18 ปี บริบูรณ์) มีจำนวนน้อยเกินไป ควรทุกสถานีควรร่วมมือกันในการนำเสนอรายการเด็ก เยาวชน และครอบครัวอย่างน้อย 2-3 ชั่วโมง ในแต่ละวัน

6. บูรณาการการทำงานร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการกำกับดูแลเนื้อหา รายการเด็ก เยาวชน และครอบครัวที่มีการเผยแพร่ผ่านทางระบบออนไลน์ เพราะในปัจจุบัน เด็กไม่ได้รับชมรายการผ่านทางสื่อโทรทัศน์เพียงอย่างเดียว

7. ส่งเสริมงบประมาณให้หน่วยงานจัดสรรทุนสนับสนุนการผลิตสื่อเด็ก เยาวชน และครอบครัว เช่น กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยให้รายการมีปริมาณและคุณภาพมากยิ่งขึ้น หรือให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

8. กำหนดมาตรการการการกำกับดูแล หรือบทลงโทษผู้ประกอบการสื่อที่นำเสนอเนื้อหา รายการเด็ก ๆ ที่ไม่เหมาะสมอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาที่หยาบคาย ก้าวร้าว เพราะ

หากได้กรับชมรายการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เด็กซึมซับและมองว่าสิ่งต่าง ๆ ที่สื่อนำเสนอเป็น เรื่องปกติ ไม่ใช่เรื่องที่ไม่เหมาะสม จนนำไปสู่พฤติกรรมการเล่นแบบที่ไม่ถูกต้อง แต่ไม่มีการลงโทษ ข้นเด็ดขาด มีแค่การตักเตือนและปรับเป็นจำนวนเงินเพียงเล็กน้อย ซึ่งถือว่าน้อยมากหากเทียบกับ รายได้ค่าโฆษณาจากเรตติ้งที่เพิ่มมากขึ้น

9. ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมเนื้อหา (Content) ของรายการต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มที่เข้าถึง ประชากรท้องถิ่นทุกภูมิภาคที่ยังมีปริมาณน้อย ด้วยการเพิ่มสัดส่วนเนื้อหาสำหรับประชาชนใน ท้องถิ่นด้วยการเผยแพร่เนื้อหาที่เป็นบริบทของชุมชน รายการวัฒนธรรมแต่ละท้องถิ่นที่เป็นสิ่งจำเป็น ในการเสริมสร้างแนวความคิดที่ดีให้ประชาชนโดยเฉพาะการปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนรักบ้านเกิด และรักประเทศชาติ

10. ใช้งบประมาณกองทุน กทปส. ส่งเสริมผู้ประกอบการในการสร้างรายการให้เป็นประโยชน์ ตีอาวุธทางความคิดให้กับเยาวชนไทย ซึ่งมีผู้จัดรายการเพื่อสังคมที่มีศักยภาพในการสร้างสรรค์ รายการที่ดีมีประโยชน์แต่ขาดการสนับสนุน

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนกิจการโทรคมนาคม

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การควบรวมของ บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	เครือเจริญโภคภัณฑ์ และ บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกาศ ดำเนินการควบรวมบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUE) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) อย่างเป็นทางการ ที่อาจเป็น กระทบอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็น ธรรมในการแข่งขันใน กิจการโทรคมนาคม	มีอำนาจหน้าที่ตาม มาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การ จัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไข เพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการ คัดสรรคลื่นและ เสรีภาพของ ประชาชน โดย กำหนดมาตรการ เพื่อป้องกันมิให้มี การกระทำอันเป็น การผูกขาดหรือ ก่อให้เกิดความไม่ เป็นธรรมในการ แข่งขันในกิจการ	กำกับดูแลการ ปฏิบัติของหน่วย ต่าง ๆ ใน สำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตาม นโยบายของ คณะกรรมการ กสทช. และ เป็นไปตาม อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่ แก้ไขเพิ่มเติมและ	1. ศึกษาผลกระทบทาง เศรษฐศาสตร์ และสังคมในกรณี ของการควบรวมของ True & Dtac ตามหลักการส่งเสริมการ แข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม และมาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้ มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ในการแข่งขันในกิจการ โทรคมนาคมรวมทั้งสอดคล้อง กับสภาพการณ์ในปัจจุบัน 2. ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง โครงสร้างการรวมธุรกิจของ บริษัทใหม่ ผลกระทบต่อการ แข่งขันในตลาด การถือครอง คลื่นความถี่ การลดอัตรา ค่าบริการ	การกระทำอันเป็น การผูกขาดหรือ ก่อให้เกิดความไม่ เป็นธรรมในการ แข่งขันในกิจการ โทรคมนาคม ส่งผล ต่อสิทธิเกี่ยวกับ สัญญา อัตรา ค่าบริการและ คุณภาพการ ให้บริการ และสิทธิที่ จะไม่ถูกเอาเปรียบ การบังคับให้ต้อง เลือกใช้บริการหนึ่ง ๆ หรือต้องรับภาระ ค่าบริการเพิ่มขึ้น หรือจำกัดโอกาสใน	กำหนดเงื่อนไขในการกำกับดูแล ให้มีการลงทุนขยายเครือข่าย เพื่อให้การบริการประชาชนมี ประสิทธิภาพมากขึ้น และกำกับ ดูแลเพื่อไม่ให้เกิดการกระทำอัน เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ควบคุมตรวจสอบอัตรา ค่าบริการ ให้ถูกต้องเป็นธรรม กับประชาชน อย่างจริงจัง

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		กระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ให้เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.นำไปปฏิบัติ	เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	3. ดำเนินการตามมติของคณะกรรมการ กสทช. ในการส่งหนังสือขอหารือคณะกรรมการกฤษฎีกาในประเด็นข้อกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. 4. นำมติที่ประชุมคณะกรรมการ กสทช. ไปดำเนินการตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ	การเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการ	

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ข้อสังเกตการกำหนดเงื่อนไข ของ กตป.ด้านสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

การควบรวมนครั้งนี้ส่งผลให้ตลาดที่เกี่ยวข้องมีดัชนีเฮิร์ฟฟินดาห์ล-เฮิร์ชแมน (HHI) มากกว่า 2,500 และเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากเดิมมากกว่า 100 และมีอุปสรรคการเข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งมีการครอบครอง โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จึงถือว่าการรวมธุรกิจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาดที่เกี่ยวข้อง กสทช. จึงพิจารณากำหนดเงื่อนไขหรือนำมาตรการเฉพาะสำหรับผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญในตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องมาบังคับใช้เพื่อป้องกันความเสียหายต่อประโยชน์สาธารณะ โดยอาศัย อำนาจตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561 เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม หมวด 2 การกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ข้อ 12

1. ที่ประชุมพิจารณาข้อกังวล (Point of concern) จำนวน 5 ข้อ และเห็นชอบ เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะดังนี้

