



กตป.

คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน



กสทช.



รายงาน



การติดตาม ตรวจสอบ



และประเมินผลการปฏิบัติงาน



กสทช. สำนักงาน กสทช.



และเลขาธิการ กสทช.

๒๕๖๗

โดย

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)

ตามมาตรา ๗๒ ของ พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่
และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับตั้งแต่สิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

เพื่อให้การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ สอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมาย จึงต้องมีการรวบรวมข้อมูลประกอบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในบริบทต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งในด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน กตป. ทั้ง ๕ ด้าน จึงได้ดำเนินการจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบ และประเมิน กสทช. โดยจ้างที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งนำข้อมูลมาจากรายงานของที่ปรึกษาของ กตป. ทั้ง ๕ ด้าน โดยอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มีการสำรวจข้อมูล ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในทุกภูมิภาค รวบรวมข้อมูลสถิติ ข้อมูลวิชาการจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มย่อย และการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ นำไปวิเคราะห์และสรุปผลตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ รวมถึงนโยบายรัฐบาลที่กำหนดให้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงข้อคิดเห็นต่อ (ร่าง) รายงานการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๗ ของ กสทช. ให้เป็นไปตามกรอบแนวคิดการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของ กตป. ทั้ง ๕ ด้าน

กตป. ขอขอบคุณในการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานอันทรงคุณค่าของผู้มีรายนามต่อไปนี้ ได้แก่ ดร.สมชาย แสวงการ อดีตสมาชิกวุฒิสภา นางสาวภคมน หนูอนันต์ นายเอกราช อุดมอำนวย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ หรั่งเจريญ กสทช. (ด้านกิจการกระจายเสียง) นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการเลขาธิการ กสทช. รองเลขาธิการ กสทช. สำนักงาน กสทช. นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศา ที่ปรึกษาประจำกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ดร.ธนกร ศรีสุขใส ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ นางสาวสุกัญญา กลางณรงค์ ประธานอนุกรรมการ กรรมการสภาองค์กรของผู้บริโภค นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค มหาวิทยาลัยทั้ง ๗ แห่งที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาที่ให้ความร่วมมือ กตป. ทั้ง ๕ ด้านในการปฏิบัติงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และบริหารงาน ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีนาคม ๒๕๖๘



พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร

ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
และกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (กองทัพเรือ)
จากโรงเรียนนายเรือ จังหวัดสมุทรปราการ
(ปี ๒๕๑๖-๒๕๒๑)

หลักสูตรกำลังพลรับเรือลำทำลายทุ่นระเบิดใกล้ฝั่ง
ณ ฝั่ต่อเรือสือเช่นวฟ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน
(ปี ๒๕๓๐-๒๕๓๑)

ประกาศนียบัตรการศึกษายุทธศาสตร์
(Graduate Diploma in Strategic Studies)
จากวิทยาลัยเสนาธิการทหารออสเตรเลีย
(๑ ม.ค.-๓๐ พ.ย. ๒๕๓๗)

หลักสูตรเสนาธิการทหารเรือ

สถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง (ปี ๒๕๓๕)

หลักสูตรวิทยาลัยเสนาธิการทหารออสเตรเลีย

(Joint Service Staff College) (ปี ๒๕๓๗)

หลักสูตรวิทยาลัยการทัพเรือ (วทร.)

สถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง (ปี ๒๕๔๒)

หลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.)

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

กองบัญชาการกองทัพไทย (ปี ๒๕๕๒-๒๕๕๓)

ประสบการณ์การทำงาน

▶ นายทหารปราบเรือดำน้ำ
เรือหลวงปืนกล้า กองเรือปราบเรือดำน้ำ
กองเรือยุทธการ (๑ ต.ค. ๒๕๒๒-๒๕๒๓)

▶ ผู้บังคับการเรือ เรือหลวงหนองสาหร่าย
กองเรือทุ่นระเบิด กองเรือยุทธการ
(ปี ๒๕๓๐-๒๕๓๓)

▶ นายทหารฝ่ายเสนาธิการประจำ
ผู้บัญชาการทหารเรือ
(๑ ต.ค. ๒๕๓๙)

▶ ผู้ช่วยทูตฝ่ายทหารเรือ
และรักษาการผู้ช่วยทูตฝ่ายทหารไทย/มาดริด
ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงมาดริด
ราชอาณาจักรสเปน (ปี ๒๕๔๓-๒๕๔๖)

▶ นายทหารพิเศษประจำ
กรมนักเรียนนายเรือรักษาพระองค์
โรงเรียนนายเรือ (๑๘ ก.ค. ๒๕๔๘)

▶ หัวหน้าฝ่ายศึกษา
โรงเรียนนายเรือ (ปี ๒๕๔๗-๒๕๔๙)

▶ เจ้ากรมจเรทหารเรือ
(๑ เม.ย.-๓๐ ก.ย. ๒๕๕๑)

▶ เสนาธิการโรงเรียนนายเรือ (ปี ๒๕๔๙-๒๕๕๑)

▶ ผู้บัญชาการกองเรือทุ่นระเบิด
กองเรือยุทธการ (ปี ๒๕๕๑-๒๕๕๓)

▶ หัวหน้าคณะทำงานดำเนินคดี
กรณีมีผู้บุกรุกที่ดินกองทัพเรือบนเกาะวังใน
จว.สุราษฎร์ธานี (ปี ๒๕๕๖)

▶ ราของครักษ์พิเศษ
(ยศพลเรือเอก) (๑ ก.ค. ๒๕๕๙)

▶ ประธานคณะกรรมการพัฒนา
อาชีพทหารกองประจำการกองทัพเรือ
(คพท.ทร.) (๑ ต.ค. ๒๕๕๗-๓๐ ก.ย. ๒๕๕๘)

▶ รองผู้บัญชาการทหารสูงสุด
กองบัญชาการกองทัพไทย
(๑ ต.ค. ๒๕๕๘-๓๐ ก.ย. ๒๕๕๙)

▶ ตุลาการศาลทหารสูงสุด
(๒๙ ส.ค. ๒๕๕๙)

▶ ที่ปรึกษาสำนักงานบริหาร
นโยบายนายกรัฐมนตรี (ปี ๒๕๖๐)

▶ กรรมการจัดทำยุทธศาสตร์
ด้านความมั่นคง (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๕)



รศ. คลินิก พล.อ. นพ. สายัณห์ สวัสดิ์ศรี

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการกระจายเสียง

ประวัติการศึกษา

- ▶ วทบ., พบ. วุฒิปัตร์ ผู้เชี่ยวชาญสูติศาสตร์และ
นรีเวชวิทยา, เวชศาสตร์การเจริญพันธุ์
และเวชศาสตร์ครอบครัว
- ▶ หลักสูตรการบริหารงานโรงพยาบาล รุ่นที่ ๒๐
โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- ▶ ฝึกศึกษาดูงานวิจัย สาขา Reproductive
Endocrinology มหาวิทยาลัย Emory
เมือง Atlanta มลรัฐ Georgia, USA
- ▶ วปอ.๒๕๕๔ (วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร),
วตท.๒๕ (วิทยาลัยตลาดทุน), ปธพ.๔
(สถาบันพระปกเกล้า), วบส.๑ (นิด้า), ปกส.๑

ผลงานทางวิชาการ

- ▶ จัดการประชุมวิชาการ และบรรณาธิการตำราวิชาการ
Aging Male ครั้งที่ ๑-๘ ปี ๒๕๔๔-๒๕๕๑
- ▶ จัดการประชุมวิชาการ เพิ่มสีสันของชีวิตในชายวัยทอง
สำหรับประชาชนทั่วไป ครั้งที่ ๑-๒๑
- ▶ บรรณาธิการ คู่มือ “สุขภาพดี ไม่มีชื้อขาย” ตอน ๑-๗
- ▶ ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ ช่อง ๕, ๑๑ และ ๕/๑
รายการ “สุขภาพดี ไม่มีชื้อขาย” ปี ๒๕๔๔-๒๕๖๑
และโครงการอภิบาลสงฆ์ “กิจกรรมตรวจสุขภาพพระธุดงค์
และแม่ชี เนื่องในเทศกาลวันวิสาขบูชา” ปี ๒๕๔๘-๒๕๔๙

ประวัติการทำงาน

- นายแพทย์ ร้อย สสช.ร.๓๑๑ พัน ๓ รอ.
- นายแพทย์ กรม ทม.รอ.
- ผู้บังคับกองพันเสนารักษ์ที่ ๑ กองพลทหารราบที่ ๑
รักษาพระองค์
- อนุกรรมการการเกษตร ประธานรัฐสภา/ที่ปรึกษา
คณะกรรมการสาธารณสุข วุฒิสภา
- อจ.หน.ภาควิชา กศ.วพม.
- เสนาธิการ ศูนย์อำนวยการแพทย์พระมงกุฎเกล้า (ศพม.)
- ผอ. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร
- รองเจ้ากรมแพทย์ทหารบก
- ผอ. ศูนย์อำนวยการแพทย์พระมงกุฎเกล้า
- ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการติดตาม เสนอแนะ
และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและ
ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ด้านสิทธิมนุษยชน
สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา
- กรรมการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์
- คณะทำงานประเมินรางวัลวิจัยแห่งชาติ
สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ หลายสมัย

ผลงานวิจัย

- ทนจาก สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) หัวหน้าโครงการ/ผู้อำนวยการวิจัยบูรณาการ เรื่อง
“การพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพสมนไพรไทย” ผอ.โครงการวิจัยบูรณาการ “พัฒนาคุณภาพชีวิต
ของประชาชน ทหาร และตำรวจใน ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)” ทนจาก วช. โดยมี
โครงการ ประสิทธิภาพของสื่อสุขภาพเพื่อการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน, บูรณาการสื่อ
สุขภาพเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทัศนคติต่อการดูแลสุขภาพ, พัฒนาเครือข่ายสาธารณสุขและ
ประชาชนด้วยการฝึกอบรมดูแลสุขภาพเชิงปฏิบัติการและสื่อสุขภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การให้บริการสุขภาพ, การพัฒนาต้นแบบสื่อสุขภาพเพื่อการป้องกันและรักษาโรคกระดูกพรุน
สำหรับผู้นำศาสนา อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และราษฎรอาสารักษามุสลิมบ้าน
และการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการกองทุนวิจัยสุขภาพ
- ทนจาก สวก. การศึกษาประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารกระดูกปลาแปรรูปเปรียบเทียบกับ
แคลเซียมชนิดรับประทาน ในการรักษาภาวะกระดูกพรุนสำหรับประชาชนและผู้นำศาสนา
ใน จชต. และการศึกษาประสิทธิภาพและความปลอดภัยของสารสกัดมาตรฐานกระชายดำ
ในผู้ชายที่เป็นโรคห่อนสมรรถภาพทางเพศ: ปกปิดทั้งสองทางเทียบกับยาหลอก

รางวัลผลงานวิจัย เกียรติยศ เชิดชูเกียรติ

- รางวัลผลงานวิจัย ประจำปี ๒๕๕๖ จาก วช. รางวัลระดับดี เรื่อง “ประสิทธิผลการให้การปรึกษา
กลุ่มผสมผสานในการลดความเสี่ยงการพัฒนากาการที่มีผลเสียต่อสุขภาพจิตของตำรวจ
ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดยะลาระหว่างเหตุการณ์ความไม่สงบ”
- รางวัล นักบริหารโรงพยาบาลดีเด่น ประจำปี ๒๕๕๖ ประเภท นักบริหารการแพทย์
โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมดีเด่น จาก สมาคมนักบริหารโรงพยาบาลแห่งประเทศไทย
- รางวัลผลงานวิจัย ประจำปี ๒๕๕๗ จาก ทบ. รางวัลระดับดี เรื่อง “กลุ่มการปรึกษาบูรณาการ
เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตและความยืดหยุ่นทนทานของทหารพรานใน ๓ จชต.”
- รางวัลที่ ๓ ประเภทหลักการ ประจำปี ๒๕๖๐ เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์
เสริมอาหารกระดูกปลาแปรรูปเปรียบเทียบกับแคลเซียมชนิดรับประทานในการรักษา
ภาวะกระดูกพรุนสำหรับประชาชนและผู้นำศาสนาใน จชต.” สวท.ทบ.



ดร. จินตนันท์ ชญาตร์ สุขุมิตร

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรทัศน์

ประวัติการศึกษา

- ▶ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๓๐
- ▶ มหบัณฑิตด้านสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยเลสเตอร์
สหราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๓๒
- ▶ ดุษฎีบัณฑิตหลักสูตรนานาชาติ
ด้านการจัดการมรดก
ทางสถาปัตยกรรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. ๒๕๕๑

ประวัติการอบรม

- ▶ ประกาศนียบัตรชั้นสูง
หลักสูตรการบริหารเศรษฐกิจ
สาธารณะสำหรับนักบริหารระดับสูง
รุ่น ๑ สถาบันพระปกเกล้า พ.ศ. ๒๕๕๖
- ▶ ปริญญาบัตร
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
พ.ศ. ๒๕๖๐
- ▶ ประกาศนียบัตร
หลักสูตรธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม
สำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ ๑๐
กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๖
- ▶ ประกาศนียบัตรผู้บริหารระดับสูง
สถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่นที่ ๒๔
พ.ศ. ๒๕๖๐
- ▶ ประกาศนียบัตรชั้นสูง
หลักสูตรการเมืองการปกครอง
ในระบอบประชาธิปไตยสำหรับ
นักบริหารระดับสูง รุ่นที่ ๒๔
สถาบันพระปกเกล้า พ.ศ. ๒๕๖๓
- ▶ ประกาศนียบัตร
หลักสูตรกรรมการบริษัทจดทะเบียน
รุ่น ๓๓๖ ของสมาคมส่งเสริม
สถาบันกรรมการบริษัทไทย

ตำแหน่งในอดีต

- ผู้พิพากษาสมทบ ศาลทรัพย์สินทางปัญญา
และการค้าระหว่างประเทศกลาง (๒๕๖๕)
- สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ลำดับที่ ๕๗
- กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
ในคณะกรรมการพัฒนาเด็ก
และเยาวชนแห่งชาติ (๒๕๖๑-๒๕๖๔)
- กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
ในคณะกรรมการกลั่นกรองข้อมูล
ทางคอมพิวเตอร์ กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม (๒๕๖๔-๒๕๖๕)
- ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสิทธิของกลุ่มเปราะบาง
เด็ก สตรี ผู้พิการ ผู้สูงอายุและการเลือกปฏิบัติ
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (๒๕๖๕)
- ที่ปรึกษาคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนพัฒนา
เด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดารตามพระราชดำริ
สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระ
เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
(กระทรวงศึกษาธิการ) (๒๕๖๔-๒๕๖๕)
- ที่ปรึกษาคณะทำงานเฉพาะกิจแก้ไขปัญหา
การล่องลอยทางเพศต่อเด็กทางอินเทอร์เน็ต
สำนักงานบริหารนโยบาย นายกรัฐมนตรี
(๒๕๖๓-๒๕๖๕)
- อนุกรรมการขับเคลื่อนเพื่อประสิทธิภาพการแก้ไข
การค้ำมุ่น้อย่างยั่งยืน (รองนายกรัฐมนตรี)
(๒๕๖๒-๒๕๖๕)

งานด้านสื่อสารมวลชน

- คณะทำงานจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกัน
การแสวงหาประโยชน์ทางเพศต่อเด็กและสตรี
ศูนย์พิทักษ์เด็ก สตรี ครอบครัวและป้องกันปราบปราม
การค้ามนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (๒๕๕๕-๒๕๕๗)
- กรรมการตรวจรับและอำนวยความสะดวกการตลาด
และการสื่อสาร สถานีโทรทัศน์ Mahidol Channel
(๒๕๕๕-๒๕๕๗)
- ผู้ประพันธ์หนังสือรายตี "ข่าววังข้างเล่าเรื่องผี"
- กรรมการบริหาร บริษัท ทีวีเวิลด์คาร์ต จำกัด (๒๕๕๕-๒๕๕๘)
- ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด นิตยสารวิมานเมฆ
สำนักพระราชวัง (๒๕๕๕-๒๕๕๘)

งานด้านการศึกษา

- ▶ อาจารย์ประจำสาขาสื่อสารศึกษา หลักสูตรนานาชาติ
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
(๔ ม.ค. ๒๕๖๔-๒๐ ก.พ. ๒๕๖๕)
- ▶ อาจารย์ประจำสาขานวัตกรรมและการออกแบบสื่อ
และการผลิตสื่อ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี (๑๑ เม.ย. ๒๕๖๒-๓๐ ธ.ค. ๒๕๖๓)
- ▶ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตรกรรมและศิลปกรรม
(Entertainment Media-Television)
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
(๑ ก.พ. ๒๕๕๔-๓๐ ก.ย. ๒๕๕๙)
- ▶ ศึกษาด้านการศึกษา
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
เป็นผู้จัดทำหลักสูตรคณะนิเทศศาสตร์ให้กับ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
(๑๖ ต.ค. ๒๕๕๒-๓๐ มี.ย. ๒๕๕๔)

งานด้านภาคธุรกิจเอกชน

- ผู้จัดการทั่วไป (อี คอมเมิร์ซ)
บริษัท เจเอบี อินเตอร์เนชั่นแนล
ประเทศสิงคโปร์ (๒๕๔๒-๒๕๔๔)
- ผู้อำนวยการแผนกบริการลูกค้า
บริษัท อมรินทร์ พริตส์ ลินดา
แอ็ดเวอร์ไทซิง เมืองเซี่ยงไฮ้
สาธารณรัฐประชาชนจีน
(๒๕๔๑-๒๕๔๓)
- ผู้จัดการแผนกบริการการตลาด
บริษัท เต็ดตราแพค (ไทย) จำกัด
(๒๕๓๘-๒๕๔๐)
- ผู้จัดการ แผนกโฆษณาและ
ส่งเสริมการขาย บริษัท สวีเดน
มอเตอร์ส จำกัด (มหาชน)
(๒๕๓๖-๒๕๓๘)
- ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์
บริษัท สเปา แอดเวอร์ไทซิง จำกัด
(๒๕๓๓-๒๕๓๖)



ผศ. ดร.สุทิสรา รัตนวิชา

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรคมนาคม

ประวัติการศึกษา

- ▶ ปี ๒๕๕๗ ระดับปริญญาเอก
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ▶ ปี ๒๕๓๐ ระดับปริญญาโท
เศรษฐศาสตร์ (เชิงปริมาณ)
มหาวิทยาลัยเกริก
- ▶ ปี ๒๕๒๕ ระดับปริญญาตรี
เศรษฐศาสตร์ (การคลัง)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการอบรม

- ▶ ปี ๒๕๖๗ หลักสูตรประกาศนียบัตร
ธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อมสำหรับ
นักบริหารระดับสูง (ปธส.) รุ่นที่ ๑๒
- ▶ ปี ๒๕๖๖ หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง
การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
สำหรับนักบริหารระดับสูง (ปปร.) รุ่นที่ ๒๗
- ▶ สาขาที่มีความชำนาญ
เศรษฐศาสตร์ สถิติ ระเบียบวิธีวิจัย
หลักการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ประสบการณ์การสอน

- ▶ ปี ๒๕๒๙-๒๕๖๒
อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเกริก
วิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค เศรษฐศาสตร์มหภาค
หลักเศรษฐศาสตร์ สถิติ เศรษฐศาสตร์การคลัง
เศรษฐกิจประเทศไทย เศรษฐศาสตร์
ทรัพยากรมนุษย์
- ▶ ปี ๒๕๒๗-๒๕๒๘
อาจารย์ประจำ
ด้านเศรษฐศาสตร์ สถิติ และการตลาด
โรงเรียนเทคนิคกรุงเทพธนบุรี
- ▶ ปี ๒๕๒๕-๒๕๒๗
อาจารย์ประจำ
ด้านเศรษฐศาสตร์และการตลาด
วิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี

อาจารย์พิเศษ

- ปี ๒๕๕๑-๒๕๖๕
สอนวิชาการวิจัยธุรกิจ การวิจัยตลาด
สถิติธุรกิจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยเกริก
- ปี ๒๕๔๐-๒๕๖๕
สอนวิชาวิเคราะห์เชิงปริมาณ
เศรษฐศาสตร์จุลภาค เศรษฐศาสตร์
มหภาคหลักการตลาด
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
- ปี ๒๕๔๐-๒๕๖๕
สอนวิชาหลักการตลาด ระเบียบวิธีวิจัย
และเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยรายได้และ
รายจ่ายของรัฐ มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ปี ๒๕๓๘-๒๕๓๙
สอนวิชาการวิจัยตลาด
มหาวิทยาลัยรังสิต
- ปี ๒๕๓๔-๒๕๓๘
สอนวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค
เศรษฐศาสตร์มหภาค
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ปี ๒๕๓๔-๒๕๖๕
สอนเสริมวิชามนุษยศาสตร์และสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปี ๒๕๓๐-๒๕๓๘
สอนวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค
เศรษฐศาสตร์มหภาค
ระบบเศรษฐกิจไทย หลักการตลาด
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผลงานด้านสังคม

- ปี ๒๕๖๖ โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟู
คลองและระบบจัดการน้ำเพื่อการอุปโภค
การเกษตรและท่องเที่ยวในคุ้งบางกะเจ้า
- ปี ๒๕๕๕ อนุกรรมการกิจการ
บริหารทางธุรกิจ คณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
(กสทช.)
- ปี ๒๕๕๐ เลขาฝ่ายวิชาการระดับโรงเรียน
เครือข่ายผู้ปกครอง โรงเรียนบดินทรเดชา
(สิงห์ สิงหเสนี)
- ปี ๒๕๕๐ นักวิชาการประจำ
คณะกรรมการบันทึกเจตนารมณ์
จดหมายเหตุ และตรวจรายงาน
การประชุมสมารังรัฐธรรมนูญ

ผลงานวิจัย

- ▶ ปี ๒๕๕๒-ปัจจุบัน
ปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพัน
ต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของ
พนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษ
ภาคตะวันออก (EEC)
- ▶ ปี ๒๕๕๒ (ผู้ร่วมวิจัย)
การพัฒนาการท่องเที่ยว
อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา
- ▶ ปี ๒๕๕๑ (ผู้ร่วมวิจัย)
พัฒนาการระบบรัฐสภาไทย
- ▶ ปี ๒๕๕๑ (ผู้ร่วมวิจัย)
การกำหนดมาตรฐานเรือแคนู ค่ายค
- ▶ ปี ๒๕๕๐ หัวหน้าโครงการ
การผลิตและการตลาดปลาสดของสมาชิก
สหกรณ์แพรงหนามแดง จำกัด
- ▶ ปี ๒๕๔๘ (ผู้ร่วมวิจัย)
การสร้างตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของวุฒิสภา



นางสาวอารีวรรณ จตุทอง

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ประวัติการศึกษา

- ▶ **ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต**
(เกียรตินิยมอันดับ ๑)
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ▶ **ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขากฎหมายมหาชน
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ▶ **เนติบัณฑิตไทย** สำนักอบรมศึกษา
กฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
พ.ศ. ๒๕๔๗ ใบอนุญาตให้เป็น
ทนายความ สำนักฝึกอบรมวิชา
ว่าความแห่งสภานายความ

พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกาศนียบัตรกฎหมาย
ปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง
รุ่นที่ ๙ จัดโดยมูลนิธิวิจัยและพัฒนา
กระบวนการยุติธรรมทางปกครอง

พ.ศ. ๒๕๖๖ หลักสูตรธรรมาภิบาล
กับการส่งเสริมความเสมอภาค
ระหว่างเพศสำหรับผู้บริหารรุ่นที่ ๑

พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกาศนียบัตร
การบริหารการกำกับดูแล
และพัฒนากฎหมายกิจการ
กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคม ระดับสูง รุ่นที่ ๑

ผลงานด้านวิชาการ

- ▶ อารีวรรณ จตุทอง. (๒๕๔๗)
มาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริม
ให้สตรีมีส่วนร่วมทางการเมือง
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิติศาสตร์),
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ▶ อารีวรรณ จตุทอง และ
สุภา พงศ์หลอพิศิษฐ์ (๒๕๕๕).
กฎหมายที่ทำให้ผู้หญิงไม่ได้รับสิทธิ
อย่างเท่าเทียม. กรุงเทพฯ:
โครงการสุขภาวะผู้หญิง มูลนิธิผู้หญิง

ประวัติการทำงาน

- **อนุกรรมการกลั่นกรองคดี**
สภาองค์กรของผู้บริโภค
- **กรรมการ**
มูลนิธิสถาบันศึกษาและพัฒนา
การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
- **รองเลขาธิการ**
คณะกรรมการรณรงค์
เพื่อประชาธิปไตย (ครป.)
- **กรรมการ**
สภานายความ ภาค ๙
(พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๙)
- **อนุกรรมการและเลขานุการ**
คณะอนุกรรมการสิทธิมนุษยชน
ด้านเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ
ผู้พิการ สภานายความ
(พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๙)
- **ผู้ปฏิบัติหน้าที่**
แทนกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
ชุดที่ ๓
- **กรรมการที่ปรึกษาคณะกรรมการ**
แผนพัฒนาการเมือง สภาพัฒนา
การเมือง สถาบันพระปกเกล้า
- **คณะทำงานยกร่างพระราชบัญญัติ**
ส่งเสริมโอกาสและความเสมอภาค
ระหว่างเพศ (ฉบับประชาชน)
- **กรรมการ**
สมาคมบัณฑิตสตรีทางกฎหมาย
แห่งประเทศไทย
- **กรรมการมูลนิธิ**
ส่งเสริมความเสมอภาคทางสังคม

ประวัติการเป็นกรรมการ ที่ปรึกษา คณะกรรมการอนุกรรมการ และกรรมาธิการต่างๆ ผู้ทรงคุณวุฒิที่สำคัญของหน่วยงานราชการ และหน่วยงานอื่น

- ▶ **ที่ปรึกษาประจำ คณะกรรมาธิการสิทธิมนุษยชน**
สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา
- ▶ **กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านสิทธิมนุษยชน**
ในคณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตาม
คนหายและการพิสูจน์คนนิรนามและ
ศพนิรนาม กระทรวงยุติธรรม
- ▶ **อนุกรรมาธิการด้านกฎหมาย**
คณะกรรมาธิการสิทธิเด็ก เยาวชน
สตรี ผู้สูงอายุ สภาผู้แทนราษฎร
- ▶ **กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย**
กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติ
สำนักนายกรัฐมนตรี
- ▶ **กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย**
กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน
กระทรวงแรงงาน
- ▶ **กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ**
ในคณะกรรมการธรรมาภิบาล
ในองค์กรภาคประชาสังคมกับ
การปฏิรูปประเทศ สภาขับเคลื่อน
การปฏิรูปประเทศ วุฒิสภา
- ▶ **กรรมการพิจารณาปรับปรุงและ**
พัฒนากฎหมายด้านความเสมอภาค
ระหว่างเพศ ในคณะกรรมการ
ปฏิรูปกฎหมาย
- ▶ **กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ**
ด้านนิติศาสตร์
ในคณะกรรมการส่งเสริม
ความเท่าเทียมระหว่างเพศ
กระทรวงการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์
- ▶ **อนุกรรมการและเลขานุการในคณะอนุกรรมการ**
พิจารณาปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่สร้างภาระ
แก่ประชาชนเกินความจำเป็น ในคณะกรรมการ
ดำเนินการปฏิรูปกฎหมายในระยะเร่งด่วน
- ▶ **อนุกรรมการและเลขานุการในคณะอนุกรรมการ**
ตรวจสอบและติดตามกฎหมายให้สอดคล้องกับ
ยุทธศาสตร์ชาติและการปฏิรูปประเทศ ในคณะ
กรรมการที่ปรึกษาเพื่อกำกับการปฏิรูปกฎหมาย
- ▶ **อนุกรรมการและเลขานุการในคณะอนุกรรมการ**
จัดทำกฎหมาย ว่าด้วยการบูรณาการการปฏิบัติ
ราชการระหว่างส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐใน
คณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อกำกับการปฏิรูปกฎหมาย
- ▶ **อนุกรรมการและเลขานุการในคณะอนุกรรมการ**
พิจารณาเสนอกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์
ของประชาชน ในคณะกรรมการดำเนินการปฏิรูป
กฎหมายในระยะเร่งด่วน

สารบัญ

ประเด็นเนื้อหา

หน้า

คำนำ	ก
ประวัติ กตป.	ข
สารบัญ	๑
สารบัญรูปภาพ	๔
สารบัญตาราง	๕
บทสรุปผู้บริหาร	๗
ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	๔๗
๑.๑ ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม.....	๔๘
๑.๒ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	๔๙
๑.๓ เป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน	๕๐
๑.๔ หลักการและกรอบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.....	๕๐
๑.๕ การมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน.....	๕๕
ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	๕๗
๒.๑ อำนาจหน้าที่ของ กสทช.	๕๘
๒.๒ อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช.	๖๒
๒.๓ อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.	๖๖
ส่วนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไปของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	๖๙
๓.๑ แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐).....	๗๐
๓.๒ ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) กับนโยบายระดับชาติ	๗๖
๓.๓ ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช.	๗๘
๓.๔ ความสอดคล้องของนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง.....	๘๒

สารบัญ (ต่อ)

ส่วนที่ ๔ ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.....	๘๕
๔.๑ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	
โดย กตป. แต่ละด้าน	๘๖
๔.๑.๑ ผลการประเมินภาพรวม	๘๗
๔.๑.๒ ผลการประเมินจำแนกรายด้าน	๘๙
๔.๑.๓ ที่มาของคะแนนผลการประเมิน	๙๔
๔.๒ ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. จากมุมมองของบุคลากรภายใน	๑๓๓
๔.๒.๑ ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. จากมุมมองของบุคลากรภายใน	๑๓๓
๔.๒.๒ ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช. จากมุมมองของบุคลากรภายใน	๑๓๖
ส่วนที่ ๕ เรื่องสำคัญที่ กตป. ได้ติดตามตรวจสอบและประเมินผลในปี ๒๕๖๗.....	๑๔๑
๕.๑ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช.	
ภายใต้หลักธรรมาภิบาล	๑๔๒
๕.๒ รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจาก กตป. ที่ได้จากผลการศึกษา ปี ๒๕๖๗	๑๔๔
๕.๒.๑ กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง	๑๔๕
๕.๒.๒ กตป. ด้านกิจการโทรทัศน์	๑๕๐
๕.๒.๓ กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม	๑๕๕
๕.๒.๔ กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๖๐
๕.๒.๕ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	๑๖๔
๕.๒.๖ บทสรุปเรื่องสำคัญที่ กตป. ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในปี ๒๕๖๗	๑๖๙
ส่วนที่ ๖ ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีของ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖	๑๗๓
๖.๑ ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาแล้ว โดยเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้	๑๗๔
๖.๒ แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณของปีถัดไป	๑๗๘
๖.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและการบริหารงาน	๑๘๓
๖.๔ ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์	
และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน	๑๘๕
๖.๕ คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน	๑๘๗
๖.๖ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค	๑๘๘
๖.๗ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนมาตรา ๕๒	๑๙๐
๖.๘ รายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์	
และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็น	
การครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลกระทบกับประโยชน์ของรัฐและประชาชน	๑๙๒

สารบัญ (ต่อ)

ส่วนที่ ๗ เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ.....	๑๙๕
๗.๑ การตีความตามบทบัญญัติของข้อกฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช.	๑๙๙
๗.๒ ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖).....	๒๐๖
๗.๓ การแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป	๒๑๗
๗.๔ เรื่องอื่น ๆ ที่ กตป. ๕ ด้านเห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ.....	๒๓๖
๗.๔.๑ กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง	๒๓๖
๗.๔.๒ กตป. ด้านกิจการโทรทัศน์	๒๔๐
๗.๔.๓ กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม	๒๔๕
๗.๔.๔ กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๔๙
๗.๔.๕ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	๒๕๕
๗.๕ บทสรุปภาพรวมข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจาก กตป.	
ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ	๒๖๑
ส่วนที่ ๘ ภาคผนวก	๒๖๗
ส่วนที่ ๑ การประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานและเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๗.....	๒๖๗
ส่วนที่ ๒ การจัดสนทนากลุ่มของที่ปรึกษาเล่มรวมทั้ง ๓ ครั้ง.....	๒๖๘
ส่วนที่ ๓ พื้นที่การรวบรวมข้อมูลของ กตป. เพื่อการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗.....	๒๗๑

สารบัญรูปภาพ

ภาพประกอบ

หน้า

๑	โครงสร้างของการมอบหมายงานของ กตป.	๘
๒	Performance Metrix and Meter (PMM)	๑๐
๓	คะแนนผลการประเมินแยกรายด้าน	๑๒
๔	ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล	๑๔
๕	ความเชื่อมโยงของการดำเนินการของ กตป. กับ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	๔๙
๖	โครงสร้างของการมอบหมายงานของ กตป.	๕๖
๗	แสดงความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท ๓ แผน และแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ	๗๕
๘	Performance Metrix and Meter (PMM)	๘๘
๙	คะแนนผลการประเมินแยกรายด้าน	๙๑
๑๐	ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล	๑๔๒
๑๑	การดำเนินการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ ตามหัวข้อที่ กตป. กำหนด ๓ หัวข้อ	๑๙๘
๑๒	วัตถุประสงค์ของ กทปส. ตามมาตรา ๕๒	๒๐๖
๑๓	โครงสร้างการบริหารงานของ กทปส. และบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๐๗
๑๔	การประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานและเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๗	๑๔๒
๑๕	บรรยากาศการสนทนากลุ่มของที่ปรึกษาเลุ่มรวม ครั้งที่ ๑	๒๖๘
๑๖	บรรยากาศการสนทนากลุ่มของที่ปรึกษาเลุ่มรวม ครั้งที่ ๒	๒๖๙
๑๗	บรรยากาศการสนทนากลุ่มของที่ปรึกษาเลุ่มรวม ครั้งที่ ๓	๒๗๐
๑๘	พื้นที่การรวบรวมข้อมูลของ กตป. เพื่อการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗	๒๗๑

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

๑ การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.	๙๕
๒ การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.	๑๐๕
๓ การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.	๙๕
๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ของ กสทช. โดยใช้กรอบดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล (Balance Score Card: BSC)	๑๓๔
๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ของเลขาธิการ กสทช. ในภาพรวม	๑๓๗



บทสรุปผู้บริหาร

ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) มีอำนาจหน้าที่ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบเพื่อเสนอต่อรัฐสภาและเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยคณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน



คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ชุดปัจจุบัน ประกอบด้วย (๑) รองศาสตราจารย์คลินิก พลเอก สายัณห์ สุวดีศรี ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) นางสาวจินตนาห์ ชญาตร์ ศุภมิตร ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทิสรา รัตนวิชา ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) นางสาวอารีวรรณ จตุทอง ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยเริ่มปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่วันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นมา จากนั้นที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้มีมติเลือก พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร เป็นประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประจำปี ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์สำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. เพื่อดำเนินการจ้างที่ปรึกษารวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประจำปี ๒๕๖๗

๒. เพื่อการศึกษา รวบรวมเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล และบูรณาการข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน และรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์เพื่อจัดทำเป็นรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประจำปี ๒๕๖๗

๓. เพื่อการศึกษา รวบรวมเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล และบูรณาการข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามหัวข้อที่ กตป. กำหนด ดังนี้ ๑) การตีความตามบทบัญญัติของข้อกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช. ๒) ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖) ๓) การแก้ไข กฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว กตป. ทั้ง ๕ ด้าน ได้มอบหมายให้สถาบันการศึกษา ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อนำข้อมูลมาบูรณาการจัดทำรายงาน การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ปรากฏดังภาพประกอบ ๑ โครงสร้างของการมอบหมายงานของ กตป.



ภาพประกอบ ๑ โครงสร้างของการมอบหมายงานของ กตป.

ส่วนที่ ๒ อำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๑. คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

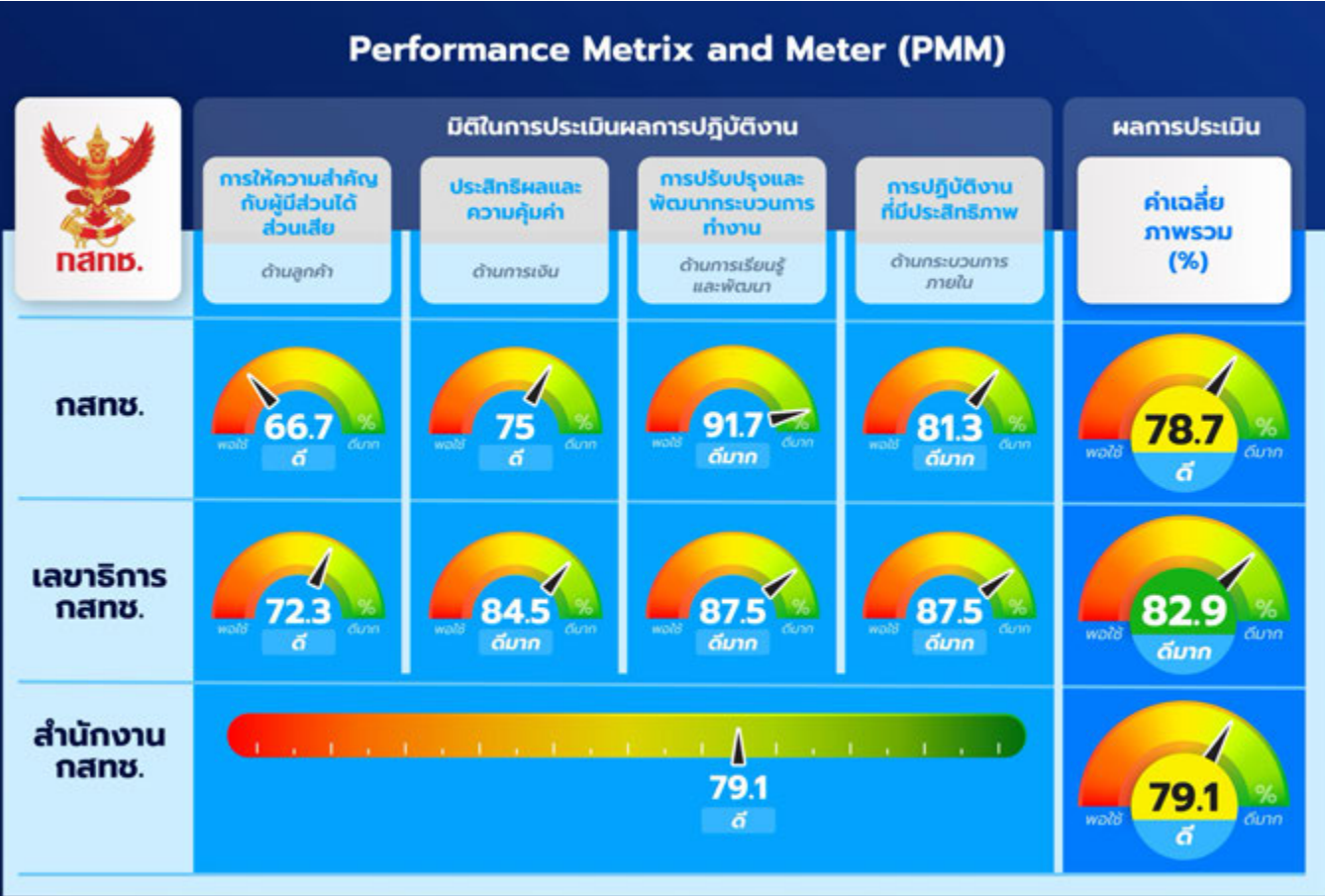
มีจำนวน ๗ คน มีหน้าที่จัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ครอบคลุมทั้งกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม โดยกำหนดแผนแม่บทเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ การบริหาร สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม การวางแผนเลขหมายโทรคมนาคม รวมถึงกำหนดลักษณะและประเภท การให้บริการ เพื่อให้ประชาชนและผู้ให้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ทัวถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังมี อำนาจในการออกใบอนุญาต คู่มือมาตรฐานด้านเทคนิคและการเชื่อมต่อโครงข่าย ควบคุมค่าธรรมเนียมและ อัตราค่าบริการ ตลอดจนติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาเพื่อไม่ให้เกิดการผูกขาดหรือการกีดกัน ทางการแข่งขัน รวมถึงการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย โดยจะต้องคำนึงถึง ประโยชน์สาธารณะและประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งยังมีหน้าที่เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือ ใช้ไม่คุ้มค่า เพื่อนำมาจัดสรรใหม่ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น อีกทั้ง กสทช. ยังมีหน้าที่กำหนดการบริหารงานภายใน ของสำนักงาน กสทช. เช่น การแบ่งส่วนงาน การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และการบริหารงบประมาณ ผ่านการอกระเปียบหรือประกาศตามอำนาจที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและแนวโน้มการสื่อสารในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

๒. สำนักงาน กสทช. มีสถานะเป็นนิติบุคคลของรัฐที่ไม่อยู่ในส่วนราชการและไม่ใช้รัฐวิสาหกิจ และ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธาน กสทช. โดยมีหน้าที่หลักคือ ศึกษารวบรวม วิเคราะห์ ตรวจสอบและ ติดตามเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พร้อมทั้งรับผิดชอบด้านการเงินและงบประมาณ โดยรวมถึงการรับและจ่ายเงินรายได้ จัดทำ งบประมาณประจำปี นอกจากนี้ยังรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด รวมถึงรับผิดชอบดูแลงานธุรการของ กสทช. และ คณะกรรมการบริหารกองทุน พร้อมทั้งปฏิบัติการอื่น ๆ ตามที่ กสทช. มอบหมาย ปัจจุบันสำนักงาน กสทช. แบ่งออกเป็น ๖ สายงาน ได้แก่ ๑) กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ๒) ยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร ๓) บริหารองค์กร ๔) วิชาการ ๕) กิจการภูมิภาค และ ๖) กิจการโทรคมนาคม

๓. เลขาธิการ กสทช. ทำหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธาน กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. อีกทั้งยังทำหน้าที่เป็นผู้แทน ของสำนักงาน กสทช. ในกิจการของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก และสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่น ดำเนินงานแทนได้ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด การเป็นผู้บริหารสูงสุดของสำนักงาน กสทช. ย่อมมีบทบาท สำคัญในการนำนโยบายและมติจาก กสทช. ไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการกำกับดูแลบุคลากร และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การกำกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมเป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน นอกจากนี้ เลขาธิการ กสทช. รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนและมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ หรือเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการฯ ตามหลักเกณฑ์ ที่ กสทช. กำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์และได้รับบริการที่เป็นธรรม

ส่วนที่ ๓ บุคลากรผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช.