1.1 ข้อกังวลเรื่องอัตราค่าบริการและสัญญาการให้บริการ

1.2 ข้อกังวล อุปสรรคการเข้าสู่ตลาด - ขาดประสิทธิภาพการแข่งขัน และการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย

1.3 ข้อกังวลคุณภาพการให้บริการ

1.4 ข้อกังวลการถือครองคลื่นความถี่/การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน

1.5 เศรษฐกิจของประเทศ นวัตกรรมและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide)

ในเรื่องการกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะตามข้อกังวล (Point of concern) จำนวน 5 ข้อ กตป. เห็นว่าส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันในตลาดและการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นประเด็นสำคัญ และมีความจำเป็นต้องกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ แต่ยังมีบางข้อยังไม่ชัดเจนหรือเป็นข้อสงสัยในการนำไปใช้จริงในบริบทของตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทย เช่น

- บทวิเคราะห์ บล.เมย์แบงก์ (ประเทศไทย) ระบุว่า มี 3 มาตรการที่ยังคงมีความไม่แน่นอนอยู่ มาตรการแรก คือ คณะกรรมการ กสทช. กำหนดให้ลดค่าธรรมเนียมบริการเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักโดยผู้ให้บริการลง 12% ซึ่งเราไม่ทราบแน่ชัดว่าหมายถึง 1) ลดลง 12% จาก ARPU มีถือปัจจุบัน หรือ 2) เพดานราคาปัจจุบันลดลง 12% ประการที่สอง คือ กสทช.ไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดใด ๆ เกี่ยวกับการรวมคลื่นความถี่ภายใต้นิติบุคคลเดียวหรือการโรมมิ่งเครือข่ายในบริษัทย่อยของบริษัทใหม่ และสุดท้าย กสทช. ออกคำสั่งห้ามไม่ให้ลดจำนวนสถานีฐาน (cell sites) ของทั้งสองบริษัทลงจากเดิม

- ศาสตราจารย์ พิรงรอง รามสูต กรรมการ กสทช. กล่าวว่า เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะต่าง ๆ ที่บังคับผู้รวบรวมธุรกิจนั้น ไม่น่าจะช่วยเพิ่มระดับการแข่งขันในตลาดได้ และอาจเป็นไปได้ยากในภายหลังจากการควบรวมน โดยในส่วนของ กสทช. จะต้องใช้อำนาจทางกฎหมายและทรัพยากรในการ

กำกับดูแลอย่างมาก โดยไม่อาจคาดหมายได้ว่าเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันในตลาดได้เช่นเดียวกับที่เคยมีอยู่ก่อนการควบรวมหรือไม่

- เศรษฐกิจของประเทศ นวัตกรรมและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide) ต้องเสนอแผนการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นรูปธรรมภายใน 60 วันหลังจากได้รับแจ้งเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ และเริ่มดำเนินการตามแผนภายใน 1 ปี เป็นการให้ผู้รวบรวมธุรกิจกำหนดเองทั้งหมด จึงไม่มีความชัดเจนว่าจะเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะหรือไม่

เนื่องจากเงื่อนไขต่าง ๆ ได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบเบื้องต้นให้ผู้รวบรวมธุรกิจรับทราบและดำเนินการในการควบรวม จึงอาจยังมีความไม่ชัดเจนหรือมีประเด็นอื่น ๆ ที่สำคัญที่ยังต้องพิจารณาดังตัวอย่างข้างต้น กตป. จึงมีความเห็นว่า นอกเหนือจากที่ กสทช. สั่งการให้มีการติดตามและประเมินผลการรวมธุรกิจตามประกาศปี 2561 แล้ว กสทช. ควรมีการประเมินประสิทธิภาพของเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะที่กำหนดขึ้นเป็นระยะ ๆ มากกว่าการรอให้ผู้รวบรวมธุรกิจทำรายงานเสนอหรือมีการร้องเรียนรวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียให้ความเห็นและมีส่วนในการระงับ ยกเลิกเพิ่มเติม หรือปรับปรุงเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะใหม่ และมีการจัดรับฟังความคิดเห็นอย่างน้อย 1 ครั้งก่อนการควบรวม

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
การได้รับโทรศัพท์ก่อกวนจากมิจฉาชีพและ SMS ที่ไม่พึงประสงค์ ไม่มีประโยชน์ ทำให้ประชาชนถูกหลอกลวง	1. ประชาชนได้รับ SMS ที่ไม่พึงประสงค์และไม่มีประโยชน์ ทำให้ถูกหลอกลวงและเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยไม่จำเป็น เช่น ชักชวนเล่นการพนัน เงินกู้ ขยายประกันชีวิต 2. การมีโทรศัพท์จากมิจฉาชีพมาหลอกลวงทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน	มีอำนาจหน้าที่ ตาม มาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ มาตรการให้เลขานุการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติตามเพื่อการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคล	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชา	1. ประชุมหารือกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย ได้แก่ AIS TRUE DTAC และ NT เกี่ยวกับแนวทางการป้องกันปัญหา Call Center หลอกลวง ให้ผู้บริการต่อสาย VoIP ไปยังปลายทาง (Call Termination) ตรวจสอบการโทรที่มาจากต่างประเทศหากเบอร์ที่โทรมานั้นมีรูปแบบเป็นเบอร์โทรศัพท์บ้าน เบอร์พิเศษ 3 หลัก หรือเบอร์พิเศษ 4 หลักของประเทศไทยให้ตัดสายเพื่อไม่ให้ส่งต่อการโทรนั้นไปยังปลายทางในประเทศไทยและให้ผู้ให้บริการต่อสาย VoIP ไปยังปลายทาง (Call Termination) ต้องแสดงเบอร์โครงข่ายของตนเองหรือโครงข่ายที่ตนเองเข้าใช้ที่โทรศัพท์ที่รับสายปลายทางเท่านั้น รวมทั้งหากพบว่าการโทรเข้าโดยส่งเบอร์ปลอมที่มิใช่เบอร์ของตนเองเข้ามาให้ตัดสายนั้นทันทีเพื่อเป็นการป้องกันการปลอมแปลงเบอร์โทรเข้ามา 2. ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD) ดำเนินการการแก้ไขปัญหาแก๊ง Call Center หลอกลวงอย่างเคร่งครัด เช่น ในกรณีที่สายโทรเข้ามาจากต่างประเทศไม่ได้มีการกำหนดเลขหมายต้นทาง (Non Calling Line

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
			ของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	Identification) ให้ดำเนินการเพิ่มเครื่องหมาย +66 นำหน้าเบอร์โทรศัพท์เพื่อให้ประชาชนทราบว่า เป็นการโทรเข้ามาจากต่างประเทศ 3. การสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน โดยให้โอเปอเรเตอร์ใส่เครื่องหมาย + นำหน้าทุกเลขหมายที่โทรเข้ามาจากต่างประเทศ โดยมีการแยกแยะ เช่น หากมีสายเรียกเข้าขึ้นต้นด้วย +697 แสดงว่าเป็นเบอร์ที่ไม่ทราบแหล่งที่มาจากต้นทาง และเบอร์ที่ขึ้นต้นด้วย +698 เป็นสายที่โทรจากเบอร์มือถือไทยที่ใช้บริการโรมมิ่ง (Memorandum of Understanding: MOU) 4. กวดขันให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียนและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งหากใช้บัตรประชาชนใบเดียวลงทะเบียนเป็นจำนวนมากกว่า 5 เลขหมายจะต้องไปแสดงตนที่ศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อป้องกันไม่ให้มีจาชีพนำซิมไปใช้ในการหลอกลวงประชาชนให้เกิดความเดือดร้อนและก่อให้เกิดความเสียหายเสียทรัพย์สิน 5. จัดทำโครงการพัฒนาระบบ/กระบวนการเพื่อรองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565		
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.
				Protection Act: PDPA Compliance) ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2565 ส่งผลให้ปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบบริหารจัดการการแจ้งและการขอความยินยอมข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 1 ระบบ 6. สร้างการรับรู้แก่ประชาชนเพื่อป้องกันตัวเองในการตกเป็นเหยื่อสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านหลายช่องทาง 7. การกำหนดให้บุคคลที่ต้องการมีลงทะเบียนโทรศัพท์มากกว่า 5 เลขหมาย ต้องไปดำเนินการที่จุดบริการของบริษัทผู้ให้บริการ 8. พัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามนโยบายส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานและกระบวนการในการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลด้วยระบบดิจิทัลโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลการลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยระบบอัตลักษณ์ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและสามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ของประเทศได้

หมายเหตุ ผลกระทบและข้อเสนอแนะอธิบายไว้ในหน้าต่อไป

ผลกระทบ

ประเด็นภัยการหลอกลวงทางโทรศัพท์ มีจาชีพคอลเซ็นเตอร์ หรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) เป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศรูปแบบหนึ่งในยุคดิจิทัล ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจต่อเหยื่อจำนวนมากแล้ว ยังก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจในภาพรวมระดับประเทศอีกด้วย ภัย แก๊งคอลเซ็นเตอร์ถือได้ว่าเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจข้ามชาติที่เป็นภัยร้ายแรงส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัว และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการถูกหลอกลวง ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากมีจาชีพ และ SMS ที่ไม่พึงประสงค์ ไม่มีประโยชน์ จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล พบว่า ประชาชนใน 5 ภูมิภาค ต่างประสบกับปัญหานี้ และต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการแก้ไขปัญหาเพราะถึงแม้ว่าประเทศไทยมีกฎหมายเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แต่การบังคับใช้นั้นยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ บุคคลภายนอกและมีจาชีพยังคงล่วงรู้เบอร์โทรศัพท์และสามารถเข้าถึงข้อมูลของบุคคลได้

ข้อเสนอแนะ

1. กสทช. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และประเทศเพื่อนบ้าน ต้องมีความจริงจังและร่วมมือกันในการกวาดล้างจับกุมและป้องกันด้วยมาตรการที่ตามทันเทคโนโลยีและรูปแบบการหลอกลวงที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามประเทศไทยสามารถดำเนินการโดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการชายแดนระหว่างประเทศ เช่น เขตเศรษฐกิจจีนฝั่งตรงข้าม อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีการร้องเรียนในสภาฯ ว่าลักลอบใช้คลื่นความถี่ของประเทศไทยโดยไม่จ่ายค่าบริการและไม่ขออนุญาต รวมทั้งมีการลักลอบตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ของประเทศไทย เป็นต้น

2. กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการปรับปรุงกฎหมายให้มีบทลงโทษที่หนักกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีข้อกฎหมายชัดเจนในการเอาผิดบุคคลหรือองค์กรที่ปล่อยข้อมูลให้มิจฉาชีพ การมี พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ถึงแม้ว่าจะช่วยให้ผู้ที่เก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีมาตรการดูแลไม่ให้เกิดปัญหารั่วไหลที่เป็นไปตามมาตรฐาน แต่กฎหมายฉบับนี้ยังมีช่องโหว่เนื่องจากการนำกฎหมายในต่างประเทศมาใช้ โดยไม่ได้ปรับให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย เช่น การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปขาย ซึ่งในต่างประเทศไม่มีปัญหาเรื่องนี้ และกฎหมายยังไม่สามารถไปเอาผิดกับคนที่ซื้อข้อมูลหรือนำข้อมูลไปใช้ไม่ได้

3. กสทช. จัดทำ Application เฉพาะเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์

4. สร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชนในการจัดการกับปัญหาร่วมกัน แจ้งให้ประชาชนมีสติและคอยติดตามข่าวสารด้านอาชญากรรมในยุคดิจิทัลเพื่อป้องกันตัวเองในการตกเป็นเหยื่อ โดยการทำคลิปที่ให้ความรู้กับประชาชน ที่สามารถเข้าถึงง่าย เข้าใจง่าย แจ้งเตือนประชาชนในลักษณะต่าง ๆ เช่น ประชาชนใช้เบอร์โทรศัพท์สำรองกรณีให้ข้อมูลเวลาไปติดต่อซื้อสินค้า เพื่อป้องกันไม่นำเบอร์โทรศัพท์หลักที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจไปใช้ และบันทึกข้อมูลที่ให้กับบริษัทต่าง ๆ ไว้ด้วย นอกจากนี้การ

ให้ความรู้กับประชาชนทางวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ และสื่อโซเชียล ต้องประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนภายในหนึ่งหรือสองวันเมื่อกลไกใหม่เกิดขึ้น และสำหรับผู้สูงอายุ การติดป้ายประกาศในแบบสื่อดั้งเดิมเป็นสิ่งจำเป็นเพราะผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อโซเชียลแต่สามารถอ่านป้ายประกาศแจ้งเตือนได้

5. ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งทางด้านเทคนิคและการจัดการภายในองค์กรในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบริการ เช่น ต้องมีฐานข้อมูลว่าโอเพอร์เรเตอร์มีเบอร์ทั้งหมดเท่าไร และอยู่ที่ กสทช. เท่าไร เมื่อมีเบอร์ที่โทรเข้ามาแล้วไม่ได้อยู่ในฐานข้อมูล จะต้องตรวจสอบและแจ้งเตือนประชาชนได้