ผลการประเมินที่นำเสนอในภาพพบว่า กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีระดับผลสัมฤทธิ์ที่แตกต่างกันในแต่ละมิติของการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารจัดการและให้บริการในด้านต่าง ๆ การประเมินนี้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของ กสทช. โดยใช้ Balanced Scorecard (BSC) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ มิติหลัก ได้แก่ มิติด้านลูกค้า มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมิติด้านกระบวนการภายใน ทั้งนี้ การวิเคราะห์ผลการประเมินจะช่วยให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดที่ต้องพัฒนา และแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ที่ปรึกษาเล้มรวมทำหน้าที่ในการรวบรวมตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ระดับผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด ซึ่งเล้มรวมมอบหมายให้ที่ปรึกษาแต่ละด้านประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ Template เพื่อกำหนดข้อมูลตัวชี้วัดและผลการประเมินที่มีความสอดคล้องกัน และให้ระดับผลการประเมินใน ๓ ระดับ คือ พอใช้ ดี ดีมาก ภายในกรอบการประเมินดังกล่าว ที่ปรึกษาเล้มด้านสามารถกำหนดตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานในแต่ละด้านตามขอบเขตการทำงานของ กตป. โดยที่ปรึกษาเล้มด้านมีเอกสิทธิ์และเอกภาพในการระบุตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินของด้านตนเองอย่างครอบคลุมและครบถ้วน เนื่องจากความหลากหลายของตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน และข้อเท็จจริงของผลการปฏิบัติงาน เล้มรวมจึงใช้แนวทางในการหาร้อยละของผลการปฏิบัติงานในแต่ละมิติตามกรอบ BSC ซึ่งครอบคลุมทั้งผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อให้เกิดค่ามาตรฐานในการบูรณาการผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการประเมินปรากฏดังภาพประกอบ ๒ Performance Metrix and Meter (PMM)



ภาพประกอบ ๒ Performance Metrix and Meter (PMM)

เกณฑ์การประเมินระดับผลการปฏิบัติงาน : ด้านค่า 65 = พอใช้ 65 - 80 = ดี มากกว่า 80 = ดีมาก

๑. ด้านลูกค้า

จากผลการประเมินด้านลูกค้าพบว่า กสทช. มีคะแนนเฉลี่ย ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนนสูงสุดที่ ๑๐๐% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๖๖.๗% อยู่ในระดับดี และด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๓๓.๓% ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้

ผลการประเมินของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๖.๔% ซึ่งอยู่ในระดับดี พบว่า มีด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนนสูงสุดที่ ๑๐๐% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๕๕.๖% ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้

๒. ด้านการเงิน

จากผลการประเมินด้านการเงินพบว่า กสทช. ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๕% ซึ่งอยู่ในระดับดี สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรทางการเงินในระดับดี อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน โดยด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนน ๑๐๐% อยู่ในระดับดีมาก ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้คะแนน ๘๓.๓% อยู่ในระดับดีมาก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี และด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๕๐% อยู่ในระดับพอใช้

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า มีผลการบริหารงบประมาณที่ดีกว่า โดยได้คะแนนเฉลี่ย ๘๔.๕% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ที่ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% แสดงถึงความสามารถในการจัดสรรงบประมาณให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๗๑.๔% และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งแม้อยู่ในระดับดี แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น

๓. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถขององค์กรในการพัฒนาบุคลากร ยกกระดับองค์ความรู้ และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการประเมิน พบว่า กสทช. ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๙๑.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความโดดเด่นในด้านการกิจการโทรทัศน์ (ทท) ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ซึ่งได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งแม้ว่าจะอยู่ในระดับดี แต่ยังคงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมได้ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า มีผลการประเมินที่สูงกว่า โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ๘๗.๕% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความโดดเด่นในด้านการกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ซึ่งได้คะแนน ๑๐๐% ด้านโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๘๓.๓% แสดงถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้และการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ

ขององค์กร และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ที่ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี สะท้อนถึงข้อจำกัดที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น

๔. ด้านกระบวนการภายใน

มิติด้านกระบวนการภายในสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรในการวางแผน กำกับดูแล และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการประเมินพบว่า กสทช. ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๘๑.๓% ซึ่งอยู่ในระดับดีมากโดยด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนนสูงสุดที่ ๑๐๐% ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๙๑.๗% แสดงถึงความสามารถในการดำเนินงานด้านนี้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า มีผลการบริหารงานภายในที่โดดเด่นกว่า โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ๘๗.๕% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๑๐๐% และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้รับ ๘๓.๓% ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการกำกับดูแลและบริหารกระบวนการทำงานภายในที่มีประสิทธิภาพ ในส่วนของด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งแม้ว่าจะอยู่ในระดับดี แต่ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นได้ โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการดำเนินงานที่ต้องอาศัยกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ในส่วนของสำนักงาน กสทช. ใช้กรอบการประเมิน ๒ แนวทาง ได้แก่ BSC ๔ มิติ และ CIPP(I) โดยมีด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ที่ได้ใช้การประเมิน CIPP(I) ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ใช้แนวทางการประเมิน BSC ๔ มิติ ดังนั้น การรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. จึงบูรณาการผลการประเมินตาม กตป. แต่ละด้าน ในส่วนของผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. พบว่า ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๙.๑% ซึ่งอยู่ในระดับดี โดยด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนน ๑๐๐% อยู่ในระดับดีมาก ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๗๖.๒% อยู่ในระดับดี ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๗๓.๓% อยู่ในระดับดี และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้ ๖๖.๗% ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีตามเกณฑ์นี้เช่นกัน รายละเอียดปรากฏดังภาพประกอบ ๓

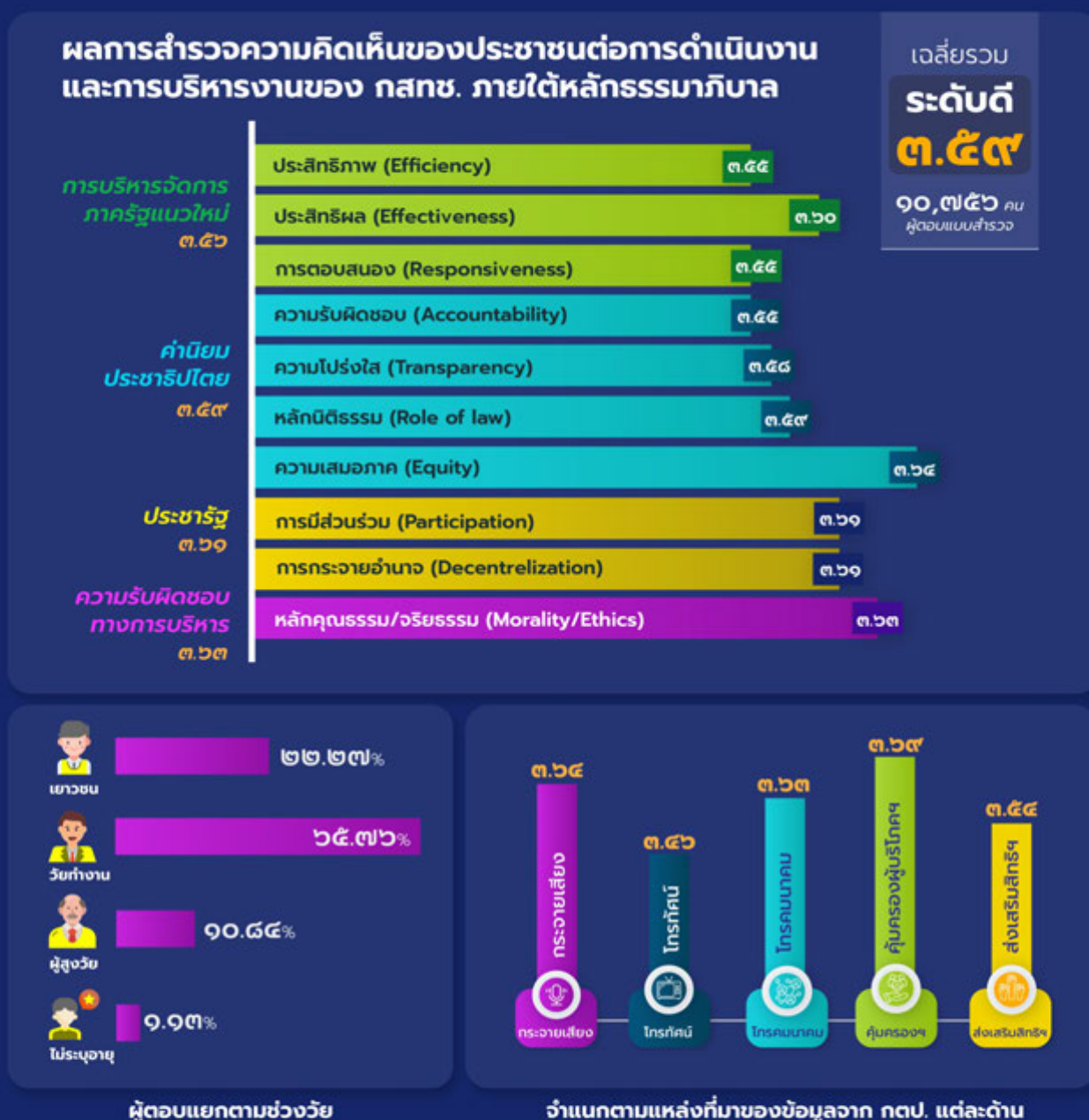
 กสทช.		มิติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน																ผลการประเมิน																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
		การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				ประสิทธิผลและความคุ้มค่า				การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน				การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ				ค่าเฉลี่ย (%)	ระดับ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		กส	กก	กค	คบ	สส	กส	กก	กค	คบ	สส	กส	กก	กค	คบ	สส																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
กสทช.	ด้านลูกค้า	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

หมายเหตุ : ■ = ดีมาก ■ = ดี ■ = พอใช้ | วัง | = การกำหนดตัวชี้วัดและการรายงานผลการประเมินยังไม่สามารถนำมากำหนดเป็นคะแนนได้

- เกณฑ์การประเมินระดับผลการปฏิบัติงาน: ต่ำกว่า ๖๕ = พอใช้, ๖๕-๘๐ = ดี, มากกว่า ๘๐ = ดีมาก

- ผลการประเมินตามมิติตัวชี้วัดร้อยละ ๑๐๐ (หรือ ๑๐๐%) มีได้หมายถึงได้คะแนนเต็ม หากแต่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยเกณฑ์ของระดับผลการปฏิบัติงานในแต่ละตัวชี้วัดมีการออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทสถานการณ์และการทำงานในแต่ละด้านของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ดำเนินการผ่านการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจำนวน ๑๐,๗๕๖ คน ผ่านการรวบรวมจาก กตป. ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (ร้อยละ ๒๓.๒๔) ด้านกิจการกระจายเสียง (ร้อยละ ๖.๐๖) ด้านกิจการโทรทัศน์ (ร้อยละ ๒๑.๖๕) ด้านกิจการโทรคมนาคม (ร้อยละ ๒๕.๐๐) และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ร้อยละ ๒๔.๐๕) กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านอายุ เพศ และพื้นที่อยู่อาศัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานของ กสทช. อย่างรอบด้าน ประชาชนให้คะแนนการดำเนินงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ และยังพบว่า ประชาชนที่เคยติดต่อหรือใช้บริการกับสำนักงาน กสทช. มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กสทช. สูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ ผู้ที่มีความรู้และเข้าใจบทบาทของ กสทช. ในระดับสูง ก็มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการดำเนินงานสูงกว่าผู้ที่มีความเข้าใจน้อยอย่างชัดเจน ดังภาพประกอบ ๔



ภาพประกอบ ๔ ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ ๔ รายงานข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจากการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช.

๔.๑ ด้านกิจการกระจายเสียง

จากการศึกษาติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ โดยใช้กรอบแนวคิด OECD's Good Governance Framework, PMQA, CIPP(I) Evaluation Model และแนวคิดการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อประเมินผลในทุกมิติ วิธีการศึกษาใช้การวิจัยแบบผสม เก็บข้อมูลเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถามและวิเคราะห์เชิงสถิติ ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มเฉพาะใน ๕ ภูมิภาคของประเทศ ผลการศึกษาพบว่า กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยมีจุดแข็งที่ชัดเจนในด้านประสิทธิภาพของกระบวนการออกใบอนุญาตที่มีความโปร่งใสมากขึ้น การจัดสรรคลื่นความถี่ที่เปิดกว้างกว่าเดิม รวมถึงมีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายใหม่และรายย่อยมีโอกาสเข้าสู่ตลาดมากขึ้น และเกิดการลดลงของปัญหาการผูกขาดตลาดในภาพรวม

สำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการด้านการกำกับดูแลมาตรฐานรายการ และสามารถสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านจากระบบแอนะล็อกสู่ระบบดิจิทัลได้มากกว่า ๖๐% ของสถานีทั้งหมด ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ยังคงพบข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข อีกทั้งปัญหาในการจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อมาปฏิบัติงานในสำนักงานภูมิภาค มีความจำเป็นที่ควรปรับปรุงโครงสร้างใหม่ให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ลดข้อจำกัดในการให้บริการและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและข้อมูลข่าวสารของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการแสดงภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ แต่ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญในเรื่องการสื่อสารข้อมูลและประชาสัมพันธ์เชิงรุก ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนจำนวนมากยังขาดการรับรู้ข้อมูลที่เพียงพอ โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายและผลการดำเนินงานของ กสทช. ซึ่งสะท้อนจากผลสำรวจความคิดเห็นที่มีผู้ตอบว่า "ไม่รู้" หรือ "ไม่ทราบข้อมูล" ในสัดส่วนสูงถึงร้อยละ ๔๐-๕๐ ในหลายประเด็นสำคัญ

ในปี ๒๕๖๗ สำนักงาน กสทช. ได้คะแนน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) ในระดับสูงที่ ๙๗.๒๗ คะแนน (ระดับ AA) ซึ่งสะท้อนถึงธรรมาภิบาลที่ดี อย่างไรก็ตาม คะแนน ITA เป็นเพียงการประเมินภาพรวมเบื้องต้น จำเป็นต้องพิจารณาคะแนนในแต่ละมิติเพื่อระบุจุดที่ต้องพัฒนา เช่น การเปิดเผยข้อมูล การมีส่วนร่วมของประชาชน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับธรรมาภิบาลให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ควรใช้ OECD's Good Governance Framework ควบคู่กับ ITA ในการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการป้องกันการทุจริต ซึ่งจะช่วยให้ กสทช. สามารถปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่สำคัญจากการศึกษานี้ คือ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรเร่งพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเปิด (Open Data Platform) เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ ควบคู่กับการขยายช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ให้มีความต่อเนื่องมากขึ้น พร้อมทั้งนำเทคโนโลยี AI และ Big Data มาปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๔.๒ ด้านกิจการโทรทัศน์

ในปี ๒๕๖๗ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. โดยใช้ ๓ แนวคิดหลัก ได้แก่ CIPP(I), Balanced Scorecard (BSC) และหลักธรรมาภิบาล ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ใน ๖ จังหวัดรวม ๙๓๘ คน และแบบสอบถาม ๒,๕๕๗ ชุด ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมผู้ชมโทรทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่รับชมรายการตามผังออกอากาศมาสู่การเลือกชมเนื้อหาผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและสตรีมมิ่งอย่างอิสระ แต่พบปัญหา OTT ไม่มีการควบคุมด้านเนื้อหา ราคาและโฆษณา ซึ่งเป็นข้อกังวลหลักที่ต้องได้รับการแก้ไข และอีก ๕ ประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญ ได้แก่ ๑) คุณภาพของรายการโทรทัศน์ ที่ควรได้รับการส่งเสริมให้มีเนื้อหาสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ๒) การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านรายการที่ให้ความรู้แก่ประชาชน ๓) การส่งเสริมความเป็นชาติไทย ผ่านเนื้อหารายการที่เผยแพร่วัฒนธรรมและจริยธรรม ๔) การใช้โทรทัศน์เป็นช่องทางแจ้งข่าวสารสำคัญในสถานการณ์ฉุกเฉิน และ ๕) การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้พิการและกลุ่มเปราะบาง จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ระยะสั้น: ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้ภายใน ๑-๒ ปี มุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรทัศน์และการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน โดยเสนอให้ กสทช. สนับสนุนงบประมาณ สำหรับการผลิตรายการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ควบคู่กับการลดขั้นตอนขอทุนจาก กทปส. เพื่อเพิ่มความคล่องตัว นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการขยายตลาดคอนเทนต์ไทย ทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดหาโครงสร้างอินเทอร์เน็ตให้เป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานฟรี เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งควรสนับสนุนให้ผู้ประกอบการปรับตัวผลิตเนื้อหาที่เหมาะสมกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ เช่น รายการแบบสั้นที่ให้สาระและข้อคิดที่เป็นประโยชน์ พร้อมกันนี้ยังเสนอให้กำหนดดัชนีชี้วัดด้านการประชุมของ กสทช. เพื่อลดความล่าช้าในการดำเนินงาน และปรับปรุงการประเมินโครงการให้ครอบคลุมทั้งผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) เพื่อให้เกิดความยั่งยืน นอกจากนี้ ควรเพิ่มความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายผ่าน MOU และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของ กสทช. ให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและการผลิตสื่อที่เหมาะสม ตลอดจนให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาในสาขาที่ขาดแคลน เช่น กฎหมายโทรคมนาคมและวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อเพิ่มกำลังคนที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในอนาคต

ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้ ๓ ปีขึ้นไป ประกอบด้วย การกำหนดทิศทางเนื้อหารายการโทรทัศน์ เพื่อเตรียมประชาชนรับมือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงการจูงใจให้ผู้ผลิตสร้างสรรค์รายการที่มีสาระและเป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ ควรลงทุนพัฒนาเทคโนโลยี AI เพื่อช่วยให้คนพิการเข้าถึงข่าวสาร และกำหนดมาตรฐานระดับความเหมาะสมของข่าว (Rating) เพื่อป้องกันการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะกับเด็กและเยาวชน ขณะเดียวกันควรเร่งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ OTT และกิจการโทรทัศน์ให้ทันสมัย และจัดทำแผนปฏิบัติการรองรับประกาศและกฎหมายใหม่ เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมโทรทัศน์ทั้งในประเทศและระดับสากล และเสนอให้มีแนวทางเสริมสร้างความเป็นเอกภาพในการทำงานของคณะกรรมการ กสทช. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๔.๓ ด้านกิจการโทรคมนาคม

รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจาก กสทช. ด้านโทรคมนาคม ปรากฏผลการติดตามและประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ๔ ประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ยกระดับการบริหารโทรคมนาคมให้ทันสมัยและตอบโจทย์ประชาชน กสทช. มีความโดดเด่น ในด้านการบริหารจัดการและพัฒนากระบวนการภายในเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านโทรคมนาคม อย่างไรก็ดีตาม การขับเคลื่อนภารกิจสำคัญ เช่น การบริหารคลื่นความถี่ การกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการ และการกระจายบริการโทรคมนาคมให้ทั่วถึง ยังคงล่าช้าและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ส่งผลต่อคุณภาพบริการและการตอบสนองต่อประชาชน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยใช้ข้อมูลจาก Social Listening และ Need Assessment เพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นและพัฒนานโยบายที่ตรงจุด นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาค ประชาชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กร พร้อมทั้ง ออกแบบแผนสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและยกระดับภาพลักษณ์ของ กสทช.

๒. การขับเคลื่อนนโยบาย Smart City จำเป็นต้องมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างถูกต้อง และทันสมัย ลดความล่าช้าในการแบ่งปันข้อมูล เพื่อให้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ดีตาม ปัจจุบันยังมีประชาชนบางกลุ่มที่ขาดโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น ผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ที่ยังใช้ระบบ เดิมเงิน ทำให้นโยบาย Smart City ขยายตัวได้ยาก ภาครัฐโดยเฉพาะ กสทช. ควรสนับสนุนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตฟรี ในพื้นที่สำคัญ เช่น ใจกลางชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะเดียวกัน การพัฒนา 5G ควรพิจารณาความจำเป็น จริงในพื้นที่ เนื่องจากเทคโนโลยี 4G ยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ สำหรับการเตือนภัย พิบัติ ควรปรับปรุงระบบให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการให้ความร่วมมือระหว่าง กสทช. หน่วยงานรัฐ และบริษัทโทรคมนาคม เพื่อให้สามารถแจ้งเตือนภัยได้ทันที โดยเฉพาะในพื้นที่ที่อินเทอร์เน็ต ยังเข้าไม่ถึง

๓. การพัฒนาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านโครงการ USO พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ เกี่ยวกับการบริการโครงการ USO แต่เมื่อได้รับข้อมูลเพิ่มเติมกลับเห็นความสำคัญและมีความต้องการใช้บริการสูง กสทช. จึงควรเพิ่มจุดกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรีให้ครอบคลุม โดยเลือกตำแหน่งที่เข้าถึงง่ายและ เป็นศูนย์กลางของชุมชน นอกจากนี้ ควรสนับสนุนศูนย์ USO ที่มีนโยบายต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนใช้งานได้จริง ไม่จำกัดแค่สถานศึกษา แต่รวมถึงวัด ศูนย์ชุมชน และศาลาประชาคม อีกทั้งควรจัดทีมช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ การใช้บริการดิจิทัลอย่างปลอดภัย โดยอาจใช้ทีมเฉพาะกิจหรือร่วมมือกับ อสม. ในพื้นที่เพื่อให้การสนับสนุนเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

๔. ความท้าทายเดิมที่ควรเร่งแก้ไข จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ๒,๖๘๙ คน พบว่าปัญหา หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือ ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ ร้อยละ ๗๓.๙ ค่าใช้จ่ายแพง ร้อยละ ๖๒.๑ และ โฆษณาออนไลน์มากเกินไป ร้อยละ ๓๘.๒ โดยแนวโน้มปัญหาเหล่านี้ยังคงเกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ นอกจากนี้ ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ยังพบปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การขโมยข้อมูล การละเมิดสิทธิ ส่วนบุคคล และการขาดทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ต กสทช. จึงควรเร่งปรับปรุงคุณภาพบริการ ลดต้นทุน ให้ประชาชน และสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อปกป้องข้อมูลผู้ใช้งานในโลกดิจิทัล

๔.๔ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการศึกษา ของ กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ผ่านการจัดทำแบบสอบถามจำนวน ๒,๕๘๖ ชุด ทุกภูมิภาค การจัดประชุมระดมคคลังสมอง การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในทุกภูมิภาค ปรากฏผลการประเมิน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่สามารถได้ข้อสรุป ดังต่อไปนี้

๑. การดำเนินการและการบริหารในระดับนโยบายของ กสทช. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
กสทช. ควรดำเนินการมาตรการเร่งด่วน ในเรื่องแก้ไขปัญหอาชญากรรมออนไลน์และจัดทำแผนแม่บทป้องกันอาชญากรรมออนไลน์ ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัยโดยเร็ว เสริมการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างการรู้เท่าทันสื่อให้ประชาชน และขยายเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนและกลุ่มเปราะบาง นอกจากนี้ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้เสริมสร้างประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมในการประกอบกิจการ เร่งรัดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อป้องกันการเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ รวมถึงยกระดับบริการแบบ One Stop Service และสร้างระบบกำกับดูแลร่วมกัน (Co-Regulation) นอกจากนี้ ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนผ่านมาตรการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงง่ายโดยใช้เทคโนโลยี และปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการหลอมรวมของเทคโนโลยี ทั้งนี้ ควรสร้างเสถียรภาพในการบริหารและกำกับนโยบายโดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมพร้อมแต่งตั้งรองเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อขับเคลื่อนงานอย่างเป็นรูปธรรม

๒. การดำเนินการและการบริหารในระดับเลขาธิการ และสำนักงาน กสทช. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ควรมุ่งเน้นการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ ส่งเสริมจริยธรรมโฆษณา การอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้แก่ประชาชนกลุ่มเสี่ยง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้มีรายได้น้อยเพื่อลดการถูกเอาเปรียบจากผู้รับใบอนุญาตฯ ควรสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังโฆษณาที่ผิดกฎหมายในชุมชน ท้องถิ่น ภาคประชาสังคม และพัฒนาระบบรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร่วมพัฒนากลไกคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่องค์ความรู้ข้อมูลสิทธิผู้บริโภคอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการอย่างปลอดภัยและเป็นธรรม

๒.๒ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ควรมุ่งพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับเทคโนโลยี การแก้ไขและป้องกันปัญหาอาชญากรรมออนไลน์อย่างเข้มงวด และเสริมสร้างความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ควรมีมาตรการลงโทษที่มีผลบังคับใช้จริงสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมออนไลน์ รวมถึงจัดทำแผนแม่บทการป้องกันอาชญากรรมโดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัยโดยเร็ว นอกจากนี้ การบูรณาการข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหา SMS หลอกหลวงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน

๒.๓ การคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มเปราะบาง ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดเวลาการออกอากาศของสื่อให้เหมาะสม รวมถึงพัฒนารายการที่ตอบโจทย์กลุ่มเปราะบางให้มีความหลากหลาย ควรพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานร่วมกับเทคโนโลยีช่วยเหลือ และนำ AI มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ พร้อมทั้งสร้างช่องทางให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ง่ายขึ้น

๔.๕ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ประเด็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้แก่ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและบริการโทรคมนาคมยังคงเป็นปัญหาสำคัญ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบางที่ขาดโครงสร้างพื้นฐานและเครือข่ายที่เสถียร อีกทั้งค่าบริการยังเป็นการต่อผู้มีรายได้น้อย ขณะเดียวกัน ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามไซเบอร์ยังส่งผลกระทบต่อเนื่อง โดยประชาชนจำนวนมากตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพผ่านเทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งมาตรการป้องกันยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ นอกจากนี้ การควบรวมกิจการโทรคมนาคมยังสร้างความกังวลเรื่องค่าบริการที่สูงขึ้น คุณภาพบริการที่ลดลงและการผูกขาดตลาด ซึ่งจำเป็นต้องมีมาตรการกำกับดูแลที่ชัดเจนเพื่อปกป้องสิทธิของประชาชนผู้ใช้บริการ

ความสอดคล้องของผลการดำเนินงานของ กสทช. กับมิติหลักในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สรุปได้ดังนี้ การดำเนินงานของ กสทช. มุ่งส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) โดยมีการจัดสรรคลื่นความถี่ที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความครอบคลุมของบริการโทรคมนาคม ลดความเหลื่อมล้ำและสนับสนุนการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีกำกับดูแลหลังการควบรวมกิจการเพื่อลดการผูกขาดทางตลาด นอกจากนี้ กสทช. ยังสนับสนุนการพัฒนาผู้ให้บริการโครงข่ายเสมือน (MVNO) และกำหนดมาตรการกำกับค่าบริการเพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกที่หลากหลายและเป็นธรรมมากขึ้น นอกจากนี้ กสทช. ยังพัฒนามาตรการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันเวลา เช่น ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเสริมสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามดิจิทัล รวมถึงการยกระดับศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลครบวงจรลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการและประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ด้านการเยียวยาและคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ กสทช. มีมาตรการรองรับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ การควบรวมกิจการและเหตุขัดข้องของเครือข่ายโทรคมนาคม โดยกำหนดแนวทางชดเชยค่าเสียหายและสร้างความโปร่งใสในระบบการกำกับดูแล นอกจากนี้ยังมีการจัดสรรสิทธิการเข้าถึงวงโคจรดาวเทียมเพื่อการพัฒนาประเทศและลดช่องว่างทางดิจิทัลของประชาชน

สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานที่ดีถึงดีมาก บรรลุ ๙๐% ของนโยบายสำคัญปี ๒๕๖๗ ช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านโทรคมนาคม สนับสนุน E-commerce ชุมชน และ Telehealth ประชาชนให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๓-๓.๖๒ อยู่ในระดับดี แต่ต้องการให้ กสทช. ทำงานเชิงรุกขึ้นโดยเฉพาะการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ควบรวมกิจการและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 5G พร้อมขยายเครือข่ายให้เสถียรและครอบคลุมยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะมุ่งพัฒนาระบบ ป้องกันภัยไซเบอร์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยจัดตั้งศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีภายใต้ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ควรมีการกำกับดูแลการควบรวมกิจการอย่างเป็นธรรม ด้วยเกณฑ์ประเมินผลกระทบและมาตรการป้องกันการผูกขาดเพื่อส่งเสริมการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ขยายโครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล โดยใช้ศูนย์ USO Net เป็นฐานสนับสนุนการปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัย ควรเพิ่มประสิทธิภาพการแจ้งเตือนผ่านมือถือให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมพัฒนาเทคโนโลยีให้แม่นยำขึ้น และสุดท้าย การส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นควรขยายช่องทางดิจิทัลให้ประชาชนร้องเรียนหรือเสนอแนะได้สะดวก พร้อมจัดกิจกรรมในระดับท้องถิ่น เพื่อให้การมีส่วนร่วมเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ส่วนที่ ๕ ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปี กสทช. ได้จัดทำขึ้นตาม มาตรา ๗๖

ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปี ๒๕๖๗ ของ กสทช. ที่จัดทำตามมาตรา ๗๖ พบว่า กสทช. มีผลงานที่สำคัญครอบคลุมด้านบริหารคลื่นความถี่ การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภค และการบริหารองค์กรโดยแม้จะมีโครงการที่ดำเนินการสำเร็จจำนวนมาก แต่ก็ยังพบปัญหาสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานล่าช้า เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างปัญหาด้านการก่อสร้าง และข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณ ข้อเสนอแนะสำคัญ คือ รายงานควรเพิ่มเติมข้อมูลเชิงปริมาณที่ชัดเจน จัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs) ที่ชัดเจน วิเคราะห์แนวโน้มของเทคโนโลยีในอนาคต เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับปีก่อนหน้า และสะท้อนความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้เพื่อให้รายงานมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

อีกทั้งในรายงานได้นำเสนอแผนงานและโครงการสำคัญสำหรับปี ๒๕๖๘ อย่างครอบคลุม โดยมุ่งเน้นการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม การเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม รายงานยังมีจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม เช่น การจัดลำดับความสำคัญของโครงการให้ชัดเจน การเชื่อมโยงผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมาเพื่อประเมินความคืบหน้า และการระบุตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน นอกจากนี้ ความล่าช้าในการพิจารณางบประมาณยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กตป. ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการจัดทำและพิจารณาแผนงบประมาณให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การเขียนรายงานได้สะท้อนถึงอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทั้งในเชิงโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ และการบริหารทรัพยากร ซึ่งอาจทำให้การกำกับดูแลกิจการต่าง ๆ ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างทันท่วงทีต่อเทคโนโลยีและสถานะตลาดที่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะปัญหาความซับซ้อนของกฎหมาย และความท้าทายในการกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ (OTT) และรายงานยังสามารถนำเสนออุปสรรคด้านการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม อย่างไรก็ตาม ควรมีการเสริมข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ เช่น ตัวเลขความล่าช้าในการอนุมัติงบประมาณ หรือสถิติผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงการนำเสนอแนวปฏิบัติจากต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของ กสทช. ให้สามารถตอบสนองต่อความท้าทายทางเทคโนโลยีและการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากที่กล่าวมาในรายงานยังแนะนำให้เห็นการขยายโครงข่ายสู่พื้นที่ห่างไกลยังเป็นความท้าทายที่ต้องการการสนับสนุนด้านงบประมาณและโครงสร้างพื้นฐาน ขณะที่ตลาดโทรคมนาคมยังคงกระจุกตัวในกลุ่มผู้ให้บริการรายใหญ่ ด้านกองทุนตามมาตรา ๕๒ การพัฒนาระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจะช่วยให้สามารถประเมินผลกระทบต่อประชาชนและเศรษฐกิจได้อย่างแม่นยำ ส่วนระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค หากปรับปรุงให้รวดเร็วและเข้าถึงง่ายขึ้น จะช่วยเสริมความมั่นใจให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึง โดยรวมแล้วรายงานมีการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญอย่างครอบคลุม แต่ยังสามารถเพิ่มความสมบูรณ์ได้ด้วยการนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณ ตัวชี้วัดที่ชัดเจน และแนวปฏิบัติจากต่างประเทศ เพื่อผลักดันให้โครงสร้างการแข่งขันและการให้บริการโทรคมนาคมของไทยพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ส่วนที่ ๖ รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามหัวข้อที่กำหนดในวัตถุประสงค์

การดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ในปี ๒๕๖๗ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ได้กำหนดหัวข้อเฉพาะที่ต้องศึกษาเพิ่มเติม ๓ หัวข้อ ได้แก่ ๑) การติดตามบทบาทผู้ถือครองข้อมูลกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช. ๒) ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖) และ ๓) การแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

๖.๑ การติดตามบทบาทผู้ถือครองข้อมูลกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช.

ปัจจัยเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดการตีความไม่ตรงกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและสังเคราะห์ข้อมูล พบว่าการตีความที่ไม่ตรงกันนั้นอาจเกิดจากปัจจัยเงื่อนไข ๓ ประการ ได้แก่ ๑) **ความคลุมเครือของถ้อยคำในกฎหมาย** ข้อบัญญัติในกฎหมายหลายมาตราถูกเขียนไว้อย่างกว้างขวาง และเปิดกว้างต่อการตีความ ซึ่งทำให้เกิดความไม่แน่นอนในขอบเขตและเนื้อหาของอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ๒) **การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม** การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคม เช่น การใช้งานคลื่นความถี่ 5G สื่อดิจิทัล (Digital Media) และแพลตฟอร์มออนไลน์ (Online Platforms) ได้นำไปสู่สถานการณ์ใหม่ ๆ ที่กฎหมายในอดีตไม่ได้คาดการณ์ไว้ ซึ่งเพิ่มความซับซ้อนในการกำกับดูแล และ ๓) **ความหลากหลายในมุมมองของ กสทช.** ด้วยกรรมการมาจากภูมิหลังที่หลากหลาย อาทิ ด้านกฎหมาย ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านวิศวกรรม และด้านสังคมศาสตร์ ความแตกต่างนี้อาจนำไปสู่การตีความที่ไม่ตรงกันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะหรือผลประโยชน์ของประชาชน

ผลกระทบจากการตีความที่ไม่ตรงกัน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของการกำกับดูแลอุตสาหกรรมทั้งสามกิจการหลัก โดยเฉพาะในบริบทที่อุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ การตัดสินใจที่ล่าช้าหรือไม่ชัดเจนอาจทำให้เกิดความไม่แน่นอนในตลาด (Market Uncertainty) และลดความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการและประชาชน นอกจากนี้ ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในการใช้อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ยังอาจนำไปสู่การฟ้องร้องทางกฎหมาย (Legal Challenges) หรือการโต้แย้งจากภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งในท้ายที่สุดอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร

แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพและลดข้อขัดแย้งด้านกฎหมาย กสทช. ควรดำเนินการในแนวทางดังต่อไปนี้ ๑) ปรับปรุงและออกกฎหมายใหม่ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน กฎหมายควรครอบคลุมแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Over-The-Top (OTT) อย่างชัดเจน และกำหนดให้มีมาตรฐานเดียวกับผู้ประกอบการในประเทศเพื่อสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรม ๒) จัดทำแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและโปร่งใส ควรมีแนวปฏิบัติกลางในการตีความกฎหมายและการบังคับใช้ เพื่อให้หน่วยงานภายใน กสทช. มีแนวทางเดียวกัน และลดความไม่แน่นอนในการดำเนินงาน และ ๓) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (MDES) และสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (กขค.) เพื่อให้แน่ใจว่ากฎหมายของ กสทช. ไม่ขัดแย้งกับกฎหมายอื่น และเกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นที่ยอมรับจากทุกภาคส่วน

๖.๒ ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖)

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบโทรคมนาคม การสื่อสาร และเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม เช่น การขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังพื้นที่ห่างไกล พร้อมทั้งส่งเสริมนวัตกรรมด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ นอกจากนี้ กองทุนยังให้ความสำคัญกับการผลิตสื่อที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์การพัฒนาสื่อดิจิทัลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและการสนับสนุนโครงการในด้านสาธารณสุข การศึกษา และเมืองอัจฉริยะ (Smart City) รวมถึงการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และประชากรในพื้นที่ที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้ยาก โดยมีบทบาทสำคัญในฐานะแหล่งทุนหลักในการลดช่องว่างทางดิจิทัลและสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อประโยชน์สาธารณะ ในช่วงการศึกษาปรากฏโครงการที่ประสบความสำเร็จ กทปส. ได้ให้การสนับสนุนโครงการที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมหลายด้าน เช่น โครงการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังมีโครงการ Smart City ที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี IoT และ AI ในการบริหารจัดการเมือง รวมถึงโครงการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการศึกษาและสาธารณสุข เช่น ระบบ Telemedicine ที่ช่วยให้การรักษาทางไกลมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ในช่วง COVID-19 กทปส. ยังให้การสนับสนุนเทคโนโลยีด้านสาธารณสุขและการศึกษาออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้

ข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงาน แม้ว่า กทปส. จะมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนากิจการโทรคมนาคมและสื่อสารมวลชน แต่ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดด้านงบประมาณและกระบวนการบริหารจัดการ โดยงบประมาณที่ได้รับสำหรับบางหน่วยงานอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น เช่น กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ นอกจากนี้ กระบวนการพิจารณาโครงการยังมีขั้นตอนภายในที่ใช้เวลานาน ประกอบกับความไม่ชัดเจนเชิงนโยบาย ส่งผลให้ในบางปีโครงการบางส่วนไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด นอกจากนี้ การนำเสนอผลงานของกองทุนต่อสาธารณะยังขาดความเข้มข้น ส่งผลให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงบทบาทและผลลัพธ์ของกองทุนในระดับที่จำกัด ทั้งในส่วนของ การเปิดรับโครงการเพื่อขอรับทุนสนับสนุน และการสื่อสารถึงความสำเร็จของโครงการที่ได้รับการสนับสนุนแล้ว ซึ่งอาจส่งผลต่อโอกาสในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในอนาคต

ความท้าทายและแนวทางพัฒนาในอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองทุน กทปส. ควรทบทวนบทบาทในการสนับสนุนและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ ซึ่งเป็น ๓ กิจการเสาหลักตามมาตรา ๕๒(๔) พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ทันสมัย และเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของ กสทช. อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ควรลดขั้นตอนการพิจารณาโครงการที่ซับซ้อน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามและประเมินผล ตลอดจนพัฒนากลไกที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและภาคประชาสังคมเข้าถึงกองทุนฯ ได้มากขึ้น อีกทั้งต้องเพิ่มความเข้มข้นในการสื่อสารสาธารณะเพื่อสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในกองทุนฯ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ท่ามกลางสถานะและต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงมีข้อเสนอให้พิจารณาการจัดสรรงบประมาณให้กับกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ให้สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมดิจิทัล และสนับสนุนโครงการที่ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างผลกระทบเชิงบวกในวงกว้างอย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๓ การแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป

ความจำเป็น ในการปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ปัจจุบันอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้โครงสร้างการให้บริการและรูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก อย่างไรก็ตาม กฎหมายที่ใช้กำกับดูแลยังคงอ้างอิงจากบริบทเดิม ทำให้เกิดข้อจำกัดในการกำกับดูแลกิจการรูปแบบใหม่ เช่น บริการ OTT ที่ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตโดยไม่ต้องใช้โครงข่ายโทรคมนาคมแบบดั้งเดิม ดังนั้น การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สามารถบริหารจัดการและกำกับดูแลอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และกฎหมายโทรคมนาคมอื่น ๆ ยังไม่ครอบคลุมแนวทางการกำกับดูแลเทคโนโลยีใหม่ส่งผลให้เกิดความไม่ชัดเจนในอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการบางประเภท นอกจากนี้ ความล่าช้าในการแก้ไขกฎหมายทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมระหว่างผู้ให้บริการแบบดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มดิจิทัล อีกทั้งยังกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับการคุ้มครองอย่างเพียงพอในบางกรณี

ความจำเป็นในการเร่งดำเนินการ เพื่อให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมและสื่อดิจิทัลควรถูกปรับปรุงให้ทันสมัยโดยกำหนดขอบเขตการกำกับดูแลแพลตฟอร์ม OTT และบริการดิจิทัลให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ให้บริการแบบดั้งเดิมและแพลตฟอร์มใหม่ ลดความเหลื่อมล้ำด้านกฎระเบียบที่อาจส่งผลต่อการแข่งขัน นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น รองรับเทคโนโลยี 5G, IoT และ AI เพื่อให้ประเทศไทยสามารถใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมเหล่านี้ได้อย่างเต็มศักยภาพ ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการกำกับดูแล ค่าบริการโทรคมนาคม และปรับปรุงมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการป้องกันการละเมิดข้อมูลและการใช้ข้อมูลของผู้บริโภคโดยไม่ได้รับความยินยอม ขณะเดียวกัน ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างการออกใบอนุญาตให้สอดคล้องกับลักษณะของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การอนุญาตดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาสังคมในการกำหนดนโยบาย เพื่อให้กฎหมายเกิดการพัฒนาที่สมดุล นอกจากนี้ การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรได้รับการพัฒนาให้มีความเข้มแข็งเพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนทางอำนาจหน้าที่ และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความจำเป็นของเอกภาพในการดำเนินงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับเป้าหมายประโยชน์ของชาติเป็นหลัก ทำงานเป็น เอกภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขกฎหมาย กสทช. มีอำนาจเพียงสามารถเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี (ม.๒๗ (๒๓)) เพื่อให้มีการออกกฎหมายหรือแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานร่วมกับรัฐบาลอย่างใกล้ชิดจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ข้อเสนอด้านกฎหมายได้รับการพิจารณา และสามารถผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้จริง ซึ่งจะช่วยให้ กสทช. สามารถทำหน้าที่ในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมได้อย่างสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปและสร้างความสมดุลระหว่างการคุ้มครองผู้บริโภค การส่งเสริมการแข่งขัน และการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศอย่างยั่งยืน

๖.๔ เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

๐ กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง

ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในด้านการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ ได้กำหนดประเด็นในการศึกษา ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) ความเหมาะสมของอำนาจหน้าที่ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการเกี่ยวเนื่อง ๒) กลไกที่สามารถส่งเสริมกิจการกระจายเสียงให้มีบทบาทในการสื่อสารในสภาวะฉุกเฉินอย่างมียุทธศาสตร์ และ ๓) การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลนโยบายด้านการกระจายเสียงในระบบดิจิทัล รวมถึงข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อสนับสนุนการปรับตัวของอุตสาหกรรมกระจายเสียง สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ มีดังนี้ ๑) ในบริบทปัจจุบันมีความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ กสทช. ต่อการกำกับดูแลด้านข้อจำกัดทางกฎหมายนั้น ยังไม่ครอบคลุมการกำกับดูแลสื่อใหม่ หรือ OTT ด้านการจัดสรรคลื่นความถี่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการรายย่อยในระดับท้องถิ่น ควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยการปรับบทบาทในการกำกับดูแลให้ครอบคลุมสื่อดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ ๒) ควรมีการเตรียมโครงข่ายให้พร้อมในทุกสภาวะวิกฤต โดยเริ่มพัฒนาจากโครงข่ายระดับชาติและวางแผนสื่อสารข้อมูลส่วนกลางที่เชื่อถือได้จากภาครัฐสู่ประชาชน หรือนำเทคโนโลยีเตือนภัยล่วงหน้า เช่น Early Warning System (EWS) ร่วมกับสถานีวิจัยเพื่อกระจายข้อมูลไปยังประชาชน ๓) สภาพปัญหาในการดำเนินนโยบายวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล แม้ว่ามีความชัดเจนในนโยบายและกฎหมาย แต่การออกกฎหมายลูกที่ล่าช้าส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าให้บริการของผู้ประกอบกิจการทั้งโครงข่ายและสถานี

ปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการกิจการกระจายเสียง ๓ ประเด็นหลัก ได้แก่ ๑) การดำเนินงานของกรรมการ กสทช. มีข้อจำกัดจากการไม่สามารถมอบหมายงานโดยตรงแก่พนักงานได้ ส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ กสทช. ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและกระทบต่อองค์กร ๒) การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือการโยกย้ายบุคลากรในช่วงเวลาสำคัญ โดยเฉพาะในช่วงเปลี่ยนผ่านระบบใบอนุญาตที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ และ ๓) ความล่าช้าในการพิจารณาแผนงาน เช่น การเปลี่ยนผ่านกิจการกระจายเสียงใช้เวลาพิจารณากว่า ๖ เดือน และยังมีวาระค้างถึง ๔๐ วาระ สะท้อนปัญหาในการจัดการระเบียบวาระการประชุม นอกจากนี้ การพิจารณาโครงการจัดทำเรตติ้งวิทยุกระจายเสียงก็ไม่ได้รับการอนุมัติงบประมาณจาก กทปส. โดยมีข้อสงสัยเรื่องความคุ้มค่า ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่ผู้ประกอบการร้องขอและตามแผนที่กำหนดไว้ได้

ข้อเสนอแนะ ๑) ปรับปรุงกฎหมายให้บทบาท กสทช. ชัดเจน ครอบคลุมสื่อดิจิทัล ส่งเสริมผู้ประกอบการท้องถิ่น ใช้เทคโนโลยีหรือ AI ในการตรวจสอบ กำกับดูแล และพัฒนาบุคลากรผ่านการอบรม ๒) ควรปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องส่งให้ทันสมัย รองรับการออกอากาศทุกสภาพอากาศ รวมถึงการติดตั้งระบบป้องกันความเสียหายจากภัยพิบัติ ๓) ควรผลักดันนโยบายวิทยุกระจายเสียงดิจิทัลให้สำเร็จ ด้วยการกำหนดนโยบาย กฎหมาย และแผนบริการให้ชัดเจน ทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนการลงทุนในโครงข่ายและเทคโนโลยีที่เหมาะสม ๔) ข้อเสนอแนะต่อ กสทช. มีหลากหลายประเด็นต้องอาศัยการตีความซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เกิดความล่าช้า ควรแยกกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติและการแต่งตั้งเลขาธิการ กสทช. ให้ชัดเจน พร้อมจัดตั้งทีมกฎหมายแก้ไขข้อขัดแย้งและสร้างความชัดเจนในกระบวนการดำเนินงาน ลดปัญหาซ้ำซ้อนและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของ กสทช. ต่อไป

๑ กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม

ปี ๒๕๖๗ กตป. ด้านกิจการโทรทัศน์ ร่วมกับที่ปรึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อประเมินประสิทธิภาพ วิเคราะห์ผลกระทบ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทในช่วงปี ๒๕๖๗ – ๒๕๗๒ ให้เป็นไปตามกฎหมาย โปร่งใส และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเฉพาะกลุ่ม และการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะใน ๖ ภูมิภาค

พบว่า กสทช. ยังขาดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการที่วิดิทัศน์ภายหลังปี ๒๕๖๒ สภาวะความไม่แน่นอนนี้ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศของอุตสาหกรรมโทรทัศน์และผู้ประกอบการที่วิดิทัศน์ที่ยังคงมีฐานผู้ชมจำนวนมาก ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่ง คือกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ยังไม่สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์สื่อที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสื่อผ่านอินเทอร์เน็ต (OTT) ที่ยังขาดกรอบการกำกับดูแลที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการที่วิดิทัศน์พื้นดินกับผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล การที่ กสทช. พิจารณานำคลื่นความถี่ 3500 MHz ไปใช้ในกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดิน อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนที่ยังพึ่งพาการรับชมโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (C-Band) โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีอื่น กสทช. จึงควรเร่งออกกฎหมายและปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างมาตรฐานและรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ แม้ว่าจะมีการกำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการผลิตเนื้อหาสำหรับกลุ่มเปราะบาง แต่ในทางปฏิบัติยังประสบปัญหาการขาดแคลนเครื่องมือและทรัพยากรที่เพียงพอในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ทางออกหนึ่ง ที่ควรได้รับพิจารณา คือ การนำนวัตกรรมเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนบริการล่ามภาษามือและระบบคำบรรยายภาพแบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบางประเด็นสุดท้ายที่ต้องได้รับการแก้ไข คือ การกำกับดูแลด้านจริยธรรมของผู้ผลิตสื่ออย่างไม่เป็นระบบ และการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดกลไกที่เป็นทางการและกระบวนการตรวจสอบที่โปร่งใส

ข้อเสนอแนะที่สำคัญแบ่งออกเป็น ๒ ระยะ ได้แก่ ในระยะสั้น ควรสนับสนุนงบประมาณผลิตรายการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตจาก กทปส. ส่งเสริมผู้ประกอบการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าคอนเทนต์ทั้งในและต่างประเทศ พัฒนาอินเทอร์เน็ตให้เข้าถึงทุกพื้นที่โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ผลิตเนื้อหารายการที่สั้นและสร้างสรรค์ กำหนดดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพจากจำนวนเรื่องที่ประชุม และปรับวิธีการประเมินผลสำเร็จเป็นผลลัพธ์และผลกระทบ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้านและการให้ทุนการศึกษาในสาขาที่ขาดแคลน

สำหรับระยะยาว ควรมีการสนับสนุนเทคโนโลยี AI และ Big Data ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ชมและกำกับดูแลเนื้อหารายการ รวมถึงปรับปรุงกลไกการกำกับดูแลกันเองของผู้ผลิตสื่อ เพื่อให้สมาคมวิชาชีพสื่อสามารถดูแลเนื้อหาและข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมให้ประเทศไทยสามารถเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมคอนเทนต์ระดับสากล ผ่านการสนับสนุนการผลิตและส่งออกเนื้อหาคุณภาพสูง พร้อมทั้งสร้างกลไกการพิจารณาเรตติ้งที่สะท้อนพฤติกรรมผู้ชมได้อย่างแท้จริง อีกทั้งควรมีมาตรการกำกับดูแลเนื้อหาสำหรับเด็กและเยาวชนอย่างเข้มงวด โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเนื้อหาที่เสริมสร้างความรู้และปลอดภัยจากภัยออนไลน์ เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์สามารถพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ประชาชน