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การปรับปรุง สัญญาณโทรศัพท์ และสัญญาณ อินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ สัญญาณไม่เสถียร และการติดตั้ง อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล	1. สัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล ชายขอบ พื้นที่ทุรกันดาร ป่าสงวน ป่าอนุรักษ์ ภูเขา เขต อุทยาน ทะเล มหาสมุทร ซึ่งอยู่ห่างไกลจากเสาส่ง สัญญาณส่งคลื่นความถี่ จึงไม่มีคลื่นความถี่ไม่มี สัญญาณ 2. การสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยินจะใช้แอปพลิเคชันของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีปัญหา	มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน ให้มีความเสมอภาคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตาม มาตรา 27 พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับ	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของ คณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและ	1. ส่งเสริมการใช้งานศูนย์ USO Net ในพื้นที่ Zone C และ C+ และ USO Wrap และสร้างประโยชน์ด้าน เศรษฐกิจและสังคมอย่าง สร้างสรรค์และยั่งยืน ในช่วงปี 2565 ยังอยู่ระหว่างการใช้ บังคับแผนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2565 2. จัดทำโครงการประกวด แนวคิดการส่งเสริมการใช้งานและสร้างประโยชน์ศูนย์ USO Net (USO Net Unwrapped)	ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล และพื้นที่ชายขอบ ได้รับสิทธิ และเสรีภาพในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม	1. ส่งเสริมความพร้อมใช้งาน สัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณ อินเทอร์เน็ตที่เป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับประชาชนในการเข้าถึง บริการพื้นฐานของสื่อสาร ความเร็วสูงในการบริการของกลุ่มประชากรต่าง ๆ เช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มชนเผ่าต่าง ๆ 2. กำกับดูแลผู้ให้บริการ โทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตในการพัฒนาการส่งสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่บนภูเขาและพื้นที่ในทะเล โดยการใช้งบประมาณ เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีการ

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
	เรื่องของการใช้อินเทอร์เน็ต เพราะต้องใช้ VDO Call แต่ถ้าเวลาฉุกเฉินสัญญาณไม่เสถียรทำให้สื่อสารลำบาก	ที่ 3 พ.ศ. 2562 โดยกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์มาตรการให้เลขานุการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.นำไปปฏิบัติ	ลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	3. ใช้ศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่ในกรุงเทพฯและตามสำนักงาน กสทช. ภาคและเขต ในการตรวจสอบการปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต 4. ดำเนินโครงการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการ USO เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ค่าธรรมเนียม USO) ใน		ติดต่อสื่อสารให้เข้าถึงทุกหมู่บ้านในประเทศไทยและเพิ่มปริมาณจุดบริการทุกหมู่บ้าน 2. รับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนในการกำหนดนโยบายการให้บริการสื่อสารความเร็วสูงกับประชาชนทุกกลุ่ม 3. กำกับดูแลและติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างทั่วถึง ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี 4. บางพื้นที่ไม่สามารถตั้งเสาส่งสัญญาณได้ ดังนั้นหากใช้

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				รูปแบบ Web application ที่สามารถทำงานสอดคล้องตามประกาศจัดเก็บรายได้ รวมถึงสามารถบูรณาการฐานข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกับระบบสารสนเทศอื่นๆ ของสำนักงาน กสทช. 5. USO Net บริการให้ผู้พิการให้สามารถเข้ามาใช้อาคาร USO Net ที่มีห้องเรียน ซึ่งมีศูนย์ USO Net ประมาณ 3,000 ให้ผู้พิการทางสายตาหรือทางการได้ยินเข้าไปใช้ประโยชน์ได้ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก		ประโยชน์จากดาวเทียมส่งคลื่นความถี่หรือสัญญาณ ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาเสาส่งสัญญาณได้ ซึ่งการสื่อสารผ่านดาวเทียมนั้นทางรัฐบาลจะต้องเตรียมแผนใช้ดาวเทียมการสื่อสารโดย กสทช. เช่น กรณีเกิดภัยพิบัติแล้วการสื่อสารอย่างอื่นใช้งานไม่ได้ เช่น ช่วงที่เกิดสึนามิที่จังหวัดพังงาใน ปี 2546 เป็นต้น 5. ประชาชนต้องมีอุปกรณ์เครื่องรับคลื่นความถี่หรือสัญญาณแต่ไม่มีศักยภาพทางการเงินหรือไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				6. ปรับปรุง USO Net ให้เกิดความเร็วมากขึ้นหรือให้ความหนืดน้อยที่สุด ระบบของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นระบบลักษณะเดียวกับการทำ Conference มีภาพและเสียง 7. สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในการจัดทำรายละเอียดประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนการจัดให้มีการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม		เครื่องรับสัญญาณการแก้ไขปัญหาดังกล่าวหน่วยงานของรัฐอาจต้องดำเนินการประดิษฐ์คิดค้นและผลิตอุปกรณ์เครื่องรับคลื่นความถี่ที่มีราคาถูกหรือ อาจถึงขั้นที่ต้องผลิตเพื่อแจกให้กับทุกครัวเรือนเพื่อให้การเข้าถึงคลื่นความถี่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เกิดขึ้นจริง 6. ส่งเสริมผู้พิการเรื่องของอุปกรณ์เฉพาะเพราะผู้พิการทางการได้ยินจำเป็นต้องใช้ Smart Phone ที่มีกล้องและสัญญาณโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตที่ดีเพื่อสื่อสารกับผู้อื่นเพราะต้องใช้เป็นภาษามือ จึงเป็นอุปสรรค

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมา ในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				และเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ กำกับดูแลและบริหาร แผนงานโครงการสายใต้ แผนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดย ทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม 8. การดำเนินการตาม มาตรการเยียวยาประชาชน ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ จากการให้บริการของ ผู้ประกอบการ เช่น ในกรณี ของ AIS ที่ต้องเร่งแก้ไขให้ เน็ตเวิร์คกลับมาใช้งานได้เป็น ปกติ และ สำนักงาน กสทช. ได้กำชับให้บริษัทฯ ดูแล		ในการใช้ชีวิตถ้าไม่สามารถเปิด กล้องแล้วใช้ภาษามือสื่อสารกัน ได้

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมา ในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				บำรุงรักษา ซ่อมแซม และปรับปรุงโครงข่ายโทรคมนาคมให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโทรคมนาคม หากเกิดเหตุขัดข้องต้องเร่งดำเนินการแก้ไขทันที พร้อมเยียวยาประชาชนผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ 9. การติดตามแก้ไขปัญหาการร้องขอจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการไม่สามารถเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และ		

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมา ในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				อินเทอร์เน็ตใช้ ด้วยการ ติดตั้งเสาสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่ เช่นหมู่บ้านห้วยมะเกลือ อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย 10.จ้างที่ปรึกษาสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) ทำรายงานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ จากโครงข่ายให้มีสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่และ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใน		