๐ กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม

กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม ได้ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติหน้าที่ในด้านกิจการโทรคมนาคม โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีความโดดเด่นในการจัดการและออกแบบกระบวนการภายในเพื่อยกระดับการทำงานในกิจการโทรคมนาคม อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังคงเหมือนเดิมระหว่างปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ โดยปัญหาสำคัญคือ ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ (Latency) และอัตราค่าบริการที่แพง ยิ่งไปกว่านั้น ในปี ๒๕๖๗ พบว่ามีปัญหาเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยของข้อมูลและทักษะการใช้งานดิจิทัลของผู้ใช้ เช่น การถูกขโมยข้อมูล การละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล และความไม่รู้เท่าทันต่อภัยคุกคามไซเบอร์ นอกจากนี้ พบว่ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทที่ยังไม่เสถียร รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับการตั้งราคาแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นธรรม และโปรโมชั่นที่ซับซ้อนและอาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด อีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญ คือ โครงสร้างตลาดโทรคมนาคมไทยที่มีแนวโน้มการกระจุกตัวสูง ส่งผลให้การแข่งขันในตลาดลดลงและอาจนำไปสู่ปัญหาการกำหนดราคาที่สูงต่อผู้ให้บริการรายใหญ่ กสทช. จำเป็นต้องใช้ดัชนี Herfindahl-Hirschman Index (HHI) ในการวิเคราะห์ระดับการแข่งขันของตลาด รวมถึงส่งเสริม Mobile Virtual Network Operators (MVNOs) เพื่อเพิ่มตัวเลือกให้ผู้บริโภคและป้องกันการผูกขาดตลาด ขณะที่การจัดสรรคลื่นความถี่ 3500 MHz เพื่อนำไปใช้ในกิจการโทรคมนาคมยังคงเผชิญกับความท้าทาย โดยเฉพาะเรื่องผลกระทบต่อผู้ที่ยังพึ่งพา C-Band ในการรับชมโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ซึ่งอาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ควรเร่ง ปรับปรุงโครงสร้างราคาและคุณภาพบริการโทรคมนาคม โดยใช้ Big Data และ AI ในการตรวจสอบค่าบริการ ป้องกันการตั้งราคาเอาเปรียบผู้บริโภค และใช้ AI และ IoT ตรวจสอบคุณภาพสัญญาณแบบเรียลไทม์เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ควรเร่งจัดตั้ง Telecom CERT เพื่อดูแลความปลอดภัยไซเบอร์ และบังคับใช้กฎหมาย PDPA ให้เข้มงวดขึ้น เพื่อป้องกันการขโมยข้อมูลและละเมิดสิทธิส่วนบุคคล พร้อมทั้งส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยสนับสนุน MVNOs และพิจารณาการใช้ Spectrum Sharing เพื่อให้เกิดการใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ควรพัฒนาศูนย์อินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO) ให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ดิจิทัล โดยเพิ่มบริการอบรมทักษะและเข้าถึงทรัพยากรออนไลน์ได้ง่ายขึ้น พร้อมกำหนดจุดตั้งศูนย์ในพื้นที่ที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก เช่น ศาลาประชาคม ควบคู่กับการพัฒนา One-Stop Service สำหรับการกำกับดูแล สิทธิวงโคจรดาวเทียม เพื่อลดความซับซ้อนในการขออนุญาตและสนับสนุน Satellite Regulatory Sandbox ในการทดสอบนวัตกรรมดาวเทียม ทั้งหมดนี้จะช่วยให้การพัฒนาโทรคมนาคมของไทยให้มีเสถียรภาพ แข่งขันได้ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

๑ กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เรื่อง คือ ๑) การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะภายหลังการรวมธุรกิจระหว่าง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) และ บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (3BB) ได้รับอนุมัติจาก กสทช. เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ๒) การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การสนับสนุน ส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภค กองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) โดยใช้วิธีการจัดสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มย่อย การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการทำแบบสอบถามจำนวน ๒,๕๒๐ คน ได้ข้อสรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ ในประเด็นการควบรวมกิจการ AWN และ 3BB ผลสำรวจ พบว่า จำนวนประชาชนมากกว่าครึ่งยังได้รับทราบเกี่ยวกับการรวมธุรกิจระหว่าง AWN และ 3BB และมีความไม่แน่ใจของผู้บริโภคต่อผลกระทบจากการรวมธุรกิจว่าเป็นผลดี ขึ้นหรือแย่ลง แต่มีความกังวลต่อการผูกขาดในตลาดอินเทอร์เน็ตบ้าน และแสดงความกังวลที่ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนและขาดการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภค รวมถึงมีความเห็นว่าควรมีการติดตามและประเมินผลทุก ๖ เดือน และให้เร่งประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการร้องเรียนหากประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ พบว่า กสทช. ควรทำการประเมินผลกระทบต่อนักบริโภคอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉพาะการศึกษาเชิงลึกที่มีการวิเคราะห์เชิงปริมาณและคุณภาพ ควรมีกลไกที่ชัดเจนในการปรับปรุงมาตรการ เช่น การทบทวนหากมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อผู้บริโภค ควรมีบทบาทในการให้ความรู้กับผู้บริโภคมากขึ้นกว่าเดิม และสร้างช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคของ กทปส. ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ พบว่า ประชาชนยังไม่รับรู้การมีอยู่ของ กทปส. และประชาชนรับรู้บทบาทของกองทุนในมิติการให้บริการมากกว่ามิติอื่น ๆ ในส่วนการรับรู้ถึงการเสนอโครงการมีเพียงร้อยละ ๒๘.๒๔ และต้องการให้เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกองทุน เป็นต้น ส่วนผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ พบว่า ต้องการให้ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีความสมดุลระหว่างชุมชน อุตสาหกรรม และการกำกับดูแล และพบปัญหาข้อท้าทายหลายประการ เช่น โครงสร้างการบริหารงานที่ขาดสมดุลซึ่งทำให้ขาดการมีส่วนร่วมจากผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งงบประมาณที่จัดสรรให้ภาคประชาชนมีสัดส่วนน้อยกว่าร้อยละ ๑ ของงบประมาณทั้งหมด ทำให้หลายโครงการขาดแคลนทรัพยากร นอกจากนี้ ยังพบว่ากระบวนการขอรับทุนมีความซับซ้อน ส่งผลให้ประชาชนและองค์กรภาคประชาสังคมเข้าไม่ถึงการสนับสนุนจากกองทุน

ในประเด็นการรวมกิจการ AWN และ 3BB นั้น สำนักงาน กสทช. ต้องมีความโปร่งใสและชัดเจนในกระบวนการติดตามและตรวจสอบ เพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง กำกับให้ผู้รับใบอนุญาตคงคุณภาพบริการที่ดีมีมาตรฐานในการให้บริการ ใช้บทลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย หากพบว่าบริษัทไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข เพิ่มความถี่ในการประเมินผลทุก ๖ เดือน และเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยเฉพาะพื้นที่ชนบทหรือกลุ่มผู้ใช้งานที่เข้าถึงข้อมูลยาก สำหรับประเด็น กทปส. ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการกองทุนให้มีความสมดุล โดยเพิ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ ลดความซ้ำซ้อนในโครงสร้างการกำกับดูแลและขั้นตอนที่มีความยุ่งยากไม่ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพิ่มสัดส่วนงบประมาณที่สนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคให้มากขึ้น พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และปรับปรุงระบบให้ทุนให้เข้าถึงง่ายขึ้น เช่น การจัดตั้ง Node ในระดับภูมิภาคเพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการขอทุน และพัฒนาระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยเหลือผู้ขอทุนรายย่อย สร้างกลไกการมีส่วนร่วมในระดับพื้นที่เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้รับทุนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างตัวชี้วัดที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเพื่อเกิดความยั่งยืน เป็นต้น

๐ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ประธาน กตป. และ กตป.สส. มีเรื่องที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา และประชาชนทราบ พร้อมข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้ **เรื่องที่ ๑** การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีข้อเสนอแนะ คือ ดังได้เสนอไว้ในรายงานของ กตป.ประจำปี ๒๕๖๖ ที่ควรเสนอให้รัฐบาลกำหนดเรื่องการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นวาระแห่งชาติและให้มีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเสนอ กรม. เพื่อมีมติแต่งตั้งปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้บัญชาการศูนย์ฯ และมีผู้แทนจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตำรวจ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนจากธนาคารทุกธนาคาร ผู้แทน กสทช. ผู้แทนค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อัยการ และตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็ว รวมทั้งเพิ่มผู้แทนจากกระทรวงการต่างประเทศ และกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากปัจจุบันและในอนาคตแก๊งคอลเซ็นเตอร์ฯ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้มีการดำเนินการและร่วมวางแผนกับชาวต่างชาติและคนไทยกลุ่มนายทุนในประเทศไทย ขอเน้นย้ำว่า หากยังคงดำเนินการแบบต่างฝ่ายต่างทำโดยขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะไม่ประสบผลสำเร็จ และประชาชนจะยังคงได้รับความเสียหายเป็นมูลค่าหลายหมื่นล้านบาทต่อปี **เรื่องที่ ๒** การบูรณาการเรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล และพื้นที่ชายขอบที่ กสทช. ดำเนินการยืนยันข้อเสนอแนะเดิมที่ได้รายงานไว้ในปี ๒๕๖๖ ว่า กสทช. เสนอขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นเจ้าของเรื่องในการจัดประชุมร่วมกับสำนักงาน กสทช. กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย เพื่อหาแนวทางในการบูรณาการกัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้งานต่อหลังจากปี ๒๕๖๘ โดยใช้อาคารศูนย์ USO และ USO Warp ตามโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ในด้านการศึกษาของครูและนักเรียนในพื้นที่ ใช้ Wifi ตามจุดต่าง ๆ ในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใช้อาคารศูนย์ USO ให้ประชาชนใช้ประกอบอาชีพการค้าขายออนไลน์ใช้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลวันสต็อปของรัฐ โดยยกระดับอาคารศูนย์ USO ให้เป็นศูนย์บริการประชาชนดังกล่าวด้วย ตัวอย่างของการบูรณาการ เช่น สำนักงาน กสทช. โอนอาคารศูนย์ USO และ USO Warp ให้โรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยโรงเรียนต่าง ๆ (กระทรวงศึกษาธิการ) ต้องจัดเตรียมงบประมาณรองรับ เช่น ค่าจ้างครูและเจ้าหน้าที่ดูแลอาคารศูนย์ USO และค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ เป็นต้น และกระทรวงสาธารณสุขโดย รพ.สต. รับโอน Wifi ใกล้เคียงกับ รพ.สต. ไว้ใช้งานด้านสาธารณสุขติดต่อกับแพทย์และคนไข้ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนในพื้นที่และเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางการสื่อสารโทรคมนาคมของประชาชนอีกด้วย ตามสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการติดต่อสื่อสารถึงกันตามรัฐธรรมนูญ **เรื่องที่ ๓** คือ โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ ๗๗ จังหวัด มีข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ควรติดตามความก้าวหน้าและติดตามการดำเนินการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามมติ กรม. เมื่อ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนโดยตรง **เรื่องที่ ๔** คือ การแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เสนอให้ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพของระบบ และต้องมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวให้เข้าถึงประชาชนทุกพื้นที่ทุกชุมชน

๐ บทสรุปเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ภาพรวมจากการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ทั้ง ๕ ด้าน สามารถสรุปภาพรวมข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจาก กตป. ที่เป็นประเด็นร่วมกันได้เป็น ๕ ประเด็น ดังต่อไปนี้

๑. พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยเพื่อความชัดเจนและเป็นธรรม กสทช. ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมและสื่อดิจิทัลให้มีความชัดเจนและทันสมัย เพื่อให้เกิดความแน่นอนในการตีความและการบังคับใช้ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมกิจการโทรคมนาคม การกำกับดูแลแพลตฟอร์ม Over-the-Top (OTT) และการบริหารจัดการคลื่นความถี่ ทั้งนี้ ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสในการตัดสินใจของคณะกรรมการ และลดโอกาสเกิดข้อขัดแย้งที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวควรดำเนินการโดยประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกรอบนโยบายของรัฐบาล อันจะช่วยลดความล่าช้าในกระบวนการพิจารณา และเพิ่มโอกาสให้ข้อเสนอที่ปรับปรุงแล้วได้รับการตอบรับและนำไปสู่การบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขับเคลื่อนเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมอย่างสร้างสรรค์และทั่วถึง กสทช. ควรออกมาตรการสนับสนุนให้ภาคอุตสาหกรรมสามารถปรับตัวและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ เช่น 5G และบริการดิจิทัล เพื่อให้การเข้าถึงบริการโทรคมนาคมมีความเท่าเทียมและลดช่องว่างทางดิจิทัล โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท นอกจากนี้ ควรพิจารณาแนวทางกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลให้มีความเป็นธรรมเพื่อสร้างสมดุลระหว่างการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรคมนาคมแบบดั้งเดิมและแพลตฟอร์มใหม่ ๆ

๓. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเปิดเผยข้อมูลและสร้างช่องทางให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจได้มากขึ้น โดยควรจัดทำระบบข้อมูลเปิด (Open Data) เกี่ยวกับกระบวนการอนุญาต การกำกับดูแล และการใช้คลื่นความถี่ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส นอกจากนี้ ควรมีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แนวทางการกำกับดูแลมีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

๔. ยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิประชาชน พิจารณาเพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลค่าบริการโทรคมนาคม และกำหนดแนวปฏิบัติให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตต้องเปิดเผยรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน รวมถึงป้องกันการเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยจัดทำโครงการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และการเข้าถึงข้อมูล รวมถึงพัฒนามาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕. พัฒนาแนวทางการกำกับดูแลเพื่อสร้างอนาคตที่ยั่งยืน ควรปรับปรุงระบบการกำกับดูแลให้มีความคล่องตัวและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมดิจิทัล โดยจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนากฎหมายและมาตรฐานการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ควรส่งเสริมแนวทางการกำกับดูแลที่ไม่เพียงแต่คุ้มครองผู้บริโภค แต่ยังช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรม รวมถึงสนับสนุนการสร้างเนื้อหาสื่อที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ต่อสังคม เพื่อให้ระบบการสื่อสารและโทรคมนาคมของประเทศสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

Executive Summary

Section 1: Performance Monitoring and Evaluation Committee

According to the Act on Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate Broadcasting, Television, and Telecommunications Services, B.E. 2553 (2010), as amended, the Monitoring and Evaluation Committee (MEC) has the responsibility to monitor, inspect, and evaluate the operational and administrative performance of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC. MEC communicates these findings to the NBTC for further submission to parliament and public disclosure. The committee may delegate tasks related to data collection, analysis and evaluation to specialized agencies or organizations to assist in preparing these reports. The current MEC members are serving as Chairperson since August 17, 2022.

The consultancy project aimed at collecting data, analyzing, and preparing performance evaluation reports for the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General for the year 2024 under Section 73 of the Act on Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate Broadcasting, Television, and Telecommunications Services, B.E. 2553, has three primary objectives: 1) To employ consultants for data gathering, analysis, and report compilation regarding the performance evaluation of NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC. 2) To study, compile, analyze, and integrate performance evaluation data in five key areas: Broadcasting, Television, Telecommunications, Consumer Protection, and Promotion of People's Rights and Liberties, including additional beneficial data. 3) To investigate, compile, analyze, and integrate specific performance evaluation topics designated by MEC, such as: interpretation of inconsistent legal and regulatory provisions by NBTC; the performance of the Broadcasting, Television, and Telecommunications Research and Development Fund for Public Interest (BTFP) between 2017-2023; and legislative amendments reflecting changing industry contexts.

In achieving these objectives, MEC assigned expert academic institutions to collect, analyze, and evaluate data to integrate it into comprehensive performance evaluation reports for the NBTC, Office of the NBTC, and the Secretary-General for the year 2024.

Section 2: Authority and Duties of the NBTC, Office of the NBTC, and Secretary-General of the NBTC

The National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), comprising seven members, is responsible for allocating and managing radio frequencies optimally across broadcasting, television, telecommunications, and radio communication services. Its duties include formulating master plans for frequency allocation, managing rights for satellite orbital slots, telecommunication number planning, and defining service characteristics and types to ensure quality, fairness, and comprehensive coverage for the public and service users. Additionally, the NBTC issues licenses, oversees technical standards and network connectivity, regulates fees and service rates, monitors and advises against monopolistic practices, and

protects consumer privacy and safety. It is also responsible for recalling frequencies that are unused or underutilized to redistribute them effectively and managing internal operations transparently and efficiently to adapt to future technological changes and communication trends.

The Office of the NBTC, a state legal entity neither classified as a government agency nor a state enterprise, operates under the supervision of the NBTC Chairperson. Its main responsibilities include studying, compiling, analyzing, inspecting, and monitoring radio frequency usage, broadcasting, television, and telecommunications operations. It also manages financial and budgeting affairs, including revenue and expenditure, annual budgeting, addressing and resolving complaints related to frequency use and service operations, and providing administrative support for the NBTC and the fund administration committee. The Office comprises six operational units: Broadcasting and Television Affairs, Strategic and Organizational Affairs, Organizational Management, Academic Affairs, Regional Affairs, and Telecommunications Affairs.

The Secretary-General of the NBTC oversees the Office's operations, directly reporting to the NBTC Chairperson and managing the Office's personnel. As the highest executive, the Secretary-General represents the Office externally, implements NBTC policies, supervises personnel, coordinates with various agencies to ensure regulatory compliance, and protects consumer rights through addressing and resolving complaints effectively.

Section 3: Integrated Performance Outcomes of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC

The assessment outcomes indicate differing levels of achievement across the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General in various operational dimensions, reflecting organizational efficiency in service delivery and management. The evaluation employed the Balanced Scorecard (BSC) framework across four core dimensions: Customer Perspective, Financial Perspective, Learning and Growth Perspective, and Internal Process Perspective. This analysis highlights strengths, areas for improvement, and recommendations for enhancing performance to better align with strategic goals. Each consultant responsible for different sectors used standardized templates to report indicators and evaluations across three levels: Fair, Good, and Very Good. Sector-specific consultants independently determined evaluation criteria consistent with the scope defined by the MEC. Given the variety of indicators, criteria, and facts across sectors, the consolidated report employed percentage-based integration aligned with BSC dimensions to standardize and synthesize performance results of the NBTC, Office of the NBTC, and the Secretary-General.

1. Customer Perspective

From the performance evaluation under the customer perspective, the NBTC received an average score of 66.7%, categorized as “Good”. However, individual sector evaluations varied significantly. The Television sector scored 100%, rated as “Very Good”; Consumer Protection and Promotion of People’s Rights and Liberties each received 66.7%, considered “Good”; and Telecommunications was rated “Fair” with a score of 33.3%.

The Secretary-General of the NBTC achieved an average score of 72.3%, rated as “Good.” The Television sector earned the highest score of 100% (“Very Good”), while both Consumer Protection and Promotion of People’s Rights and Liberties scored 66.7% (“Good”). The Telecommunications sector scored 55.6%, placing it in the “Fair” category. A “Very Good” rating indicates efficient service delivery and responsiveness to stakeholders. A “Good” rating reflects areas where further development can better meet stakeholder expectations. A “Fair” rating signifies the need to improve service quality to more effectively addressing public needs.

2. Financial Perspective

The NBTC received an average financial performance score of 75%, rated as “Good,” reflecting sound fiscal and budget management. Nevertheless, scores differed across sectors: Television scored 100% (“Very Good”), Promotion of People’s Rights and Liberties received 83.3% (“Very Good”), Consumer Protection scored 66.7% (“Good”), and Telecommunications received 50%, rated as “Fair.”

The Secretary-General of the NBTC demonstrated superior financial performance, with an average score of 84.5%, rated as “Very Good.” Both Consumer Protection and Television sectors scored 100%, reflecting strong budget allocation and outcome efficiently. Telecommunications scored 71.4%, and Promotion of People’s Rights and Liberties received 66.7%—both considered “Good” but with room for improvement in budget utilization efficiency. It is worth noting that some sectors, such as Promotion of People’s Rights and Liberties and Broadcasting, lacked available financial evaluation data, potentially indicating gaps in comprehensive and transparent financial reporting.

3. Learning and Growth Perspective

This dimension assesses the organization’s capacity for personnel development, knowledge advancement, and adaptability to dynamic environments. The NBTC received an outstanding average score of 91.7%, rated as “Very Good.” The Television, Telecommunications, and Promotion of People’s Rights and Liberties sectors each scored 100%, reflecting effective development of knowledge and skills. Consumer Protection scored 66.7%, rated as “Good,” but still requiring further improvement to enhance adaptability to industry changes. The Secretary-General of the NBTC received an average score of 87.5%, also rated as “Very Good.” The Television and Promotion of People’s Rights and Liberties sectors achieved 100%, while Telecommunications received 83.3%, all categorized as “Very Good.” These scores demonstrate the prioritization of personnel development aligned with organizational missions. However, Consumer Protection scored 66.7% (“Good”), highlighting the need to enhance capabilities in this sector.

4. Internal Process Perspective

This dimension evaluates planning, oversight, and operational process efficiency in supporting agile, transparent, and effective task execution. The NBTC’s average score was 81.3%,

rated as “Very Good.” Telecommunications received the highest score of 100%, and Promotion of People’s Rights and Liberties scored 91.7%, reflecting operational effectiveness. Consumer Protection scored 66.7%, indicating room for internal process improvement.

The Secretary-General of the NBTC achieved an average score of 87.5%, reflecting superior performance. Notably, the Television and Telecommunications sectors each scored 100% (“Very Good”). Promotion of People’s Rights and Liberties scored 83.3%, and Consumer Protection received 66.7% (“Good”), signaling potential for further improvement in internal processes, particularly those related to service delivery.

For the Office of the NBTC, two evaluation frameworks were employed: the four-dimensional Balanced Scorecard (BSC) and the CIPP(I) model. The CIPP(I) approach was specifically applied to the Promotion of People’s Rights and Liberties sector, while other sectors followed the BSC methodology. Thus, this report integrates results based on MEC’s sectoral assessment framework.

The Office of the NBTC received an overall average score of 79.1%, rated as “Very Good.” The Television sector scored 100%, Promotion of People’s Rights and Liberties received 76.2%, Telecommunications scored 73.3%, and Consumer Protection scored 66.7%, all within the “Good” to “Very Good” range.

In addition, public opinion on the governance and operations of the NBTC under the principles of good governance was collected through a survey of 10,756 individuals. The data were gathered across the five areas overseen by the MEC: Promotion of People’s Rights and Liberties (23.24%), Broadcasting (6.06%), Television (21.65%), Telecommunications (25.00%), and Consumer Protection (24.04%). The sample included a diverse range of participants in terms of age, gender, and geographical location, providing a holistic view of public sentiment toward the NBTC’s performance.

Overall, the NBTC’s governance was rated as “Good,” with an average score of 3.59. Notably, respondents who had previously engaged with or used services from the Office of the NBTC rated the organization’s performance more positively than those with no direct experience. Additionally, individuals with high level of understanding of the NBTC’s roles and responsibilities expressed significantly more favorable opinions compared to those with limited knowledge. This indicates that awareness and experience play a critical role in shaping public perception of the NBTC’s effectiveness and governance.

Section 4: Factual Findings and Observations from the NBTC’s Operations

4.1 Broadcasting Sector

A comprehensive study was conducted to monitor, inspect, and evaluate the operations and administration of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General in the broadcasting sector for the year 2024. The study employed a multidimensional evaluation framework integrating the OECD’s Good Governance Framework, PMQA, the CIPP(I) Evaluation Model, and strategic management concepts. A mixed-method approach was applied: quantitative

data were collected via surveys and analyzed statistically, while qualitative data were obtained through in-depth interviews and focus group discussions across five regions in Thailand.

The findings indicate that the NBTC's performance in the broadcasting sector is generally satisfactory. Strengths were particularly evident in the improved transparency of the licensing process, more inclusive frequency allocation, and efforts to foster fair competition. These developments have facilitated greater market access for new and small-scale operators and contributed to reducing overall market monopolization.

The Office of the NBTC demonstrated notable progress in regulating broadcast content standards and successfully supported the digital migration of over 60% of all broadcasting stations. This has enhanced public access to higher-quality information in alignment with the 20-Year National Strategy and related master plans. Nevertheless, service accessibility in remote areas remains limited and poses a key challenge. Additionally, there is a pressing need to address personnel shortages—especially experts for regional offices—by restructuring organizational frameworks to enhance administrative efficiency and reduce service disparities in underserved communities.

The Secretary-General of the NBTC has played a vital role in providing strategic leadership. However, a significant limitation lies in proactive communication and public outreach. Many stakeholders and members of the public remain insufficiently informed, particularly regarding NBTC policies and performance outcomes. This is underscored by survey results indicating that 40–50% of respondents answered "don't know" or "unaware" to several critical issues.

In 2024, the Office of the NBTC received a high score of 97.27 (AA level) in the Integrity and Transparency Assessment (ITA) of public sector operations. While this reflects strong governance, the ITA is an initial-level assessment. It is essential to examine specific dimensions—such as information disclosure, citizen participation, and operational efficiency—to identify development areas. To elevate governance to international standards, the OECD's Good Governance Framework should be employed alongside ITA for deeper analysis of transparency, accountability, and anti-corruption measures. This approach would enable the NBTC to enhance administrative effectiveness.

Key recommendations from this study include the development of an Open Data Platform to improve public information transparency and the expansion of citizen participation channels through digital platforms and regular public hearings. Furthermore, the adoption of AI and Big Data technologies is advised to modernize and strengthen regulatory processes in the broadcasting sector, ensuring responsiveness to evolving circumstances.

4.2 Television Sector

In 2024, the Performance Monitoring and Evaluation Committee (MEC) for the television sector evaluated the performance of the NBTC using three principal frameworks: the CIPP(I) Model, the Balanced Scorecard (BSC), and principles of good governance. Data collection included in-depth interviews, public hearings conducted in six provinces with 938 participants, and 2,557 questionnaire responses.

The findings revealed a shift in television viewing behavior—from scheduled broadcasting to on-demand viewing through digital platforms and streaming services. However, concerns emerged regarding the lack of regulation for Over-the-Top (OTT) services in terms of content, pricing, and advertising. The public highlighted five key issues: First, the quality of television programming should be improved by promoting content that is creative and beneficial to society. Second, television should support lifelong learning by broadcasting educational content. Third, programming should foster Thai national identity by showcasing cultural and ethical values. Fourth, television must function as a reliable channel for delivering emergency information. And fifth, there must be equitable access to information for all, including people with disabilities and vulnerable groups.

Short-term recommendations, which can be implemented within one to two years, emphasize the development of the television industry and public access to information. It is suggested that the NBTC allocate funding to support the production of quality, socially beneficial programs, while also simplifying the funding process from the Broadcasting and Telecommunications Research and Development Fund for Public Interest (BTFRF) to enhance responsiveness.

In addition, the NBTC should promote the expansion of Thai content both domestically and internationally through collaboration with relevant agencies. Providing free internet infrastructure as a basic public utility would help ensure that all citizens, regardless of socio-economic status, can access online services. Content producers should be encouraged to adapt to modern viewer behavior by creating short, informative programs that are both engaging and educational.

The NBTC is also advised to establish performance indicators for its board meetings to minimize delays in decision-making and enhance project evaluation systems to cover both outcomes and long-term impacts. Furthermore, the NBTC should expand cooperation with partner organizations through memoranda of understanding (MOUs), develop a comprehensive human resource development plan focusing on technology and media production, and offer scholarships in key shortage areas such as telecommunications law and engineering to strengthen future industry capacity.

For medium- to long-term strategies, to be implemented over three years or more, recommendations include setting strategic content directions that help prepare the public for future changes and encouraging the creation of content that is informative and socially constructive. Investment in artificial intelligence (AI) technologies should be pursued to enhance accessibility for individuals with disabilities.

Additionally, content rating standards must be established to safeguard children and youth from exposure to inappropriate material. The NBTC should also expedite the modernization of legislation concerning OTT and television services and develop detailed implementation plans for new regulations to ensure timely enforcement.

To further develop the sector, a dedicated agency should be established to support and promote the television industry at both national and international levels. Lastly, strengthening cohesion and unity among the NBTC board members is essential to ensure smooth operations and maximize public benefit.

4.3 Telecommunications Sector

The 2024 monitoring and evaluation report of the NBTC's (Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission) performance in the telecommunications sector reveals four key findings:

Modernizing Telecommunications Governance to Meet Public Needs: The NBTC demonstrated strengths in internal process management and organizational development aimed at enhancing telecommunications operations. However, the implementation of core missions—such as spectrum management, regulation of service pricing structures, and equitable distribution of telecommunications services—remains delayed and insufficiently responsive to rapid technological advancements. These shortcomings affect service quality and the ability to meet public demand. The NBTC should prioritize aligning its operations with public needs by utilizing tools such as social listening and need assessments to guide targeted policy development. Moreover, the NBTC should encourage stakeholder and public participation to build trust and transparency, and design a clear communication strategy to enhance organizational effectiveness and public perception.

Smart City Policy Implementation Requires Integrated and Timely Data Sharing: The development of smart cities necessitates accurate and up-to-date inter-agency data integration to reduce delays and support efficient operations. However, certain population groups, such as low-income earners and prepaid service users, still face limited access to technology, which hinders smart city expansion. The NBTC, in collaboration with the public sector, should promote free internet access in key communal areas to maximize public benefit. Simultaneously, the deployment of 5G should be based on actual demand, as 4G technology remains adequate in many areas. Disaster warning systems must also be upgraded to ensure timely and effective alerts, particularly in regions with limited internet access. This requires collaboration among the NBTC, government agencies, and telecommunications providers.

Expanding Internet Access through the USO Project: Despite low initial awareness, the public shows strong demand for the Universal Service Obligation (USO) project once informed. The NBTC should expand free internet access points, prioritizing easily accessible and central community locations. Additionally, the continued support of USO centers should extend beyond educational institutions to include temples, community centers, and public pavilions. The NBTC should also deploy support teams to provide guidance on safe digital usage, potentially in collaboration with local health volunteers (Aor Sor Mor) to ensure sustainable and effective community engagement.

Addressing Persistent Challenges: A public survey of 2,689 individuals identified major internet service issues: slow connection speeds (73.9%), high costs (62.1%), and excessive online advertisements (38.2%). These problems have persisted since 2023. In 2024, additional concerns emerged, including data security breaches, violations of personal privacy, and a lack of digital literacy. The NBTC must urgently improve service quality, reduce consumer costs, and strengthen cross-sector collaboration to protect user data in the digital environment.

4.4 Consumer Protection

Based on a study conducted by the NBTC's Performance Evaluation Committee (PEC) in collaboration with Suan Sunandha Rajabhat University, the evaluation of the NBTC's performance in consumer protection was undertaken through 2,586 survey responses from all regions, expert panel discussions, in-depth interviews, focus groups, and public consultations nationwide. The findings can be summarized as follows:

Policy-Level Consumer Protection Measures: The NBTC is urged to implement urgent measures to address online crime, including the development of a comprehensive master plan for online crime prevention and the swift modernization of consumer protection laws. Public awareness campaigns should be enhanced to promote media literacy, particularly among youth and vulnerable populations. Expanding consumer protection networks and utilizing technology to increase regulatory efficiency are crucial. The NBTC should also establish ethical standards for operators, expedite the complaint-handling process to prevent consumer exploitation, and develop a One Stop Service model alongside a co-regulation framework. Building public trust through robust data privacy measures and accessible digital communication channels is essential. Additionally, legal reforms should reflect the convergence of technologies, and there should be increased public participation in policymaking. To ensure effective implementation, it is recommended that a Deputy Secretary-General for Consumer Protection be appointed to lead these initiatives.

Operational-Level Consumer Protection by the NBTC Secretary-General and Office:

2.1 Broadcasting and Television Sector: The NBTC should focus on strengthening professional standards and promoting ethical advertising practices. Targeted workshops should be conducted to educate at-risk groups, such as the elderly and low-income individuals, to protect them from exploitation by license holders. Community-based networks should be established to monitor illegal advertising, involving local and civil society actors. The complaints system must be improved for greater accessibility, speed, and efficiency. Moreover, service providers should be encouraged to co-develop consumer protection mechanisms and disseminate knowledge regarding consumer rights to ensure fair and safe access to services.

2.2 Telecommunications Sector: The NBTC should prioritize the development of service quality standards in line with technological advancements, implement stringent measures to combat online crime, and enhance operator accountability. Enforceable penalties should be imposed on entities involved in cybercrime, and a master plan for crime prevention should be developed in collaboration with relevant agencies. Consumer protection laws must be promptly updated to keep pace with the digital environment. Integrating data systems to counter fraudulent SMS messages is also essential to mitigate harm to consumers.

2.3 Protection of Vulnerable Groups: The NBTC should ensure appropriate scheduling of broadcast content and develop diverse programming tailored to vulnerable audiences. Applications and websites should be developed to be compatible with assistive technologies, and artificial intelligence (AI) should be leveraged to enhance service delivery. Furthermore, inclusive communication channels must be established to ensure that vulnerable populations can easily access information and services.

4.5 Promotion of Citizens' Rights and Freedoms

Key challenges affecting the rights and freedoms of citizens include persistent barriers to accessing the internet and telecommunications services, particularly in rural areas and among vulnerable populations that lack sufficient infrastructure and stable network coverage. High service costs also pose a burden on low-income groups. Simultaneously, the ongoing threat from call center scams and cybercrime has significantly impacted public safety, with many individuals falling victim to technology-enabled fraud due to insufficiently effective preventive measures. Additionally, telecommunications mergers have raised public concerns regarding higher service charges, declining service quality, and the potential for market monopolies. These concerns necessitate clear regulatory frameworks to safeguard user rights.

The alignment of the NBTC's operations with key evaluation dimensions set by the NBTC Performance Evaluation Committee (PEC) highlights the agency's commitment to promoting the rights and freedoms of the public in accessing information and communication technologies (ICT). The NBTC has allocated spectrum to expand telecommunications coverage, reduce digital inequality, and support free and fair competition. It has also developed post-merger regulatory mechanisms to mitigate market monopolization. Furthermore, the NBTC supports the development of Mobile Virtual Network Operators (MVNOs) and has implemented measures to regulate service pricing, thereby increasing consumer choice and fairness. Efforts have been made to improve public access to timely and accurate information—such as mobile-based emergency alert systems—and enhance cybersecurity to mitigate digital threats. The NBTC is also working to upgrade USO Net centers into comprehensive digital service hubs to reduce the digital divide, especially for vulnerable groups such as people with disabilities and those in remote areas.

To protect user rights and provide redress, the NBTC has implemented compensation mechanisms in response to spectrum reallocation, network disruptions, and the effects of telecommunications mergers, ensuring transparency in regulatory processes. Additionally, orbital slot allocations have been managed to support national development and reduce digital disparities. The NBTC Office achieved commendable performance, fulfilling 90% of its key policy targets in 2024. It has contributed to reducing telecommunications inequality, supporting community-based e-commerce and telehealth initiatives. Public satisfaction scores ranged from 3.53 to 3.62 out of 5, reflecting a positive overall perception. However, the public expressed a desire for the NBTC to take a more proactive role, particularly in preventing technology-related crimes, regulating mergers, and accelerating the development of 5G infrastructure and network stability.

Recommendations include enhancing cybersecurity and combating call center fraud through the establishment of a Technology Crime Suppression Center in collaboration with relevant agencies. Furthermore, regulatory oversight of mergers should be grounded in impact assessments and anti-monopoly safeguards to promote fair competition. Investment in digital infrastructure, including the expansion of 5G and high-speed internet to remote areas—leveraging USO Net centers as regional support bases—is essential. Emergency alert systems should be optimized for target audiences and improved in precision through advanced

technologies. Lastly, public participation should be strengthened by expanding digital platforms for complaints and feedback and organizing local engagement activities to ensure more tangible and inclusive civic involvement.

Section 5: Commentary on the Annual Report Prepared by the NBTC in Accordance with Section 76

The review of the 2024 Annual Report prepared by the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), in accordance with Section 76, indicates that the NBTC has delivered significant achievements across key areas, including spectrum management, regulation of broadcasting and television services, telecommunications, consumer protection, and organizational administration. While many initiatives have been successfully implemented, challenges such as delays in procurement processes, construction-related issues, and legal and budgetary constraints have impeded operational efficiency. A key recommendation is that the report should incorporate clear quantitative data, establish well-defined key performance indicators (KPIs), analyze future technology trends, compare performance with previous years, and reflect stakeholder feedback. Such enhancements would improve the report's utility for strategic planning and problem-solving.

The report also presents a comprehensive plan for 2025, focusing on reducing digital inequality, enhancing telecommunications infrastructure, strengthening cybersecurity, and improving regulatory oversight across broadcasting, television, and telecommunications. However, areas for improvement remain, such as clearly prioritizing projects, linking past performance to current progress, and specifying measurable success indicators. Additionally, delays in budget approvals have negatively affected the operations of the Performance Evaluation Committee (PEC), underscoring the need to streamline and enhance the continuity and efficiency of the budget planning and approval process.

The report effectively highlights major structural, regulatory, and resource-related challenges that impact the NBTC's ability to adapt to evolving technologies and market dynamics. Notably, legal complexities and the regulatory challenges associated with cross-border digital platforms (OTT services) remain pressing issues. The report also provides a broad overview of competition and consumer protection issues. However, it would benefit from additional quantitative data to support its analysis—for instance, figures on budget approval delays or statistics on consumers affected by substandard services—as well as the inclusion of international best practices to inform future improvements.

Furthermore, the report recognizes that expanding network coverage to remote areas remains a significant challenge, requiring enhanced budgetary and infrastructural support. The telecommunications market remains highly concentrated among a few major providers, raising concerns about market competitiveness. Regarding the fund governed under Section 52, the development of a more robust impact monitoring system would improve the assessment of outcomes for the public and the economy. Likewise, enhancing the consumer complaint management system to ensure greater accessibility and responsiveness would foster public confidence in regulatory protections. Overall, the report presents a comprehensive analysis of key issues, but its completeness could be further strengthened through the inclusion of precise

quantitative data, clearly defined indicators, and references to international practices. These improvements would contribute to the development of a more efficient, competitive, and sustainable telecommunications sector in Thailand.

Section 6: Report on Monitoring, Evaluation, and Performance Assessment in Accordance with Specified Objectives

In 2024, the Performance Evaluation Committee (PEC) identified three specific areas for additional study as part of its monitoring, evaluation, and performance assessment of the NBTC: (1) inconsistencies in the interpretation of legal provisions and regulations by the NBTC; (2) performance of the Broadcasting and Telecommunications Research and Development Fund for Public Interest (BTFP) from 2017 to 2023; and (3) the need for legal reform to align with evolving industry contexts. The first issue is summarized as follows:

6.1 Inconsistencies in Legal and Regulatory Interpretation by the NBTC

Three key factors were identified as contributing to inconsistent legal interpretations within the NBTC. First, *ambiguity in legal language*—several provisions are written in broad and general terms, allowing room for varied interpretation, which creates uncertainty regarding the scope and content of the NBTC's authority. Second, *technological and industrial change*—the rapid advancement of digital technologies and innovations in the telecommunications and mass media sectors (e.g., 5G, digital media, and online platforms) has created new regulatory challenges not anticipated by earlier legislation, thereby increasing complexity. Third, *diversity of perspectives among NBTC commissioners*—with backgrounds ranging from law, economics, and engineering to social sciences, commissioners may hold divergent views on issues of public policy and the public interest, further contributing to inconsistent interpretations.

These inconsistencies negatively affect the effectiveness and credibility of the NBTC's regulatory functions, particularly in sectors critical to national economic, social, and political development. Delayed or ambiguous decision-making can lead to market uncertainty and diminish the confidence of both industry stakeholders and the general public. Furthermore, divergent interpretations of the NBTC's mandate can result in legal challenges and disputes from various sectors, ultimately damaging the institution's reputation and public trust.

To address these issues and enhance regulatory effectiveness, the following recommendations are proposed: (1) *Legal reform and modernization*—existing legislation should be revised or replaced to reflect current technological realities, including explicit provisions for the regulation of digital platforms such as Over-the-Top (OTT) services, ensuring regulatory parity with domestic service providers to promote fair competition; (2) *Development of clear and transparent guidelines*—standardized interpretative and enforcement frameworks should be established to ensure consistency across all NBTC departments, reducing operational uncertainty; and (3) *Inter-agency coordination*—the NBTC should actively collaborate with relevant agencies, such as the Ministry of Digital Economy and Society (MDES) and the Trade

Competition Commission, to ensure regulatory coherence and maximize the overall benefits to stakeholders across sectors.

6.2 Performance of the Broadcasting and Telecommunications Research and Development Fund for Public Interest (BTFP), 2017–2023

The Broadcasting and Telecommunications Research and Development Fund for Public Interest (BTFP) has served as a critical mechanism for advancing the development of the nation's telecommunications systems, communications infrastructure, and digital technologies. The fund has primarily supported the expansion of telecommunications infrastructure—such as the extension of internet networks to remote areas—and fostered innovation in the digital sector to enhance national competitiveness. Additionally, the fund has played a vital role in promoting safe and creative media, developing socially beneficial digital content, and supporting initiatives in public health, education, and smart city development. Special attention has also been given to vulnerable groups, including the elderly, persons with disabilities, and those with limited access to technology. Through its grant-making role, the BTFP has contributed significantly to reducing the digital divide and promoting equitable access to technology for the public good.

The evaluation period revealed several successful projects with tangible social impacts. These include initiatives to expand high-speed internet access in remote regions, enabling broader digital connectivity nationwide. Smart City projects supported by the fund have integrated IoT and AI technologies into urban management systems. Other notable examples include digital platforms for education and public health—such as telemedicine systems that improve the efficiency of remote medical care. During the COVID-19 pandemic, the BTFP also provided funding for digital tools in healthcare and online learning, aiding the public's transition into the digital era.

Despite these accomplishments, the BTFP has encountered several operational challenges. Budgetary constraints and administrative inefficiencies have hindered its ability to meet growing demands. For example, funds allocated to initiatives such as the Safe and Creative Media Development Fund have often been insufficient. The internal project approval process remains lengthy and hampered by unclear policy directions, which has led to delays and, in some cases, the cancellation of planned projects. Moreover, the fund's public communications have been relatively weak, resulting in limited awareness among the public and relevant agencies regarding its role and impact. This lack of visibility affects both the volume of project proposals and the potential for future collaboration with external stakeholders.

To improve operational efficiency and increase public impact, the BTFP should reconsider its role in supporting consumer protection within the three core sectors stipulated in Section 52(4): telecommunications, radio broadcasting, and television. The fund's internal processes should be streamlined and modernized, with greater integration of digital technologies for project monitoring and evaluation. Institutionalized stakeholder engagement mechanisms should be strengthened to facilitate broader access to funding opportunities by civil society and grassroots actors. Public communication strategies must be intensified to raise awareness and foster inclusive participation. Given the evolving digital landscape and increasing operational

costs, it is also recommended that budget allocations for the Safe and Creative Media Development Fund be adjusted to reflect current industry conditions. Priority should be given to projects that effectively promote consumer protection and generate broad, positive social outcomes.

6.3 Legal Reforms to Reflect Evolving Industry Contexts

There is a growing imperative to amend existing legislation to align with the rapidly evolving telecommunications and broadcasting industries, driven by advancements in digital technologies. These technological developments have transformed service structures and business models. However, the current legal framework continues to be based on outdated contexts, which limits its effectiveness in regulating emerging services such as Over-the-Top (OTT) platforms that operate without traditional telecommunications infrastructure. As a result, updating the regulatory framework to reflect present-day realities is essential for effective governance. Existing laws, including the Frequency Allocation Organization Act B.E. 2553 (2010) and other telecommunications-related statutes, do not comprehensively address new technologies, leading to ambiguities in the NBTC's regulatory mandate. Delays in legislative reform have also contributed to unfair competition between traditional service providers and digital platforms and have left some consumer rights insufficiently protected.

To ensure responsive and effective regulation, telecommunications and digital media laws must be modernized. This includes clearly defining the regulatory scope for OTT and digital service platforms to ensure a level playing field and address regulatory disparities. Moreover, the spectrum allocation framework should be revised for greater flexibility to accommodate technologies such as 5G, IoT, and AI, maximizing the country's ability to leverage innovation. In terms of consumer protection, the law should reinforce oversight of telecom service fees and strengthen personal data protection standards, particularly concerning unauthorized data usage. Additionally, the licensing system must be streamlined to reflect the evolving technological landscape, eliminating unnecessary procedures to enhance efficiency. Inclusive policymaking should be promoted through increased participation by the private sector and civil society to ensure balanced legal development. Inter-agency coordination—particularly among the Ministry of Digital Economy and Society (MDES), the Trade Competition Commission, the Department of Business Development, and the Electronic Transactions Development Agency—must also be strengthened to eliminate jurisdictional overlap and enable a unified response to digital industry transformations.

Furthermore, the NBTC must operate with unity of purpose, prioritizing national interests. Given that the NBTC's legal authority is limited to recommending legislative changes to the Cabinet under Section 27(23), close collaboration with the government is essential to ensure legal proposals are formally considered and enacted. This collaboration would empower the NBTC to effectively regulate in line with changing contexts while balancing consumer protection, market competition, and sustainable technological advancement.

6.4 Additional Matters for the Attention of the NBTC, Parliament, or the Public Broadcasting Affairs Subcommittee (PEC)

The Broadcasting Affairs Subcommittee of the Performance Evaluation Committee (PEC) conducted its 2024 evaluation focusing on three key issues: (1) the appropriateness of the NBTC's authority in regulating broadcasting and related services; (2) strategic mechanisms to enhance the role of broadcasting in emergency communication; and (3) oversight of digital broadcasting policy and proposals for industry adaptation. Key findings are as follows: (1) In the current context, regulatory authority presents several challenges. Legal provisions remain inadequate for overseeing new media or OTT platforms. Spectrum allocation does not align with the needs of smaller, local broadcasters. To address these issues, the NBTC's role should be expanded to include oversight of digital and online media platforms. (2) To ensure broadcasting infrastructure is crisis-ready, there should be a focus on national-level preparedness and a central government communication strategy. Technologies such as Early Warning Systems (EWS), integrated with radio stations, could effectively disseminate public alerts. (3) Despite having clear policies and legal frameworks, delays in implementing subordinate legislation have discouraged investment and participation from network and station operators in the digital broadcasting system.

Key administrative challenges include: (1) Constraints imposed by the NBTC Chair, which limit commissioners' ability to assign tasks directly to staff, undermining operational efficiency; (2) Frequent staff transfers, especially during transitions in the licensing system, have disrupted continuity and required specialized expertise; (3) Delays in project planning—for example, the digital transition of broadcasting has faced review periods exceeding six months, with over 40 unresolved agenda items, reflecting systemic inefficiencies in meeting scheduling. Furthermore, the proposed radio ratings project failed to secure BTFP funding due to concerns over cost-effectiveness, preventing it from meeting industry expectations and planned objectives.