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				พื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ที่ กสทช. ดำเนินการ และกำลังวางแผนจ้างที่ปรึกษาในปี จากมหาวิทยาลัยทำรายงาน เรื่องนี้ต่อไปในปี 2566 โดย เปลี่ยนหมู่บ้านที่สำรวจ ความครอบคลุมของสัญญาณ		
การจัดระเบียบ สายสื่อสารและ การนำสายสื่อสารลงดิน	สายไฟของเครือข่าย โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ส่งผลทำให้ ประชาชนเดือดร้อน ซึ่งการการพาดสายต้องเป็นไปตาม มาตรฐานที่ได้ตกลงกับการไฟฟ้าฯ รวมถึงหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการใช้สิทธิในการ	มีอำนาจหน้าที่ตาม มาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและ	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของ คณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่	จัดระเบียบสายสื่อสารทั่วประเทศระยะทางรวม ประมาณ 2,800 กม. โดยแบ่งเป็นพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ระยะทางประมาณ 800 กม. และดำเนินการในพื้นที่ภูมิภาคอีกประมาณ 2,000 กม. ซึ่งใน	การจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดินช่วยให้พื้นที่ที่ได้รับการแก้ไขมีทัศนียภาพที่สวยงามและลดอุบัติเหตุ	การจัดระเบียบ สายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดินถึงแม้ว่านายชัชชาติ ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่า กทม. สั่งการให้ กรุงเทพมหานคร ยุติแผนนำสายไฟฟ้า และสายสื่อสารลงดินวงเงิน 1.9 หมื่นล้านบาท อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ยังมี การดำเนินการร่วมกันระหว่าง

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
	ปัก หรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบ หรือหลักสิทธิแห่งทางของสำนักงาน กสทช.	เสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์มาตรการให้	ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	กรุงเทพมหานครจะเร่งดำเนินการในกลุ่มเร่งด่วนก่อน โดยคัดเลือกจากเขตพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น 16 เขต		กสทช. การไฟฟ้าฯ หน่วยงานปกครองในพื้นที่ เช่น กรุงเทพฯ และจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อป้องกันอันตรายไม่ให้เกิดแก่ประชาชน และเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ที่จังหวัดภูเก็ต กำลังดำเนินการเรื่องนี้ใน ปี 2565 ตามที่ที่ปรึกษาได้ลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นสาธารณะเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งการดำเนินการสามารถจัดลำดับความเร่งด่วนในชุมชนเมืองตามลำดับ คือ

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
						(1) เมืองท่องเที่ยว เฉพาะชุมชนหนาแน่น (2) เมืองซึ่งกำลังมีการปรับปรุงระบบท่อไฟฟ้าสาธารณูปโภค เฉพาะชุมชนหนาแน่น (3) เมื่อเมืองท่องเที่ยวที่มีชุมชนท่องเที่ยวหนาแน่นเป็นระเบียบเรียบร้อยแล้ว จึงพิจารณาจัดระเบียบสายตามลำดับความเร่งด่วนรองลงไป
การส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคม	1.การสื่อสารของผู้พิการทางการได้ยินจะใช้แอปพลิเคชันของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีปัญหาเรื่องของการใช้	มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ	1. ตั้งคณะอนุกรรมการการจัดให้มีบริการกระจายเสียงโทรทัศน์ และโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและเสมอภาค สำหรับคนพิการ ผู้มีความต้องการที่หลากหลาย	ผู้พิการได้รับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการ	การจัดสรรงบประมาณร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาอุปกรณ์ในการสื่อสารโทรคมนาคมให้กับผู้พิการอย่างทั่วถึง โดยในการวางแผนงานโครงการทุกครั้งให้พิจารณา

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
	อินเทอร์เน็ต เพราะต้องใช้ VDO Call แต่ถ้าเวลาฉุกเฉินสัญญาณไม่เสถียร ทำให้สื่อสารลำบาก 2.การขาดแคลนเรื่องของอุปกรณ์เพราะผู้พิการทางการได้ยินจำเป็นต้องใช้ Smart Phone ที่มีกล้อง และสัญญาณโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตที่ดีเพื่อสื่อสารกับผู้อื่นเพราะต้องใช้เป็นภาษามือ	พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์มาตรการให้เลขานุการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นำไปปฏิบัติเพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่น	กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อสร้างกลไกการแก้ปัญหาได้โดยตรง และเป็นตัวแทนรัฐบาลไทยไปประชุมที่ประเทศวันดา ในงาน World Telecommunication Development Conference (WTDC) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมและ ICT 2. ใช้เครือข่าย USO Net ในพื้นที่ชายขอบ/พื้นที่ห่างไกลให้บริการตู้คีออส (Kiosk)	โทรคมนาคม เพราะความเสมอภาคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม	รายละเอียดสำหรับผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่นั้นๆ ด้วย ซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องสามารถหาได้จากสมาคมผู้พิการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมา ในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		ความถี่ที่ใช้ใน กิจการโทรคมนาคม		ในโครงการของศูนย์บริการ ถ่ายทอด การสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ให้บริการกับผู้พิการ ทางการได้ยิน ประโยชน์ของ ระบบนี้จะใช้การแปลภาษา มือเมื่อผู้พิการต้องการสื่อสาร กับบุคคลทั่วไป เช่น การสั่ง ของ การแจ้งความกับตำรวจ หรือบริการอื่น ๆ หรือบุคคล ปกติสามารถติดต่อกับ ผู้พิการทางการได้ยินผ่าน ตู้คีออส (Kiosk) นี้ได้เช่นกัน		

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการให้บริการและสร้างการรับรู้แก่ประชาชนถึงบทบาทหน้าที่ของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การจัดการกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	1. ประชาชนไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. 2. กระบวนการร้องเรียนใช้เวลาดำเนินการและประชาชนไม่ทราบว่าเมื่อร้องเรียนแล้ว เรื่องที่ร้องเรียนได้มีการดำเนินการถึงขั้นตอนใด	มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์มาตรการ และวินิจัยเรื่องร้องเรียนของ	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไข	1. สำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 2. นอกเหนือจากช่องทางการร้องเรียนผ่านหมายเลข 1200 website ช่องทางโซเชียลมีเดียและการร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานเขตฯ แล้ว	ในการจัดการเรื่องร้องเรียนประชาชนได้รับการวินิจฉัยและแก้ไขเรื่องร้องเรียน แต่อย่างไรก็ตามกระบวนการจัดการกับเรื่องร้องเรียนยังคงต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น	1. บูรณาการการรับเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล โดยมีการบูรณาการรวมศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระหว่างกันร่วมกับหน่วยงานสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น ตลอดจนการบูรณาการการทำงานกับ