Recommendations include: (1) Legal reforms to clarify the NBTC's role in regulating digital media, supporting local broadcasters, adopting AI for monitoring and supervision, and enhancing personnel development through training; (2) Modernizing transmission equipment to support broadcasting in all weather conditions and implementing disaster protection systems; (3) Accelerating the implementation of digital radio broadcasting policies by developing clear legislation, regulatory frameworks, and investment support for appropriate infrastructure and technologies; (4) Addressing diverse legal interpretations that delay operations—by separating qualification review and appointment processes for the NBTC Secretary-General and establishing a legal advisory team to resolve ambiguities, reduce redundancy, and enhance overall operational efficiency.

PEC Observations from the Television, Telecommunications, Consumer Protection, and Rights and Freedoms Committees

In 2024, the MEC Television Committee, in collaboration with Suan Sunandha Rajabhat University, conducted a comprehensive monitoring and evaluation of the NBTC, its Office, and the Secretary-General, focusing on efficiency, impact, and the development of strategic and master plans for the period 2024–2029. The aim was to ensure transparency, legal compliance,

and equitable access to information. The study utilized document analysis, surveys, in-depth interviews, focus group discussions, and public consultations across six regions. The findings revealed a lack of clear policy for digital television management post-2029, creating uncertainty within the television industry ecosystem and among broadcasters still serving large audiences. Moreover, existing legislation lags behind the rapidly evolving media landscape, particularly with regard to internet-based media services (OTT), which lack clear regulatory frameworks, resulting in competitive imbalances between terrestrial and digital platform providers. The proposed reallocation of the 3500 MHz spectrum for telecommunications may adversely affect rural populations reliant on C-Band satellite television. The NBTC must expedite the formulation of legal and regulatory frameworks that align with technological changes. Although policies promoting content for vulnerable groups exist, their implementation is hindered by a lack of resources. Integrating technologies such as AI to support real-time subtitles and sign language interpretation could enhance service delivery while reducing costs. Additionally, ethical oversight in media production remains underdeveloped, and the complaints process lacks formal mechanisms and transparency.

Short-term recommendations include allocating budgets for socially beneficial programming, streamlining the BTFP grant process, supporting content creators' participation in domestic and international trade shows, ensuring free internet access nationwide, promoting short-form creative content, and adopting impact- and outcome-based evaluation metrics. In the long term, the integration of AI and Big Data should be supported to analyze audience behavior and enhance content regulation. Self-regulatory mechanisms within media associations must be strengthened. Thailand should position itself as a global content hub through the promotion of high-quality exports and the establishment of an accurate audience rating system. Regulatory measures for children's content must be reinforced to ensure educational and safe programming.

The MEC Telecommunications Committee assessed the performance of the NBTC and its Office, particularly in terms of public benefit, transparency, and responsiveness. While improvements in internal processes were evident, longstanding issues persisted—such as network latency, high costs, and concerns over data security and digital literacy. Complaints included unstable rural internet access, complex and misleading pricing schemes, and anti-competitive behavior stemming from market concentration. The NBTC is advised to use tools such as the Herfindahl-Hirschman Index (HHI) to evaluate market competition and promote MVNOs to enhance consumer choice and prevent monopolies. The reallocation of the 3500 MHz spectrum should be carefully managed to avoid disadvantaging satellite-dependent populations.

The NBTC should urgently reform pricing structures and service quality by using AI and Big Data to monitor costs and real-time signal performance. A Telecom CERT should be established to enhance cybersecurity, and enforcement of the Personal Data Protection Act (PDPA) must be strengthened. Public internet centers (USO) should be transformed into digital learning hubs, co-located in accessible venues such as community halls, and function as one-stop digital government service centers. Additionally, satellite regulatory processes should be simplified, and a Satellite Regulatory Sandbox introduced to support innovation.

The MEC Consumer Protection Committee, in collaboration with Prince of Songkla University, focused on two key issues: the impact of the AWN–3BB merger and the consumer-related activities of the BTFP. Despite the merger's approval in November 2023, over half of surveyed respondents were unaware of it and expressed concern over potential monopolistic effects and lack of public involvement. The NBTC is urged to conduct impact evaluations every six months, enhance communication channels for complaints, and ensure transparency in oversight. The analysis suggested that the NBTC must develop mechanisms for both qualitative and quantitative impact assessments and adapt regulatory measures to technological changes.

In terms of the BTFP's consumer protection role, only 28.24% of respondents were aware of project submission opportunities, and the public largely perceived the fund's role as service-oriented. Challenges included an imbalanced governance structure, limited representation from consumer protection experts, and inadequate budget allocations—less than 1% directed to civil society. The fund's complex application procedures further hindered accessibility. Recommendations include restructuring the fund's governance to incorporate consumer protection specialists, simplifying procedures, increasing support for consumer initiatives, and leveraging regional nodes and mentorship systems to improve accessibility and support local collaboration.

The MEC Rights and Freedoms Committee submitted four key proposals. First, it reiterated the recommendation from the 2023 report that the fight against call center scams and cybercrime be designated a national priority, with a dedicated national center established under the Ministry of Digital Economy and Society. This center should be led by the Permanent Secretary and include representatives from the police, financial sector, NBTC, telecom providers, and other relevant agencies. Second, the integration and long-term sustainability of mobile and broadband service deployment in remote areas must continue beyond 2025 through collaboration with ministries such as Education, Public Health, and Interior. Existing USO centers and WiFi networks should be transformed into community digital hubs. Third, the NBTC should closely monitor the implementation of the National Emergency Call Center project across 77 provinces. Fourth, the NBTC should enhance the accuracy and accessibility of mobile phone-based emergency alert systems by supporting R&D and ensuring nationwide coverage.

Summary of Cross-Cutting Findings from All MEC Committees

Based on the findings from evaluations across the five domains, the following five cross-cutting themes emerged:

1. Modernizing Legal Frameworks for Clarity and Fairness: The NBTC must accelerate the modernization of laws and regulations related to telecommunications and digital media to ensure legal clarity, particularly concerning mergers, OTT regulation, and spectrum management. This requires close collaboration with relevant government agencies to ensure consistency with national policy and minimize delays in the legislative process.

2. Fostering Inclusive and Innovative Technological Advancement: The NBTC should support the telecommunications sector's transition to new technologies such as 5G and digital

services to ensure equitable access, especially in rural areas. Regulatory approaches should foster fair competition between traditional and emerging digital service providers.

3. Enhancing Stakeholder Participation and Transparency: Efforts should be made to increase transparency and public engagement in decision-making. This includes developing open data systems on licensing, regulation, and spectrum use, and organizing regular stakeholder consultations to ensure regulatory alignment with societal needs.

4. Strengthening Consumer Protection and Promoting Citizen Rights: Greater oversight of service fees is necessary, including mandatory disclosure of pricing structures and prevention of unfair charges. Access for vulnerable groups—such as the elderly and persons with disabilities—should be prioritized, alongside robust data protection standards.

5. Developing Agile and Sustainable Regulatory Practices: Regulatory systems must be flexible and responsive to the fast-paced evolution of digital industries. Legal and oversight priorities should support both consumer protection and fair competition while fostering the production of high-quality, socially beneficial media content. This will ensure the long-term sustainability and public benefit of Thailand's communications and telecommunications landscape.



ส่วนที่ ๑

**คณะกรรมการ
ติดตามและประเมินผล
การปฏิบัติงาน**

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑.๑ ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

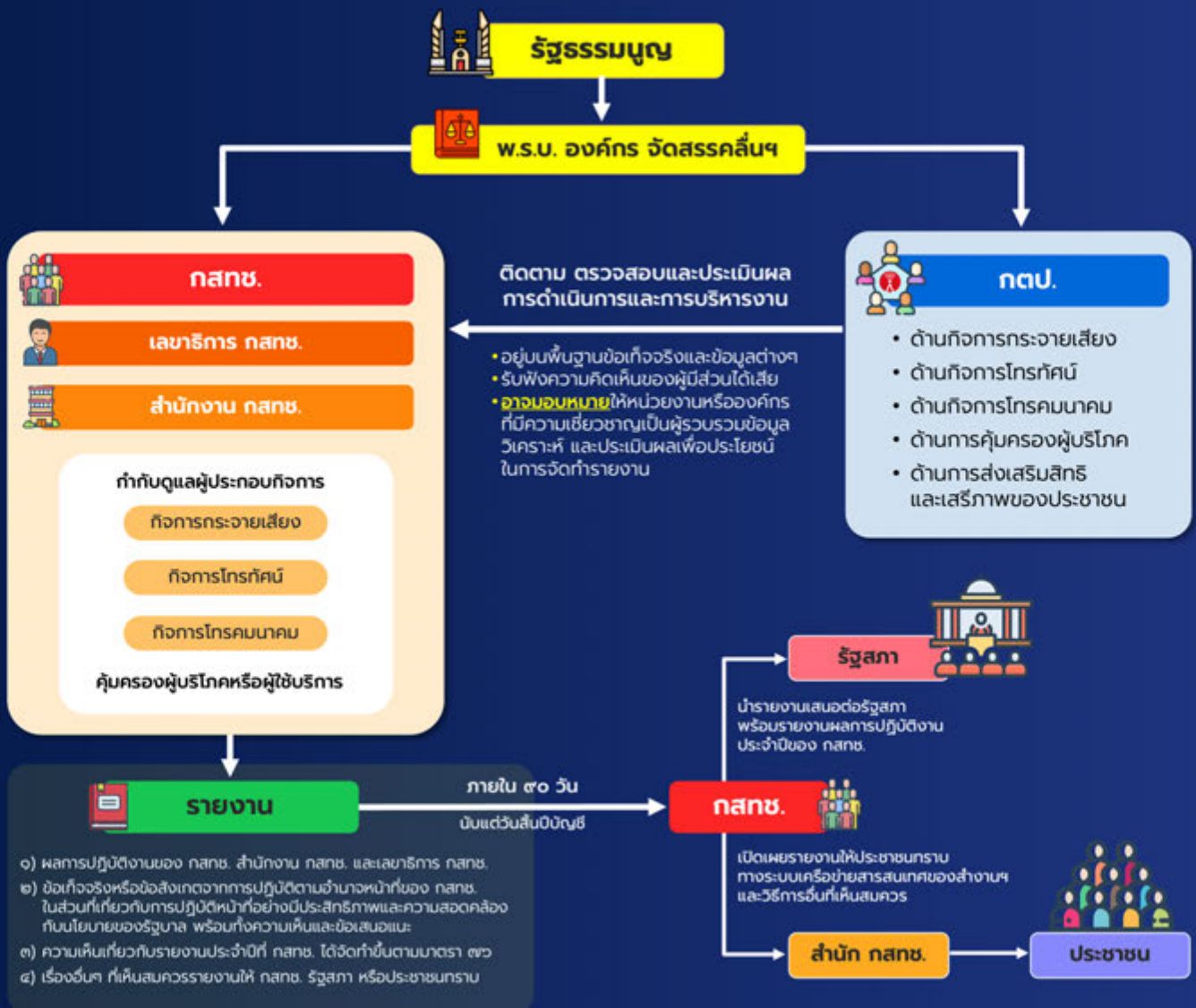
ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐและประโยชน์สาธารณะ ตลอดจนการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดจนการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ ดังกล่าว มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าว เสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานชุดปัจจุบัน ปฏิบัติงานตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เรื่องคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, ๒๕๖๕) ประกอบด้วย กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ คน ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) รองศาสตราจารย์คลินิก พลเอก สายัณห์ สวัสดิ์ศรี ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) นางสาวจินตนันท์ ชญาตร์ ศุภมิตร ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทธิศา รัตนวิชา ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) นางสาวอารีวรรณ จตุทอง ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยเริ่มปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นมา จากนั้นที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๕ ได้มีมติเลือก พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร เป็นประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑.๒ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ ที่กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีอำนาจหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผล ให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชน ทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร การประเมินตามวรรค หนึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน



ภาพประกอบ ๕ ความเชื่อมโยงของการดำเนินการของ กตป. กับ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๑.๓ เป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานคณะปัจจุบันเข้าปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เรื่อง คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๙ ตอนพิเศษ ๑๘๘ ง หน้า ๔๖ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ สอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมาย การจัดทำรายงานตามมาตรา ๗๓ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การรวบรวมข้อมูลประกอบการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในบริบทต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งในด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน อย่างครบถ้วนทุกมิติ โดยต้องทำการรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อมูลทางวิชาการ รวมถึงการวิเคราะห์และสรุปผล ซึ่งเป็นการบูรณาการข้อมูลจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลฯ เป็นรายด้านทั้งห้าด้านตามหลักวิชาการ และระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานดังกล่าว จึงเห็นควรจ้างหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประจำปี ๒๕๖๗ ต่อไป

๑.๔ หลักการและกรอบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ในการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้กำหนดให้ใช้ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งครอบคลุม ๔ มิติ ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน เนื่องจาก BSC เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงเป้าหมายกับผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ โดยไม่เพียงมุ่งเน้นด้านการเงิน แต่ยังคำนึงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของ กสทช. ทั้งนี้ Template รายงานผลการปฏิบัติงานประยุกต์ใช้ BSC ในการประเมินจะช่วยสร้างความเป็นเอกภาพในการรายงานผล ส่วนในการประเมินผลการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. สามารถเลือกใช้ทั้ง BSC หรือ CIPP(I) (Context, Input, Process, Product, Impact) โดยขึ้นอยู่กับลักษณะงานและเป้าหมายของการประเมินในแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถสะท้อนผลลัพธ์และประสิทธิผลขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

๑.๔.๑ รูปแบบการประเมินผลแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)

Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ด้านการเงิน (Financial) ด้านลูกค้า (Customer) ด้านนวัตกรรม (Innovation) และด้านกระบวนการภายใน (Internal) BSC ช่วยให้องค์กรสามารถมองการดำเนินงานจากหลายมุมมอง ไม่ใช่แค่ด้านการเงิน แต่ยังรวมถึงมุมมองด้านลูกค้า กระบวนการภายใน และการพัฒนาองค์กร การมองหลายมุมมองนี้ช่วยให้เกิดความสมดุลในการบริหารและไม่ทำให้มุ่งเน้นแต่ด้านใดด้านหนึ่งจนเกินไป การรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ BSC มีการนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทของโครงการตามรายละเอียด ๔ มิติ ดังต่อไปนี้

๑) ด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้รับบริการ ผู้ประกอบกิจการ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง การให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน และการรักษาความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการสร้างความเชื่อมั่น

๒) ด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน) หมายถึง ความสามารถในการบริหารด้านการเงิน การบริหารจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส การลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลผลิตผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการประเมินผลลัพธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๓) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน) หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้จากประสบการณ์ การนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับใช้ การมีความคิดริเริ่ม การทำงานอย่างมีกลยุทธ์เพื่อปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

๔) ด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ) หมายถึง ความสามารถในการกำหนดแนวทางและกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ การมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานและการตัดสินใจ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน และการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

การดำเนินการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ ๑ และ ๒ ของโครงการฯ ประกอบด้วย ๓ ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนกระบวนการ (Process) และส่วนผลลัพธ์ (Output) โดยในส่วนที่ ๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กฎหมาย พ.ร.บ. กฎหมายลำดับรอง ประกาศที่เกี่ยวข้อง แผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนการปฏิรูปประเทศ ๑๑ ด้าน และรายงานประจำปี ๒๕๖๗ รวมทั้งการใช้ข้อมูลจากเล่มรายงานของ ๕ กิจการ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภาพรวม และหลักธรรมาภิบาล ๑๐ ประการ รวมถึงข้อมูลจากแบบประเมินผู้นำในส่วนของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ส่วนที่ ๒) กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย กรอบเครื่องมือหลัก ๒ กรอบแนวคิด ได้แก่ Balanced Scorecard ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ด้านการเงิน (Financial) ด้านลูกค้า (Customer) ด้านนวัตกรรม (Innovation) และด้านกระบวนการภายใน (Internal) ร่วมกับการใช้ CIPP(I) Model ที่ประกอบด้วย บริบท

(Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Product) และผลกระทบ (Impact) ทั้งนี้ยังคงให้ความสำคัญกับการประเมินโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและหลักในการกำกับดูแลร่วมด้วย ส่วนที่ ๓) ผลลัพธ์ (Output) เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ทั้ง ๕ กิจกรรมในรูปแบบของเกณฑ์ตัวชี้วัดที่เป็นคะแนน (Scoring Indicators) ซึ่งวัดผลการประเมินการดำเนินงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในประเด็นที่มีความสำคัญ รวมทั้งการรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ประสิทธิภาพ ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ความเห็นและข้อเสนอแนะ ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปี ๒๕๖๗ ที่ กสทช. จัดทำขึ้นตามมาตรา ๓๖ และเรื่องอื่น ๆ ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

๑.๔.๒ การประเมินแบบ CIPP(I) Model

การประเมิน CIPP (CIPP Evaluation Model) ของ Stufflebeam (๑๙๘๓, ๒๐๑๕) ซึ่งเป็นวิธีการประเมินที่อยู่บนพื้นฐานของการประเมินประเภท Systematic Decision-Oriented Evaluation (SD Models) เน้นการใช้วิธีเชิงระบบเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจในเชิงบริหาร ซึ่งรูปแบบ CIPP Model เป็นตัวย่อของการประเมินโครงการตามตัวอักษร ๔ ตัว คือ C คือ Context หรือบริบท I คือ Input หรือข้อมูลป้อนเข้า P คือ Process หรือกระบวนการ และ P คือ Product หรือผลผลิต ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

๑) การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น การประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจว่าโครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

๒) การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรืออาจให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณา อย่างไรก็ตามการประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหนและต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินระหว่าง การดำเนินงานโครงการเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุงให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการโดยทั่วไป

๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือความต้องการ/เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย การศึกษาครั้งนี้ยังได้มีการเพิ่มเติมองค์ประกอบด้านผลกระทบ (Impact) ซึ่งเรียกว่า รูปแบบการประเมิน CIPP(I) Model โดยเป็นส่วนปรับเปลี่ยนของการประเมินรูปแบบ CIPP เพื่อนำผลจากการประเมินด้านผลกระทบเพื่อให้มีการประเมินครบถ้วนและถ้าเป็นไปได้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอันเกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดการดำเนินหรือการบริหารงานไปแล้วระยะหนึ่ง เนื่องจากจะเกิดผลกระทบซึ่งมีทั้งผลบวกและผลลบ นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดเวลาและงบประมาณ เป็นต้น

๑.๔.๓ หลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช.

หลักธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ๒) ค่านิยมประชาธิปไตย ๓) ประชารัฐ และ ๔) ความรับผิดชอบทางการบริหาร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาล กสทช., ๒๕๖๑)

๑. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

(๑) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

(๒) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) การปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(๓) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

๒. ค่านิยมประชาธิปไตย

(๔) หลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและ

ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

(๕) **หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)** ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

(๖) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

(๗) **หลักความเสมอภาค (Equality)** ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

๓. ประชาชนรัฐ

(๘) **หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation)** หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมใน กระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

(๙) **การกระจายอำนาจ (Decentralization)** หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

๔. ความรับผิดชอบทางการบริหาร

(๑๐) **หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Integrity)** ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย

๑.๔.๔ นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของสำนักงาน กสทช.

นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่

๑. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

(๑) **นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับรัฐ** การกำหนดนโยบายในด้านรัฐ เน้นการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและการสนับสนุนการบริหารงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีความโปร่งใสและสามารถ

ตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในภาครัฐ และเสริมสร้างการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืนจากการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

(๒) นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม นโยบายในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการสร้างสังคมที่เป็นธรรมและเท่าเทียม พร้อมทั้งส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการสนับสนุนโครงการที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

๒. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๓) นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ นโยบายด้านผู้รับบริการเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และมีความโปร่งใสในการให้ข้อมูลและการดำเนินการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดและสามารถพึงพอใจจากการใช้บริการ

(๔) นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เน้นการมีส่วนร่วมและการสร้างความร่วมมือระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และหน่วยงานต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อให้การตัดสินใจที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ร่วมกัน

๓. นโยบายด้านองค์กร

(๕) นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน นโยบายการปฏิบัติงานเน้นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว โดยมุ่งพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

(๖) นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต กำหนดนโยบายที่เน้นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในทุกระดับของการดำเนินงาน โดยการสร้างระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างตรงไปตรงมาและไม่มีการละเมิดจริยธรรม

๔. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

(๗) นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต นโยบายด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจให้กับพนักงาน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในชีวิตการทำงาน

(๘) นโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล นโยบายการบริหารงานบุคคล เน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผ่านการฝึกอบรมและการสนับสนุนการเติบโตในองค์กร รวมทั้งการส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม โดยการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานบุคคลและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

๑.๕ การมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมอบหมายให้หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมวิเคราะห์ในการติดตามและประเมินผลตามความเชี่ยวชาญของกรรมการแต่ละด้าน ดังนี้



ภาพประกอบ ๖ โครงสร้างของการมอบหมายงานของ กตป.

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อดำเนินการจ้างที่ปรึกษารวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประจำปี ๒๕๖๗

๒. เพื่อการศึกษา รวบรวมเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล และบูรณาการข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์เพื่อจัดทำเป็นรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประจำปี ๒๕๖๗

๓. เพื่อการศึกษา รวบรวมเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล และบูรณาการข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามหัวข้อที่ กตป. กำหนด ดังนี้

๓.๑ การตีความตามบทบัญญัติของข้อกำหนด และระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช.

๓.๒ ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖)

๓.๓ การแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป



ส่วนที่ ๒

**ข้อมูลทั่วไปของ กสทช.
สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช.**

๒. ข้อมูลทั่วไปของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็น สมบัติของชาติ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน

การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

รัฐต้องจัดให้มีองค์กรของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบและกำกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่ให้เป็นไปตามวรรคสอง ในกรณีนี้ องค์กรดังกล่าวต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

๒.๑ อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

๑) จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุ แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและแผนเลขหมายโทรคมนาคม และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แต่แผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒) กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม

๓) กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๔) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว ในการนี้ กสทช. จะมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. เป็นผู้อนุญาตแทน กสทช. เฉพาะการอนุญาตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องวิทยุคมนาคมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดก็ได้

๕) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท

๖) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๗) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๘) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายหรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๙) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๑๐) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม

๑๑) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๒) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ตามมาตรา ๕๐

(๑๒/๑) เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า หรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นตาม (๑) จากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดโดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนดวิธีการทดแทนชุดใช้หรือจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่ถูกเรียกคืนคลื่นความถี่โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย

๑๓) ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและค้ำครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๔) ดำเนินการในฐานะหน่วยงานอำนวยการของรัฐที่มีอำนาจในการบริหารกิจการสื่อสารระหว่างประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือกับองค์การระหว่างประเทศอื่น รัฐบาลและหน่วยงานต่างประเทศตามที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่รัฐบาลมอบหมาย รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของรัฐเพื่อให้มีดาวเทียมหรือให้ได้มาซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม

และประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนซึ่งจัดทำตาม (๑) และนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๑๔/๑) ดำเนินการให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และดำเนินการให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติและประชาชน ในกรณีที่การรักษาสิทธิดังกล่าวก่อให้เกิดภาระแก่รัฐเกินประโยชน์ที่จะได้รับ กสทช. อาจสละสิทธิดังกล่าวได้ตามที่กำหนดในแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และให้รายงานคณะรัฐมนตรี พร้อมทั้งประกาศเหตุผลโดยละเอียดให้ประชาชนทราบ ในการดำเนินการให้มีการใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมดังกล่าวให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการอนุญาต ค่าธรรมเนียม และการยกเว้นค่าธรรมเนียมการอนุญาต รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้ขอรับอนุญาตหรือผู้รับอนุญาตแล้วแต่กรณีจะต้องรับภาระ โดยค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว เมื่อหักค่าใช้จ่ายในการอนุญาตแล้ว เหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

(๑๔/๒) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้โดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๑๕) วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน

๑๖) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๗) กำหนดลักษณะการควบคุม การครองสิทธิข้ามสื่อหรือการครอบงำกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

๑๘) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชน ที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

๑๙) ออกระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ การเงินและทรัพย์สิน และการดำเนินการอื่นของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๕๘

๒๐) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ตามมาตรา ๕๒

๒๑) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา ๕๕

๒๒) ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทย กับรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒๒/๑) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. และผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับดิจิทัลตามที่สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร้องขอเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒๓) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่ กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม

๒๔) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

๒๕) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่น

การกำหนดลักษณะการควบคุม การครองสิทธิข้ามสื่อหรือการครอบงำตาม (๑๗) ให้ กสทช. รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การใช้อำนาจหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม บรรดาระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด ๆ ที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐและประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้อง ตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้น จากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

การดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคห้า มิให้ถือว่าเป็นการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ

โดย กสทช. มีอำนาจออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา ๕๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้ กสทช. สามารถออกกฎหรือประกาศที่เกี่ยวกับการบริหารของสำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ดังต่อไปนี้

มาตรา ๕๘ ให้ กสทช. มีอำนาจออกระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงินและทรัพย์สิน และการดำเนินการอื่นของสำนักงาน กสทช. โดยให้รวมถึงเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

๑) การแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. และขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานดังกล่าว

๒) การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นของเลขาธิการ กสทช. พนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ตลอดจนค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายของกรรมการอื่นและอนุกรรมการตามพระราชบัญญัตินี้

๓) การคัดเลือกหรือการประเมินความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน หลักเกณฑ์การต่อสัญญาจ้าง และการจ่ายเงินชดเชยกรณีเลิกจ้าง เนื่องจากไม่ผ่านการประเมิน

๔) การบริหารงานบุคคล รวมตลอดทั้งการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และร้องทุกข์

๕) การรักษาการแทนและการปฏิบัติการแทน

๖) การกำหนดเครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.

๗) การจ้างและการแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. รวมทั้งจำนวนและอัตราค่าตอบแทนของตำแหน่งดังกล่าว ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นด้วย

๘) การบริหารและจัดการงบประมาณ ทรัพย์สิน และพัสดุของสำนักงาน กสทช.

๙) การจัดสวัสดิการหรือการสงเคราะห์อื่น

ระเบียบหรือประกาศตามวรรคหนึ่ง ให้ประธาน กรรมการเป็นผู้ลงนาม และเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ประธานและกรรมการ กสทช. ปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑) ศาสตราจารย์คลินิก นพ. สรณ บุญไชยพยกุล

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

๒) พลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ หะยเจริญ

กสทช. (ด้านกิจการกระจายเสียง)

๓) ศาสตราจารย์ ดร.พิรงรอง รามสูต

กสทช. (ด้านกิจการโทรทัศน์)

๔) นายต่อพงศ์ เสลานนท์

กสทช. (ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน)

๕) รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ศุภชาติ

กสทช. (ด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช.(ข) ด้านเศรษฐศาสตร์)

๖) พลตำรวจเอก ดร.ณัฐธร เพระสุนทร

กสทช. (ด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช.(ก) ด้านกฎหมาย)

๗) รองศาสตราจารย์ ดร.สมภพ ฐิริวิกรัยพงศ์

กสทช. (ด้านกิจการโทรคมนาคม)

๒.๒ อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช.

ตามมาตรา ๕๖ ประกอบมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้มีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กสทช.” เป็นนิติบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

มาตรา ๕๖ ให้มีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยเรียกย่อว่า “สำนักงาน กสทช.” เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานกรรมการ

กิจการของสำนักงาน กสทช. ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.

๒) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพการหรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมีได้จ่ายเงินหรือก่อหนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน

๓) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่

๔) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

๕) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๖) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน

๗) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. กสท. และ กทค. มอบหมาย

ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้แบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. ออกเป็น ๖ สายงาน ดังนี้

๑. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (๑๒ สำนัก)

- สำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง

- สำนักกฎหมายกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักกำกับผังเนื้อหารายการและพัฒนาผู้ประกาศกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักพัฒนาองค์กรวิชาชีพ และส่งเสริมการบริการทั่วถึง
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโครงข่าย สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องวิทยุคมนาคม
- สำนักรับรองมาตรฐานวิศวกรรมในกิจการ กระจายเสียง และโทรทัศน์
- สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักรับรองร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค

๒. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร (๗ สำนัก ๑ สถาบัน)

- สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ
- สำนักทรัพยากรบุคคล
- สำนักบริหารคดี และนิติการ
- สำนักการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน
- สำนักการคลัง
- สำนักการต่างประเทศ
- สำนักพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- สถาบันวิทยาการ

๓. สายงานบริหารองค์กร (๑๐ สำนัก)

- สำนักประธานกรรมการและการประชุม
- สำนักกรรมการและเลขาธิการ
- สำนักกองทุนวิจัยและพัฒนา
- สำนักบริหารคลื่นความถี่
- สำนักอำนวยการกลาง
- สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร
- สำนักสื่อสารองค์กร
- สำนักบริหารข้อมูลกลาง
- สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔. สายงานวิชาการ (๓ สำนัก ๑ สำนักงาน ๑ ศูนย์)

- สำนักวิเคราะห์นโยบาย
- สำนักวิเคราะห์นโยบายเชิงปริมาณ
- สำนักวิเคราะห์ข้อมูลเศรษฐกิจดิจิทัล
- สำนักงานวิชาการต่างประเทศ
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาทางวิชาการ กสทช.

๕. สายงานกิจการภูมิภาค (๑ สำนัก ๔ สำนักงาน กสทช. ภาค และ ๒๑ สำนักงาน กสทช. เขต)

- สำนักกิจการภูมิภาค
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ นนทบุรี
- สำนักงาน กสทช. เขต ๑๑ สมุทรปราการ
- สำนักงาน กสทช. เขต ๑๒ จันทบุรี
- สำนักงาน กสทช. เขต ๑๓ สุพรรณบุรี
- สำนักงาน กสทช. เขต ๑๔ ปราจีนบุรี
- สำนักงาน กสทช. เขต ๑๕ พระนครศรีอยุธยา
- สำนักงาน กสทช. เขต ๑๖ ราชบุรี
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๒ ขอนแก่น
- สำนักงาน กสทช. เขต ๒๑ ร้อยเอ็ด
- สำนักงาน กสทช. เขต ๒๒ อุบลราชธานี
- สำนักงาน กสทช. เขต ๒๓ นครราชสีมา
- สำนักงาน กสทช. เขต ๒๔ อุดรธานี
- สำนักงาน กสทช. เขต ๒๕ นครพนม
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๓ เชียงใหม่
- สำนักงาน กสทช. เขต ๓๑ ลำปาง
- สำนักงาน กสทช. เขต ๓๒ ตาก
- สำนักงาน กสทช. เขต ๓๓ พิชณุโลก
- สำนักงาน กสทช. เขต ๓๔ เชียงราย
- สำนักงาน กสทช. เขต ๓๕ นครสวรรค์
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ สงขลา
- สำนักงาน กสทช. เขต ๔๑ ยะลา
- สำนักงาน กสทช. เขต ๔๒ ภูเก็ต
- สำนักงาน กสทช. เขต ๔๓ นครศรีธรรมราช
- สำนักงาน กสทช. เขต ๔๔ สุราษฎร์ธานี
- สำนักงาน กสทช. เขต ๔๕ ชุมพร

๖. สายงานกิจการโทรคมนาคม (๑๓ สำนัก)

- สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
- สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒
- สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
- สำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม
- สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๑
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๒
- สำนักโครงข่ายพื้นฐานการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
- สำนักงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
- สำนักรับรองเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. มีอัตรากำลังรวมทั้งหมด ๒,๑๒๐ คน โดยแบ่งออกเป็น ๔ ส่วนหลัก ได้แก่ ๑) สายงานบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งระดับรองเลขาธิการ และผู้อำนวยการในหน่วยงานต่าง ๆ รวมจำนวน ๓๐๒ คน ซึ่งในสายงานบริหารเมื่อมีตำแหน่งที่ว่างลงก็จะมีการตั้งตำแหน่งรักษาการเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรยังคงสามารถเดินหน้าได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงหรือว่างลงในตำแหน่งสำคัญก็ตาม ๒) สายงานวิชาการ ที่เน้นผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญการในด้านต่าง ๆ รวมจำนวน ๑๙ คน ๓) สายงานปฏิบัติการที่มีพนักงานในระดับสูง กลาง และต้น รวมจำนวน ๑,๔๐๖ คน และ ๔) กลุ่มลูกจ้างทั้งประจำและชั่วคราว รวมจำนวน ๓๙๓ คน การจัดโครงสร้างกำลังคนดังกล่าวสะท้อนถึงความสำคัญของการดำเนินงานในแต่ละสายงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความครอบคลุมในการกำกับดูแลกิจการสื่อสารของประเทศ (ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ ตามร่างรายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗)

๖.๓ อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ เลขาธิการ กสทช. มีอำนาจในการบริหารสูงสุด ในสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจและการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และต้องรายงานขึ้นตรงต่อ กสทช. โดยตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. มาจากการสรรหา และมีวาระการดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีวาระการดำรงตำแหน่ง วาระละ ๕ ปี

ภายใต้เลขาธิการ กสทช. กำหนดให้มีรองเลขาธิการ กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามสายงานที่ถูกกำหนดทั้งสิ้น ๕ ตำแหน่ง ดังนี้

๑. รองเลขาธิการ กสทช. สายงานยุทธศาสตร์และกิจกรรมองค์กร
๒. รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการภูมิภาค
๓. รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
๔. รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม
๕. รองเลขาธิการ กสทช. สายงานวิชาการ

ตามมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีเลขาธิการ กสทช. คนหนึ่งรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ในกิจการของ สำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้แทนของสำนักงาน กสทช. เพื่อการนี้เลขาธิการ กสทช. จะมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนก็ได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบดังกล่าวจะกำหนดในลักษณะบังคับให้เลขาธิการ กสทช. ต้องมอบอำนาจให้บุคคลใดมิได้

ตามมาตรา ๖๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ประธานกรรมการโดยความเห็นชอบของ กสทช. เป็นผู้แต่งตั้งและถอดถอนเลขาธิการ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบห้าปีบริบูรณ์ในวันแต่งตั้งและต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๗ รวมทั้งคุณสมบัติอื่นตามที่ กสทช. กำหนด

มาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ เลขาธิการ กสทช. มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละห้าปีนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้งและอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๖๒ เลขาธิการ กสทช. พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- ๑) ตาย
- ๒) มีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์
- ๓) ลาออก
- ๔) เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- ๖) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๖๑ วรรคสอง

๗) กสทช. มีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดให้ออกจากตำแหน่งเพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือหย่อนความสามารถ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

มาตรา ๖๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้เลขาธิการ กสทช. และพนักงานของสำนักงาน กสทช. เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

พนักงานของสำนักงาน กสทช. ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด และต้องไม่เป็นกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา พนักงาน ผู้ถือหุ้น หรือหุ้นส่วนในบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน หรือนิติบุคคลอื่นใดบรรดาที่ประกอบธุรกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม

ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เลขาธิการ กสทช. และพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

บทบาทและหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องด้วยเลขาธิการ กสทช. มีอำนาจในการบริหารสูงสุดในสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจและการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ดังนั้น บทบาทและหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเหมือนกับบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คือ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ดังที่ปรากฏในประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ในหมวด ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑๗ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้มอบให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่กรณีผู้รับใบอนุญาตขอขยายระยะเวลาตามข้อ ๑๕ เลขาธิการอาจเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมเมื่อล่วงพ้นระยะเวลาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตขอขยาย

ข้อ ๑๙ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา

- (๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตตามกรอบระยะเวลาตามข้อ ๑๑
- (๒) เรื่องที่สำนักงานพบว่า ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนทั้งหมด หรือผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาตแล้ว
- (๓) เรื่องที่สำนักงานหรือคณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ
- (๔) เรื่องที่สำนักงานพบว่าอยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน



ส่วนที่ ๓

**แผนและนโยบายที่เกี่ยวข้อง
กับการปฏิบัติงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช.**

๓. แผนและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๓.๑ แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐)

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้น กลไกสังคม
ทุกส่วนถูกผลักดันให้เติบโตภายใต้การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เกิดเป็นสังคมดิจิทัล (Digital Society)
ที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนด้วยเทคโนโลยี เกิดเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ส่งผลให้เศรษฐกิจ
ของโลกเกิดการเติบโตที่สูงอีกครั้ง ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital
Economy) อย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเช่นกัน โดยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการวางแผนส่งเสริมการเติบโต
ของเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างครอบคลุมในทุกองค์ประกอบ

สำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่
และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไข
เพิ่มเติม และมีอำนาจหน้าที่ในฐานะเป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการบริหารจัดการคลื่นความถี่ การบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม
การกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้เกิด
การใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการแข่งขันในการประกอบกิจการอย่างเสรีและเป็นธรรม
รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากการติดต่อสื่อสารและสารสนเทศอย่างทั่วถึงและ
เป็นธรรมโดยที่ผ่านมาสํานักงาน กสทช. มีแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) ใช้เป็น
แนวทางในการดำเนินงานระยะ ๔ ปี เพื่อการขับเคลื่อนนโยบาย กสทช. และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งแผนแม่บท
การบริหารคลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม
ให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ที่แผนกำหนด โดยเชื่อมโยงและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวมาสู่การปฏิบัติ
ซึ่งแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ ดังกล่าว ได้สิ้นสุดระยะเวลาของแผน ประกอบกับในช่วงปี
๒๕๖๑-ปัจจุบัน ได้มีการประกาศใช้กฎหมายและแผนระดับชาติที่กำหนดให้การจัดทำแผนของ กสทช. และสำนักงาน
กสทช. มีความสอดคล้องกับนโยบายและแผนดังกล่าว ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)
แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบาย
และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (แผนดีอี) รวมทั้ง กสทช. ได้ประกาศใช้
แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖)
แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และแผนการบริหารสิทธิ
ในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. ๒๕๖๓) ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.
ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานในระยะ ๕ ปี และสนับสนุนการขับเคลื่อน
นโยบายและแผนของ กสทช. ให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับ
กรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนให้อยู่ในช่วงเวลาเดียวกัน
กับห้วงเวลาของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้วย

วิสัยทัศน์

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลชั้นนำในระดับสากล เพื่อพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์

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

พันธกิจ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการบริหารคลื่นความถี่ และสิทธิในการใช้วงโคจรดาวเทียม และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม กิจการวิทยุคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน โดยพันธกิจดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors: CSFs)

๑. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. มีความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์ และเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) สามารถกระตุ้นชี้แนะ (Encouragement) ให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสำเร็จ

๒. บุคลากรทุกระดับของสำนักงาน กสทช. เป็นผู้ที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีจิตใจที่เปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Open-mindedness) รวมทั้งมุ่งมั่นปฏิบัติงานโดยยึดยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ

๓. สำนักงาน กสทช. สนับสนุนทรัพยากรที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อบรรลุยุทธศาสตร์อย่างเหมาะสม พอเพียงและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

๔. หน่วยงานภายในของสำนักงาน กสทช. ทุกหน่วยงาน ต้องนำแผนยุทธศาสตร์ฯ ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน ร่วมกับการดำเนินตามแผนแม่บทต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานจะต้องรับผิดชอบดำเนินการ

๕. ทุกหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ต้องให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันระหว่างสายงานต่าง ๆ เพื่อให้การกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ มีความสอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบกิจการฯ

๖. มีการดำเนินการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ เป็นระยะ พร้อมทั้งนำผลการติดตามและประเมินผล มาศึกษาวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงาน (Improvement Plan) ของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล
ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) ส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. ส่งความยั่งยืน และป้องกันการทุจริต
- ๒) ยกระดับองค์กรให้เป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีมาตรฐานสากล
- ๓) ปรับโครงสร้างองค์กรและยกระดับระบบการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- ๔) สร้างเสริมความเชื่อมั่นสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาศักยภาพให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแล ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ประกอบด้วย ๓ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) เพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ๒) เสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน
- ๓) พัฒนาศักยภาพในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อกำกับดูแลและการบริการประชาชน ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) ยกระดับการบริหารจัดการคลื่นความถี่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศของอุตสาหกรรม
- ๒) เสริมสร้างและเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์จากกิจการดาวเทียม
- ๓) พัฒนาสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ และกำกับดูแลคลื่นความถี่
- ๔) พัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ของประเทศ
- ๒) เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศ
- ๓) พัฒนากลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหา ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์
- ๔) เสริมสร้างความเข้มแข็งและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ มีความเกี่ยวข้องกับขอบเขตงานการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด ไว้ดังนี้

๑. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สามารถพิจารณาจากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ดังนี้

๑.๑ มีการศึกษาวิจัย และทบทวนศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแล และส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศของสำนักงาน กสทช.

๑.๒ มีการนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแล และส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑.๓ มีการจัดทำแผนการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามนโยบายและหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑.๔ มีการดำเนินการตามแผนการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑.๕ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและหลักเกณฑ์ในการกำกับ ดูแล และส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑.๖ มีการนำผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและหลักเกณฑ์ ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มาพัฒนาการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างต่อเนื่องจนเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมได้อย่างต่อเนื่อง

๒. ระดับความสำเร็จในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สามารถพิจารณาจากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ดังนี้

๒.๑ มีการศึกษา วิจัย และทบทวนระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในช่วงเวลาที่ผ่านมา เพื่อนำมาสู่การออกแบบระบบและกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ของอุตสาหกรรมกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม

๒.๒ มีการนำผลการศึกษาที่ได้ไปจัดทำแผนการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๒.๓ มีการดำเนินการตามแผนการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๒.๔ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๒.๕ มีการนำผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มาพัฒนาความสามารถและประสิทธิภาพ การคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเป็นรูปธรรม

๓. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม สามารถพิจารณาจากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ดังนี้

๓.๑ มีการสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ และสร้างการยอมรับแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมให้กับหน่วยงานและบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับบริการโทรคมนาคม

๓.๒ มีการแปลงแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม เป็นไปตามแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. เพื่อจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

๓.๓ มีกลไกการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

๓.๔ มีกลไกการกำกับและติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

๓.๕ มีการนำผลจากการกำกับและติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

๓.๖ สำนักงาน กสทช. สามารถบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

๔. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์ สามารถพิจารณาจากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ดังนี้

๔.๑ มีการศึกษา วิจัย และทบทวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์ของผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. ทั้งในมิติด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ระบบและกลไกการดำเนินงาน บทบาทหน้าที่และศักยภาพของบุคลากร ระบบและกลไกในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๔.๒ นำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดแนวทางและแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์

๔.๓ มีการดำเนินการตามแนวทางและแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์

๔.๔ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางและแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์

๔.๕ มีการนำผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางและแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์ มาพัฒนาการดำเนินงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

ความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติแผนการปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท ๓ แผน และแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช.



ภาพประกอบ ๗ แสดงความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

แผนการปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท ๓ แผน และแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานฯ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) มีความสอดคล้องกับนโยบายที่นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อที่ประชุมรัฐสภา ๑๒ นโยบายหลัก และ ๑๒ นโยบายเร่งด่วน โดยสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการที่สอดคล้องและขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภารกิจ การสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล ประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย การรักษาความถี่และสิทธิในการใช้ช่วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน และลงทุนในอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ และเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G และประเด็นนโยบายเร่งด่วน ในการวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่อนาคต การสนับสนุนการลงทุน “เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก” “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” “เมืองอัจฉริยะ” และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย และวางรากฐานการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G เพื่อพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการ ส่งเสริมการให้บริการสาธารณะ และการศึกษาทางไกล ฯลฯ และเชื่อมโยงถ่ายทอดแผนระดับต่าง ๆ ดังนี้

๓.๒ ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) กับนโยบายระดับชาติ

๑. แผนระดับที่ ๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๖๕ บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน เพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

๒. แผนระดับที่ ๒

๒.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๓ ประเด็น ซึ่งเป็นแผนแม่บทระดับชาติเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยสำนักงาน กสทช. เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายของแผนดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะประเด็นโครงสร้างพื้นฐานระบบโลจิสติกส์และดิจิทัลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ทั้งในส่วนของโครงข่ายสื่อสารหลักภายในประเทศและระหว่างประเทศให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ สอดรับกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้านดิจิทัล สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ นำไปสู่การยกระดับเศรษฐกิจของประเทศและการเป็นศูนย์กลางด้านดิจิทัลของภูมิภาคอาเซียนในอนาคต และประเด็นการบริการ ประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหา ความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย ๔.๐ ที่สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

๒.๒ แผนการปฏิรูปประเทศ ๑๓ ด้าน โดยมาตรา ๒๕๗ และมาตรา ๒๕๙ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ กำหนดให้ปฏิรูปประเทศเพื่อวางรากฐานการพัฒนาไปสู่ประเทศที่มีความสามัคคีปรองดอง มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและมีความสมดุลประชาชนในสังคมมีโอกาสทัดเทียมกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยรัฐธรรมนูญกำหนดให้เริ่มดำเนินการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ จำนวน ๑๓ ด้าน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิรูปแต่ละด้าน ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีส่วนในการสนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะแผนการปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็นการปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ และประเด็นการปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน รวมทั้งแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล การจัดโครงสร้างองค์กรและระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ การปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐสู่ระบบเปิด เพื่อให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งคนเก่ง ดี และมีความสามารถอย่างคล่องตัว ตามหลักคุณธรรม การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน และจัดอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการเบิกจ่ายเงินเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คุ่มค่าโปร่งใส ปราศจากการทุจริต และด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบ เพื่อแก้ปัญหาการทุจริตและประพฤตินิชอบ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้กรอบธรรมาภิบาลและการกำกับกิจการที่ได้อย่างแท้จริง รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้

๒.๓ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง ลดความเหลื่อมล้ำของประชาชน เสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เกิดภูมิคุ้มกันและพลิกโฉมประเทศไทยสู่เศรษฐกิจ สร้างคุณค่า สังคมเดินหน้าอย่างยั่งยืน โดยมุ่งพัฒนา ด้านหลัก ๆ ดังนี้ เศรษฐกิจมูลค่าสูงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเสมอภาค การเสริมสร้างวิถีชีวิตที่ยั่งยืน และการพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ โดยเปลี่ยนผ่านจากกำลังคนทักษะต่ำและภาครัฐที่ล้าสมัย ไปสู่กำลังคนและภาครัฐที่มีสมรรถนะ

๓. แผนระดับที่ ๓

๓.๑ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่องในระยะยาวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี รองรับพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล ขับเคลื่อนเป้าหมายการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยบริการผ่านสื่อดิจิทัล การพัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล และการปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ๒) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ๓) สร้างสังคมคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ๔) ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ๕) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ๖) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

๓.๓ ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช.

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ นี้มุ่งเน้นส่งเสริมให้องค์กรยกระดับมาตรฐานธรรมาภิบาลและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานในทุกมิติ รองรับบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจสังคมดิจิทัล การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีการดำเนินงานที่ประสานกับแผนแม่บทที่ได้ประกาศไว้ ซึ่งต่างเน้นย้ำการบริหารจัดการที่โปร่งใส และสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการกำกับดูแล ข้อมูลจากรายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ของสำนักงาน กสทช. จัดทำขึ้น ระบุถึงมาตรการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อาทิ การปรับปรุงระบบร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ และการใช้แพลตฟอร์มเพื่อจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในหน่วยงานมีความพยายามพัฒนาระบบ Big Data และ AI เพื่อประมวลผลและติดตามข้อมูลภาคกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมได้อย่างครอบคลุม นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลและบริการประชาชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การมุ่งสู่ธรรมาภิบาลในยุคดิจิทัลไม่ได้จำกัดเพียงการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ หากแต่ควรเสริมสร้างกลไกกำกับตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนหรือความเสี่ยงเชิงจริยธรรม ตลอดจนควรให้ความสำคัญกับการออกแบบตัวชี้วัดประสิทธิภาพและความโปร่งใสขององค์กรที่สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ มาตรการเหล่านี้สอดคล้องกับทิศทางของแผนแม่บทต่าง ๆ ที่มุ่งให้เกิดการบริหารงานภาครัฐอย่างมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ นอกจากนี้ หากมีการวางแผนเชิงรุกในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลในชั้นที่เข้มงวดขึ้นก็จะยิ่งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

อีกทั้งสำนักงาน กสทช. อาจพิจารณาส่งเสริมกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรในรูปแบบเปิดกว้างและมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นการจัดประชุมระดมความคิดเห็นของผู้ประกอบการและประชาชนในระดับภูมิภาค หรือการประยุกต์ใช้นวัตกรรมบริการประชาชนบนแพลตฟอร์มดิจิทัล ยิ่งไปกว่านั้นควรเน้นฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดความรู้ด้านธรรมาภิบาลและจริยธรรมการกำกับดูแลที่เหมาะสมควบคู่ไปด้วย เพื่อป้องกันการละเมิดหลักการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส

กล่าวในภาพรวมนั้น การดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. สะท้อนให้เห็นความก้าวหน้าในหลายประการ ทั้งการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กรและการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ทว่ายังคงมีโอกาสเสริมสร้างกลไกธรรมาภิบาลที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น เช่น การตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบ และการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถประเมินผลได้จริง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้สำนักงาน กสทช. ก้าวไปสู่เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ ๑ ตามแผนยุทธศาสตร์ กสทช. ได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแล ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ เน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและโครงสร้างธุรกิจสื่อสารในโลกดิจิทัล ขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องครอบคลุมหลากหลายมิติที่เกี่ยวข้องกับ

การกำกับดูแล ทั้งด้านเนื้อหา สัญญาณ และทรัพยากรความถี่ ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคในสภาพแวดล้อม สื่อและโทรคมนาคมยุคใหม่ การดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา มีโครงการและกิจกรรมที่มุ่งอบรมเชิงลึกให้แก่บุคลากร ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัญญาประดิษฐ์ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการกำกับดูแล สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความพยายามในการยกระดับความรู้และทักษะให้เท่าทันยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสที่จะเพิ่มเติมองค์ความรู้ด้านเทคนิคและมาตรฐานที่เกี่ยวกับการแพร่ภาพสมัยใหม่ การจัดการโครงข่ายโทรคมนาคม และการบริหารทรัพยากรความถี่และวงโคจร เพื่อให้การกำกับดูแลและการส่งเสริมกิจการเป็นไปอย่างครอบคลุม

ขณะเดียวกันในหลายแผนงานยังพบแนวทางส่งเสริมความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศและหน่วยงานวิชาการ เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่ซับซ้อนและเคลื่อนตัวรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้น การพัฒนาบุคลากร ให้เข้าใจประเด็นเศรษฐศาสตร์และกฎหมายระหว่างประเทศจะทำให้การกำกับดูแลมีความยืดหยุ่นและเชื่อมต่อกับมาตรฐานสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นที่แผนระดับนโยบายให้ความสำคัญ หากมองในระยะยาว สำนักงาน กสทช. อาจพิจารณาออกแบบโครงสร้างหลักสูตรที่ต่อเนื่องและบูรณาการความรู้เข้ากับงานจริงทั้งในเชิงเทคนิคและเชิงกฎหมาย ตลอดจนมีระบบติดตามวัดผลหลังการอบรมเพื่อประเมินความพร้อมของบุคลากร เชื่อมโยงกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์โดยตรง อีกทั้งการเสริมสร้างกลไกการพัฒนาบุคลากรในลักษณะการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หรือการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรไปฝึกปฏิบัติงานจริงในองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ ก็จะช่วยช่วยให้เจ้าหน้าที่ กสทช. ได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย เกิดเครือข่ายความร่วมมือ และสร้างการกำกับดูแลที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และรูปแบบธุรกิจสื่อสาร

โดยสรุป การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปัจจุบัน มีความก้าวหน้าที่สุดคล้อยกับยุทธศาสตร์ที่ ๒ ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและการบริหารจัดการด้านสื่อและโทรคมนาคม แต่มิติที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีเฉพาะทาง และมาตรฐานระดับสากลยังคงต้องการการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรพร้อมทำงานเชิงรุก ดูแล และส่งเสริมกิจการได้อย่างครอบคลุมและยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อกำกับดูแลและการบริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน รวมถึงการยกระดับศักยภาพสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคให้มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษารายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ได้แสดงให้เห็นถึงโครงการและมาตรการที่สนับสนุนเป้าหมายเหล่านี้ในหลายประเด็น ดังต่อไปนี้

ในด้านการบริหารจัดการคลื่นความถี่ รายงานระบุถึงความพยายามจัดสรรคลื่นความถี่ที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีใหม่ เช่น การจัดสรรคลื่นสำหรับเครือข่าย 5G ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนการติดตามการใช้งานคลื่นความถี่ของผู้ได้รับใบอนุญาตอย่างเข้มงวด เพื่อให้เกิด

ประสิทธิภาพและป้องกันการรบกวนสัญญาณ นอกจากนี้ ยังมีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมและภาคธุรกิจอื่น ๆ สามารถเข้าถึงคลื่นได้อย่างเป็นธรรม อันเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ในเรื่องการแบ่งปันทรัพยากรที่ทั่วถึง

สำหรับกิจการดาวเทียม รายงานได้กล่าวถึงความพยายามส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในวงโคจรให้ก่อประโยชน์สูงสุด เช่น การนำดาวเทียมมาช่วยในการสื่อสารในพื้นที่ห่างไกล การเตือนภัยธรรมชาติ และการพัฒนาระบบสื่อสารสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง นอกจากนี้ ยังพบว่ามีมาตรการกำกับดูแลการใช้วงโคจรดาวเทียมเพื่อป้องกันการรบกวนสัญญาณระหว่างผู้ประกอบการ ตลอดจนการรักษาตำแหน่งวงโคจรให้เป็นไปตามกฎระเบียบระหว่างประเทศ ซึ่งสะท้อนถึงการคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและความรับผิดชอบต่อประชาคมโลก

ในส่วนของการยกระดับศักยภาพสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค รายงานได้ระบุถึงความคืบหน้าในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารในระดับท้องถิ่น ทำให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วขึ้น ทั้งยังมีแนวทางเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกล อย่างไรก็ตาม หากมีการส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคได้พัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านเทคนิคและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้คลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมมากยิ่งขึ้น จะยิ่งช่วยให้เกิดการกำกับดูแลเชิงรุก รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐอื่นในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป สำนักงาน กสทช. มีความก้าวหน้าตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ ทั้งในด้านการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากกิจการดาวเทียม และการกระจายอำนาจในการกำกับดูแลผ่านสำนักงานส่วนภูมิภาค ทั้งนี้อาจพิจารณาเพิ่มความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับท้องถิ่นและระดับสากลให้แน่นแฟ้นขึ้น พร้อมพัฒนาบุคลากรในภูมิภาคให้มีศักยภาพเชิงลึกมากขึ้นในด้านเทคนิคและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ซึ่งจะช่วยให้การกำกับดูแลและการส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเป็นไปอย่างครอบคลุมและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

ความสำคัญของยุทธศาสตร์นี้ คือ มุ่งเน้นการปรับปรุงกลไกการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่พลิกผันอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและรูปแบบธุรกิจสื่อสาร พร้อมกับส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบนิเวศสื่อและโทรคมนาคมที่ซับซ้อนขึ้น การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในรอบปีที่ผ่านมาได้ดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นมาตรการควบคุมราคาและคุณภาพบริการโทรคมนาคม การพิจารณาข้อร้องเรียนด้านเนื้อหาในสื่อกระจายเสียงและโทรทัศน์ ตลอดจนการกำหนดกรอบการควบคุมกิจการในภาคโทรคมนาคมเพื่อป้องกันการผูกขาด สิ่งเหล่านี้สอดคล้องกับทิศทางของยุทธศาสตร์ที่ ๔ ที่เน้นการกำกับดูแลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะและความเป็นธรรมทางการแข่งขัน

ในบริบทที่เทคโนโลยีดิจิทัลก้าวกระโดดอย่างไม่หยุดยั้ง สำนักงาน กสทช. ได้เริ่มใช้เครื่องมือใหม่ ๆ เช่น ระบบตรวจสอบและวิเคราะห์เนื้อหาแบบอัตโนมัติ การนำ Big Data มาประกอบการวางนโยบายและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนแก่ประชาชนและผู้ประกอบการ อย่างไรก็ตาม การขยายขีดความสามารถให้ครอบคลุมแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้นถือเป็นประเด็นที่มีความท้าทายสูง เนื่องจากโครงสร้างธุรกิจและเงื่อนไขทางเทคนิคมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การกำกับดูแลอาจต้องยืดหยุ่นและอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชนระดับสากล

นอกจากนี้ยังแสดงเจตนารมณ์ในการส่งเสริมผู้ประกอบการรายใหม่และสนับสนุนให้มีความหลากหลายในตลาด ทั้งกิจการกระจายเสียงที่ปรับสู่ระบบดิจิทัล และกิจการโทรคมนาคมที่เปิดรับเทคโนโลยี 5G หรือแนวโน้มอื่น ๆ การให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านมาตรการกำกับดูแลระดับป้องกัน และระดับแก้ไขทำให้ประชาชนมีโอกาสได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียมและบริการที่มีคุณภาพมากขึ้นในภาพรวมการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔ มีความสอดคล้องกับเป้าหมายหลักที่ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ อีกทั้งยังแสดงถึงการปรับปรุงเครื่องมือการกำกับดูแลที่ก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความต้องการของตลาด อย่างไรก็ตาม ในระยะยาวอาจให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับมาตรการส่งเสริมผู้ประกอบการรายเล็ก การเพิ่มความโปร่งใสในการวางหลักเกณฑ์และการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างรวดเร็วกับหน่วยงานต่างประเทศ เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการสื่อและโทรคมนาคมเป็นไปอย่างคล่องตัวและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง

โดยภาพรวมความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่ปรากฏตามเอกสารสำนักงาน กสทช. แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทั้งสี่ข้อได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์มาช่วยสนับสนุนการบริหารงานและการกำกับดูแลให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งยังมีการพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจแนวโน้มเทคโนโลยีและสามารถปรับตัวรับมือการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและผู้ประกอบการสื่อสารโทรคมนาคมในทุกระดับ

ในด้านธรรมาภิบาล สำนักงาน กสทช. ได้สะท้อนความพร้อมผ่านคะแนนในระดับดีเยี่ยม (๙๗.๒๗) จากการประเมินด้านความโปร่งใส (ITA) ซึ่งเป็นหลักฐานถึงความทุ่มเทในการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ และตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้น การให้ความสำคัญกับกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและการกระจายอำนาจไปยังสำนักงานส่วนภูมิภาคยังช่วยให้การกำกับดูแลและการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึงและสอดคล้องกับบริบทเฉพาะในแต่ละพื้นที่

แนวทางการทำงานของสำนักงาน กสทช. มีทิศทางสอดคล้องอย่างชัดเจนกับแผนแม่บทและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ทั้งในเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่และดาวเทียม การสนับสนุนการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในตลาดสื่อและโทรคมนาคม ตลอดจนการผลักดันให้เกิดการใช้เทคโนโลยีในการบริการประชาชน ซึ่งต่างล้วนชี้ให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะวางรากฐานให้การกำกับดูแลเดินหน้าไปพร้อมกับนวัตกรรมและคงไว้ซึ่งมาตรฐานธรรมาภิบาลที่แข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง

๓.๔ ความสอดคล้องของนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑. สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

หนึ่งในเป้าหมายหลักของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ คือ การสร้างระบบนิเวศดิจิทัลที่เอื้อต่อการทำงานแบบบูรณาการของภาครัฐ และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในทุกด้าน สำนักงาน กสทช. ซึ่งมีบทบาทกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคมจึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารให้ครอบคลุมและมีเสถียรภาพ การจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับ 5G และการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังพื้นที่ชนบท เป็นตัวอย่างของมาตรการที่สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งต้องการลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ การกำหนดหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการโทรคมนาคมและการติดตามคุณภาพสัญญาณอย่างเข้มงวด ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและภาคธุรกิจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและบริการด้านดิจิทัล โดยเฉพาะการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเป้าหมายหนึ่งที่แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมุ่งเน้น

ยิ่งไปกว่านั้น สำนักงาน กสทช. ได้ส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Big Data และ AI ในกระบวนการกำกับดูแลกิจการสื่อสารโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ การวิเคราะห์ปริมาณการใช้งานเครือข่าย หรือการประมวลผลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ มาตรการเหล่านี้สอดคล้องกับหลักการ “Government as a Platform” และ “Data-Driven Government” ตามที่ระบุในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมุ่งให้หน่วยงานภาครัฐใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ในการวางแผน ตัดสินใจ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันการณ์ นอกจากนี้ การแชร์ข้อมูลอย่างปลอดภัยระหว่างหน่วยงานยังช่วยให้ภาครัฐเกิดการทำงานร่วมกัน (Whole-of-Government) ได้อย่างจริงจัง ทั้งหมดนี้ไม่เพียงยกระดับคุณภาพบริการของสำนักงาน กสทช. หากแต่ยังสนับสนุนความเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในภาพรวมของประเทศ

๒. สอดคล้องกับนโยบายด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในยุคที่ปริมาณข้อมูลส่วนบุคคลถูกแลกเปลี่ยนอย่างรวดเร็วผ่านระบบดิจิทัล การปกป้องสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานจึงกลายเป็นประเด็นที่หลายหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญ นโยบายความเป็นส่วนตัวของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, ๒๕๖๗) สะท้อนถึงแนวทางในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม โดยเน้นการเคารพสิทธิผู้ใช้งานเป็นหลัก รวมถึงกำหนดมาตรการที่ชัดเจนเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลหรือการใช้ข้อมูลผิดวัตถุประสงค์

สำนักงาน กสทช. ในฐานะที่เป็นองค์กรกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ย่อมมีหน้าที่ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการใช้งานบริการด้านการสื่อสาร การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดูแลข้อมูล เช่น การเข้ารหัส (Encryption) และการสร้างระบบตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางที่ช่วยลดความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับหัวใจของนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวในภาครัฐ นอกจากนี้ กสทช. ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ จึงได้กำหนดนโยบายและมาตรการไว้หลายประการเพื่อให้การจัดเก็บ ประมวลผล และเปิดเผยข้อมูล

เป็นไปอย่างปลอดภัยและเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล ภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้ง กสทช. ได้กำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ซึ่งระบุหลักการในการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะพนักงานที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น และหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลภายนอก เว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือมีข้อบังคับตามกฎหมายที่ชัดเจน นโยบายนี้สอดคล้องกับบทบัญญัติของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการกำกับดูแลการเก็บ รวบรวมใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ออกคำกำชับให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างมาตรฐานในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างรอบด้าน

การดำเนินการดังกล่าวที่ปรากฏขึ้นชี้ว่า กสทช. ให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการว่าข้อมูลของตนจะถูกดูแลอย่างรัดกุมและเป็นความลับ โดยผสมผสานแนวทางความปลอดภัยทางไซเบอร์เข้ากับมาตรการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างครบวงจร การดำเนินการดังกล่าวยังสะท้อนถึงพันธกิจในการยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกรอบกฎหมายภายในประเทศและหลักสากลซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อทั้งภาครัฐ ผู้ให้บริการ และประชาชนในภาพรวม





ส่วนที่ ๔
ผลการปฏิบัติงาน
ของ กสทช.
สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช.

๔. ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.

๔.๑ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดย กตป. แต่ละด้าน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานในการบริหารจัดการและดำเนินภารกิจที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบแนวคิดการประเมินซึ่งครอบคลุม ๕ ด้านหลัก ได้แก่ ด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ทั้งนี้ การประเมินถูกออกแบบให้สอดคล้องกับแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งวิเคราะห์ผลการดำเนินงานใน ๔ มิติหลัก ได้แก่ มิติด้านลูกค้า มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมิติด้านกระบวนการภายใน โดยมุ่งเน้นการวัดผลที่ครอบคลุมทั้งในระดับของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด

การประเมินได้ดำเนินการโดยอิงจาก ๔ มิติหลัก ตามกรอบแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งได้รับการออกแบบให้สามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กรในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านลูกค้า มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมิติด้านกระบวนการภายใน การประเมินดังกล่าวครอบคลุมการวัดผลทั้งในระดับของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลการประเมินที่ครบถ้วน สอดคล้อง และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. มิติด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

มิตินี้สะท้อนถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็น ผู้รับบริการ ผู้ประกอบกิจการ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากความรวดเร็วและประสิทธิภาพของการให้บริการ ความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. มิติด้านการเงิน (ประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน)

การบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรทางการเงินเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินความสามารถขององค์กรในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส มิตินี้พิจารณาถึงความสามารถในการลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ การเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ด้านการเงินขององค์กร และการประเมินผลลัพธ์ทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

๓. มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน)

มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาเน้นไปที่ความสามารถขององค์กรในการ พัฒนาบุคลากรและระบบงาน ให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาถึงการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้และนวัตกรรม การลงทุนในโครงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการออกแบบกระบวนการทำงานที่สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. มิติด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ)

การบริหารจัดการกระบวนการภายในเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาถึง **ความสามารถในการวางแผนและกำกับดูแลกระบวนการทำงาน** การจัดสรรทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร รวมถึงการสร้างกลไกการบริหารงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารจัดการเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กร

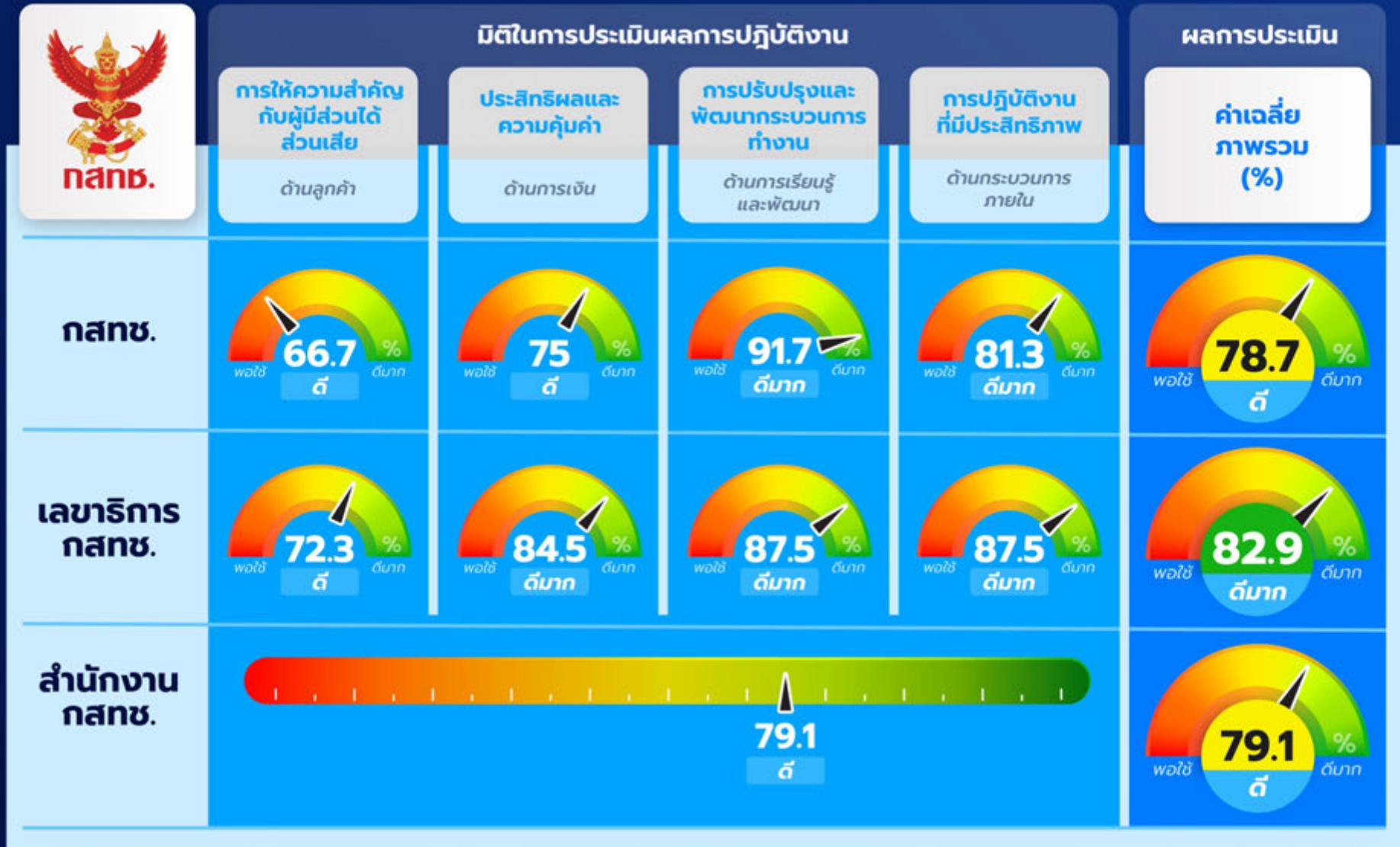
กรอบการประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. ที่อิงตาม **Balanced Scorecard (BSC)** ถือเป็นแนวทางที่เหมาะสม เนื่องจากสามารถวิเคราะห์องค์กรใน ๔ มิติหลัก ได้แก่ **มิติด้านลูกค้า มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมิติด้านกระบวนการภายใน** ซึ่งครอบคลุมทั้งประสิทธิภาพในการให้บริการการบริหารทรัพยากร ความสามารถในการพัฒนาองค์กร และการดำเนินงานภายในอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังแบ่งการประเมินตาม ๕ ด้านสำคัญ ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของ กสทช. ทำให้สามารถสะท้อนจุดแข็ง จุดที่ต้องปรับปรุง และเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เล่มรวมมีบทบาทสำคัญในการรวบรวม วิเคราะห์ และบูรณาการข้อมูลที่ได้จากการประเมินของที่ปรึกษาเลขาธิการทั้ง ๕ ด้าน ทั้งนี้ ก่อนจะดำเนินการกระบวนการบูรณาการข้อมูล เล่มรวมได้ตรวจสอบตัวชี้วัด รายงานข้อเท็จจริง และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าตัวชี้วัดเหล่านั้นมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับการดำเนินการในแต่ละด้านโดยครบถ้วน ภายหลังจากที่ได้พิจารณาตัวชี้วัดแล้ว เล่มรวมจึงดำเนินการบูรณาการข้อมูลโดยอาศัยแนวทางการวิเคราะห์ในแต่ละระดับของการประเมินในทุกมิติ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการประเมินสามารถแสดงออกในเชิงปริมาณได้อย่างชัดเจน เล่มรวมจึงกำหนดระบบการให้คะแนน (Scoring) สำหรับแต่ละระดับของการประเมิน และใช้การคำนวณค่าร้อยละเป็นเครื่องมือในการสรุปผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรมและตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ผลการประเมินที่ได้จากกระบวนการดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

๔.๑.๑ ผลการประเมินภาพรวม

จากผลการประเมินที่นำเสนอในตาราง พบว่า กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีระดับผลสัมฤทธิ์ที่แตกต่างกันในแต่ละมิติของการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารจัดการและให้บริการในด้านต่าง ๆ การประเมินนี้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของ กสทช. โดยใช้ **Balanced Scorecard (BSC)** เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ มิติหลัก ได้แก่ **มิติด้านลูกค้า มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมิติด้านกระบวนการภายใน** ทั้งนี้ การวิเคราะห์ผลการประเมินจะช่วยให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดที่ต้องพัฒนา และแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้ดียิ่งขึ้น ปรากฏผังแผนภาพ Performance Metrix and Meter (PMM)

Performance Metrix and Meter (PMM)



จากผลการประเมิน พบว่า เลขาธิการ กสทช. มีผลการดำเนินงานที่สูงสุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ๘๒.๙% อยู่ในระดับดีมาก ในขณะที่ สำนักงาน กสทช. ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๙.๑% (ระดับดี) และ กสทช. ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๗๘.๗% อยู่ในระดับดี สะท้อนถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นมิติที่มีคะแนนสูงสุด โดย กสทช. ได้คะแนน ๙๑.๗% และ เลขาธิการ กสทช. ได้คะแนน ๘๗.๕% แสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรและการส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร ขณะที่มิติด้านลูกค้าเป็นมิติที่มีคะแนนต่ำที่สุด โดย กสทช. ได้คะแนนเพียง ๖๖.๗% ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในมิติด้านการเงิน เลขาธิการ กสทช. มีคะแนนสูงสุดที่ ๘๔.๕% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ กสทช. ได้รับ ๗๕% ซึ่งอยู่ในระดับดี แต่ยังมีช่องว่างในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากร นอกจากนี้ มิติด้านกระบวนการภายใน พบว่า เลขาธิการ กสทช. มีคะแนนสูงสุดที่ ๘๗.๕% แสดงถึงความสามารถในการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพผลการประเมินชี้ให้เห็นว่า เลขาธิการ กสทช. มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในทุกมิติของการประเมิน ขณะที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในมิติด้านลูกค้าและมิติด้านการเงิน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนากระบวนการบริหารงาน และการบริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรและสามารถตอบสนองต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๑.๒ ผลการประเมินจำแนกรายด้าน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. รายงานนี้จะนำเสนอ การวิเคราะห์เชิงลึกในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ของการทำงานภายใต้กรอบการประเมินที่กำหนด ซึ่งอิงตามแนวทาง Balanced Scorecard (BSC) ที่แบ่งออกเป็น ๔ มิติหลัก ได้แก่ มิติด้านลูกค้า มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมิติด้านกระบวนการภายใน โดยแต่ละมิติจะถูกวิเคราะห์ในเชิงลึกเพื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และความสามารถในการตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร รายงานนี้จะจำแนกผลการประเมินเป็นรายด้านเพื่อให้เห็นถึง ศักยภาพ จุดแข็ง และจุดที่ต้องพัฒนาของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในแต่ละมิติอย่างชัดเจน ซึ่งจะเป็ข้อมูลสำคัญสำหรับการกำหนดแนวทางปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในอนาคต

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาเล่มรวมทำหน้าที่ในการรวบรวมตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ระดับผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด ซึ่งเล่มรวมมอบหมายให้ที่ปรึกษาแต่ละด้านประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ Template เพื่อกำหนดข้อมูลตัวชี้วัดและผลการประเมินที่มีความสอดคล้องกัน และให้ระดับผลการประเมินใน ๓ ระดับ คือ พอใช้ ดี ดีมาก ภายใต้กรอบการประเมินดังกล่าว ที่ปรึกษาเล่มด้านสามารถกำหนดตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน

ในแต่ละด้านตามขอบเขตการทำงานของ กตป. โดยที่ปรึกษาเล็งด้านมีเอกสิทธิ์และเอกภาพในการระบุตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินของด้านตนเองอย่างครอบคลุมและครบถ้วน

เนื่องจากความหลากหลายของตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน และข้อเท็จจริงของผลการปฏิบัติงาน เล่มรวมจึงใช้แนวทางในการหาร้อยละของผลการปฏิบัติงานในแต่ละมิติตามกรอบ BSC ซึ่งครอบคลุมทั้งผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อให้เกิดค่ามาตรฐานในการบูรณาการผลการปฏิบัติงาน

 กสทช.	มิติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน																				ผลการประเมิน	
	การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					ประสิทธิผลและความคุ้มค่า					การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน					การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					ค่าเฉลี่ย (%)	ระดับ
	ด้านลูกค้า					ด้านการเงิน					ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					ด้านกระบวนการภายใน						
	กส	กก	กค	คบ	สส	กส	กก	กค	คบ	สส	กส	กก	กค	คบ	สส	กส	กก	กค	คบ	สส		
กสทช.		 ๑๐๐	 ๓๓.๓	 ๖๖.๗	 ๖๖.๗		 ๑๐๐	 ๕๐	 ๖๖.๗	 ๘๓.๓		 ๑๐๐	 ๑๐๐	 ๖๖.๗	 ๑๐๐		 ๖๖.๗	 ๑๐๐	 ๖๖.๗	 ๙๑.๗	 ๗๘.๗	ดี
เลขาธิการ กสทช.		 ๑๐๐	 ๕๕.๖	 ๖๖.๗	 ๖๖.๗		 ๑๐๐	 ๗๑.๔	 ๑๐๐	 ๖๖.๗		 ๑๐๐	 ๘๓.๓	 ๖๖.๗	 ๑๐๐		 ๑๐๐	 ๑๐๐	 ๖๖.๗	 ๘๓.๓	 ๘๒.๙	ดีมาก
สำนักงาน กสทช.	กส																				 ๗๙.๑	ดี
	กก	๑๐๐%																				
	กค	๗๓.๓%																				
	คบ	๖๖.๗%																				
	สส	๗๖.๒%																				

หมายเหตุ : = ดีมาก = ดี = พอใช้ |ว่าง| = การกำหนดตัวชี้วัดและการรายงานผลการประเมินยังไม่สามารถนำมาคำนวณเป็นคะแนนได้

- เกณฑ์การประเมินระดับผลการปฏิบัติงาน: ต่ำกว่า ๖๕ = พอใช้, ๖๕-๘๐ = ดี, มากกว่า ๘๐ = ดีมาก

- ผลการประเมินตามมิติตัวชี้วัดร้อยละ ๑๐๐ (หรือ ๑๐๐%) มิได้หมายถึงได้คะแนนเต็ม หากแต่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยเกณฑ์ของระดับผลการปฏิบัติงานในแต่ละตัวชี้วัดมีการออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทสถานการณ์และการดำเนินงานในแต่ละด้านของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.

ภาพประกอบ ๙ คะแนนผลการประเมินแยกรายด้าน

๑. ด้านลูกค้า

จากผลการประเมินด้านลูกค้าพบว่า กสทช. มีคะแนนเฉลี่ยในมิตินี้อยู่ที่ ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนนสูงสุดที่ ๑๐๐% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๖๖.๗% อยู่ในระดับดี และด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๓๓.๓% ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้

ผลการประเมินของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๖.๔% ซึ่งอยู่ในระดับดี พบว่า มีด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนนสูงสุดที่ ๑๐๐% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๕๕.๖% ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้

๒. ด้านการเงิน

จากผลการประเมินด้านการเงินพบว่า กสทช. ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๕% ซึ่งอยู่ในระดับดี สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรทางการเงินในระดับดี อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน โดยด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนน ๑๐๐% อยู่ในระดับดีมาก ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้คะแนน ๘๓.๓% อยู่ในระดับดีมาก ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี และด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๕๐% อยู่ในระดับพอใช้

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า มีผลการบริหารงบประมาณที่ดีกว่า โดยได้คะแนนเฉลี่ย ๘๔.๕% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ที่ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% แสดงถึงความสามารถในการจัดสรรงบประมาณให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๗๑.๔% และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งแม้อยู่ในระดับดี แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น

๓. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถขององค์กรในการพัฒนาบุคลากร ยกย่ององค์ความรู้ และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการประเมิน พบว่า กสทช. ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๙๑.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความโดดเด่นในด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ซึ่งได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ และทักษะของบุคลากรในด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งแม้ว่าจะอยู่ในระดับดี แต่ยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมได้ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า มีผลการประเมินที่สูงกว่า โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ๘๗.๕% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความโดดเด่นในด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านการส่งเสริมสิทธิ

เสรีภาพของประชาชน (สส) ซึ่งได้คะแนน ๑๐๐% ด้านโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๘๓.๓% แสดงถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้และการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการกิจขององค์กร และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ที่ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี สะท้อนถึงข้อจำกัดที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น

๔. ด้านกระบวนการภายใน

มิติด้านกระบวนการภายในสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรในการวางแผน กำกับดูแล และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการประเมินพบว่า กสทช. ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๘๑.๓% ซึ่งอยู่ในระดับดีมากโดยด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนนสูงสุดที่ ๑๐๐% ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๙๑.๗% แสดงถึงความสามารถในการดำเนินงานด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของ เลขาธิการ กสทช. พบว่า มีผลการบริหารงานภายในที่โดดเด่นกว่า โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย ๘๗.๕% ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) และด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๑๐๐% และด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้รับ ๘๓.๓% ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการกำกับดูแลและบริหารกระบวนการทำงานภายในที่มีประสิทธิภาพ ในส่วนของด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้คะแนน ๖๖.๗% ซึ่งแม้ว่าจะอยู่ในระดับดี แต่ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นได้ โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการดำเนินงานที่ต้องอาศัยกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ในส่วนของสำนักงาน กสทช. ใช้กรอบการประเมิน ๒ แนวทาง ได้แก่ BSC ๔ มิติ และ CIPP(I) โดยมีด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ที่ได้ใช้การประเมิน CIPP(I) ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ใช้แนวทางการประเมิน BSC ๔ มิติ ดังนั้น การรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. จึงบูรณาการผลการประเมินตาม กตป. แต่ละด้าน ในส่วนของผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. พบว่า ได้คะแนนเฉลี่ย ๗๙.๑% ซึ่งอยู่ในระดับดี โดยด้านกิจการโทรทัศน์ (ทท) ได้คะแนน ๑๐๐% อยู่ในระดับดีมาก ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน (สส) ได้คะแนน ๗๖.๒% อยู่ในระดับดี ด้านกิจการโทรคมนาคม (ทค) ได้คะแนน ๗๓.๓% อยู่ในระดับดี และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (คป) ได้ ๖๖.๗% ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีตามเกณฑ์นี้เช่นกัน

๔.๑.๓ ที่มาของคะแนนผลการประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ในครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวทาง Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้วิเคราะห์ผลการดำเนินงานใน ๔ มิติ ได้แก่ มิติด้านลูกค้า มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมิติด้านกระบวนการภายใน โดยการประเมินครอบคลุมทั้ง กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อให้สามารถสะท้อนประสิทธิภาพขององค์กรในทุกมิติอย่างครบถ้วน

คะแนนผลการประเมินที่นำเสนอในรายงานนี้ มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกโดยใช้ ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร การให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสิทธิภาพ

ทางการเงิน และการพัฒนากระบวนการทำงานภายใน ข้อมูลดังกล่าวได้รับการรวบรวมผ่านการวิเคราะห์เอกสาร รายงานผลการดำเนินงาน และความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อลงลึกในรายละเอียดของที่มาของคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ปรากฏรายละเอียดดัง ๓ ตาราง ด้านล่างนี้ ได้แก่

๑) ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.

๒) ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.

๓) ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.

ที่จะกล่าวถึงในลำดับต่อไปนี้ เพื่อจะแสดงให้เห็นถึงตัวชี้วัดหลักที่ใช้พิจารณาในแต่ละมิติ พร้อมระดับผลการประเมินที่ได้จากกระบวนการวิเคราะห์ที่รอบด้าน

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
โทรทัศน์	ลูกค้า	ระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของ กสทช.	กลุ่มตัวอย่างของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ กสทช. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง ๓.๓๙-๓.๕๕ คะแนน (ค่าคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)	ระดับดีมาก
	การเงิน	งบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ มีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล	รายงานตรวจสอบภายในสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ สรุปผลว่า งบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ มีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และเชื่อมโยงกับนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ระดับดีมาก
	การเรียนรู้ และพัฒนา	มีนโยบายเพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในสายงานด้านกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้มีความพร้อมเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง	ผลการดำเนินกิจกรรม/โครงการมีการนำนโยบายของ กสทช. ไปกำหนดเป็นโครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการในการพัฒนาบุคลากร มีจำนวนมากกว่า ๑๐ โครงการ	ระดับดีมาก
	กระบวนการภายใน	การเสนอปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัลในกิจการโทรทัศน์	การดำเนินการจัดทำข้อเสนอและการแก้ไขร่างกฎหมายแม่บทให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ยังไม่แล้วเสร็จ อยู่ระหว่างการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติการสื่อสาร พ.ศ. ... ของคณะอนุกรรมการแก้ไขกฎหมายที่ใช้กำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ปัจจุบันร่างพระราชบัญญัติการสื่อสาร ... อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะอนุกรรมการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	ระดับดี

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	กระบวนการภายใน (ต่อ)	เสนอกฎระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอุตสาหกรรม เพื่อนำไปสู่การผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพแข่งขันได้	มี (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การสนับสนุนการผลิตรายการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อที่ประชุม กสทช.เรียบร้อยแล้ว	ระดับดี
โทรคมนาคม	ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปนั้นมีความคิดเห็นต่อผลลัพธ์การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรคมนาคม โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๔ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) เทียบเท่ากับร้อยละ ๗๐.๘	ระดับพอใช้
			กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปนั้นมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในภารกิจงานด้านกิจการโทรคมนาคมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๖ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) เทียบเท่ากับร้อยละ ๗๓.๒	ระดับพอใช้
	การเงิน	๑. ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในด้านการโทรคมนาคม (เสร็จและมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานผ่านสื่อสาธารณะ)	ผลการประเมินประสิทธิผลการบริหารงานของ กสทช. ตามบทบาทหน้าที่ตาม พ.ร.บ. จัดตั้งระบุในมิติงานด้านการโทรคมนาคมนั้น พบว่า อยู่ในระดับ “พอใช้” เนื่องจากระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ในด้านการโทรคมนาคม (เสร็จและมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานผ่านสื่อสาธารณะ) ในมิติที่เกี่ยวข้องกับด้านการโทรคมนาคมนั้นพบว่า จากการเก็บข้อมูลนั้นงานที่สำคัญที่ กสทช. ควรผลักดันให้สำเร็จนั้นมีอยู่ ๑๐ งานหลัก ๆ ได้แก่ ๑. แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ๒. ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ ๓. แผนแม่บทกิจการ	ระดับพอใช้

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			โทรคมนาคม ๔. แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ๕. แผนเลขหมายโทรคมนาคม ๖. การประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตการใช้คลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียม ในกิจการโทรคมนาคม ๗. ผลักดันให้เกิดมาตรการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ๘. แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ๙. ประกาศกำหนดจำนวนค่าใช้จ่ายที่จะเรียกเก็บจากผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อนำไปใช้ดำเนินการสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคม และ ๑๐. มาตรการการบริหารการได้มาซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ซึ่งจากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า มีเพียง ๗ งานสำคัญ (คิดเป็นร้อยละ ๗๐) โดยพบว่า ๓ งานสำคัญได้แก่ งานเกี่ยวกับการออกประกาศเพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมไม่ว่าจะเป็นประกาศการกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (ฉบับที่ ๒) และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) และงานที่เกี่ยวกับการกระจายบริการทางด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการออกประกาศกำหนดจำนวนค่าใช้จ่ายที่จะเรียกเก็บจากผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อนำไปใช้ดำเนินการสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมที่ในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (แต่มีการประชุมรับฟังความคิดเห็น	

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			สาธารณะ (Onsite) ไปเมื่อวันอังคารที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗) อีกทั้งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลยังพบว่า การผลักดันแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (ฉบับที่ ๓) ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาตินั้นค่อนข้างมีความล่าช้าในกระบวนการดำเนินงานโดยพบว่า (ร่าง) ประกาศ กสทช. เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนั้นผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นไปตั้งแต่ช่วงกรกฎาคม ๒๕๖๗ แต่เพิ่งมีการประกาศออกมาในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗	
	การเงิน (ต่อ)	๒. ระดับความสำเร็จของการตอบสนองผลลัพธ์/ผลกระทบ (เป้าประสงค์ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓)	ผลการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดี” เนื่องจากมีการรายงานความสอดคล้องของผลการดำเนินงานโครงการในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ว่ามีความครอบคลุมเกือบทุกเป้าประสงค์ตามที่กำหนดในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) ยกเว้นเป้าประสงค์ที่เกี่ยวกับการส่งเสริม/สนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถผลิต นำเข้า และจำหน่ายเครื่องโทรคมนาคม วิทยุคมนาคม และอุปกรณ์ ตามมาตรฐานสากลได้ในเวลาที่เหมาะสม (คิดเป็นร้อยละ ๘๐)	ระดับดี
	การเรียนรู้ และพัฒนา	ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่	สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่ครอบคลุม ๑) กิจกรรมการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ๒) การจัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาลและจริยธรรม เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรที่มีคุณสมบัติเป็นทั้งคนเก่งและคนดีของสำนักงาน กสทช. โดยได้ดำเนินการคัดเลือก The Best of NBTC ประจำปี ๒๕๖๗ พร้อมทั้งจัดพิธี	ระดับดีมาก

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			มอบรางวัลเชิดชูเกียรติให้กับผู้ได้รับการคัดเลือกฯ ของแต่ละสายงาน จำนวน ๔ คน เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว และ ๓) ดำเนินการจัดกิจกรรมการบรรยายเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. ในช่วงไตรมาส ๔	
	กระบวนการภายใน	๑. การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม/หรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านกิจการโทรคมนาคม	สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการโครงการ/งานต่าง ๆ ที่เป็นการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อช่วยยกระดับการทำงานตามภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคมไม่ว่าจะเป็น ๑) การจัดทำดัชนีราคาบริการโทรคมนาคมที่จะส่งผลให้มีเครื่องมือในการติดตามสภาพตลาดกิจการโทรคมนาคม โดยเฉพาะในตลาดค้าปลีกที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง และสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์ให้กับสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลต่อไป ๒) การจัดทำร่างแนวทางการประเมินผลกระทบจากการกำกับดูแล (RIA) และนำเสนอแนวทางการประเมินผลกระทบฯ และโครงการนำร่อง (Pilot project) และ ๓) การประเมินมูลค่าคลื่นความถี่ โดยได้ดำเนินการศึกษา จัดทำกรอบแนวคิด และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินมูลค่าคลื่นความถี่ในอดีตทั่วโลก และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น และการคำนวณมูลค่าคลื่นความถี่ด้วยวิธีการ Benchmark Econometrics/Business Value ขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำร่างผลการศึกษามูลค่าคลื่นความถี่เสนอต่อคณะทำงานจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลที่จะสิ้นสุดการอนุญาตในปี ๒๕๖๘ และปี ๒๕๗๐ สำนักงาน กสทช. มีกิจกรรมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	ระดับดีมาก

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	กระบวนการภายใน (ต่อ)	๒. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อร่วมขับเคลื่อนภารกิจงานด้านกิจการโทรคมนาคม	อย่างหลากหลายในการขับเคลื่อนภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคมไม่ว่าจะเป็น ๑) การสร้างเครือข่ายนักวิจัย (NBTC Research Network) ประจำปี ๒๕๖๗ ปรับปรุงแก้ไขระเบียบว่าด้วยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวิจัยฯ เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗ ๒) สำนักงาน กสทช. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อสร้างความร่วมมือในการสนับสนุนและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการด้านสถิติ อันเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน กสทช. ๓) สำนักงาน กสทช. ได้ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MoU) ร่วมกับสถาบัน Public Utility Research Center (PURC) แห่งมหาวิทยาลัยฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการ ๓ ปี นับตั้งแต่ปี ๒๕๖๖ ถึงปี ๒๕๖๙ โดย รสทช. (ยก.) รก. ลสทช. ได้ลงนามในข้อตกลงการจัดอบรมหลักสูตร Economic Regulation ร่วมกับสถาบัน PURC เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗ และ ๔) ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) และประชุมหารือทวิภาคีครั้งที่ ๑ ระหว่างสำนักงาน กสทช. กับหน่วยงาน The Communications Regulatory Commission of Mongolia (CRC) ระหว่างวันที่ ๙-๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ กรุงอุลานบาตอร์ ประเทศมองโกเลีย ยิ่งไปกว่านั้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อเชิงข่าวยังพบหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงการทำงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจในด้านกิจการโทรคมนาคม ตัวอย่างเช่น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ที่พบว่า ผลการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ตลอด ๑ ปีที่ผ่านมาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความร่วมมือกับหลายภาคส่วนเพื่อที่จะจัดการปัญหาเกี่ยวกับภัยไซเบอร์	ระดับดีมาก

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
การ คุ้มครอง ผู้บริโภค	ลูกค้า	๑. กสทช. ให้การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ๒. กสทช. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ๓. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กสทช. ๔. กสทช. จัดการข้อร้องเรียนได้ดี ๕. กสทช. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี	- ภาพรวมด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M = ๓.๕๘) - กสทช. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M = ๓.๖๓) - กสทช. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๖๑) - กสทช. ให้การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๖) - มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กสทช. มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๖) - กสทช. จัดการข้อร้องเรียนได้ดี มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๓)	ระดับดี
	การเงิน	๑. กสทช. ลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ ๒. กสทช. เพิ่มผลิตภาพผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ๓. กสทช. ประเมินผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง ๔. กสทช. ใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- ภาพรวมการเงิน (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M ด้าน=๓.๕๐) - กสทช. เพิ่มผลิตภาพผ่านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๖) - กสทช. ประเมินผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๒) - กสทช. ใช้ทรัพยากรด้านการเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๔๙) - กสทช. ลดต้นทุนโดยไม่ลดคุณภาพของบริการ มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง (M=๓.๔๕)	ระดับดี