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		ประชาชนให้ เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในไปปฏิบัติ	เพิ่มเติมและเป็น ผู้บังคับบัญชาของ พนักงานและ ลูกจ้างของ สำนักงาน กสทช.	สำนักงาน กสทช. ได้ พัฒนาระบบการจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเป็น ช่องทางเพิ่มเติมสำหรับผู้ ให้บริการโทรคมนาคม สามารถมีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อความสะดวกและ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น 3. พัฒนา Chat bot ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการข้อมูล ประชาชนบนเว็บไซต์ของ สำนักงาน กสทช. โดย จัดทำระบบ Chat bot platform ให้บริการบน		สมาชิกเครือข่ายภาค ประชาชน เครือข่ายผู้บริโภค และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เป็นพันธมิตรในการ เฝ้าระวังทั้งในส่วนกลาง และ ภูมิภาค ด้วยการรับฟังความ คิดเห็นของประชาชนให้มี ส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงร่วมปฏิบัติงานเฝ้า ระวัง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือร่วมเสนอแนะทางที่ นำไปสู่การตัดสินใจอย่าง ต่อเนื่อง และการร้องเรียน เป็นกลุ่มของประชาชนที่ ได้รับผลกระทบ

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				เว็บไซต์ https://tcp.nbtc.go.th และ numbering.nbtc.go.th รวมทั้งเฟซบุ๊กเมสเซน เจอร์ในเพจ“โทรคมนาคม ไทย ก้าวไปด้วยกัน” โดย เริ่มใช้งานเมื่อเดือน พฤษภาคม 2564 4. จัดทำร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิก ระเบียบ กสทช. ว่าด้วย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการ โทรคมนาคมและผู้		2. กระบวนการในการ จัดการเรื่องร้องเรียนใน กิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรคมนาคมใช้ระยะเวลา ยาวนานเกินไป ซึ่งบางกรณี ใช้เวลาถึง 60 วัน ดังนั้น ทาง สำนักงาน กสทช. จึงควร พิจารณาแนวทางในการลด กระบวนการบางขั้นตอนที่ใช้ เวลานาน และปรับลด ระยะเวลาในการจัดการกับ เรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว ยิ่งขึ้น หากเป็นไปได้ควรลด ระยะเวลาในการจัดการเรื่อง ร้องเรียน สำหรับเรื่อง

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ร้องเรียน พ.ศ. 2555 และปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2559 รวมถึงการปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 งานศึกษาแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค ในยุคดิจิทัลเพื่อจัดทำ		ร้องเรียนซึ่งเคยมีแนวทางในการพิจารณาข้อสรุปการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนมาแล้วในอดีต หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีมูลค่าความเสียหายไม่มากนัก สามารถไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยัง อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และไปยัง คณะกรรมการ สำนักงาน กสทช. เพื่อดำเนินการตรวจสอบเป็นทุกกรณี ซึ่งจะ เป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรของผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นผู้บริโภคและผู้ถูก

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				แผนปฏิบัติการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมของสำนัก รท. ในระยะ 3 ปี 5. จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ติดตามและประเมินผลผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด 77 จังหวัด ประจำปี 2565 (จำนวน 7 ครั้ง) 6. ส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ โดยการพัฒนาหลักสูตร		ร้องเรียนซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนของสำนักงาน กสทช. เอง 3. จัดให้มีช่องทางพิเศษ ช่องทางการร้องเรียนของคนพิการควรเป็นช่องทางแบบ Universal design และ User friendly เช่น การมีล่ามสำหรับคนพิการทางการได้ยินการบริการกรอกเอกสารสำหรับคนพิการที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้สะดวก และการเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่าน VDO call / กลุ่ม

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				การรู้เท่าทันสื่อร่วมกับภาคีเครือข่ายนักวิชาการพัฒนาหลักสูตรรู้เท่าทันสื่อ ทั้งในระบบการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอนิเมชัน ฯลฯ และการจัดให้มีช่องทางเผยแพร่ อาทิ เว็บไซต์ สำหรับผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ การจัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ (ผ่านกระบวนการให้ทุน กทปส.)		ไลน์พิเศษ เช่น กลุ่มไลน์สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน 4. จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ทุกสำนักงาน กสทช. ในภูมิภาค และที่สำนักงานที่ให้บริการของทางราชการทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์การบริหารส่วนตำบล

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การสร้างการรับรู้ให้ประชาชนเกี่ยวกับ กสทช. เลขธิการ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ กตป.	ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก กสทช. และ กตป. ซึ่งจากการลงพื้นที่ 5 ภาค พบว่าประชาชนที่เข้าร่วมประชุมมากกว่าร้อยละ 80 ไม่รู้จัก กสทช. และ ร้อยละ 95 ไม่รู้จัก กตป. ซึ่ง กตป. และ ทีมงานได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มารับฟังความคิดเห็นสาธารณะจำนวน 5 ภาค ภาคละประมาณ 150 คน ให้รู้จักบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. และ กตป. ไปด้วยแล้ว	มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์มาตรการให้เลขธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นำไปปฏิบัติ	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็น	นำงบประมาณ จำนวน 104,273,700.00 บาท ไปใช้ในการจัดทำโครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะในภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะการดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์สื่อสารการเผยแพร่ข้อมูลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเสริมสร้างความ	ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน กสทช. และเข้าใจในภารกิจต่าง ๆ และผลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. อย่างทั่วถึงและทันทั่วถึง	1. การดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยการวิเคราะห์รับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ในแต่ละกลุ่ม จากนั้นกำหนดเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมมารับข่าวสาร ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และมีการจัดเก็บ ประเมินผล การรับรู้ของประชาชนอย่างต่อเนื่อง 2. การจัดโครงการให้ความรู้ฝึกอบรม และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
			ผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	เข้าใจอันดีและถูกต้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช.		ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ โทรคมนาคมและช่องทางการร้องเรียนต่อ สำนักงาน กสทช. 3. การสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ผู้ประกอบการสื่อท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ในการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านกิจกรรมในพื้นที่ 4. เอกสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่ให้คนพิการทางสายตา ควร

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
						เป็น file PDF ที่แปลงโดยตรงมาจาก File word ซึ่งคนพิการจะมีแอปพลิเคชันที่สามารถอ่านได้
ปัญหาทบทวนมติแห่งกฎหมายองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ที่เป็นอุปสรรค	กฎหมายกำหนดให้ กตป. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน คือ ภายในวันที่ 31 มีนาคมของปีถัดไป และกำหนดให้ กสทช.ทำรายงานประจำปีฯ ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน	มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60	สำนักงาน กสทช. สนับสนุนการปฏิบัติงานของ กตป. และเป็นผู้เสนอความต้องการงบประมาณประจำปีของ กตป. โดย กตป. เสนอร่างคำขอของงบประมาณประจำปีร่วมกับส่วนสนับสนุน กตป. สำนักงานตรวจสอบฯ แล้วสำนักงาน กสทช. นำไปเข้ารับการพิจารณา	-	ในระหว่างที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันนั้น กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่ยังมีผลบังคับใช้อยู่ไปก่อน -ควรปฏิบัติตาม พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมตามเดิม