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	การเรียนรู้ และพัฒนา	๑. กสทช. มีการนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับใช้ ๒. กสทช. มีความคิดริเริ่ม ๓. กสทช. มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ เพื่อปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ๔. กสทช. มีการพัฒนาบุคลากร ๕. กสทช. มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร	- ภาพรวมด้านการเรียนรู้และพัฒนา (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน) มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๘) - กสทช. มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์เพื่อปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๖๓) - กสทช. มีความคิดริเริ่ม มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๖๑) - กสทช. มีการนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับใช้ มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๙) - กสทช. มีการพัฒนาบุคลากร มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๓) - กสทช. มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๒)	ระดับดี
	กระบวนการ ภายใน	๑. กสทช. มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ ๒. กสทช. มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน ๓. กสทช. มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ๔. กสทช. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการต่อประชาชน ๕. กสทช. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม	- ภาพรวมด้านกระบวนการภายใน (การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ) มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๖) - กสทช. ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๙) - กสทช. มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานและการตัดสินใจ มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๘) - กสทช. มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๗) - กสทช. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๖) - กสทช. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๕)	ระดับดี

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
การส่งเสริม สิทธิและ เสรีภาพ	ลูกค้า	๑. การสร้างการรับรู้การดำเนินการและ การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	กสทช. มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนได้ในระดับดี โดยมีการจัดสรรงบประมาณสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะ ในปี ๒๕๖๗ จำนวน ๑๑๘,๙๔๕,๓๐๐.๐๐ บาท และการเก็บแบบสอบถาม ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕ (ระดับดี)	ระดับดี
		๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมิติการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน	สามารถกำหนดนโยบายเรื่องสิทธิการติดต่อสื่อสารถึงกันที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจระดับดี ผลการเก็บข้อมูล Public Hearing ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับดี การเก็บแบบสอบถาม กสทช. ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ (ระดับดี)	ระดับดี
	การเงิน	๑. การใช้จ่ายเงินงบประมาณ (ที่ เกี่ยวข้องกับโครงการส่งเสริมสิทธิและ เสรีภาพของประชาชนตามแผนปฏิบัติ การประจำปี ๒๕๖๗)	สามารถอนุมัติงบประมาณการใช้จ่ายเงินของสำนักงาน กสทช. และ กตป. ได้ทันปฏิทินงบประมาณและสามารถกำหนดนโยบายกำกับดูแลให้มีการใช้จ่ายเงิน งบประมาณ ร้อยละ ๑๐๐ โดยในปี ๒๕๖๗ กำหนดงบประมาณรายจ่ายทั้งสิ้น ๕,๒๑๒.๖๙๖๑ ล้านบาท ซึ่งเป็นงบรายจ่ายตามยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. จำนวน ๔,๖๐๕.๑๓๐๑ ล้านบาท งบประมาณของ กตป. จำนวน ๙๗.๕๖๖๐ ล้านบาท และเงินจัดสรรเข้ากองทุนฯ จำนวน ๕๑๐ ล้านบาท	ระดับดีมาก
		๒. ความสำเร็จของโครงการ ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนตามงบประมาณที่ได้รับ	จากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ไตรมาสที่ ๓ กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวนโครงการ/ แผนงาน/งานที่ต้องดำเนินการ ๔๒ เรื่อง ซึ่งมีการยกเลิกดำเนินการจำนวน ๓ โครงการ ดังนั้นจึงมีโครงการที่สามารถดำเนินการได้คิดเป็น ร้อยละ ๙๒	ระดับดี

ตาราง 1 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	การเรียนรู้ และพัฒนา	การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้มีความพร้อม ในการบริการตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับ	สามารถกำหนดนโยบายหลักให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรให้ทันกับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ในระดับดีมาก	ระดับดีมาก
	กระบวนการ ภายใน	๑. ผลการดำเนินการตามนโยบาย เร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๖ นโยบาย	สามารถกำหนดนโยบายเร่งด่วนและนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ได้อย่างครอบคลุมและตรง ตามแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ ๒๕๖๕-๒๕๗๐) ได้ในระดับ ดีมาก ซึ่งจากผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๕ ภาค ประชาชนเห็นว่า นโยบายเร่งด่วนเป็นนโยบายที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	ระดับดีมาก
		๒. ผลการดำเนินการตามนโยบายและ แผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๒๒ นโยบาย	สามารถกำหนดนโยบายหลักเพื่อให้สำนักงาน กสทช. นำไปกำหนดนโยบายและ แผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๒๒ นโยบายได้ในระดับดี เนื่องจาก กสทช. ไม่ได้อนุมัติงบประมาณจำนวน ๑ นโยบายให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ คือ “การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS”	ระดับดี
		๓. ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช.	สามารถกำหนดนโยบายให้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นำไปกำหนดเป็น นโยบายและแผนปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ในระดับดีมาก	ระดับดีมาก
		๔. การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	ได้มีประกาศ กสทช. วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่องประกาศ กสทช. เรื่อง ประมวล จริยธรรมของสำนักงาน กสทช. และ แนวทางการปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของ สำนักงาน กสทช. ลงในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้วได้กำหนดนโยบายหลักเกี่ยวกับการ การจัดทำประมวลจริยธรรมและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม อยู่ในระดับดีมาก	ระดับดีมาก

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
โทรทัศน์	ลูกค้า	ระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.	กลุ่มตัวอย่างของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ เลขาธิการ กสทช. มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คะแนน (ค่าคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)	ระดับดีมาก
	การเงิน	เลขาธิการ กสทช. กำกับ ดูแล ควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงาน	รายงานตรวจสอบภายในสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ สรุปผลการดำเนินการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมเป็นไปตามแผนงานซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.และนโยบายที่สำคัญของ กสทช.	ระดับดีมาก
	การเรียนรู้และพัฒนา	๑. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี	ค่าคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ ๓.๔๘ คะแนน (ค่าคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)	ระดับดีมาก
		๒.ความสำเร็จของการกำกับดูแล และควบคุมกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร ความพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	เลขาธิการ กสทช. กำกับดูแล และควบคุมกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร ความพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ทำให้ผลการประเมินของบุคลากรอยู่ในระดับ ๕	ระดับดีมาก
	กระบวนการภายใน	การกำกับ ควบคุม และส่งเสริมการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ ในการส่งเสริม กำกับ ดูแลควบคุมการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์	มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ ในการส่งเสริม กำกับ ดูแล ควบคุมการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์มากกว่า ๓ หน่วยงาน ได้แก่ อย. สคบ. สำนักงานตำรวจ	ระดับดีมาก

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
โทรคมนาคม	ลูกค้า	๑. ระดับพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปนั้นมีความคิดเห็นต่อผลลัพธ์การปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรคมนาคม โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๔ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) เทียบเท่ากับร้อยละ ๗๐.๘	ระดับพอใช้
			กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปนั้นมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในภารกิจงานด้านกิจการโทรคมนาคมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๖ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) เทียบเท่ากับร้อยละ ๗๓.๒	ระดับพอใช้
		๒. ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน	สำนัก รท. ได้ดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการใช้บริการโทรคมนาคม ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗) จำนวนทั้งสิ้น ๕,๕๖๕ เรื่อง โดยยุติแล้ว ๕,๓๕๗ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖)	ระดับดีมาก
	การเงิน	๑. ระดับความสำเร็จของการตอบสนองผลลัพธ์/ผลกระทบ (เป้าประสงค์ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓)	ผลการประเมินประสิทธิผลในการบริหารงานของ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดี” เนื่องจากมีการรายงานความสอดคล้องของผลการดำเนินงานโครงการในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ว่ามีความครอบคลุมเกือบทุกเป้าประสงค์ตามที่กำหนดในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) ยกเว้นเป้าประสงค์ที่เกี่ยวกับการส่งเสริม/สนับสนุนให้ผู้ประกอบการสามารถผลิต นำเข้า และจำหน่ายเครื่องโทรคมนาคม วิทยุคมนาคม และอุปกรณ์ ตามมาตรฐานสากลได้ในเวลาที่เหมาะสม (คิดเป็นร้อยละ ๘๐)	ระดับดี

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		๒. ระดับความสำเร็จของการตอบสนองนโยบายสำคัญเร่งด่วนและนโยบายประธานกสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม (รวม ๑๓ นโยบาย)	ผลการประเมินประสิทธิผลการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช. ในการขับเคลื่อนความสำเร็จของการดำเนินการตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนและนโยบายประธานกสทช. ในด้านกิจการโทรคมนาคม นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดีมาก” เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงออกถึงความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ออกมาเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามจากการติดตามตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของนโยบายนั้นพบว่า นโยบายและแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ นั้นโดยส่วนใหญ่เป็นการกล่าวถึงนโยบายที่เป็นแนวทางการดำเนินงานในภารกิจต่าง ๆ ของ กสทช. เป็นสำคัญ และเป็นการระบุถึงนโยบายเชิงส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดระบบงาน หรือแนวทางการพัฒนางานด้านกิจการโทรคมนาคมเป็นสำคัญ ดังนั้นในส่วนของผลการประเมินจึงเน้นการสะท้อนภาพของกระบวนการ/การมีแนวทางในการขับเคลื่อนแต่ละนโยบายที่เกี่ยวข้องในมุมของการสนับสนุน/ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนามากกว่าการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากตัวนโยบาย	ระดับดีมาก
		๓. ระดับความสำเร็จของโครงการที่เกี่ยวกับงานด้านกิจการโทรคมนาคมตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ (ความสามารถในการกำกับติดตามและควบคุม)	ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริหารของเลขาธิการ กสทช. ในการขับเคลื่อนความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. โดยเฉพาะในมิติด้านกิจการโทรคมนาคม (มิติความสามารถในการกำกับติดตามและควบคุมให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ – ตรงเวลา) นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “พอใช้” เนื่องจากจากข้อมูล	ระดับพอใช้

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		ให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ – ตรงเวลา)	สะท้อนให้เห็นว่าแผนงาน/งาน/โครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านกิจการ โทรคมนาคมและปรากฏอยู่ในแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ นั้นมีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๓ แผนงาน/งาน/โครงการ ซึ่งการรายงานผลความก้าวหน้า ประจำไตรมาสที่ ๓ นั้นพบว่า แผนงาน/งาน/โครงการที่มีความก้าวหน้า ในการดำเนินงานเกินร้อยละ ๗๕ นั้นมีจำนวนทั้งสิ้น ๗ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘ อย่างไรก็ตามในส่วนของการประเมินในส่วนนี้เป็นการประเมินผล การบริหารงานของเลขาธิการ กสทช. ในบทบาทของการกำกับติดตามและควบคุม ให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสำคัญ	
		๔. ระดับความสำเร็จของโครงการ ที่เกี่ยวกับงานด้านกิจการโทรคมนาคม ตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ (ความสามารถใน กำกับและควบคุมให้โครงการตามแผน นำไปสู่การปฏิบัติได้)	ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริหารของเลขาธิการ กสทช. ในการขับเคลื่อน ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. โดยเฉพาะ ในมิติด้านกิจการโทรคมนาคม (มิติความสามารถในกำกับและควบคุมให้โครงการ ตามแผนนำไปสู่การปฏิบัติได้) นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดี” เนื่องจากจากข้อมูล สะท้อนให้เห็นว่าแผนงาน/งาน/โครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านกิจการ โทรคมนาคมและปรากฏอยู่ในแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ที่มีการดำเนินงานในปี ๒๕๖๗ ตามแผนที่กำหนดนั้นมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๒ แผนงาน/ งาน/โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓ โดยมีเพียงโครงการเดียวที่ยังไม่ได้เริ่ม ดำเนินการซึ่งเป็นโครงการจ้างพัฒนาและบริหารระบบการประมวลเลขหมายสวย ในรูปแบบออนไลน์ของสำนักงาน กสทช.	ระดับดี

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		๕. ระดับความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี เพื่อขับเคลื่อนภารกิจหลักในงานด้านกิจการโทรคมนาคม	ผลการประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของเลขาธิการ กสทช. ในการขับเคลื่อนความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. โดยเฉพาะในมิติด้านกิจการโทรคมนาคม นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดี” เนื่องจากจากข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าแผนงาน/งาน/โครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านกิจการโทรคมนาคมและปรากฏอยู่ในแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ นั้นมีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๓ แผนงาน/งาน/โครงการ ซึ่งการรายงานผลความก้าวหน้าประจำปีไตรมาสที่ ๓ นั้น พบว่า แผนงาน/งาน/โครงการที่มีความก้าวหน้าในใช้จ่ายงบประมาณเกินร้อยละ ๗๐ นั้นมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖	ระดับดี
		๖. ร้อยละของคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี ๒๕๖๗ (ผลจากการประเมินตนเองตามกรอบ ITA)	ผลการประเมินประสิทธิผลการบริหารงานและการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. (จากผลการประเมินตนเองตามกรอบ ITA) นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดีมาก” เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงออกถึงการได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๗ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินกิจกรรมครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว และสำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ITA Awards ๒๐๒๔) ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๙๗.๒๗ เป็นลำดับที่ ๑ ประเภทหน่วยงานอื่นของรัฐ และหน่วยงานส่วนกลางที่มีผลการประเมินในระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" จากหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด ๘,๓๒๕ หน่วย เมื่อวันที่ ๓๐ ก.ค. ๒๕๖๗	ระดับดีมาก

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		๗. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (ผลจากการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับประชาชนทั่วไปและตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)	ผลการประเมินประสิทธิผลการบริหารงานและการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. (จากผลการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับประชาชนทั่วไปและตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดี” เนื่องจากเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ กสทช. นั้นพบว่า มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยต่อการดำเนินการและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเท่ากับ ร้อยละ ๘๒.๓	ระดับดี
	การเรียนรู้และพัฒนา	๑. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่	สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในการปฏิบัติหน้าที่ครอบคลุม ๑) กิจกรรมการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปีแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ๒) การจัดกิจกรรมส่งเสริมธรรมาภิบาลและจริยธรรม เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรที่มีคุณสมบัติเป็นทั้งคนเก่งและคนดีของสำนักงาน กสทช. โดยได้ดำเนินการคัดเลือก The Best of NBTC ประจำปี ๒๕๖๗ พร้อมทั้งจัดพิธีมอบรางวัลเชิดชูเกียรติให้กับผู้ได้รับการคัดเลือกฯ ของแต่ละสายงาน จำนวน ๔ คน เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว และ ๓) ดำเนินการจัดกิจกรรมการบรรยายเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. ในช่วงไตรมาส ๔	ระดับดีมาก
		๒. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร	สำนักงาน กสทช. นั้นให้ความสำคัญกับการวางกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบโดยได้มีการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนแผนงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และแผนงาน	ระดับดี

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			สร้างองค์ความรู้ของบุคลากรให้มีขีดความสามารถทางวิชาการเพื่อรองรับการเป็นองค์กรชั้นนำในการกำกับดูแลที่มีความเป็นสากล ทั้งบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคมและประชาชนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ทั้งนี้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรนั้นไม่ได้จำแนกว่าต้องเป็นสายงานไหน แต่ทางส่วนกลางจะมีการวางแผนการพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยครอบคลุมทั้งในส่วนขององค์ความรู้หรือทักษะที่จำเป็นกับการทำงานด้านการกำกับดูแลในปัจจุบันซึ่งทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องรู้ กับองค์ความรู้หรือทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะทางซึ่งในส่วนนี้ทางสถาบันวิทยากรได้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในสำนักงานฯ ทำเรื่องประสานขอพัฒนาตนเองเข้ามาเพื่อทางส่วนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรจะได้วางแผนการพัฒนากำลังคนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพภายใต้งบประมาณที่กำหนด อย่างไรก็ตามเมื่อมีการสอบถามถึงการติดตามผลผู้เข้าอบรมหรือผลจากการนำองค์ความรู้ไปใช้นั้นยังพบว่าทางสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการติดตามผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยส่วนใหญ่ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรก็จะเน้นการวัดในส่วนของผลผลิต (Output) ตามวัตถุประสงค์การเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่กำหนด ดังนั้นจากการสัมภาษณ์ข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินการและการบริหารองค์กรของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการพัฒนาบุคลากรนั้นอยู่ในระดับ “ดี”	

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		๓. ระดับความสำเร็จของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ครอบคลุมอย่างน้อย ๓ เกณฑ์ โดยในส่วนของเกณฑ์ที่ ๔ การเกิดนวัตกรรมนั้นพบว่า ยังไม่มีการพูดถึงหรือมีเอกสารที่เป็นเชิงประจักษ์ว่า สำนักงาน กสทช. มีนวัตกรรมการดำเนินงานที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลมาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ดังนั้นจากรายละเอียดข้อมูลข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการและการบริหารองค์กรของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการขับเคลื่อนให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นอยู่ในระดับ “ดี”	ระดับดี
		๔. กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล	สำนักงาน กสทช. นั้นมีการดำเนินกิจกรรมครบทั้ง ๔ เกณฑ์ที่กำหนดไม่ว่าจะเป็น ๑) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสายงานกิจการภูมิภาคประจำปี ๒๕๖๗ การทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ (Placement Test) หลักสูตร Business English หลักสูตรภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับการทำงาน (English for Work) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ One NBTC ประจำปี ๒๕๖๗ ๒) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การศึกษาระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่เปลี่ยนแปลงไปที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรคมนาคมภายใต้การกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคม ๓) การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารโครงการเชิงปฏิบัติ (Project Management in Practice) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และ ๔) การอบรมภายใต้หัวข้อ "ปัญหาทางกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักกฎหมายโทรคมนาคม" ดังนั้นจากรายละเอียดข้อมูลข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการ	ระดับดีมาก

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			ดำเนินการและการบริหารองค์กรของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการส่งเสริม/พัฒนาบุคลากรให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัลนั้นอยู่ในระดับ “ดีมาก”	
	กระบวนการภายใน	๑. จำนวนกระบวนการงาน/ Instruction การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านกิจการโทรคมนาคมได้รับการปรับปรุงหรือพัฒนา	สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการโครงการ/งานต่าง ๆ ที่เป็นการพัฒนากระบวนการภายในเพื่อยกระดับการทำงานตามภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคมมากกว่า ๕ กระบวนการ/งาน ไม่ว่าจะเป็น ๑) การประยุกต์ใช้ระบบ Traffy Fondue ในการให้บริการของสำนักงาน กสทช. และแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายทางไซเบอร์ ๒) การดำเนินโครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์และบริหารจัดการการเงินและระบบติดตามงานของสำนักกองทุนวิจัยและพัฒนา ๓) การดำเนินโครงการจ้างปรับปรุงระบบการจัดเก็บรายได้ ด้วยวิธีการออกไปเสรีจรับเงินอัตโนมัติ ๔) การดำเนินการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (p-safe) ๕) การปรับปรุงฐานข้อมูลแผนที่ดิจิทัลมาตรฐานแสดงความหนาแน่น (การกระจุก หรือกระจายตัว) ของประชากรฯ และ ๖) การนำ Mobile ID มาประยุกต์ใช้กับการตรวจสอบและยืนยันความเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ผูกกับบัญชี Mobile Banking	ระดับดีมาก
		๒. การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม/หรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านกิจการโทรคมนาคม	สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการโครงการ/งานต่าง ๆ ที่เป็นการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อช่วยยกระดับการทำงานตามภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคมไม่ว่าจะเป็น ๑) การจัดทำดัชนีราคาบริการโทรคมนาคมที่จะส่งผลให้มีเครื่องมือในการติดตามสภาพตลาดกิจการโทรคมนาคม โดยเฉพาะในตลาดค้าปลีกที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง และสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์ให้กับสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลต่อไป ๒) การจัดทำร่างแนวทาง	ระดับดีมาก

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			การประเมินผลกระทบจากการกำกับดูแล (RIA) และนำเสนอแนวทาง การประเมินผลกระทบฯ และโครงการนำร่อง (Pilot Project) และ ๓) การประเมิน มูลค่าคลื่นความถี่ โดยได้ดำเนินการศึกษา จัดทำกรอบแนวคิด และรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการประมูลคลื่นความถี่ในอดีตทั่วโลก และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น และ การคำนวณมูลค่าคลื่นความถี่ด้วยวิธีการ Benchmark Econometrics/Business Value ขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำร่างผลการศึกษามูลค่าคลื่นความถี่เสนอต่อ คณะทำงานจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการ โทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลที่จะสิ้นสุดการอนุญาตในปี ๒๕๖๘ และปี ๒๕๗๐	
		๓. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอกเพื่อร่วมขับเคลื่อน ภารกิจงานด้านกิจการโทรคมนาคม	สำนักงาน กสทช. มีกิจกรรมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่าง หลากหลายในการขับเคลื่อนภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคมไม่ว่าจะเป็น ๑) การสร้าง เครือข่ายนักวิจัย (NBTC Research Network) ประจำปี ๒๕๖๗ ปรับปรุงแก้ไขระเบียบ ว่าด้วยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวิจัยฯ เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗ ๒) สำนักงาน กสทช. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อสร้างความร่วมมือในการสนับสนุนและ แลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการด้านสถิติ อันเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน กสทช. ๓) สำนักงาน กสทช. ได้ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MoU) ร่วมกับสถาบัน Public Utility Research Center (PURC) แห่งมหาวิทยาลัยฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการ ๓ ปี นับตั้งแต่ปี ๒๕๖๖ ถึงปี ๒๕๖๙ โดย รสทช. (ยก.) รก. ลสทช. ได้ลงนามในข้อตกลงการจัดอบรมหลักสูตร	ระดับดีมาก

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			Economic Regulation ร่วมกับสถาบัน PURC เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗ และ ๔) ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) และประชุมหารือทวิภาคีครั้งที่ ๑ ระหว่างสำนักงาน กสทช. กับหน่วยงาน The Communications Regulatory Commission of Mongolia (CRC) ระหว่างวันที่ ๙-๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ กรุงอูลานบาตอร์ ประเทศมองโกเลีย ยิ่งไปกว่านั้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสื่อเชิงข่าวยังพบหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงการทำงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจในด้านกิจการโทรคมนาคม ตัวอย่างเช่น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ที่พบว่า ผลการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ตลอด ๑ ปีที่ผ่านมาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่ต้องมีความร่วมมือกับหลายภาคส่วนเพื่อที่จะจัดการปัญหาเกี่ยวกับภัยไซเบอร์	
การคุ้มครองผู้บริโภค	ลูกค้า	อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.	ด้านกลไกและกระบวนการร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กำหนดให้เลขาธิการ กสทช. เป็นเลขานุการ กสทช. ตามมาตรา ๖ วรรคสอง แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๕๗ และมาตรา ๖๐ แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทำให้ความคิดเห็นในการที่ กสทช. ดำเนินงานด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีความโปร่งใสปฏิบัติต่อทุกฝ่ายด้วยความยุติธรรม (M=๓.๗๒)	ระดับดี

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	การเงิน	อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.	การติดตามเรื่องต่าง ๆ ตามนโยบายของ กสทช. เช่น การติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของ กสทช. ไตรมาสที่ ๓ กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวนโครงการ/แผนงาน/งานที่ต้องดำเนินการ ๔๒ เรื่อง มีการยกเลิกดำเนินการจำนวน ๓ โครงการ จึงมีโครงการที่สามารถดำเนินการได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐	ระดับดีมาก
	การเรียนรู้ และพัฒนา	อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.	ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค กำหนดให้เลขาธิการ กสทช. เป็นเลขานุการ กสทช. ตามมาตรา ๖ วรรคสอง แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๕๗ และมาตรา ๖๐ แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒	ระดับดี
	กระบวนการ ภายใน	อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.	ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค กำหนดให้เลขาธิการ กสทช. เป็นเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๖ วรรคสอง แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการ กสทช. และให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน	ระดับดี

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			กสทช. ตามมาตรา ๕๗ และมาตรา ๖๐ แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒	
การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ	ลูกค้า	๑. การสร้างการรับรู้การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	มีการควบคุม สั่งการ กำกับดูแลสำนักงาน กสทช. สร้างการรับรู้ การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ระดับดี (มีการรับรู้ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่)	ระดับดี
		๒. ความพึงพอใจของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมิติการติดตามตรวจสอบและประเมินผลของ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	สามารถควบคุม สั่งการ กำกับดูแล สำนักงาน กสทช. ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ) ระดับดีผลการเก็บข้อมูล Public Hearing ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับดี การเก็บแบบสอบถาม เลขาธิการ กสทช. ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ (ระดับดี)	ระดับดี
	การเงิน	๑. การใช้จ่ายเงินงบประมาณ (ที่เกี่ยวข้องกับโครงการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๗)	(๑) ได้มีบันทึกข้อความลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ แจ้งเวียนมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๓/๒๕๖๖ เรื่องงบประมาณรายจ่ายของ กตป. ได้ทันเวลาตามปฏิทินปีงบประมาณฯ และมีการติดตามตรวจสอบการใช้งบประมาณ (๒) ข้อมูลจากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ณ สิ้นไตรมาสที่ ๔ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ สามารถใช้จ่ายงบประมาณได้มากกว่าร้อยละ ๙๐ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๘ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐	ระดับดี

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		๒. ความสำเร็จของโครงการ ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนตามงบประมาณที่ได้รับ	จากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ไตรมาสที่ ๓ กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวน โครงการ/แผนงาน/งานที่ต้องดำเนินการ ๔๒ เรื่อง ซึ่งมีการยกเลิกดำเนินการ จำนวน ๓ โครงการ ดังนั้นจึงมีโครงการที่สามารถดำเนินการได้คิดเป็น ร้อยละ ๙๒ ผลงานโดดเด่น มีโครงการการจัดให้มีระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์มือถือ Cell Broadcasting System มีการทดลองแล้ว จะใช้ได้เต็มระบบในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ และโครงการ จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (USO Net) ในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และ ชายขอบ (Zone C+)	ระดับดี
	การเรียนรู้ และพัฒนา	การจัดการและการพัฒนาทรัพยากร บุคคลของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้มี ความพร้อมในการบริการตามสิทธิที่ ประชาชนควรได้รับ	(๑) ได้รับ "รางวัลผู้นำองค์กรดิจิทัลดีเด่น" (๒) มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของสำนักงาน กสทช. ในการพัฒนา บุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแล ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและ สังคมดิจิทัล (๓) ข้อมูลจากรายงานการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ การ ของสำนักงาน กสทช. ณ สิ้นไตรมาสที่ ๔ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผลการดำเนินงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรแล้วเสร็จ ร้อยละ ๙๕-๑๐๐ ภาพรวมเฉลี่ยได้ร้อยละ ๘๔	ระดับดีมาก

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	กระบวนการภายใน	๑. ผลการดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๖ นโยบาย	สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ร้อยละ ๑๐๐ (มีผลการดำเนินการครบทั้ง ๖ นโยบาย) และมีผลงานที่ประธาน กตป.และ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ติดตามนโยบายสำคัญปี ๒๕๖๗ คือ การจัดทำโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและเพื่อสังคมในพื้นที่ขาดแคลนและยังขาดบริการที่ทั่วถึง (เป็นการลดความเหลื่อมล้ำ) สามารถสนับสนุนนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ในเรื่อง E-commerce ชุมชนและ Telehealth ได้	ระดับดีมาก
		๒. ผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๒๒ นโยบาย	สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๐ คือ มีผลการดำเนินการ ๒๑ นโยบาย แต่การจัดให้มี Broadband Mapping ในระบบ GIS ไม่ได้รับงบประมาณในการดำเนินงานในปี ๒๕๖๗ และการดำเนินงานตามนโยบายต่าง ๆ ประชาชนยังต้องการให้มีการควบคุม สั่งการและกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. สามารถส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้วยการทำงานที่รวดเร็วทั่วถึง เท่าเทียมกันให้มากกว่าในปัจจุบัน	ระดับดี
		๓. ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช.	สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้สามารถปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. หน้าที่ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๐ ระดับดี คือ มีผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช. ครบตามที่ระบุไว้ แต่จากผลการเก็บข้อมูลรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๕ ภาค	ระดับดี

ตาราง 2 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			ประชาชนยังต้องการให้มีการควบคุม สั่งการและกำกับดูแลให้สำนักงาน กสทช. ให้สามารถส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้วยการทำงานที่รวดเร็ว ทั้งถึงเท่าเทียมกันให้มากกว่าในปัจจุบัน	
		๔. การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	สามารถควบคุม สั่งการ และกำกับดูแลสำนักงาน กสทช. ให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลระดับดีมาก เห็นได้จากการได้รับรางวัล ITA ได้คะแนน ITA ๙๗.๒๗ คะแนนสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายที่กำหนดที่คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๕)	ระดับดีมาก

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
โทรทัศน์	ลูกค้า	ระดับความคิดเห็นต่อผล การดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช.	กลุ่มตัวอย่างของประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ คะแนน (ค่าคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)	ระดับดีมาก
	การเงิน	ความสามารถในการบริหารการเงิน โครงการตามแผนปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. สายงาน ด้านกิจการกระจายเสียงและ โทรทัศน์	โครงการทุกโครงการของสายงานด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ มีการเบิกงบประมาณรายจ่ายจริงตามแผนการใช้จ่ายเงิน มากกว่าร้อยละ ๙๐ ของงบประมาณทั้งหมด	ระดับดีมาก
	การเรียนรู้ และพัฒนา	๑. จำนวนโครงการการพัฒนา บุคลากร	กำหนดนโยบายให้เลขาธิการ กสทช. สำนักงาน กสทช.นำไปกำหนดเป็นโครงการ/ กิจกรรมในแผนปฏิบัติการในการพัฒนาบุคลากร มีจำนวนมากกว่า ๑๐ โครงการ	ระดับดีมาก
		๒. การสร้างความร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ กิจการโทรทัศน์ในการส่งเสริม กำกับ ดูแลควบคุม การดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์	มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ ในการส่งเสริม กำกับ ดูแลควบคุมการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์มากกว่า ๓ หน่วยงาน ได้แก่ อย. สคบ. สำนักงานตำรวจ	ระดับดีมาก
		๓. การปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร ความพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคม ดิจิทัล	ผลการประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร ความพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล หลังการอบรมของบุคลากร อยู่ในระดับ ๕	ระดับดีมาก

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	กระบวนการภายใน	การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ในการส่งเสริม กำกับ ดูแลควบคุมการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์	มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ในการส่งเสริม กำกับ ดูแลควบคุมการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์มากกว่า ๓ หน่วยงาน ได้แก่ อย. สคบ. สำนักงานตำรวจ	ระดับดีมาก
โทรคมนาคม	การเงิน	๑. ร้อยละของคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ปี ๒๕๖๗ (ผลจากการประเมินตนเองตามกรอบ ITA)	ผลการประเมินประสิทธิผลการบริหารงานและการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. (จากผลการประเมินตนเองตามกรอบ ITA) นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดีมาก” เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงออกถึงการได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๗ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินกิจกรรมครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว และสำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ITA Awards ๒๐๒๔) ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๙๗.๒๗) เป็นลำดับที่ ๑ ประเภทหน่วยงานอื่นของรัฐ และหน่วยงานส่วนกลางที่มีผลการประเมินในระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" จากหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด ๘,๓๒๕ หน่วย เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗	ระดับดีมาก

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		๒. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (ผลจากการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับประชาชนทั่วไปและตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)	ผลการประเมินประสิทธิผลการบริหารงานและการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. (จากผลการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับประชาชนทั่วไปและตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) นั้นพบว่า อยู่ในระดับ “ดี” เนื่องจากเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ กสทช. นั้นพบว่า มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยต่อการดำเนินการและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเท่ากับ ร้อยละ ๘๒.๓	ระดับดี
	ลูกค้า	๑. ระดับพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปนั้นมีความคิดเห็นต่อผลลัพธ์การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรคมนาคมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๔ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) เทียบเท่ากับร้อยละ ๗๐.๘	ระดับพอใช้
		๒. ระดับความคิดเห็นเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปนั้นมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในภารกิจงานด้านกิจการโทรคมนาคมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๖ (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) เทียบเท่ากับร้อยละ ๗๓.๒	ระดับพอใช้

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
		๓. ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน	สำนัก รท. ได้ดำเนินการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการใช้บริการโทรคมนาคม ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗) จำนวนทั้งสิ้น ๕,๕๖๕ เรื่อง โดยยุติแล้ว ๕,๓๕๗ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖)	ระดับดีมาก
	การเรียนรู้และพัฒนา	๑. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร	สำนักงาน กสทช. นั้นให้ความสำคัญกับการวางกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบโดยได้มีการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนแผนงานพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และแผนงานสร้างองค์ความรู้ของบุคลากรให้มีขีดความสามารถทางวิชาการเพื่อรองรับการเป็นองค์กรชั้นนำในการกำกับดูแลที่มีความเป็นสากล ทั้งบุคลากรในกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคมและประชาชนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ทั้งนี้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรนั้นไม่ได้จำแนกว่าต้องเป็นสายงานไหน แต่ทางส่วนกลางจะมีการวางแผนการพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยครอบคลุมทั้งในส่วนขององค์ความรู้หรือทักษะที่จำเป็นกับการทำงานด้านการกำกับดูแลในปัจจุบันซึ่งทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องรู้ กับองค์ความรู้หรือทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะทางซึ่งในส่วนนี้ทางสถาบันวิทยากรได้มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในสำนักงานฯ ทำเรื่องประสานขอพัฒนาตนเองเข้ามาเพื่อทางส่วนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรจะได้วางแผนการพัฒนากำลังคนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้งบประมาณที่กำหนด อย่างไรก็ตามเมื่อมีการสอบถามถึงการติดตามผลผู้เข้าอบรมหรือผลจากการนำองค์ความรู้ไปใช้นั้นยังพบว่า ทางสำนักงาน กสทช. ยังไม่มี	ระดับดี

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			การติดตามผลลัพธ์ (Outcome) ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยส่วนใหญ่ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรก็จะเน้นการวัดในส่วนของผลผลิต (Output) ตามวัตถุประสงค์การเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่กำหนด ดังนั้นจากการสัมภาษณ์ข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินการและการบริหารองค์กรของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการพัฒนาบุคลากรนั้นอยู่ในระดับ “ดี”	
		๒. กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล	สำนักงาน กสทช. นั้นมีการดำเนินกิจกรรมครบทั้ง ๔ เกณฑ์ที่กำหนดไม่ว่าจะเป็น ๑) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสายงานกิจการภูมิภาคประจำปี ๒๕๖๗ การทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ (Placement Test) หลักสูตร Business English หลักสูตรภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับการทำงาน (English for Work) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ One NBTC ประจำปี ๒๕๖๗ ๒) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การศึกษาระบบนิเวศ (Ecosystem) ที่เปลี่ยนแปลงไปที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรคมนาคมภายใต้การกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคม ๓) การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารโครงการเชิงปฏิบัติ (Project Management in Practice) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และ ๔) การอบรมภายใต้หัวข้อ "ปัญหาทางกฎหมายในการปฏิบัติงานของสำนักกฎหมายโทรคมนาคม" ดังนั้นจากรายละเอียดข้อมูลข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินการและการบริหารองค์กรของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการส่งเสริม/พัฒนาบุคลากรให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัลนั้นอยู่ในระดับ “ดีมาก”	ระดับดีมาก

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	กระบวนการ ภายใน	๑. จำนวนกระบวนการงาน/ Instruction การทำงานที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านกิจการโทรคมนาคมได้รับ การปรับปรุงหรือพัฒนา จำนวน กระบวนการ/งาน/Instruction การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านกิจการโทรคมนาคมได้รับ การปรับปรุงหรือพัฒนา	สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการโครงการ/งานต่าง ๆ ที่เป็นการพัฒนา กระบวนการภายในเพื่อยกระดับการทำงานตามภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคม มากกว่า ๕ กระบวนการ/งาน ไม่ว่าจะเป็น ๑) การประยุกต์ใช้ระบบ Traffy Fondue ในการให้บริการของสำนักงาน กสทช. และแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ทางไซเบอร์ ๒) การดำเนินโครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์และบริหารจัดการการเงิน และระบบติดตามงานของสำนักกองทุนวิจัยและพัฒนา ๓) การดำเนินโครงการจ้าง ปรับปรุงระบบการจัดเก็บรายได้ ด้วยวิธีการออกใบเสร็จรับเงินอัตโนมัติ ๔) การดำเนินการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัย ของประชาชน (p-safe) ๕) การปรับปรุงฐานข้อมูลแผนที่ดิจิทัลมาตรฐานแสดง ความหนาแน่น (การกระจุก หรือกระจายตัว) ของประชากรฯ และ ๖) การนำ Mobile ID มาประยุกต์ใช้กับการตรวจสอบและยืนยันความเป็นเจ้าของเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ผูกกับบัญชี Mobile Banking	ระดับดีมาก
		๒. การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม/ หรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ งานด้านกิจการโทรคมนาคม	สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการโครงการ/งานต่าง ๆ ที่เป็นการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อช่วยยกระดับการทำงานตามภารกิจ ด้านกิจการโทรคมนาคมไม่ว่าจะเป็น ๑) การจัดทำดัชนีราคาบริการโทรคมนาคม ที่จะส่งผลให้มีเครื่องมือในการติดตามสภาพตลาดกิจการโทรคมนาคม โดยเฉพาะ ในตลาดค้าปลีกที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง และสนับสนุนข้อมูล เชิงประจักษ์ให้กับสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลต่อไป ๒) การจัดทำร่าง แนวทางการประเมินผลกระทบจากการกำกับดูแล (RIA) และนำเสนอแนวทาง	ระดับดีมาก

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			การประเมินผลกระทบฯ และโครงการนำร่อง (Pilot Project) และ ๓) การประเมินมูลค่าคลื่นความถี่ โดยได้ดำเนินการศึกษา จัดทำกรอบแนวคิด และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประมูลคลื่นความถี่ในอดีตทั่วโลก และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น และการคำนวณมูลค่าคลื่นความถี่ด้วยวิธีการ Benchmark Econometrics/Business Value ขณะนี้ อยู่ระหว่างการจัดทำร่างผลการศึกษามูลค่าคลื่นความถี่เสนอต่อ คณะทำงานจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลที่จะสิ้นสุดการอนุญาตในปี ๒๕๖๘ และปี ๒๕๗๐	
		๓. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อร่วมขับเคลื่อนภารกิจงานด้านกิจการโทรคมนาคม	สำนักงาน กสทช. มีกิจกรรมสร้างเครือข่าย ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก อย่างหลากหลายในการขับเคลื่อนภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเครือข่ายนักวิจัย (NBTC Research Network) ประจำปี ๒๕๖๗ ปรับปรุงแก้ไขระเบียบว่าด้วยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวิจัยฯ เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗ ๒) สำนักงาน กสทช. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อสร้างความร่วมมือในการสนับสนุนและแลกเปลี่ยนข้อมูลทางวิชาการด้านสถิติ อันเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน กสทช. ๓) สำนักงาน กสทช. ได้ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ร่วมกับสถาบัน Public Utility Research Center (PURC) แห่งมหาวิทยาลัยฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยมีระยะเวลาดำเนินโครงการ ๓ ปี นับตั้งแต่ปี ๒๕๖๖ ถึงปี ๒๕๖๙ โดย รสทช. (ยก.) รก. ลสทช. ได้ลงนามในข้อตกลงการจัดอบรมหลักสูตร ร่วมกับสถาบัน เมื่อวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗	ระดับดีมาก

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
			และ ๔) ลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) และประชุมหารือทวิภาคี ครั้งที่ ๑ ระหว่างสำนักงาน กสทช. กับหน่วยงาน The Communication Regulatory Commission of Mongolia (CRC) ระหว่างวันที่ ๙-๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ กรุงอูลานบาตอร์ ประเทศมองโกเลีย ยิ่งไปกว่านั้น จากการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากสื่อเชิงข่าวยังพบหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจในด้านกิจการโทรคมนาคม ตัวอย่างเช่น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อป้องกันภัยไซเบอร์ที่พบว่า ผลการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ตลอด ๑ ปีที่ผ่านมา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความร่วมมือกับ หลายภาคส่วน เพื่อที่จะจัดการปัญหาเกี่ยวกับภัยไซเบอร์	
การคุ้มครอง ผู้บริโภค	ลูกค้า	นโยบายและแผนการดำเนินงาน ที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๗ แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗	ภาพรวมด้านลูกค้า (การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๘) - กสทช. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๖๓) - กสทช. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๖๑) - กสทช. ให้การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีระดับความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๖) - มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กสทช. มีระดับความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๖) - กสทช. จัดการข้อร้องเรียนได้ดี มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (M=๓.๕๓)	ระดับดี

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติด้าน	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	การเงิน	การอนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ โดยพิจารณาถึงความจำเป็น ความเหมาะสมในการดำเนินการตามภารกิจหลักของหน่วยงานและสอดคล้อง แผนยุทธศาสตร์ชาติ นโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมและแผนระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ตามแผนงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ตามมติ กสทช. ในการประชุมครั้งที่ ๒๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ (ต่อเนื่อง) และวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖ (ต่อเนื่อง) ของสำนักงาน กสทช. จำนวน ๕,๒๑๒.๖๙๖ ล้านบาท ซึ่งได้ใช้จ่ายงบประมาณไปแล้วจำนวน ร้อยละ ๖๓.๓๐	ระดับดี
	การเรียนรู้และพัฒนา	แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗	ดำเนินการพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคมีการพิจารณาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น การพัฒนา Application ต่าง ๆ เช่น SCAM Alert, Mobile ID เพื่อมุ่งสู่การเป็นสำนักดิจิทัลตามเป้าประสงค์ของแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช.	ระดับดี
	กระบวนการภายใน	แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗	ดำเนินการการกระจายอำนาจไปสู่ภูมิภาค คือ สำนักงาน กสทช. ภาค ๑-๔ ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เขตที่อยู่ในความรับผิดชอบตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคมออกใบอนุญาตกำกับดูแลการประกอบกิจการ บังคับใช้กฎหมาย การตรวจสอบและหรือตรวจค้นจับกุม ผู้กระทำความผิดกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมสิทธิและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการบริการทั่วถึง และบริการเพื่อสังคมตามที่ได้รับมอบหมาย	ระดับดี

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติ	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	๑. การดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (บริบท-Context)	ระดับดำเนินงานสำนักงาน กสทช. ที่สอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อม	ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ คือ ระดับดี โดยผลจากการเก็บข้อมูลรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๕ ภาค พบว่า การดำเนินงานและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีผล การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อบริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับดี มีการพัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของทิศทางและบริบทยุคดิจิทัล	ระดับดี
	๒. ความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความพร้อมของสำนักงาน กสทช. ด้านบุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยี และอาคารสถานที่ของสำนักงาน กสทช. (ปัจจัยนำเข้า- Input)	ความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยนำเข้า/ทรัพยากร (Input) เพื่อดำเนินการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๗ ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ คือ ระดับดี มีความเพียงพอด้านบุคลากรและทรัพยากรในการให้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน กสทช. และมีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะและประชาชนเป็นสำคัญ	ระดับดี
	๓. การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล (กระบวนการ- Process)	ระดับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล	การได้รับรางวัล ITA ได้คะแนน ITA ๙๗.๒๗ คะแนนสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (เป้าหมายที่กำหนดที่คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๕)	ระดับดีมาก

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผลการประเมิน
ด้าน	มิติ	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	๔. การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้บริการประชาชน (กระบวนการ-Process)	ระดับความสำเร็จการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	การได้รับ "รางวัลรัฐบาลดิจิทัล ๒๕๖๓" (DG Awards ๒๐๒๔)	ระดับดีมาก
	๔.๑ ผลผลิตและผลลัพธ์ (Product) ๔.๒ ผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช.	ระดับผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ของสำนักงาน กสทช.	ความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ คือ ระดับดี แต่ประชาชนต้องการให้ทำงานเชิงรุกมากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการจัดการกับมิจฉาชีพ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม โดยการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระดับดี
	๔.๓ การจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	ระดับผลการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	ความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ คือ ระดับดี แต่ประชาชนต้องการให้ทำงานเชิงรุกมากขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการจัดการกับมิจฉาชีพ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม โดยการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คุณภาพเครือข่ายบริการที่ไม่เสียค่าบริการ ส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจในพื้นที่ห่างไกล	ระดับดี
	๕. ผลกระทบ (Impact) - ผลกระทบจากการดำเนินการด้านเศรษฐกิจ สังคม และ	ระดับผลกระทบจากการดำเนินการ (Impact) ด้าน	ระดับความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการดำเนินการ (Impact) ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลการเก็บแบบสอบถามได้ค่าเฉลี่ย ๓.๕๕-๓.๖๑ คือ ระดับดี ผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๕ ภาค พบว่า ผลการดำเนินการสามารถ	ระดับดี

ตาราง 3 การบูรณาการรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบ Balanced Scorecard (BSC) ๔ มิติ: ผลการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.				ระดับผล การประเมิน
ด้าน	มิติ	ประเด็น/ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	
	สิ่งแวดล้อมในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบางมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการสื่อสารที่สำคัญมากขึ้น และเกิดการส่งเสริมการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัล แต่ยังคงพบความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี ในบางพื้นที่ยังประสบปัญหาคุณภาพเครือข่ายบริการที่ไม่เสถียร ส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจในพื้นที่ห่างไกล	

๔.๒ ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. จากมุมมองของบุคลากรภายใน

๔.๒.๑ ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. จากมุมมองของบุคลากรภายใน

ในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรภายในถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนสภาพการดำเนินงาน ทั้งในด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการทรัพยากร และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยระบุจุดแข็ง ข้อจำกัด และโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

การศึกษาค้างนี้ดำเนินการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายใน กสทช. ทั้งหมด ๑๗๒ คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ **ผู้บริหารระดับสูง** (เลขาธิการและรองเลขาธิการ กสทช.) ๗ คน คิดเป็น ๔.๐๗% **ผู้บริหารการ** (ระดับผู้อำนวยการสำนักและผู้อำนวยการกลุ่ม) ๓๒ คน คิดเป็น ๑๘.๖๐% **ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ (นักวิชาการ)** ๑๒๘ คน คิดเป็น ๗๔.๔๒% และบุคลากรในตำแหน่งอื่น ๆ ๕ คน คิดเป็น ๒.๙๑% การกระจายตัวของผู้ตอบแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับและช่วยให้การวิเคราะห์ผลสำรวจมีความครอบคลุมและสะท้อนมุมมองที่หลากหลายของบุคลากรภายในองค์กร

การศึกษาค้างนี้มุ่งเน้นการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรต่อการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้แก่ **การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ** การกำหนดมิติเหล่านี้มีพื้นฐานจากบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการให้บริการด้านการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประเทศ ซึ่งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความคุ้มค่าของทรัพยากร และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรได้อย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ กสทช. มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตาราง ๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ กสทช. โดยใช้กรอบดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล (Balance Score Card: BSC)

ประเด็นการประเมิน	การให้ความสำคัญ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			ประสิทธิผลและ ความคุ้มค่าด้านการเงิน			การปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการทำงาน			การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ			BSC		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
๑. การกำหนดระเบียบ แนวทาง	๔.๔๗	๐.๘๘	มาก	๔.๓๕	๐.๙๕	มาก	๔.๓๒	๐.๙๗	มาก	๔.๓๓	๐.๙๖	มาก	๔.๓๗	๐.๙๐	มาก
๒. การดำเนินการ	๔.๕๑	๐.๘๕	มากที่สุด	๔.๓๖	๐.๙๔	มาก	๔.๓๕	๐.๙๓	มาก	๔.๓๖	๐.๙๔	มาก	๔.๔๐	๐.๘๘	มาก
๓. การพิจารณาการดำเนินงาน	๔.๔๙	๐.๘๗	มาก	๔.๓๗	๐.๙๓	มาก	๔.๓๓	๐.๙๕	มาก	๔.๓๒	๐.๙๖	มาก	๔.๓๘	๐.๘๙	มาก
๔. การกำกับ ติดตามการดำเนินงาน	๔.๔๘	๐.๘๖	มาก	๔.๓๖	๐.๙๑	มาก	๔.๓๓	๐.๙๔	มาก	๔.๓๕	๐.๙๐	มาก	๔.๓๘	๐.๘๗	มาก
๕. การนำเสนอข้อมูล	๔.๔๙	๐.๘๘	มาก	๔.๔๐	๐.๙๑	มาก	๔.๓๗	๐.๙๑	มาก	๔.๓๙	๐.๙๐	มาก	๔.๔๑	๐.๘๗	มาก
๖. อื่น ๆ	๔.๕๕	๐.๘๔	มากที่สุด	๔.๔๑	๐.๘๖	มาก	๔.๔๒	๐.๘๔	มาก	๔.๔๓	๐.๘๕	มาก	๔.๔๕	๐.๘๑	มาก
รวม	๔.๔๙	๐.๘๗	มาก	๔.๓๖	๐.๙๓	มาก	๔.๓๔	๐.๙๕	มาก	๔.๓๕	๐.๙๔	มาก	๔.๓๘	๐.๘๙	มาก

จากตารางพบว่า ผลการสำรวจความคิดเห็นการดำเนินงานแบบสมดุลการปฏิบัติงานของ กสทช. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.38$, $SD=0.89$) เมื่อพิจารณารายประเด็นการประเมิน พบว่า ประเด็นอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.45$, $SD=0.81$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การนำเสนอข้อมูล ($M=4.41$, $SD=0.87$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การกำหนดระเบียบ แนวทาง ($M=4.37$, $SD=0.90$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณามิติการประเมินพบว่า มิติการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($M=4.49$, $SD=0.87$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าด้านการเงิน ($M=4.3$, $SD=0.93$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มิติการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ($M=4.34$, $SD=0.95$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นมิติ มีรายละเอียดดังนี้

มิติการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมาก ($M=4.49$, $SD=0.87$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นอื่น ๆ ($M=4.55$, $SD=0.84$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นการดำเนินการ ($M=4.51$, $SD=0.85$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การกำหนดระเบียบ แนวทาง ($M=4.47$, $SD=0.88$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

มิติประสิทธิภาพและความคุ้มค่าด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ($M=4.36$, $SD=0.93$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นอื่น ๆ ($M=4.41$, $SD=0.86$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นการนำเสนอข้อมูล ($M=4.40$, $SD=0.91$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การกำหนดระเบียบ แนวทาง ($M=4.35$, $SD=0.95$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

มิติการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($M=4.34$, $SD=0.95$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นอื่น ๆ ($M=4.42$, $SD=0.84$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นการนำเสนอข้อมูล ($M=4.37$, $SD=0.91$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การกำหนดระเบียบ แนวทาง ($M=4.32$, $SD=0.97$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

มิติการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($M=4.35$, $SD=0.94$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นอื่น ๆ ($M=4.43$, $SD=0.85$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นการนำเสนอข้อมูล ($M=4.39$, $SD=0.90$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การพิจารณาการดำเนินงาน ($M=4.32$, $SD=0.96$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

๔.๒.๒ ผลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช. จากมุมมองของบุคลากรภายใน

การประเมินความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กรเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยสะท้อนประสิทธิภาพและความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรภายในสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขาธิการ กสทช. โดยครอบคลุมกลุ่มบุคลากรหลากหลายระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จนถึงข้าราชการและพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ

การสำรวจนี้ดำเนินการจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๙๒๔ คน ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรในระดับบริหาร ๒๑๑ คน คิดเป็น ๒๒.๘๔% ระดับปฏิบัติการ ๗๐๗ คน คิดเป็น ๗๖.๕๒% และวิชาการ ๖ คน คิดเป็น ๐.๖๕% นอกจากนี้ ยังมีการจำแนกข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ผู้บริหารระดับสูง ข้าราชการ นักบริหาร นักวิชาการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ กสทช. ซึ่งทำให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนความคิดเห็นที่ครอบคลุมจากมุมมองของบุคลากรภายในทุกระดับ

การวิเคราะห์ผลสำรวจนี้อาศัยกรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการและหลักธรรมาภิบาลโดยพิจารณา มิติที่สำคัญในการดำเนินงานของเลขาธิการ กสทช. ในฐานะผู้นำองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประเทศ ผลการศึกษายังช่วยให้สามารถระบุจุดแข็ง โอกาสในการปรับปรุง และแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

ตาราง ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเลขาธิการ กสทช. ในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	การให้ความสำคัญ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			ประสิทธิผลและ ความคุ้มค่าด้านการเงิน			การปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการทำงาน			การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ			BSC		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. (ตาม มาตรา ๖๐)	๔.๘๖	๐.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๔.๘๓	๐.๔๓	มากที่สุด	๔.๘๖	๐.๓๘	มากที่สุด	๔.๘๔	๐.๓๘	มากที่สุด
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ กสทช. (มาตรา ๖ วรรคสอง)	๔.๘๗	๐.๔๔	มากที่สุด	๔.๘๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๔.๘๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๔.๘๗	๐.๔๑	มากที่สุด	๔.๘๗	๐.๓๙	มากที่สุด
ปฏิบัติหน้าที่กรรมการและ เลขานุการของกองทุนวิจัยและ พัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ สาธารณะ (มาตรา ๕๔ วรรคสอง)	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๔.๘๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๔.๘๔	๐.๔๖	มากที่สุด	๔.๘๖	๐.๔๓	มากที่สุด	๔.๘๓	๐.๔๒	มากที่สุด
รวม	๔.๘๖	๐.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๔	๐.๔๐	มากที่สุด	๔.๘๓	๐.๔๒	มากที่สุด	๔.๘๗	๐.๓๘	มากที่สุด	๔.๘๕	๐.๓๘	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผลการสำรวจความคิดเห็นการดำเนินงานแบบสมดุลการปฏิบัติงานของ เลขาธิการ กสทช. ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.85$, $SD=0.38$) เมื่อพิจารณารายประเด็นการประเมิน พบว่า ประเด็น ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ กสทช. (มาตรา ๖ วรรคสอง) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.87$, $SD=0.39$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็นปฏิบัติหน้าที่กรรมการและเลขานุการของกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (มาตรา ๕๔ วรรคสอง) ($M=4.83$, $SD=0.42$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณามิติการประเมินพบว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.87$, $SD=0.38$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($M=4.86$, $SD=0.40$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน ($M=4.83$, $SD=0.42$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นมิติ สามารถแสดงได้ดังนี้

มิติการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.86$, $SD=0.40$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ กสทช. (มาตรา ๖ วรรคสอง) ($M=4.87$, $SD=0.44$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่กรรมการและเลขานุการของกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (มาตรา ๕๔ วรรคสอง) ($M=4.84$, $SD=0.47$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

มิติประสิทธิผลและความคุ้มค่าด้านการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.84$, $SD=0.40$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ กสทช. (มาตรา ๖ วรรคสอง) ($M=4.86$, $SD=0.43$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ๐.๘๔ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดที่เท่ากัน ๒ ประเด็น ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่กรรมการและเลขานุการของกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (มาตรา ๕๔ วรรคสอง) ($SD=0.44$) กับ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. (ตามมาตรา ๖๐) ($SD=0.41$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

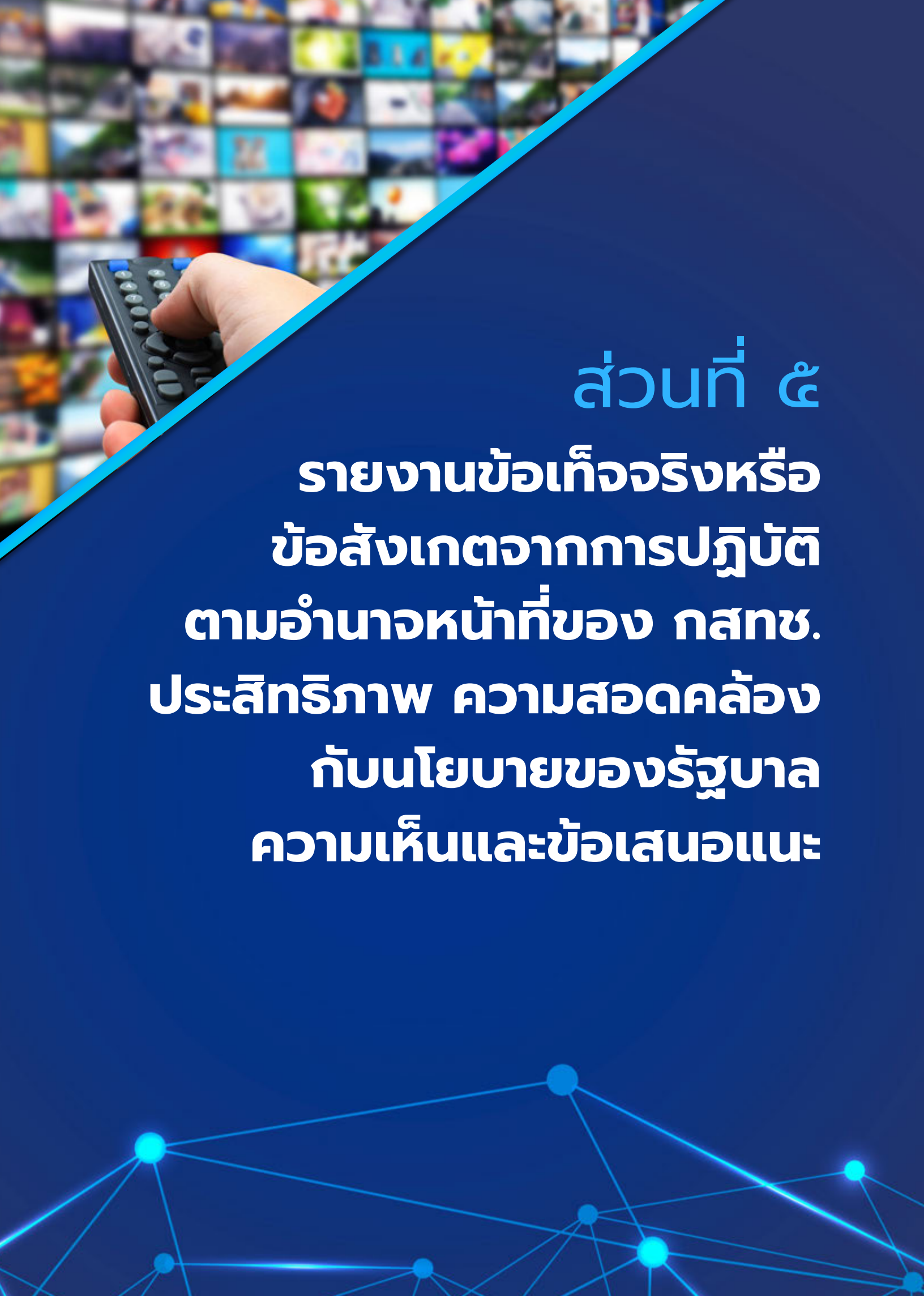
มิติการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.83$, $SD=0.42$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ กสทช. (มาตรา ๖ วรรคสอง) ($M=4.86$, $SD=0.43$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ตาม มาตรา ๖๐ ($M=4.83$, $SD=0.43$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

มิติการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.87$, $SD=0.38$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ กสทช. (มาตรา ๖ วรรคสอง) ($M=4.87$, $SD=0.44$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ๐.๘๖ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดที่เท่ากัน ๒ ประเด็น ได้แก่ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๖๐ ($SD=0.38$) กับปฏิบัติหน้าที่กรรมการและเลขานุการของกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (มาตรา ๕๔ วรรคสอง) ($SD=0.43$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรภายใน พบว่า ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. โดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($M=4.85$, $SD=0.38$) โดยมีมิติที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($M=4.86$, $SD=0.40$) ขณะที่ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

($M=4.34$, $SD=0.95$) อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานของเลขาธิการ กสทช. ได้รับการประเมินสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ โดยอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ($M=4.85$, $SD=0.38$) ในทุกมิติ โดยเฉพาะ มิติการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.87$, $SD=0.38$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ กสทช. ตามมาตรา ๖ วรรคสอง ได้รับคะแนนสูงสุด ($M=4.87$, $SD=0.38$) ขณะที่ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๖๐ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.83$, $SD=0.42$) ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรภายในมีความเชื่อมั่นสูงต่อการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช. ในทุกมิติ ในขณะที่องค์กร กสทช. โดยรวมยังมีบางประเด็นที่สามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป





ส่วนที่ ๕

**รายงานข้อเท็จจริงหรือ
ข้อสังเกตจากการปฏิบัติ
ตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช.
ประสิทธิภาพ ความสอดคล้อง
กับนโยบายของรัฐบาล
ความเห็นและข้อเสนอแนะ**

๕. รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ประสิทธิภาพ ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ความเห็นและข้อเสนอแนะ

๕.๑ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารองค์กรภาครัฐให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะองค์การกำกับดูแลอย่างคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการควบคุมและส่งเสริมการพัฒนาของอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมให้ดำเนินไปอย่างเป็นธรรมและสมดุล ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ๑๐ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การตอบสนอง ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ความเสมอภาค การกระจายอำนาจ ความมั่นคง และคุณธรรม การประเมินผลอย่างรอบด้านจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่า กสทช. ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับจากสาธารณะ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาลส่วนนี้ดำเนินการผ่านการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจำนวน ๑๐,๗๕๖ คน ผ่านการรวบรวมจาก กตป. ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (ร้อยละ ๒๓.๒๔) ด้านกิจการกระจายเสียง (ร้อยละ ๖.๐๖) ด้านกิจการโทรทัศน์ (ร้อยละ ๒๑.๖๕) ด้านกิจการโทรคมนาคม (ร้อยละ ๒๕.๐๐) และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ร้อยละ ๒๔.๐๔) และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง (ไม่รวมกรุงเทพฯ/ปริมณฑล) ร้อยละ ๕๓.๓๘ รองลงมาอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง (ไม่รวมกรุงเทพฯ/ปริมณฑล) ร้อยละ ๒๘.๕๖ และอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ/ปริมณฑล ร้อยละ ๑๘.๐๖ ของผู้ตอบทั้งหมด จะเห็นได้ว่าการศึกษาคครั้งนี้ พิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านอายุ เพศ และพื้นที่อยู่อาศัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานของ กสทช. อย่างรอบด้าน



ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน และการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

เฉลี่ยรวม

ระดับดี

๓.๕๙

๑๐,๗๕๖ คน
ผู้ตอบแบบสำรวจ

การบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่
๓.๕๖

ประสิทธิภาพ (Efficiency)

๓.๕๕

ประสิทธิผล (Effectiveness)

๓.๖๐

การตอบสนอง (Responsiveness)

๓.๕๕

ความรับผิดชอบ (Accountability)

๓.๕๕

ค่านิยม
ประชาธิปไตย
๓.๕๙

ความโปร่งใส (Transparency)

๓.๕๘

หลักนิติธรรม (Role of law)

๓.๕๙

ความเสมอภาค (Equity)

๓.๖๔

ประชาธิปไตย
๓.๖๑

การมีส่วนร่วม (Participation)

๓.๖๑

การกระจายอำนาจ (Decentralization)

๓.๖๑

ความรับผิดชอบ
ทางการบริหาร
๓.๖๓

หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

๓.๖๓

ภาพประกอบ ๑๐ ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

ผลการสำรวจภาพรวม พบว่า ประชาชนให้คะแนนการดำเนินงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบ ๔ ประเด็นสำคัญ คือ

ประเด็นที่ ๑ การรับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. พบว่า อยู่ในระดับที่พอใช้หรือปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๔ โดยผู้ตอบ ๒,๕๙๔ คนที่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช. จะมีการรับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๗ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบที่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช. กลับอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗

ประเด็นที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ ประกอบด้วย ๔ หลักแห่งการบริหารงาน ดังนี้ หลักแห่งประชาธิปไตยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ รองลงมา หลักแห่งความรับผิดชอบต่อการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ หลักแห่งค่านิยมประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ และหลักแห่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการบริหารงานของ กสทช. พบว่า การบริการงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ รองลงมา ด้านกระจายเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔ ด้านโทรคมนาคม ๓.๖๓ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ ซึ่งอยู่ในระดับดีทั้ง ๔ ด้าน ยกเว้นความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. ในด้านโทรทัศน์ อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๖

ประเด็นที่ ๓ การใช้บริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่ใช้บริการของประชาชนต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พบว่า อยู่ในระดับดีทุกกิจการของ กสทช. โดยผู้ที่ใช้โทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน มีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๖๕ ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือแบบรายเดือน มีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๖๑ ผู้ใช้งานโทรศัพท์บ้าน มีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๖๕ ผู้ใช้งานโทรศัพท์สาธารณะมีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๗๖ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านแบบรายเดือน มีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๖๓ ผู้รับชมรายการโทรทัศน์ดิจิทัล (Digital TV) มีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๕๘ ผู้รับฟังวิทยุกระจายเสียง มีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๖๙ และผู้รับชมรายการโทรทัศน์จากกล่องสัญญาณแบบเสียค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นเฉลี่ย ๓.๖๐ นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการในกิจการของ กสทช. ในเกือบทุกกิจการจะมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. ๑ สูงกว่า ประชาชนที่ไม่ได้ใช้บริการในกิจการของ กสทช. ได้แก่ โทรศัพท์มือถือแบบเติมเงิน โทรศัพท์มือถือแบบรายเดือน งานโทรศัพท์บ้าน งานโทรศัพท์สาธารณะ อินเทอร์เน็ตบ้านแบบรายเดือน วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์จากกล่องสัญญาณแบบเสียค่าใช้จ่าย ยกเว้นในกิจการรายการโทรทัศน์ดิจิทัล (Digital TV) มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. ๑ น้อยกว่าประชาชนที่ไม่ได้ใช้บริการกิจการรายการโทรทัศน์ดิจิทัล (Digital TV)

ประเด็นที่ ๔ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการ โดยพบว่า ภาพรวมประชาชนที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการ/ติดต่อกับสำนักงาน กสทช. ($M=3.84$) จะมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. ๑ สูงกว่าประชาชนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการ/ติดต่อกับสำนักงาน กสทช. ($M=3.51$) และพบผลเช่นเดียวกันนี้ในด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ยกเว้นในการบริหารงานในด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน กลับพบว่า ประชาชนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการ/ติดต่อกับสำนักงาน กสทช. จะมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. ๑ สูงกว่าประชาชนที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการ/ติดต่อกับสำนักงาน กสทช. ประชาชนที่มีการรับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ๑ ในกลุ่มสูง ($M=4.01$) จะมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. ๑ สูงกว่าประชาชนที่มีการรับรู้และเข้าใจในกลุ่มต่ำ ($M=3.11$)

๕.๒ รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจาก กตป. ที่ได้จากผลการศึกษา ปี ๒๕๖๓

นอกเหนือจากการประเมินความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ในส่วนต่อไปจะได้นำเสนอผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งครอบคลุมทั้ง ๕ ด้านที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม วิทยุและโทรทัศน์ การรายงานดังกล่าวอ้างอิงจากข้อเท็จจริงและข้อสังเกตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ กสทช. ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ที่กำหนด โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารงาน ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และแนวทางการพัฒนาเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน นอกจากนี้ ยังมีการนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของ กสทช. ให้สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ทั้งนี้ รายละเอียดของผลการติดตามและประเมินผลในแต่ละด้านจะถูกนำเสนอในลำดับถัดไป

๕.๒.๑ กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง

๑. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

โครงการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์หลัก ๓ ประการ ได้แก่ (๑) เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบของการดำเนินงาน และ (๓) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) สำหรับปี ๒๕๖๗-๒๕๗๒ เพื่อให้การดำเนินงานของ กสทช. ต้องเป็นไปตามกรอบกฎหมายที่กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ดูแลให้การใช้คลื่นความถี่เป็นไปอย่างโปร่งใส ไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดให้ กสทช. ต้องดำเนินงานโดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

๒. กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. ในทุกมิติ ได้แก่ OECD's Good Governance (GG) Framework ซึ่งให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน OECD ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแล เช่น การเปิดเผยข้อมูล ความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ กรอบแนวคิดที่สอง คือ Public Sector Management Quality Award (PMQA) ซึ่งได้รับการพัฒนาจาก Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) โดยเน้นเรื่องคุณภาพของการบริหารงานในภาครัฐ กรอบนี้ให้ความสำคัญกับวิสัยทัศน์ของผู้นำ การวางแผนยุทธศาสตร์ การวัดผลการดำเนินงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด กรอบที่สาม คือ CIPP(I) Evaluation Model ซึ่งเป็นแนวคิดการประเมินผลที่สอดคล้องกับ ๒ กรอบแรก ครอบคลุมการประเมินบริบท ความเหมาะสมของทรัพยากร กระบวนการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และผลกระทบระยะยาวที่มีต่อประชาชนและสังคม และสุดท้ายคือ กรอบความคิดของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้ในการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการและการบริหารงาน

ในแง่ของวิธีการศึกษา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) ซึ่งรวมการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน ข้อมูลเชิงปริมาณเก็บจากแบบสอบถามที่แจกจ่ายให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) รวมถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) ซึ่งจัดขึ้นใน ๕ ภูมิภาคของประเทศ

๓. ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ทำหน้าที่เป็นองค์กรคณะ (Collegial Body) ซึ่งต้องอาศัยมติร่วมกันในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ จากผลการศึกษา พบว่า กสทช. มีพัฒนาการเชิงบวกหลายด้าน โดยเฉพาะการออกใบอนุญาต ซึ่งได้รับการประเมินว่ามีความโปร่งใสมากขึ้น ทำให้ปัญหาการออกอากาศโดยไม่ได้รับอนุญาตลดลงร้อยละ ๒๐ เมื่อเทียบกับปีก่อน ในส่วนของกระบวนการจัดสรร

คลื่นความถี่ มีการปรับปรุงให้เปิดกว้างและโปร่งใสมากขึ้น อย่างไรก็ตาม พบว่าประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเข้าใจในประเด็นนี้แตกต่างกัน และร้อยละ ๔๐-๕๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าไม่ทราบข้อมูลในเรื่องนี้ ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารข้อมูลที่ยังไม่ทั่วถึง

กสทช. ได้ดำเนินมาตรการเพื่อป้องกันการผูกขาดในตลาดกิจการกระจายเสียง แต่ความพึงพอใจต่อมาตรการส่งเสริมการแข่งขันอยู่ในระดับปานกลาง จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่รวบรวมผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มเฉพาะ พบว่ายังคงมีปัญหาการกระจุกตัวของตลาดในกลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ ขณะที่ผู้ประกอบการรายย่อยยังคงเผชิญอุปสรรคในการเข้าถึงทรัพยากรสำคัญ เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่ ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตที่สูง และกระบวนการขออนุญาตที่มีความซับซ้อน ประชาชนและผู้ประกอบการจำนวนมากมองว่าการสื่อสารข้อมูลของ กสทช. ยังมีข้อจำกัด ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลมีไม่เพียงพอ ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ขาดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการจัดสรรคลื่นความถี่และนโยบายของ กสทช.

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ กสทช. มีข้อเสนอแนะให้ กสทช. เร่งพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเปิด (Open Data Platform) ลดขั้นตอนและค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรม และลดปัญหาการกระจุกตัวของตลาด เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและปรับปรุงวิธีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. ได้ง่ายขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงการใช้วิดีโอสั้น อินโฟกราฟิก และการจัดทำรายงานสถานะการดำเนินงานในรูปแบบที่กระชับและเข้าใจง่าย และควรเพิ่มความถี่ในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นและภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. ได้มากขึ้น เวทีเหล่านี้จะช่วยให้ กสทช. ได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งสามารถนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. ผลการดำเนินการและการบริหารงานของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. มีบทบาทในการดำเนินนโยบายและสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการ กสทช. โดยเฉพาะการกำกับดูแลมาตรฐานรายการและการเปลี่ยนผ่านจากระบบแอนะล็อกสู่ดิจิทัล ในปี ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มดีขึ้น โดยการกำกับดูแลมาตรฐานรายการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับดี การเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลคืบหน้ามากขึ้น ช่วยปรับปรุงคุณภาพสัญญาณและลดต้นทุนการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่พบว่าสัญญาณวิทยุและโทรทัศน์ไม่เสถียรและมีจุดอับสัญญาณ ส่งผลให้ประชาชนขาดข้อมูลที่จำเป็น เช่น ข่าวสารเหตุฉุกเฉินและนโยบายสาธารณะ ความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงบริการดิจิทัลยังเป็นประเด็นสำคัญ เนื่องจากประชาชนในชนบทขาดโอกาสเทียบเท่าผู้ที่อยู่ในเมือง ข้อมูลเชิงคุณภาพระบุว่า การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ยังมีข้อจำกัด ประชาชนจำนวนมากไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล ผู้ที่อยู่ในแวดวงกิจการกระจายเสียงจำนวนมากเสนอให้สำนักงาน กสทช. เร่งขยายโครงข่ายกระจายเสียงดิจิทัลให้ครอบคลุมพื้นที่ชนบท เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบเนื้อหารายการ โดยเฉพาะโฆษณาเกินจริงและเนื้อหาที่อาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มเปราะบาง ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย และเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านเวทีสาธารณะเพื่อสะท้อนความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการดังนี้

(๑) ควรขยายการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านกระจายเสียงในพื้นที่ชนบทและพื้นที่ห่างไกลให้ทั่วถึงมากขึ้น เพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนทุกพื้นที่

(๒) เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบเนื้อหารายการ โดยเฉพาะโฆษณาเกินจริงหรือเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็กและเยาวชน

(๓) ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยใช้ช่องทางดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ และโซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มการรับรู้และเข้าใจบทบาทของสำนักงาน กสทช. ในวงกว้าง

(๔) เพิ่มกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านเวทีสาธารณะ (Public Hearing) หรือการประชุมในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมกำหนดแนวทางการกำกับดูแลมาตรฐานรายการ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกระจายเสียงได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

๕. ผลการดำเนินการและการบริหารงานของเลขาธิการ กสทช.

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กสทช. สู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะด้านกิจการกระจายเสียง ผลการศึกษพบว่า ในปี ๒๕๖๗ เลขาธิการ กสทช. มีภาวะผู้นำและบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ที่น่าพอใจ โดยได้รับความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ ๔๘.๑ ในด้านภาวะผู้นำ และร้อยละ ๔๘.๔ ในด้านวิสัยทัศน์ อย่างไรก็ตาม ร้อยละ ๔๗.๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและการปฏิบัติงานของเลขาธิการ กสทช. ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดในการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะเกี่ยวกับการดำเนินการของเลขาธิการ กสทช.

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มเฉพาะระบุว่า แม้เลขาธิการ กสทช. จะมีจุดแข็งในด้านการบริหารงานเชิงกลยุทธ์และการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงให้เป็นไปตามเป้าหมาย แต่ยังขาดการสื่อสารเชิงรุกที่ทำให้ประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ เช่น ขั้นตอนขอใบอนุญาต และหลักเกณฑ์การประมูลคลื่นความถี่ และเสนอให้เลขาธิการ กสทช. จัดทำแผนยุทธศาสตร์การสื่อสารที่เข้าถึงง่ายผ่านช่องทางดิจิทัล และวิดีโอสั้น เพิ่มความถี่ของเวทีรับฟังความคิดเห็นในระดับภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสดูแลความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนา นำเทคโนโลยี AI และ Big Data มาใช้ในการบริหารจัดการ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและการตรวจสอบเนื้อหารายการ รวมถึงสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยโดยลดอุปสรรคด้านกฎระเบียบและเพิ่มโอกาสเข้าถึงกองทุนสนับสนุน เช่น กองทุน กทปส.

๖. จุดวิกฤติ (Pain Points)

จุดวิกฤติ (Pain Points) สำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและลดผลกระทบต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

จุดวิกฤติที่ ๑: ปัญหาการสื่อสารข้อมูลและการเผยแพร่ที่จำกัด ประชาชนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ยังขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ นโยบาย และการดำเนินงานของ กสทช. ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจ ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบหรือเสนอความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภารกิจกำกับดูแลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

จุดวิกฤติที่ ๒: ความซับซ้อนและความโปร่งใสในกระบวนการจัดสรรคลื่นความถี่ ผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมากสะท้อนปัญหาว่า ขั้นตอนในการประมูลคลื่นความถี่มีความซับซ้อน ค่าธรรมเนียมสูงเกินไป จนทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมากไม่สามารถเข้าสู่ตลาดได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้ยังคงมีปัญหาคอขวดในการผูกขาดตลาดจากผู้ประกอบการรายใหญ่ในบางพื้นที่ โดยผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกและผู้เข้าประชุมเชิงลึกหลายคนย่ำว่า ระบบประมูลซับซ้อน ไม่ชัดเจน และค่าธรรมเนียมสูงเกินไป ทำให้รายย่อยแข่งขันไม่ได้จริง ปัญหานี้ส่งผลโดยตรงต่อการแข่งขันที่เป็นธรรมและจำเป็นต้องเร่งดำเนินการลดขั้นตอน ลดค่าธรรมเนียม และพัฒนากระบวนการประมูลที่โปร่งใส ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยเข้าสู่ตลาดได้มากขึ้น ลดการผูกขาดจากผู้ประกอบการรายใหญ่

จุดวิกฤติที่ ๓: ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานกระจายเสียงในพื้นที่ห่างไกล ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลจำนวนมากยังไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณกระจายเสียงที่มีคุณภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลต่อความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของประชาชนในพื้นที่ชนบท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร่วมประชุมกลุ่มเฉพาะให้ข้อมูลว่า ชุมชนชายขอบไม่ได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล เพราะไม่มีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับ ปัญหานี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและจำเป็นต้องเร่งแก้ไขโดยการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในพื้นที่ชนบท เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการกระจายเสียงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

การจัดการจุดวิกฤติข้างต้น ควรจัดให้มีการพัฒนาระบบติดตามความก้าวหน้าแบบออนไลน์ (Online Progress Tracking System) หรือที่เรียกว่าระบบแสดงผลข้อมูลออนไลน์ (Dashboard) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงข้อมูลเชิงประจักษ์ให้แก่รัฐสภา ประชาชนและสื่อมวลชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว โดยระบบดังกล่าวควรมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ มีระบบแสดงผลตัวชี้วัด (KPI Dashboard) ที่ชัดเจน และแสดงข้อมูลแบบเรียลไทม์ (Real-Time Data) เป็นระบบข้อมูลเปิด (Open Data Integration) ที่เชื่อมโยงข้อมูลสำคัญจาก Open Data Platform ของ กสทช. เพื่อให้รัฐสภา ประชาชน และสื่อมวลชนสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ การออกใบอนุญาต และผลกระทบของนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างโปร่งใส โดยการรายงานผลที่เข้าใจง่าย (Simplified Reporting) ที่เป็นระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automatic Alert System) ในระบบสื่อสารสองทาง (Interactive Feedback) ควรเปิดให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งข้อคิดเห็นหรือแจ้งปัญหาผ่าน Dashboard ได้โดยตรง เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และช่วยให้ กสทช. สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และควรมีระบบรายงานต่อรัฐสภา (Parliamentary Reporting) ซึ่งเปิดให้รัฐสภาเข้าถึงรายงานข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปใช้ติดตาม ตรวจสอบ และเสนอแนะเชิงนโยบายหรือมาตรการเพิ่มเติมได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

๗. ข้อเสนอ

จากการศึกษาติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ พบว่า กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยมีจุดแข็งที่ชัดเจนในด้านประสิทธิภาพของกระบวนการออกใบอนุญาตที่มีความโปร่งใสมากขึ้น การจัดสรรคลื่นความถี่ที่เปิดกว้างกว่าเดิม รวมถึงมีการส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายใหม่และรายย่อยมีโอกาสเข้าสู่ตลาดมากขึ้น และเกิดการลดลงของปัญหาการผูกขาดตลาดในภาพรวม

สำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการด้านการกำกับดูแลมาตรฐานรายการ และสามารถสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านจากระบบแอนะล็อกสู่ระบบดิจิทัลได้มากกว่า ๖๐% ของสถานีทั้งหมด ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ยังคงพบข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข อีกปัญหาในการจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อมาปฏิบัติงานในสำนักงานภูมิภาค มีความจำเป็นที่ควรปรับปรุงโครงสร้างใหม่ให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ลดข้อจำกัดในการให้บริการ และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและข้อมูลข่าวสารของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

เลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในการแสดงภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ แต่ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญในเรื่องการสื่อสารข้อมูลและประชาสัมพันธ์เชิงรุก ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนจำนวนมากยังขาดการรับรู้ข้อมูลที่เพียงพอ โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายและผลการดำเนินงานของ กสทช. ซึ่งสะท้อนจากผลสำรวจความคิดเห็นที่มีผู้ตอบว่า "ไม่รู้" หรือ "ไม่ทราบข้อมูล" ในสัดส่วนสูงถึงร้อยละ ๔๐-๕๐ ในหลายประเด็นสำคัญ

ในปี ๒๕๖๗ สำนักงาน กสทช. ได้คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) ในระดับสูงที่ ๙๗.๒๗ คะแนน (ระดับ AA) ซึ่งสะท้อนถึงธรรมาภิบาลที่ดี อย่างไรก็ตาม คะแนน ITA เป็นเพียงการประเมินภาพรวมเบื้องต้น จำเป็นต้องพิจารณาคะแนนในแต่ละมิติเพื่อระบุจุดที่ต้องพัฒนา เช่น การเปิดเผยข้อมูล การมีส่วนร่วมของประชาชน และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับธรรมาภิบาลให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ควรใช้ OECD's Good Governance Framework ควบคู่กับ ITA ในการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการป้องกันการทุจริต ซึ่งจะช่วยให้ กสทช. สามารถปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมาก

ข้อเสนอแนะที่สำคัญจากการศึกษานี้คือ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรเร่งพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเปิด (Open Data Platform) เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ ควบคู่กับการขยายช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ให้มีความต่อเนื่องมากขึ้น พร้อมทั้งนำเทคโนโลยี AI และ Big Data มาปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๕.๒.๒ กตป. ด้านกิจการโทรทัศน์

ปี พ.ศ.๒๕๖๗ นี้ กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ด้านกิจการโทรทัศน์ ได้ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และที่ปรีกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกอบการ นักวิชาการ และประชาชน โดยใช้การตรวจเอกสาร แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมเฉพาะกลุ่ม และจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการและประชาชน ภายใต้บริบทและสถานการณ์ของโทรทัศน์ดิจิทัลในปัจจุบัน ผู้ชมมีทางเลือกของช่องรายการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น รายการโทรทัศน์สามารถเข้าถึงผู้ชมได้หลากหลายช่องทางและยังเข้าถึงได้ทุกเวลาด้วย เครื่องมือมีตัวเลือกที่หลากหลาย ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต

การศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบการประเมิน ๓ แนวคิด ได้แก่

(๑) การประเมินตามกรอบการประเมินตามตัวแบบ CIPPIEST ประกอบด้วย การประเมินบริบท (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) การประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) การประเมินประสิทธิผลความยั่งยืน (Sustainability Evaluation) และการประเมินการส่งต่อโครงการหรือถ่ายโอนความรู้ (Transportability Evaluation)

(๒) การวัดผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) ในการประเมิน ประกอบด้วย ๔ มิติ ได้แก่ มิติด้านการเงิน (Financial Perspective) มิติด้านลูกค้า (Customer Perspective) มิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)

(๓) การประเมินโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มี ๑๐ ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) การตอบสนอง (Responsiveness) ภาระรับผิดชอบหรือสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) เปิดเผยหรือโปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) ความเสมอภาค (Equity) การมีส่วนร่วม (Participation) การกระจายอำนาจ (Decentralization) การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก กสทช. เลขาธิการ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. เขตพื้นที่ภูมิภาค รวมจำนวน ๖ คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้องใน ๖ ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันตก รวมจำนวนการสัมภาษณ์ทั้งหมด ๑๗ คน

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) จำนวน ๔ ครั้ง ประกอบด้วย ครั้งที่ ๑ เก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้เข้าร่วมจำนวน ๒๑ คน เป็นผู้ประกอบการด้านกิจการโทรทัศน์/ผู้ผลิตรายการ/IPTV/Cable TV/ดาวเทียม ครั้งที่ ๒ เก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้เข้าร่วมจำนวน ๒๐ คน ผู้เข้าร่วมเป็นองค์กรวิชาชีพ สภาวิชาชีพ สมาคมวิชาชีพ/ผู้ประกอบการด้านกิจการโทรทัศน์/ผู้ผลิตรายการ/IPTV/Cable TV/ดาวเทียม ครั้งที่ ๓ เก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้เข้าร่วมจำนวน ๒๙ คน เป็นผู้ประกอบการ นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชนและด้านกิจการโทรทัศน์ จำนวน ๒๙ คน

และครั้งที่ ๔ เก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน ๒๒ คน ผู้เข้าร่วมเป็นสำนักงาน กสทช. นักวิชาการและนักกฎหมาย รวมจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมเฉพาะกลุ่มทั้งหมด ๙๒ คน

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ใน ๖ ภูมิภาค ประกอบด้วย ครั้งที่ ๑ ภาคกลาง จังหวัดนครปฐม วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗ จำนวนผู้เข้าร่วม ๑๕๓ คน ครั้งที่ ๒ ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ จำนวนผู้เข้าร่วม ๑๖๙ คน ครั้งที่ ๓ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดหนองคาย วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ จำนวนผู้เข้าร่วม ๑๕๗ คน ครั้งที่ ๔ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ จำนวนผู้เข้าร่วม ๑๕๓ คน ครั้งที่ ๕ ภาคตะวันออก จังหวัดระยอง วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ จำนวนผู้เข้าร่วม ๑๕๖ คน ครั้งที่ ๖ ภาคตะวันตก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ จำนวนผู้เข้าร่วม ๑๕๐ คน รวมจำนวนผู้รับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั้งสิ้น ๙๓๘ คน และยังมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน ๒,๕๕๗ ตัวอย่าง โดยทั้งหมดวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสรุปผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ส่วนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ดิจิทัลประเด็นที่ประชาชนในภูมิภาคต่าง ๆ ให้ความสำคัญ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ชมส่วนใหญ่ไม่ได้เฝ้ารอชมตามผังรายการออกอากาศเช่นเดิมอีกแล้ว แต่ปรับเปลี่ยนเป็นการเลือกชมรายการตามความต้องการของผู้ชมเอง แม้ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งก็ชมรายการโทรทัศน์ หรือสื่อภาพและเสียงต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือในช่วงเวลาที่กำลังเดินทาง หรือทำงานอยู่นอกบ้าน แม้กระทั่งนักเรียนก็เช่นเดียวกัน สิ่งที่ผู้ประกอบการ ประชาชน นักวิชาการมีความกังวลและมีความเห็นตรงกัน คือ เรื่องการให้บริการเนื้อหาวิดีโอโดยการสตรีมผ่านอินเทอร์เน็ต (Over The Top : OTT) ประเด็นที่ปราศจากการควบคุม ไม่มีกฎหมายที่ชัดเจน ไม่มีหน่วยงานที่ควบคุมกำกับและดูแลโดยเฉพาะในการเผยแพร่ ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การให้บริการเนื้อหาการสตรีมผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถควบคุมเนื้อหาที่เหมาะสมได้ การกำหนดราคาที่เหมาะสมกับผู้บริโภค การมีโฆษณาคั่นระหว่างการรับชม แม้จะมีการซื้อค่ารับชม หรือชำระค่าสมาชิกแล้วก็ตาม นอกจากนี้ประชาชนยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ในอนาคตหากรัฐบาลมีเป้าหมายให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียมกัน รัฐบาลต้องสนับสนุนให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตซึ่งในปัจจุบันประชาชนเสียค่าอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย ๒๐๐-๖๐๐ บาท/เดือน ซึ่งทั้ง ๒ ประเด็นนี้ตลอดระยะเวลากว่า ๔ ปี ทุกเวทีที่มีการจัดประชุมรับฟังความเห็นก็มีข้อร้องเรียนเช่นนี้เป็นประจำและก็ยังไม่ได้ถูกแก้ไขให้เป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ โดยแบ่งออกเป็นประเด็นดังนี้

๑. คุณภาพของรายการโทรทัศน์ กสทช. ควรส่งเสริม หรือสร้างแรงจูงใจให้การผลิตรายการควรคำนึงถึงรายการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

๒. ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รายการโทรทัศน์ควรนำเสนอสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและการขับเคลื่อนประเทศ

๓. ส่งเสริมความเป็นชาติไทย รายการโทรทัศน์ต้องเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปวัฒนธรรมและรายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตอย่างมีสุขของประชาชน

๔. การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับความผาสุกในการดำเนินชีวิตของประชาชนในชาติ โทรทัศน์ควรเป็นสื่อกลางและเป็นช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนในสภาวะวิกฤติ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ

๕. การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียม ประชาชนทุกช่วงวัยมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่มเปราะบาง เป็นต้น

โดยผลการวิเคราะห์การประเมินโดยใช้หลักธรรมาภิบาล หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) นั้น การกำกับดูแลกิจการที่ดีในภาพรวมอยู่ “ระดับมาก” เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการกระจายอำนาจ ด้านมุ่งเน้นฉันทามติอยู่ใน “ระดับมาก” รองลงมา เป็นด้านการมีส่วนร่วม และด้านหลักนิติธรรม อยู่ใน “ระดับมาก” ส่วนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านประสิทธิภาพ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับผิดชอบต่อหรือสามารถตรวจสอบได้ ด้านเปิดเผยหรือโปร่งใสและความเสมอภาค ทั้งหมดอยู่ใน “ระดับปานกลาง”

จากดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และที่ปรึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งข้อเสนอแนะใน ๒ ระยะ ดังนี้

ระยะสั้น: ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้ภายใน ๑-๒ ปี

๑. กสทช. สนับสนุนงบประมาณในการผลิตรายการที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น รายการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างงาน-สร้างอาชีพ รายการที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานที่ทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ให้ปรับหรือลดขั้นตอนวิธีการขอรับการสนับสนุนทุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กองทุน กทปส.) โดยให้ลดกระบวนการของกองทุนง่ายขึ้น และมีความชัดเจนในแต่ละขั้นตอน

๒. กสทช.ร่วมมือกับกรมส่งเสริมการส่งออก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทุกสถานี หรือผู้จัดมีโอกาสร่วมงานแสดงสินค้าขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่และการจำหน่ายคอนเทนต์หรือจำหน่ายลิขสิทธิ์ในต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการเจรจาธุรกิจและซื้อขายลิขสิทธิ์โดยตรง ซึ่งสามารถสร้างเครือข่ายธุรกิจและผลักดันให้คอนเทนต์ไทยเป็นที่รู้จักในตลาดต่างประเทศ ทั้งนี้รวมถึงการจัดการภายในประเทศด้วย เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการและผู้ผลิตคอนเทนต์ได้มีพื้นที่แสดงผลงานและสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ผลิตคอนเทนต์ ผู้ซื้อ และผู้ขายโดยตรง

๓. รัฐบาลจัดหาหรือสร้างโครงสร้างอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึงทุกพื้นที่และจัดทำอินเทอร์เน็ตเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนเข้าถึงได้ฟรีไม่ต้องเสียค่าอินเทอร์เน็ต เพราะอินเทอร์เน็ต คือ สิ่งจำเป็นในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้

๔. ผู้ประกอบการปรับตัวตามพฤติกรรมของผู้ชมผลิตเนื้อหาแบบสั้น ๆ ใช้เวลาไม่นานในการรับชมในหนึ่งตอน หรือผลิตซีรีส์เป็นตอนสั้น ๆ โดยมีเนื้อหาสะท้อนความเป็นจริงของสังคมอย่างสร้างสรรค์ แฝงแง่คิดและค่านิยมที่ดีแก่สังคม เกิดการพัฒนาความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

๕. กำหนดจำนวนเรื่องในที่ประชุมเป็นดัชนีชี้วัดผลงาน หรือดัชนีความสำเร็จของการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. เพื่อผ่อนคลายประเด็นเรื่องค้างประชุมทำให้การบริหารงานด้านกิจการโทรทัศน์มีความล่าช้า

๖. **ปรับเปลี่ยนวิธีการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการจากการวัดด้วยผลผลิต (Output)** เพียงอย่างเดียวให้เพิ่มการประเมิน คือ ผลลัพธ์ (Outcome) ผลกระทบ (Impact) ลงไปด้วย เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเกิดความยั่งยืนของการดำเนินโครงการ

๗. **สำนักงาน กสทช. จัดประชุมอย่างต่อเนื่องกับหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายความร่วมมือ** หรือหน่วยงานที่ทำ MOU ร่วมกันในการดำเนินการเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ เพื่อรับทราบการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน และการประสานการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ

๘. **จัดทำแผนส่งเสริมบุคลากรเชิงลึก** สำนักงาน กสทช. ที่รับผิดชอบด้านกิจการโทรทัศน์จัดทำแผนส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาเชิงลึกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจบริบทของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เนื้อหา จริยธรรมสื่อ ความสามารถในการเขียนรายงานเชิงวิชาการได้ครบถ้วนถูกต้อง

๙. **ให้ทุนการศึกษากับนักศึกษาในสาขา/ตำแหน่งที่ขาดแคลน ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะ** กสทช. ให้ทุนการศึกษากับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาขาดแคลนที่สำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น นักกฎหมายที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ สาขาวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งตำแหน่งเหล่านี้เป็นตำแหน่งที่เปิดรับสมัครแล้ว แต่ไม่มีผู้มาสมัครหรือคุณสมบัติไม่ผ่านเกณฑ์การสรรหา โดยการให้ทุนการศึกษามีเงื่อนไขของการรับทุน คือ ผู้ได้รับทุนต้องใช้ทุนหลังจบการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้ ๓ ปีขึ้นไป มีดังนี้

๑. **กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์จัดทำประกาศทิศทาง หรืออิมของชุดความรู้** ให้ประชาชนในชาติเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้โทรทัศน์เป็นช่องทางของการเผยแพร่ชุดความรู้ โดยกำหนดช่วงปีแต่ละช่วงปีว่าจะมีการเผยแพร่ชุดความรู้ใดบ่อย ๆ ชั่ว ๆ ให้เกิดการซึมซับ เกิดความรู้ความเข้าใจ และพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะ กสทช. มีอำนาจในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางของโทรทัศน์ไทย ดังนั้น จึงต้องใช้อำนาจที่มีอยู่กำหนดนโยบาย เพื่อให้สื่อเป็นเครื่องมือของการให้การศึกษาแก่คนในประเทศ

๒. **จัดทำมาตรการในการจูงใจให้ผู้ผลิตรายการผลิตรายการที่หลากหลายทั้งรูปแบบรายการ** และรายการที่ตอบสนองต่อช่วงอายุของประชาชน ส่งเสริมให้ผู้ผลิตผลิตรายการทีวีที่มีสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและการขับเคลื่อนประเทศ เช่น ให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม การเตือนภัยมีจาชิป เป็นต้น

๓. **กสทช. ลงทุนพัฒนาเทคโนโลยี AI** ที่เข้ามาช่วยผู้พิการให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้เหมือนคนทั่วไป โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้พิการในลักษณะต่าง ๆ เข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นในการดำรงชีวิต

๔. **เพิ่มการจัดระดับความเหมาะสม (Rating) ในรายการข่าวหรือวิเคราะห์ข่าวด้วย** เพราะปัจจุบันการนำเสนอข่าวมีการนำเสนอที่เป็นความรุนแรง นำเสนอแบบย่ำ ๆ เหตุการณ์ในทุก ๆ ช่องและนำเสนอยาวนานต่อเนื่อง โดยบางข่าวเป็นภาพไม่เหมาะสมต่อเด็กและเยาวชน

๕. **จัดทำแผนการปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรมไว้รองรับการปฏิบัติงานตามประกาศ หรือ พ.ร.บ.** โดยผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วนสามารถปฏิบัติงานได้ทันที เมื่อร่างประกาศ หรือร่าง พ.ร.บ. ฉบับต่าง ๆ ได้ประกาศใช้ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็วและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

๖. **สำรวจ พ.ร.บ. ประกาศ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ทันสมัย** ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้ชม หรือไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต และการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ พ.ร.บ. หรือกฎหมายของหน่วยงานล้าสมัย ไม่ทันต่อสถานการณ์ บริบทของสิ่งแวดล้อมภายนอก เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป สภาพการณ์ภูมิทัศน์สื่อเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จนกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับการกำกับดูแลสื่อในสภาพการณ์จริงได้ จึงทำให้เกิดช่องว่างของกฎหมาย ทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนผู้รับบริการด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น การสตรีมผ่านอินเทอร์เน็ต (Over The Top : OTT) ประเด็นที่ปราศจากการควบคุม ไม่มีกฎหมายที่ชัดเจน ไม่มีหน่วยงานที่ควบคุมกำกับและดูแลโดยเฉพาะในการเผยแพร่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การให้บริการเนื้อหาการสตรีมผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถควบคุมเนื้อหาที่เหมาะสมได้ การกำหนดราคาที่เหมาะสม

๗. **จัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ และเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง** กระบวนการทั้งขั้นตอนก่อนการผลิต ระหว่างการผลิต และภายหลังการผลิต รวมถึงการสนับสนุนอุตสาหกรรมในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศในระดับสากล ผลักดันและประสานความร่วมมือในการกำกับดูแลในระดับนานาชาติ

๘. **ส่งเสริมเอกลักษณ์ไทยและเตรียมความพร้อมสู่สังคมสูงวัย** กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์จัดทำนโยบายหรือประกาศทิศทางเนื้อหาของการให้ความรู้ประชาชนในชาติ เช่น ปี พ.ศ. ๒๕๖๙ นโยบายการส่งเสริมเอกลักษณ์ไทย-ความเป็นไทย กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์สร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการผลิตรายการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมเอกลักษณ์ไทย-ความเป็นไทย ปี พ.ศ. ๒๕๗๐ นโยบายการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมสูงวัย โดยแรงจูงใจอาจจะเป็นทุนสนับสนุนการผลิตรายการ เป็นต้น การประกาศนโยบาย หรือประกาศทิศทางของเนื้อหาให้ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ใช้เป็นประเด็นส่งเสริมความรู้-ความเข้าใจ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม และรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้โทรทัศน์ในการให้ความรู้กับคนในประเทศ

๙. **จัดตั้งหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในระดับสากล** กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ จัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ และเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง กระบวนการทั้งขั้นตอนก่อนการผลิต ระหว่างการผลิต และภายหลังการผลิต รวมถึงการสนับสนุนอุตสาหกรรมในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศในระดับสากล ผลักดันและประสานความร่วมมือในการกำกับดูแลในระดับนานาชาติ

๑๐. **ความเป็นเอกภาพ** การจัดการปัญหาความไม่เป็นเอกภาพของคณะกรรมการ กสทช. โดยวุฒิสภา หรือนายกรัฐมนตรี เข้ามาเป็นผู้จัดการปัญหาความไม่เป็นเอกภาพที่เกิดขึ้นระหว่างคณะกรรมการ กสทช.