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขานุการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		มาตรการให้ เลขานุการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นำไปปฏิบัติ	ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไข เพิ่มเติมและเป็น ผู้บังคับบัญชาของ พนักงานและ ลูกจ้างของ สำนักงาน กสทช.	จากคณะกรรมการ กลั่นกรองงบประมาณ ของสำนักงาน กสทช. หลังจากผ่านการ กลั่นกรองแล้ว จะเสนอ บอร์ด กสทช. ให้ความ เห็นชอบ หลักงานนั้น กสทช. จะนำความ ต้องการงบประมาณ ประจำปีของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งของ กตป. เสนอขอความเห็นชอบต่อ คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคมที่จะ การประชุมพิจารณาให้ ความเห็นชอบ		-เรื่องการจัดทำรายงาน ติดตามและประเมินผล ประจำปีสามารถใช้การ ประสานงานขอข้อมูลจาก สำนักงาน กสทช. ล่วงหน้า ได้ รวมทั้งสามารถ ประสานงานกับที่ปรึกษา (มหาวิทยาลัย) ที่ทำรายงาน เล่มรวมและเล่มด้าน

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				งบประมาณ กสทช. รวมทั้งของ กตป. ต่อจากนั้น กสทช. จะสามารถจัดสรรงบประมาณประจำปีให้แก่หน่วยงานใน กสทช. และให้แก่ กตป. ได้ตามแผนที่เสนอไป		
การดำเนินการเรื่องเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติ (191) ยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์	เลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว (National Single Emergency Number) นี้ถูกบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ	มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 27 ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ในการคุ้มครองสิทธิและ	กำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไป	ติดตามรายละเอียดของแผนดำเนินการให้ชัดเจน รวมถึงแผนบริหารจัดการหลังสิ้นสุดโครงการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่พบจากการติดตามกับสำนักงาน กสทช. ทราบว่าความก้าวหน้าจนถึงวันที่	กสทช. และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (แผนการทำงานของ สตช.กำหนดไว้เป็น 3 ระยะ (พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2564) น่าจะสามารถเปิดให้บริการเป็นระยะๆ และเสร็จสมบูรณ์ ในปี 2564 แต่หลังจากกฎหมายบังคับใช้	สำนักงาน กสทช. ต้องเร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จเป็นรูปธรรมเพื่อประชาชนได้ใช้ประโยชน์โดยเร็ว ซึ่งข้อมูลจากสำนักงาน กสทช. ทราบว่า ครม. มีมติเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2563 มอบหมายให้สำนักงาน

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
	วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 ซึ่งใช้บังคับ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติให้มีเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติ เลขหมายเดียว โดย กสทช. ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจในการจัดสรร 191 เป็นเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติ ให้แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหมายเลขรับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ หมายเลขเดียว เพื่อประโยชน์ในการรับแจ้งเหตุ	เสรีภาพของประชาชน โดยการกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์มาตรการให้เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นำไปปฏิบัติ	ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 57 และมาตรา 60 ของ พ.ร.บ. กสทช. พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.	24 มกราคม พ.ศ. 2566 ปรากฏว่ามีการจ้างที่ปรึกษาควบคุมงานลงทุน วงเงิน 143.16 ล้านบาท และมีงานติดตั้งระบบ 77 ศูนย์ (77 จังหวัด) วงเงิน 7,095.97 ล้านบาท ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการปรับปรุง ทบทวนขอบเขตงานและราคากลางหลังทำประชาพิจารณ์ขอบเขตงานเป็นครั้งที่ 3 และมีงานจ้างฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ วงเงิน 133.75 ล้านบาท จะ	แล้ว การดำเนินการกลับล่าช้าอย่างมาก ในขณะที่ประเทศชาติมีเหตุฉุกเฉินมากมาย ต่อเนื่องยาวนาน แต่ 191 กลับไม่มีบทบาทใด ๆ ไม่มีการแถลงหรือแจ้งเหตุปัญหาอุปสรรคให้สาธารณะชนทราบ จนกระทั่งเกิดเหตุฉุกเฉินที่สุดในประวัติศาสตร์โลก คือ การระบาดของโควิด-19 วันที่ 29 เม.ย. 2564 พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ได้สั่งการ	ตำรวจแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติหมายเลขเดียว โดยจะขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะของสำนักงาน กสทช.

ประเด็นสำคัญ	ปัญหาที่เกิดขึ้นปี 2564 และเป็นปัญหาต่อเนื่องมาในปี 2565	การดำเนินการปี 2565				
		กสทช.	เลขาธิการ กสทช.	สำนักงาน กสทช.	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
	ฉุกเฉินจากประชาชน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือหรือระงับเหตุฉุกเฉิน จะทำให้ระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ			ดำเนินการเป็นลำดับสุดท้าย	ให้เปิดศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ช่วยรับแจ้งกรณีผู้ป่วยโควิด-19 เพื่อแบ่งเบาภาระสายด่วนต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการแพทย์	

5.3 เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ปัญหาการฉ้อโกงประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ นอกเหนือจากการโทรศัพท์และการส่ง SMS

ในปี 2565 นี้ ได้มีประชาชนจำนวนมากที่ได้รับความเดือดร้อนจากมิจฉาชีพที่ใช้กลโกงหลากหลายรูปแบบในการทำให้ประชาชนหลงเชื่อและดำเนินการโอนเงินจากธนาคาร หรือการส่งแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้กดหรือโหลด หรือส่งไปเตือนจากตำรวจ ศาล กรมสรรพากร ฯลฯ จากนั้นให้สแกนคิวอาร์โค้ดที่มิจฉาชีพจะสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เลขที่บัญชีธนาคาร จากนั้นจะทำการโอนเงินของประชาชนผู้เสียหายไปยังบัญชีของมิจฉาชีพเหล่านั้น นอกจากนี้ยังมีการหลอกลวงให้ทำงานเสริมออนไลน์ โดยชักชวนทำงานออนไลน์ที่ไม่มีอยู่จริง อ้างแพลตฟอร์มที่น่าเชื่อถือ เช่น TikTok YouTube Lazada เป็นต้น โดยหลอกลวงให้ กด LIKE กด SHARE เพื่อเพิ่มยอดวิว ทั้งนี้ประชาชนผู้เสียหายจะต้องสมัครสมาชิกวงเงินค่าประกัน หรือการหลอกลวงให้ลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ โดยอ้างเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินสามารถบริหารเงินของประชาชนผู้เสียหายให้ได้ผลตอบแทนสูง ซึ่งเป็นการชักชวนให้ลงทุนในธุรกิจที่ไม่มีจริง เช่น ตลาดหุ้น Forex หรือการขายสินค้าแบบลูกโซ่หาสมาชิก เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขปัญหานี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ต้องทำงานร่วมกับหน่วยเกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจที่มีหน้าที่ปราบปรามการกระทำผิดเป็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และฝ่ายบ้านเมืองและท้องถิ่น เป็นต้น ในการนี้ กสทช. สามารถเข้าไปร่วมดำเนินการป้องกันและปราบปรามไม่ให้ประชาชนถูกหลอกลวง โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบการ เช่น ค่ามัดมือถือต่าง ๆ ที่มาขอรับใบอนุญาตนำไปปฏิบัติ ช่วยประชาชนไม่ให้ถูกหลอกลวง และการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ โดยให้สำนักงาน กสทช. ภาคและสำนักงาน กสทช. เขต ต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศ ประสานงานขอความร่วมมือไปยังสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุท้องถิ่นในการออกข่าวแจ้งเตือนประชาชน เช่น การเตือนให้ประชาชนห้ามกดลิงค์ แอปพลิเคชัน หรือสแกนคิวอาร์โค้ดโดยเด็ดขาด หากประชาชนต้องการใช้แอปพลิเคชันต้องไป Download ใน App store หรือ Google Play store เท่านั้น และการตั้งรหัส อย่าใช้วัน-เดือน-ปีเกิดหรือบ้านเลขที่ เพราะเมื่อมิจฉาชีพได้ข้อมูลบัตรประชาชนแล้วจะสุ่มเลขรหัสเข้าถึงบัญชีธนาคารได้

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). ส่อง 'อำนาจ กสทช.' ตามข้อกฎหมาย ยื่นดาบ!! กำกับ 'ดีลทรูควบดีแทค'. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/1005393>.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). สถาผู้บริโภครีบเท้าเครือข่าย 14 จังหวัดจ่อฟ้อง กสทช. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/gadget/1026908>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). กสทช. มั่นใจปี 65 เทคโนโลยี 5G จะขับเคลื่อนศก.ไทย 4.8 แสนล้าน. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/975238>.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). ดีอีเอส หนุน สดช.-กสทช. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ “U.S.- Thailand 6 GHz Standard Workshop”. เข้าถึงได้จาก <https://www.mdes.go.th/news/detail/5251U-S---Thailand-6-GHz-Standard-Workshop->.
- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.). (2559ก). **โครงการศึกษาวิจัยการปฏิรูปสื่อ เล่มที่ 1 “วิวัฒนาการและสถานภาพปัจจุบันของสื่อโครงสร้างตลาดสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อใหม่ (New Media), วิวัฒนาการเทคโนโลยีของสื่อ”**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2559). **เลขานุการ ITU เผยมุมมองการกำกับดูแลในยุคหลอมสื่อ**. เข้าถึงได้จาก <https://www.nbtc.go.th/News/Press-.aspx>.
- _____. (2562). **นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2561). **แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562-2566**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2562). **แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2562). **แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).

- _____. (2562). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561-2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). รายงานประจำปี 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). แผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2562). รายงานฉบับสมบูรณ์การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2563). รายงานฉบับสมบูรณ์การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2564). รายงานฉบับสมบูรณ์การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ประจำปี 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). บอร์ด กสทช. ขอประเมินผลกระทบและแนวทางป้องกันผูกขาด กรณีควบรวมทรู-ดีแทคก่อนเคาะขั้นสุดท้าย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). เปิดประมูลคลื่นความถี่วิทยุในระบบเอฟเอ็ม สำหรับการให้บริการกระจายเสียง ครั้งแรกของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). สำนักงาน กสทช. จัดรอบสาธิตการประมูลคลื่นความถี่ในระบบ เอฟเอ็ม ก่อนเปิดประมูลจริงในวันที่ 21 กุมภาพันธ์นี้. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). (ร่าง) รายงานประจำปี 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).

- _____. (2565). เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคาร ที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). **ข่าวประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- _____. (2565). รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565)). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). เปิดคำฟ้อง “ณภัทร วินิจชัยกุล” หลังยื่นร้องต่อศาล ขอให้ศาล ปกครองกลางสั่งทุเลาตีลควรวรรณธุรกิจระหว่าง “TRUE-DTAC” เป็นการชั่วคราว. เข้าถึง ได้จาก <https://www.thansettakij.com/insights/540204>.
- พงษ์ธวัช บุญพิทักษ์. (ม.ป.ป.). สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยตามรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. เข้าถึงได้จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=.
- ประชาไทออนไลน์. (2022). ชุดข่าวดาวเทียมที่จะนำมาประมูลฯ ในครั้งนี้ มีทั้งสิ้น 5 ชุด (Package). เข้าถึงได้จาก <https://prachatai.com/journal/2022/11/101421>.
- มติชนออนไลน์. (14 กันยายน 2565). ลุ้น ‘กฤษฎีกา’ ตีความอำนาจ กสทช. เคาะดีลทรู-ดีแทค ‘ไตรรตัน’ แยม ประชุมวาระพิเศษลงมติ. เข้าถึงได้จาก https://www.matichon.co.th/economy/news_3562614.
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2565). มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เร่งรัดให้ กสทช. ตรวจสอบและสั่งการกรณีคว รรวมทรู-ดีแทค เนื่องจากเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย. เข้าถึงได้จาก เข้าถึงได้จาก <https://www.consumerthai.org/consumers-news/talacomnews/4709-ffc-true-dtac-270465.html>.
- วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. (2562). การศึกษาและจัดทำข้อมูล กรณีศึกษาประเด็น จริยธรรมสื่อมวลชน ตามโครงการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้และพัฒนาจริยธรรมสำหรับ สื่อมวลชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).
- วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). โครงการจ้างที่ปรึกษารายการศึกษาวิจัยเพื่อ ประเมินคุณภาพเนื้อหารายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์. กรุงเทพฯ:

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2563). **การศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับ เพศ**

ภาษา และความรุนแรงในละครหลังข่าว ระยะที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553) . **วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักกิจการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2561). **การศึกษาด้านบริการโทรทัศน์ชุมชนและแนวทางการทดลองให้บริการโทรทัศน์ชุมชนสำหรับประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework).** เข้าถึงได้จาก

https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/7.1_hlakthrrmaap_hibaalkhngkaarbrihaarkicckhaarbaanemuengthiidii.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล (พ.ศ. 2561 – 2580).** กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก <https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>.

สำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์. (2564). **นิยามตัวชี้วัด ผลผลิตปลายทางและแผนที่นำทาง (Roadmap) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568).** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.).

สำนักเลขาธิการวุฒิสภา. (2565). **สรุปผลการเดินทางและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นของคณะกรรมการธิการการเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารและโทรคมนาคม วุฒิสภา วันพุธที่ 2 มีนาคม 2565 ณ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.** กรุงเทพฯ: สำนักกรรมการธิการ 1 สำนักเลขาธิการวุฒิสภา.

Nunnally, J.C. (1978). **Psychometric theory** (2nd Ed.). New York: McGraw-Hill.

Stufflebeam D. L. (2003). THE CIPP Model for Evaluation: An Update, a Review of the Model's Development, a Checklist to Guide Implementation. 2003 Annual Conference of the Oregon Program Evaluators Network, Portland.