๕.๒.๓ กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม

รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจาก กตป. ด้านโทรคมนาคม

๑. จากผลการประเมินพบว่า กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. นั้นมีผลการดำเนินการและการบริหารงานที่มีความโดดเด่นอย่างมากในเรื่องของการจัดการกระบวนการ การออกแบบกระบวนการภายใน เพื่อยกระดับและพัฒนาการทำงานตามภารกิจด้านโทรคมนาคม แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ประเด็นในส่วนของผลของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ในด้านกิจการโทรคมนาคมในช่วงปีที่ผ่านมาพบว่ามีงานหลักตามบทบาทหน้าที่ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการงานที่เกี่ยวข้องกับการผลักดันแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (ฉบับที่ ๓) ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ งานเกี่ยวกับการออกประกาศเพื่อการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมไม่ว่าจะเป็นประกาศการกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (ฉบับที่ ๒) และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) และงานที่เกี่ยวข้องกับการกระจายบริการทางด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการออกประกาศกำหนดจำนวนค่าใช้จ่ายที่จะเรียกเก็บจากผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อนำไปใช้ดำเนินการสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น ล้วนแต่มีความล่าช้าในการดำเนินการและไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามกรอบเวลาที่ควรจะเป็น จึงส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมในมิติด้านโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะและเพิ่มคุณภาพการบริการนั้นไม่มีความชัดเจนและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปสู่การประเมินผลการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลในมิติของการตอบสนองและหลักภาระความรับผิดชอบด้วย ดังนั้น แนวทางปฏิบัติหนึ่งที่ กสทช. ควรให้ความสำคัญ คือ การคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดเป็นสำคัญ รวมทั้งควรมีการออกแบบระบบการรายงานผลการดำเนินงานที่ง่ายต่อการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานตามภารกิจที่กำหนดเพื่อให้งานหลักในการขับเคลื่อนภารกิจด้านโทรคมนาคมมีความชัดเจนและตอบสนองความคาดหวังของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

ยิ่งไปกว่านั้นจุดอ่อนที่สำคัญของการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปีที่ผ่านมาพบว่า เป็นเรื่องของความพึงพอใจและผลลัพธ์การทำงานที่ไม่ตอบโจทย์ความต้องการ/ความคาดหวังของประชาชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากเท่าที่ควร ดังนั้น แนวทางการดำเนินการที่สำคัญอีกแนวทางหนึ่ง คือ สำนักงาน กสทช. ควรมีการดำเนินการเก็บข้อมูลและสำรวจสภาพปัญหาที่แท้จริงจากการใช้บริการโทรคมนาคม โดยเฉพาะในปัจจุบันมีระบบการวิจัยเชิงข้อมูลในรูปแบบของ Social Listening ที่เป็นการเก็บข้อมูลจากความคิดเห็นของประชาชนอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเรื่องของการใช้บริการโทรคมนาคม โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ Need Assessment เพื่อวิจัยหาความต้องการจำเป็นในการวางแผนขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ที่สามารถสร้างผลกระทบต่อสังคมและตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้อย่างแท้จริง และอาจจะนำไปสู่การสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในผลการดำเนินงานของ กสทช. ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งจากผลการสำรวจข้อมูลนั้นยังพบว่า ประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนต้องการได้รับการบริการในด้านกิจการโทรคมนาคมนั้น พบว่า ในแต่ละภูมิภาคอาจมีความคาดหวังประโยชน์จากการใช้บริการโทรคมนาคมแตกต่างกัน ดังนั้นในการนำเสนอบริการด้านกิจการโทรคมนาคมในแต่ละพื้นที่อาจมีจุดเน้น

ในการสนับสนุนการให้บริการที่แตกต่างกันได้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการวางแผนเก็บข้อมูลความต้องการที่แท้จริงเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมในกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันทั้งในเชิงของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความต้องการหรือไลฟ์สไตล์ในการเลือกใช้บริการโทรคมนาคม โดยในการดำเนินการเก็บข้อมูลอาจเป็นการดำเนินโครงการภายใต้ความร่วมมือกับกลุ่มผู้ให้บริการโทรคมนาคมเพื่อร่วมกันพัฒนาการบริการให้ตอบโจทย์และเกิดประโยชน์กับภาคประชาชนได้อย่างแท้จริง

ประเด็นสุดท้ายในส่วนของการปรับปรุงภาพลักษณ์และยกระดับความพึงพอใจนั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามประสบการณ์ในการใช้บริการหรือติดต่อกับ สำนักงาน กสทช. ของกลุ่มตัวอย่างนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการหรือติดต่อกับ สำนักงาน กสทช. กับคนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการหรือติดต่อกับ สำนักงาน กสทช. นั้น มีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ผลลัพธ์การดำเนินงานในกิจการด้านโทรคมนาคม และการรับรู้ภาพลักษณ์ กสทช. ในงานด้านกิจการโทรคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการหรือติดต่อกับสำนักงาน กสทช. นั้นจะมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ผลลัพธ์การดำเนินงานในกิจการด้านโทรคมนาคม และภาพลักษณ์ กสทช. ในงานด้านกิจการโทรคมนาคมมากกว่าคนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการหรือติดต่อกับ สำนักงาน กสทช. ดังนั้นในการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มมากขึ้น โดยควรสนับสนุนการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แท้จริงกับงานในแต่ละส่วนของมิติด้านกิจการโทรคมนาคม และเปิดโอกาสให้มีกลุ่มคนที่หลากหลายและครอบคลุมได้มีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรม ตลอดจนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแผนการสื่อสารองค์กรที่ครอบคลุมกระบวนการวิเคราะห์และระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานด้านกิจการโทรคมนาคมอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานได้เป็นกรอบในการดำเนินงานในทิศทางเดียวกันเพื่อส่งผลให้การออกแบบการสื่อสาร เพื่อสร้างการรู้จักใน กสทช. การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อองค์กร กสทช. นั้นเป็นไปในทิศทางบวกมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๒. สำหรับในส่วนของการร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลนั้นพบว่า ในกรณีของการขับเคลื่อนแนวคิดในเรื่องของ Smart City นั้น กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยส่วนใหญ่มองว่า นโยบาย Smart City จะขับเคลื่อนไปได้อย่างเป็นรูปธรรมจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับระบบการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ทันสมัย เนื่องจากส่วนหนึ่ง พบว่า การแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันในปัจจุบันยังมีความล่าช้าและมีกระบวนการในการแบ่งปัน เลยทำให้ข้อมูลที่มีอยู่อาจไม่ครบถ้วน เพียงพอ รวมทั้งบางข้อมูลนั้นไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบันหลายครั้งจึงไม่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือดำเนินงานอื่น ๆ ต่อได้ อีกทั้งถ้าพิจารณาในส่วนของภาคประชาชนนั้น ยังพบว่า ในปัจจุบันยังมีกลุ่มคนด้อยโอกาสและคนในพื้นที่ห่างไกลที่บางคนยังมีการใช้ระบบเดิมเงินอยู่ หรือบางคนไม่ได้มีสมาร์ตโฟนด้วย เลยทำให้การขับเคลื่อนนโยบาย Smart City อาจขยายต่อไปได้ยาก เพราะประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการเข้าถึงเทคโนโลยีทั้งในแง่ของ Device และ System ดังนั้น ถ้าจะให้นโยบาย Smart City เกิดการขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับภาคประชาชน ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ กสทช. ควรพิจารณาในส่วนของการสนับสนุนการเข้าถึง

เทคโนโลยีให้กับภาคประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มเปราะบางต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้โดยสะดวกและราคาถูก ทั้งนี้ในส่วนของการให้บริการ Free Wifi นั้น ควรเลือกพื้นที่ที่จะให้บริการ โดยควรอยู่ใจกลางชุมชนเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างแท้จริง เพราะบางส่วนของอยู่ในพื้นที่สถานศึกษาหรือหน่วยงานภาครัฐบางแห่งก็จะไม่สามารถเข้าใช้ได้อย่างเต็มตามศักยภาพ ทั้งนี้ในประเด็นของการส่งเสริม 5G และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่นั้น หน่วยงานส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องมองว่า ยังไม่มีความจำเป็นมากนักเพราะเทคโนโลยีที่มีอยู่ในพื้นที่ยังไม่ได้มีความต้องการจำเป็นถึงต้องใช้เครือข่าย 5G รวมทั้งพฤติกรรมการใช้งานของประชาชนที่ค่อนข้างเป็นเรื่องทั่วไป และยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยด้วย ดังนั้นจริง ๆ แค่ 4G ก็เพียงพอกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่แล้ว ขอเพียงแค่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง และใช้งานได้จริง ๆ ตามที่ประกาศก็เพียงพอ

สุดท้ายในประเด็นของการตอบสนองเกี่ยวกับกรณีของการเตือนภัยต่าง ๆ โดยเฉพาะในเหตุการณ์ภัยพิบัติในพื้นที่ ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนให้สามารถเตือนภัยได้ในเชิง Local-based ด้วยตัวอย่างเช่น ในพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลกนั้นมีระบบเซ็นเซอร์ที่สามารถรับรู้และวัดสถานการณ์น้ำล้น ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ได้ แต่กระบวนการในการแจ้งข้อมูลเพื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ เพื่อช่วยในการแจ้งข่าวเตือนภัยภัยพิบัติในพื้นที่นั้นยังมีกระบวนการที่ซับซ้อนและใช้เวลาค่อนข้างนาน (ทำเรื่องประสานงานประมาณ ๓ วัน) ซึ่งทำให้การเตือนภัยในเชิงพื้นที่เป็นไปได้ยาก โดยเฉพาะในกลุ่มที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตแต่มีแค่สัญญาณโทรศัพท์ที่ใช้โทรผ่านซิมเติมเงินเท่านั้น จึงทำให้ขาดโอกาสในการรับรู้ปัญหาและป้องกันตัวเองได้อย่างทันท่วงที เป็นต้น ดังนั้นทางหน่วยงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือและประกาศแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนร่วมกันระหว่าง กสทช. หน่วยงานรัฐที่รับผิดชอบหน่วยงานระดับจังหวัด/เทศบาล และกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ระบบการเตือนภัยพิบัติสามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๓. ผลจากการสำรวจข้อเท็จจริงในการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคมโดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับ USO นั้น พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้จักในการให้บริการ USO น้อยมาก แต่เมื่อทางทีมที่ปรึกษามีการอธิบายและให้ข้อมูลเพิ่มเติม ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญและมีความต้องการใช้บริการเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงมีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับการบริการ USO ให้สอดคล้องกับบริบทสังคมในปัจจุบัน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

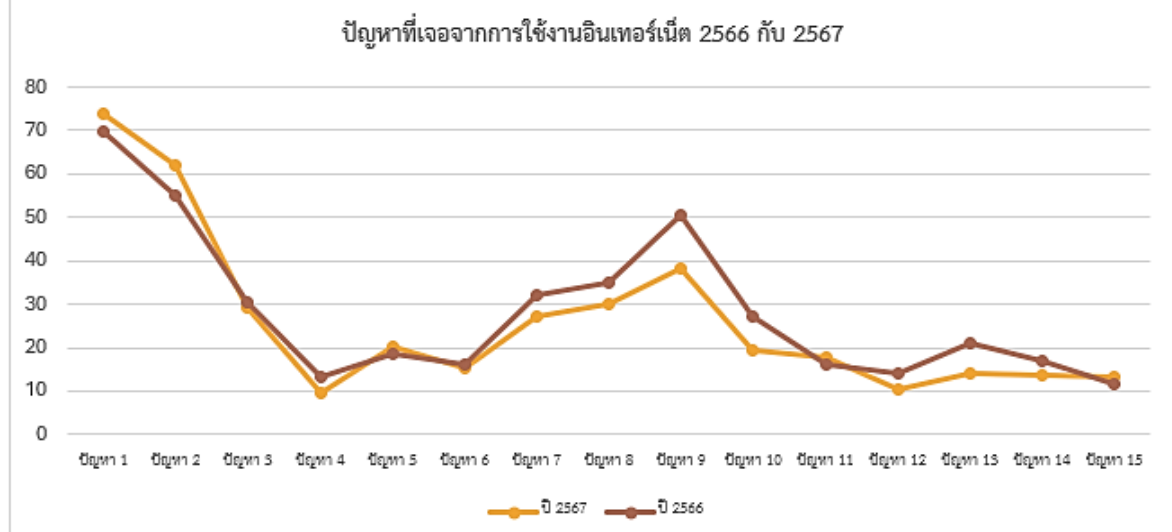
๓.๑ การบริการศูนย์ USO เป็นบริการที่มีประโยชน์อย่างมากกับประชาชนโดยเฉพาะในส่วนของการสนับสนุนสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรี ดังนั้นควรเพิ่มจุดกระจายสัญญาณให้ครอบคลุมและทั่วถึง โดยในปัจจุบันพบว่า จุดให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ยังไม่อยู่ในพื้นที่กึ่งกลางของชุมชน แต่มักอยู่ติดกับบ้านของผู้ใหญ่หรือผู้นำชุมชนในพื้นที่มากกว่า จึงทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งในส่วนของการให้บริการนั้นหลายครั้งยังพบว่า ถ้าเป็นศูนย์ฯ ที่อยู่ในสถานศึกษา บางพื้นที่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของความต่อเนื่องเชิงนโยบายในการสนับสนุนการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตของผู้บริหารสถานศึกษา จึงทำให้บางพื้นที่ไม่ได้เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้าไปใช้บริการมากนัก และเน้นการให้บริการแค่เฉพาะเวลาราชการเท่านั้น ดังนั้น ทาง กสทช. ควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาสนับสนุนศูนย์ USO ที่มีความต่อเนื่องในเชิงนโยบายและการทำงานที่ต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืน รวมทั้งในการพิจารณาติดตั้งจุดให้บริการควรมีการพิจารณาความหนาแน่น

ของประชาชนผู้อยู่อาศัยให้มีความเหมาะสมและอยู่กึ่งกลางในการกระจายสัญญาณเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม โดยอาจไม่จำเพาะแค่ในสถานศึกษา อาจเป็นวัด ศาลาประชาคม ศูนย์ กศน. พื้นที่ เป็นต้น

๓.๒ นอกจากการให้บริการในส่วนของการจัดตั้งศูนย์ฯ หรือจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วนั้น ควรให้ความสำคัญกับการจัดทีมบุคคลช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้บริการดิจิทัลอย่างรู้เท่าทัน เพื่อช่วยเหลือกลุ่มประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วย กลุ่มคนพิการในพื้นที่ โดยรูปแบบการดำเนินการอาจเป็น ๑) ตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อให้ความรู้ เสริมภูมิคุ้มกัน รู้เท่าทันบริการดิจิทัล และเข้าไปดูแลช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ หรือ ๒) ประสานความร่วมมือกับกลุ่ม อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุข) ซึ่งเป็นตัวแทนกลุ่มคนในพื้นที่อยู่แล้ว และทำการอบรมเสริมภูมิคุ้มกันและสร้างการรู้เท่าทันให้คนกลุ่มนี้ก่อน เพื่อให้กลุ่ม อสม. ไปช่วยดูแลคนในชุมชนต่อไป

๔. ผลจากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการด้านกิจการโทรคมนาคม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒,๖๘๙ คน พบว่า ปัญหาสำคัญที่ภาคประชาชนเจอจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตในช่วง ๖ เดือนที่ผ่านมา นั้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าในการเชื่อมต่อ/ใช้งานอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙ รองลงมา คือ ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย-ราคาแพคเกจในการใช้บริการแพง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑ อันดับที่ ๓ คือ ปัญหาในเรื่องของปริมาณโฆษณาออนไลน์ที่เยอะมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ ตามลำดับ โดยเมื่อเปรียบเทียบในช่วงเวลาเดียวกันระหว่างปี ๒๕๖๖ และปี ๒๕๖๗ นั้น พบว่า ๓ ปัญหาหลักนั้นยังเป็นปัญหาเดียวกัน นั่นคือ ปัญหาความล่าช้าในการเชื่อมต่อ/ใช้งานอินเทอร์เน็ต ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย-ราคาแพคเกจในการใช้บริการแพง และปัญหาในเรื่องของปริมาณโฆษณาออนไลน์ที่เยอะมากเกินไป ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อพิจารณาในภาพรวม ยังพบว่า ปัญหาจากการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่กลุ่มตัวอย่างในปี ๒๕๖๗ เจอมากกว่าปี ๒๕๖๖ นั้น เป็นปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและปัญหาการขาดทักษะการใช้งานที่มากขึ้นด้วยไม่ว่าจะเป็น “ปัญหาการถูกขโมยข้อมูลหรือถูกเอาข้อมูลไปแอบอ้าง” “ปัญหาการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล” และ “ปัญหาการขาดทักษะในการใช้งาน เช่น สืบค้นแล้วไม่เจอ เน็ตเข้าไม่ได้ก็ไม่มีรู้จะแก้ปัญหได้อย่างไร”

ปัญหาที่เจอจากการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละ (2566)
ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ/ใช้งานอินเทอร์เน็ต	1987	73.9	69.9
ค่าใช้จ่าย-ราคาแพคเกจในการใช้บริการแพง	1671	62.1	55.1
ไม่แน่ใจว่าข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตเชื่อถือได้หรือไม่	789	29.3	30.5
ติดไวรัสคอมพิวเตอร์	254	9.4	13.2
การถูกขโมยข้อมูลหรือถูกเอาข้อมูลไปแอบอ้าง	545	20.3	18.7
ผลการสืบค้นข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการ	416	15.5	16.0
การให้บริการอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง	728	27.1	32.3
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตยาก/หลุดบ่อย	806	30.0	34.9
ปริมาณโฆษณาออนไลน์ที่เยอะมากเกินไป	1028	38.2	50.7
การถูกรบกวนด้วยอีเมลขยะ	517	19.2	27.3
การถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	475	17.7	16.1
ข้อมูลที่สืบค้นได้ไม่มีความทันสมัย	274	10.2	14.0
การไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลบางอย่างได้เพราะต้องเสียเงินหรือเป็นข้อมูลที่เข้าถึงได้เฉพาะหน่วยงาน	381	14.2	21.0
การไม่ครบถ้วนของข้อมูลเผยแพร่จากหน่วยงานภาครัฐ (กดลิงค์ไปแล้วไม่เจอข้อมูล)	367	13.6	17.0
การขาดทักษะในการใช้งาน เช่น สืบค้นแล้วไม่เจอ เน็ตเข้าไม่ได้ก็ไม่รู้จะแก้ปัญหาได้อย่างไร	356	13.2	11.7



ซึ่งจาก ๓ ปัญหาหลักที่เจอข้างต้นแบบซ้ำ ๆ ตั้งแต่ปี ๒๕๖๖ จนถึงปี ๒๕๖๗ สะท้อนว่า แนวทางการดำเนินการและการบริหารงานเพื่อแก้ปัญหาให้กับภาคประชาชนโดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพ การให้บริการในกิจการโทรคมนาคมนั้นยังไม่มีประสิทธิผลมากเท่าที่ควร เพราะภาคประชาชนยังมีการสะท้อน ถึงปัญหาดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง ยิ่งไปกว่านั้นจากผลการสำรวจปัญหาที่เพิ่มมากขึ้นในปี ๒๕๖๗ ยังพบว่า ทาง กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ควรให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องความปลอดภัย ของข้อมูล และการสร้างความร่วมมือในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้บริการโลกดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

๕.๒.๔ กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ประสิทธิภาพ ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ความเห็นและข้อเสนอแนะ

จากนโยบายรัฐบาลของนางสาวแพทองธาร ชินวัตร ที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มีดังนี้

นโยบายที่ห้า รัฐบาลจะเร่งกระตุ้นเศรษฐกิจ สร้างความเชื่อมั่นและกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายใช้สอย ควบคู่กับการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายและเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพโดยให้ความสำคัญกับกลุ่มเปราะบาง เป็นลำดับแรก และผลักดันโครงการดิจิทัลวอลเล็ต (Digital Wallet) ซึ่งจะเป็นการวางรากฐานเศรษฐกิจดิจิทัล และพัฒนาศูนย์ข้อมูลภาครัฐที่มุ่งการพัฒนานโยบายที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน พร้อมเพิ่มโอกาส ในการเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อการพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนและการประกอบอาชีพ

นโยบายที่เก้า รัฐบาลจะเร่งแก้ปัญหาอาชญากรรม อาชญากรรมออนไลน์/มิฉฉาชีพและอาชญากรรม ข้ามชาติเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน โดยการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และรับมือกับอาชญากรรมออนไลน์อย่างรวดเร็ว ช่วยเหลือเหยื่อของมิฉฉาชีพ อย่างทันท่วงที โดยผนึกกำลังกับประเทศเพื่อนบ้าน และสร้างกลไกการร่วมรับผิดชอบของบริษัท ผู้ประกอบ กิจการโทรคมนาคมและธนาคารพาณิชย์

นโยบายที่สิบ รัฐบาลจะส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ และจัดสวัสดิการสังคมให้สอดคล้องกับสภาพสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไป สร้างความเท่าเทียมทางโอกาสและเศรษฐกิจ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่สำคัญ ได้แก่ คนพิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มชาติพันธุ์ บุคคลไร้รัฐไร้สัญชาติ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของรัฐได้โดยสะดวก ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ผลจากการศึกษาข้อเท็จจริง หรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในด้าน ประสิทธิภาพความสอดคล้องของนโยบายรัฐบาล มีความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการและการบริหารในระดับนโยบายของ กสทช. ในด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นกรณีเร่งด่วน และกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ แผนงาน/โครงการมีดังนี้

- ๑) การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์และมีแผนแม่บทในการป้องกันอาชญากรรมออนไลน์
- ๒) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์และการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับประชาชนเพื่อป้องกันการถูกเอาเปรียบจากการโฆษณา จัดตั้งเครือข่ายระวังเรื่องการโฆษณาที่ผิดกฎหมาย
- ๓) แผนแม่บทในการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- ๔) การขยายเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคในกลุ่มเยาวชนและกลุ่มเปราะบาง สร้างกระบวนการ รู้เท่าทันสื่อแก่ภาคประชาสังคมและกลุ่มเปราะบาง มีนโยบายการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงาน

๒. ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

๑) **ความเป็นธรรมและมาตรฐานทางจริยธรรม** การดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและผู้บริโภคต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ การทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

๒) **คุ้มครองประชาชนผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ** เร่งรัดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เกี่ยวกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด เพื่อป้องกันมิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๓) **ยกระดับการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)** โดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ สร้างมาตรฐานใหม่ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

๔) **สร้างระบบการกำกับดูแลร่วมกัน (Co-Regulation)** ปัจจุบันเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกิจการ กสทช. มีพัฒนาการอย่างรวดเร็ว เป็นการหลอมรวมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเข้าด้วยกัน จนทำให้ประชาชนอาจไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กสทช. จึงควรมีนโยบายในการสร้างการบูรณาการร่วมกันทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานเป็นระบบการแบ่งปันข้อมูลและการบังคับใช้กฎหมาย โดยเป็นระบบการกำกับดูแลร่วมกัน

๕) **ทำให้ กสทช. ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากสาธารณะ (Public Trust)** โดยการสร้างความเชื่อมั่นว่า กสทช. สามารถคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้ได้รับความปลอดภัย ไม่ตกเป็นเครื่องมือของกลุ่มมิฉฉาชีพออนไลน์ โดยมีการแถลงชี้แจงและสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจอย่างต่อเนื่อง

๖) **สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation)** เป็นการสร้างและปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้สามารถเข้าถึงและสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายโดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ให้ตรงกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

๗) **การปรับปรุงและพัฒนากฎหมาย (Law Development)** โดยมีการทบทวนสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระหว่างประเทศ ในประเด็นกฎหมาย มาตรการ และข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากฎหมาย มาตรฐาน มาตรการและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค

๘) **การพัฒนากลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวัง คุ้มครองผู้บริโภค** การยกระดับการกำกับดูแลการพัฒนาระบบการป้องกันอันตรายจากสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย การนำโปรแกรมและการสร้างแอปพลิเคชัน (Application) ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง คุ้มครองผู้บริโภค

๙) **การสร้างเสถียรภาพในการบริหารและกำกับนโยบาย** เพื่อให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน กสทช. ควรกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการทำงานของคณะกรรมการ กสทช. มากขึ้น

๑๐) **เพิ่มตำแหน่งรองเลขาธิการ กสทช. สายงานการคุ้มครองผู้บริโภค** ควรเพิ่มตำแหน่งรองเลขาธิการ กสทช. สายงานการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างเป็นรูปธรรม เป็นเอกภาพในการขับเคลื่อนและลดช่องว่างในการดำเนินงานที่ผ่านมาในอดีต เสริมสร้างความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ในประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดความชัดเจนและความต่อเนื่องในนโยบายและการบังคับใช้กฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยให้การสื่อสารและการให้ข้อมูลกับประชาชนเกี่ยวกับสิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปอย่างชัดเจนและตรงประเด็นมากขึ้น

๑๑) **พิจารณาแต่งตั้งเลขาธิการ กสทช.** พบว่า กสทช. ยังไม่ได้แต่งตั้งเลขาธิการ กสทช. จึงทำให้ขาดเสถียรภาพและความเชื่อมั่นจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรในด้านการบริหารและการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความยั่งยืนของ กสทช. ดังนั้น กสทช. จึงควรริบเร่งให้เกิดกระบวนการสรรหาและพิจารณาแต่งตั้งผู้มาดำรงตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. ให้ชัดเจนและเสร็จสิ้นโดยเร็ว จะทำให้การบริหารงานของ กสทช. มีความต่อเนื่องและเป็นที่เชื่อมั่นจากภาคเอกชน ภาคประชาสังคมมากขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลต่อภาพลักษณ์อันดีต่อ กสทช.

๓. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

๑) **การอบรมและสอบใบอนุญาต** จัดทำรูปแบบการอบรมและสอบใบอนุญาต รวมทั้งการส่งเสริมการจัดทำหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพสำหรับวิชาชีพโฆษณา โดยส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

๒) **การพัฒนาองค์ความรู้เพื่อป้องกันการถูกเอาเปรียบโดยการโฆษณา** มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการให้ความรู้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนที่เป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการถูกเอาเปรียบโดยการโฆษณา เช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น

๓) **ส่งเสริมการจัดตั้งเครือข่ายระวังโฆษณา** ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายภาคประชาชนต่าง ๆ ในชุมชน ครูอาจารย์ นักเรียน และนิสิตนักศึกษา โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น ภาคประชาสังคม เช่น องค์กรตัวแทนผู้บริโภคต่าง ๆ โดยสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม

๔) **พัฒนาระบบรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน** พัฒนาระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนให้อยู่ในระบบเดียวกัน เพื่อประหยัดต้นทุน ทรัพยากรบุคคลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคเมื่อต้องใช้บริการ

๕) **ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ** บูรณาการความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการพัฒนากลไกการทำงานร่วมกันรวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๖) **การเผยแพร่องค์ความรู้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์** ผลักดันให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

๑) การพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี พัฒนา กลไกในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีคุณธรรม จริยธรรม และรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการธุรกิจ มีการให้ข้อมูล ครบถ้วนชัดเจนไม่บิดเบือนการดูแลข้อมูลลูกค้าให้มีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว รวมถึง การดูแลลูกค้าหลังการขาย

๒) การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ สำนักงาน กสทช. พิจารณากำหนดหรือ เพิ่มมาตรการลงโทษต่อผู้ให้บริการหรือผู้ได้รับประโยชน์จากปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ให้มีความรุนแรงและ สามารถบังคับได้จริงเพื่อเป็นหลักประกันไม่ให้ผู้กระทำความผิดเหล่านั้นกระทำความผิดซ้ำอีก

๓) แผนแม่บทการป้องกันอาชญากรรมออนไลน์ วางแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการ ในการป้องกันอาชญากรรมออนไลน์โดยร่วมมือกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย และอื่น ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา การโทรศัพท์หลอกลวงส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค

๔) การแก้ปัญหาในเรื่อง SMS หลอกลวง กสทช. ได้ดำเนินการบูรณาการทำงานร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาในเรื่อง SMS หลอกลวง

๕. การคุ้มครองผู้บริโภคกลุ่มเปราะบางในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม

- ๑) ให้ความสำคัญกับการกำหนดเวลาการออกอากาศของสื่อสำหรับกลุ่มเปราะบาง
- ๒) พัฒนารายการสื่อสำหรับกลุ่มเปราะบางอย่างหลากหลาย
- ๓) พัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่เข้ากันได้กับเทคโนโลยีสำหรับกลุ่มเปราะบาง และพัฒนา หรือนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ
- ๔) พัฒนาช่องทางให้กลุ่มเปราะบางเข้าถึงได้ง่าย

๖. การสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) กสทช. ต้องตรวจสอบการประกอบกิจการของผู้ประกอบการอย่างเข้มงวด และต้องทำงาน อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

๒) กสทช. ต้องประชาสัมพันธ์ การดำเนินการ เกี่ยวกับการตรวจสอบการประกอบกิจการ ของผู้ประกอบการและการทำงานอย่างโปร่งใสของ กสทช. ให้ประชาชนรับทราบ

๕.๒.๕ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ประเด็นปัญหา/สภาพบริบท/สถานการณ์

ประเด็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๑. ปัญหาการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบางที่ยังคงประสบปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ เสถียรภาพของสัญญาณในบางพื้นที่ยังต่ำ ทำให้เกิดปัญหาการใช้งานที่ไม่ราบรื่น อีกทั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตยังเป็นภาระสำหรับประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุ ที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมถึงการกำหนดมาตรการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางทางเศรษฐกิจเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม

๒. ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และภัยคุกคามทางไซเบอร์ ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่พบในหลายภูมิภาค โดยมีประชาชนจำนวนมากตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพที่ใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคมในการหลอกลวง นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหากลุ่มภัยคุกคามทางไซเบอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยียังไม่ทันต่อสถานการณ์ทำให้ประชาชนตกอยู่ในความเสี่ยงจากการโจรกรรมข้อมูลและการแฮ็กระบบ ขณะเดียวกัน ยังขาดระบบแจ้งเตือนภัยผ่านมือถือที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ถึงภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงปัญหาข้อความ SMS หลอกลวงจากแหล่งที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งยังไม่มีมาตรการควบคุมอย่างเป็นระบบ

๓. ผลกระทบจากการควบรวมกิจการของบริษัทโทรคมนาคม การควบรวมกิจการของบริษัทโทรคมนาคมสร้างความกังวลให้กับประชาชนในหลายพื้นที่ เนื่องจากนำไปสู่ปัญหาค่าบริการโทรคมนาคมที่สูงขึ้น และคุณภาพบริการที่ลดลง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการดิจิทัลของประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ ความกังวลเกี่ยวกับการผูกขาดทางการตลาดทำให้ประชาชนขาดทางเลือกในการใช้บริการโทรคมนาคม รวมถึงยังไม่มีมาตรการที่ชัดเจนในการกำกับดูแลเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภค

การดำเนินงานของ กสทช.

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

มิติที่ ๑ แนวทางการดำเนินงานหลักเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ประโยชน์ คลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [Information and Communication Technology (ICT)] ได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และมีการแข่งขันอย่างเสรี

๑) การส่งเสริมการเข้าถึงและความเท่าเทียม

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

- ในวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ สำนักงาน กสทช. จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล 850 MHz 1600 MHz 1500 MHz 1800 MHz 2100 MHz 2300 MHz และ 26 GHz และ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องแผนความถี่วิทยุ

๒) การสนับสนุนการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม

- การปรับปรุงหลักเกณฑ์และกำกับดูแลการแข่งขันหลังการรวมธุรกิจ เช่น การส่งเสริมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน MVNO (Mobile Virtual Network Operator) โดยผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมีคลื่นความถี่หรือโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเองและการกำกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขันในตลาด ลดการผูกขาด และเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน

- การผลักดันนโยบาย “หนึ่งภูมิภาค หนึ่งผู้ให้บริการ MVNO” สนับสนุนการเข้าถึงบริการในทุกภูมิภาคและเพิ่มความหลากหลายของผู้ให้บริการ การส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร ICT

- การจัดการคลื่นความถี่และแผนการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมช่วยให้เกิดการใช้คลื่นความถี่อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

นโยบายเหล่านี้เน้นการสร้างโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร และบริการดิจิทัลได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ด้วยการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งด้านการกำกับดูแล การส่งเสริมการแข่งขัน และการพัฒนาเทคโนโลยี นโยบายเหล่านี้ช่วยสร้างความมั่นใจว่าประชาชนทุกกลุ่มจะได้รับสิทธิและเสรีภาพในการใช้ ICT อย่างเต็มที่และเกิดประโยชน์สูงสุด

มติที่ ๒ การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคลื่นความถี่ได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่ถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามความจำเป็นในการใช้งาน

๑) การสร้างระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การจัดตั้งระบบ Cell Broadcasting System/Mobile Alert System ช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลแจ้งเตือนภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินแบบเรียลไทม์ ลดความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน พร้อมรองรับการสั่งการจากหน่วยงานรัฐอย่างรวดเร็วและครอบคลุมทุกพื้นที่

๒) การป้องกันภัยไซเบอร์และเพิ่มความปลอดภัยทางเทคโนโลยี การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทันสมัย ช่วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน และป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลหรือการใช้งานระบบโทรคมนาคมในทางที่ผิด ส่งเสริมความมั่นใจในการใช้บริการโทรคมนาคม

๓) การเพิ่มความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การนำระบบ Traffy Fondue แจ้งบริการ (Platform รับเรื่องและบริหารจัดการปัญหามือถือที่ประชาชนทุกคนสามารถแจ้งปัญหาที่พบได้) มาใช้ช่วยให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาและร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลได้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส พร้อมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาและพัฒนาบริการโทรคมนาคม

๔) การพัฒนาศูนย์ USO Net ให้ตอบโจทย์ดิจิทัลและลดความเหลื่อมล้ำ การยกระดับ USO Net เป็นศูนย์บริการดิจิทัลที่รวมบริการ E-commerce ชุมชนและช่วยเหลือคนพิการในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึง ICT ในกลุ่มประชากรที่ด้อยโอกาส

นโยบายเหล่านี้ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและเทคโนโลยีอย่างครอบคลุม เท่าเทียม และปลอดภัย พร้อมตอบสนองความจำเป็นของประชาชน ในยุคดิจิทัล

มติที่ ๓ การทำให้ประชาชนทุกภาคส่วนรวมทั้งคนพิการผู้ด้อยโอกาสในทุกพื้นที่ รวมถึงท้องถิ่น ทุรกันดารของประเทศไทยมีสิทธิในการรับบริการด้านการสื่อสารขั้นพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างต่อเนื่อง

๑) การดำเนินโครงการ USO Net เพื่อความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ มาตรการตามแผน USO Net (Universal Service Obligation Net) ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ช่วยลดความเหลื่อมล้ำ โดยเน้นการเข้าถึงบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานในพื้นที่ชนบทและทุรกันดาร รวมถึง กลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

๒) การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี 5G การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี 5G และ 5G Use Case ช่วยขยายขอบเขตการเข้าถึงเทคโนโลยีล้ำสมัย เช่น เครือข่ายส่วนตัว (Private Network) ที่สามารถปรับใช้ ในด้านการศึกษา การสาธารณสุข และการเกษตรในพื้นที่ห่างไกล การวิจัย USE CASE ของ 5G ใช้ในด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม

๓) การให้บริการดิจิทัลของรัฐฟรี การสนับสนุนให้ประชาชนเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐ ผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่เสียค่าบริการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีรายได้น้อย หรือด้อยโอกาส ทำให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสาร บริการภาครัฐ และโอกาสทางสังคมได้อย่างเท่าเทียม

นโยบายเหล่านี้ช่วยให้ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและทุรกันดารมีสิทธิ ในการใช้บริการ ICT อย่างต่อเนื่องเพื่อการศึกษา การประกอบอาชีพ การสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น ต่อการดำรงชีวิต

มติที่ ๔ การทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการคลื่นความถี่และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ได้รับสิทธิในการเยียวยาชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่มีการเรียกคืนคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์

๑) การเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ การเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศในระบบ FM สู่ระบบใบอนุญาตอย่างสมบูรณ์ตามกฎหมาย พร้อมมาตรการเยียวยาผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ เช่น การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ หรือการลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและดำเนินธุรกิจต่อไปได้

๒) การเยียวยาผลกระทบจากการรวมธุรกิจโทรคมนาคม การกำกับดูแลมาตรการหลังการรวมธุรกิจ เช่น การควบรวมกิจการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม พร้อมกำหนดกลไกเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบ เช่น ค่าบริการที่สูงขึ้นหรือการให้บริการที่ลดคุณภาพ เพื่อปกป้องสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ และราคาเป็นธรรม

๓) การเยียวยาเหตุการณ์สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตล่ม การกำกับดูแลมาตรฐานสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งมาตรการเยียวยาในกรณีที่เกิดการล่ม เช่น การชดเชยค่าบริการหรือการเพิ่มสิทธิพิเศษให้แก่ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ

การสร้างมาตรการเยียวยาสำหรับผู้ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ เช่น การจัดสรรคลื่นใหม่หรือการช่วยเหลือทางการเงินสำหรับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานของกิจการ นโยบายเหล่านี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของสำนักงาน กสทช. ในการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบการ พร้อมทั้งส่งเสริมความเป็นธรรมในระบบ ICT โดยให้ความสำคัญกับการเยียวยาในกรณีที่มีผลกระทบเกิดขึ้นช่วยเพิ่มความมั่นใจและเสรีภาพในการใช้บริการ ICT ของประชาชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

มิติที่ ๕ การทำให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่จากวงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒

การจัดการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร ๕๐.๕ ๕๑ และ ๑๔๒ องศาตะวันออกในลักษณะจัดชุด (Package) เมื่อปลายปี ๒๕๖๗ เปลี่ยนจากการประมูลเป็นอนุญาต โดยเป็นการจัดสรรสิทธิในลักษณะ “โดยตรงแบบเปิดกว้าง (Open Direct Award)” ที่เป็นการผสมผสานระหว่างแนวทางการจัดสรรโดยตรง (Direct Award) และการจัดสรรแบบเปรียบเทียบคุณสมบัติและข้อเสนอ (Beauty Contest) แทนการ “ประมูลแบบเคาะราคา” การจัดสรรวงโคจรดาวเทียมในลักษณะนี้จึงเป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเข้าถึงบริการด้านการสื่อสารที่ทันสมัย สร้างความเท่าเทียม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในยุคดิจิทัล

ผลลัพธ์ ผลผลิต และ/หรือผลกระทบของการดำเนินงาน

สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานในระดับดีถึงดีมากในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ โดยสามารถดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ได้ครบ ๖ นโยบาย โดยเฉพาะโครงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ขาดแคลน ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำและสนับสนุนนโยบาย E-commerce ชุมชน และ Telehealth นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามนโยบายสำคัญประจำปี ๒๕๖๗ ได้ร้อยละ ๙๐ (๒๑ จาก ๒๒ นโยบาย) แต่โครงการ Broadband Mapping ในระบบ GIS ไม่ได้รับงบประมาณ ทำให้ยังไม่สามารถดำเนินการได้

ด้านการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทฯ ประชาชนให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๓ อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอให้สำนักงาน กสทช. ทำงานเชิงรุกมากขึ้นในการแก้ปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี การควบรวมกิจการโทรคมนาคม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รวมถึงการกำกับดูแลจริยธรรมของสื่อมวลชน

สำหรับการจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ๓.๖๒ ในระดับดี ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มความรวดเร็วและทำงานเชิงรุกมากขึ้น โดยเฉพาะการป้องกันและแก้ไขปัญหาฉ้อโกง รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านผลกระทบ (Impact) สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานในระดับดี โดยผลการเก็บแบบสอบถามระบุว่าผลกระทบด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๕-๓.๖๑ อยู่ในระดับดี จากการรับฟัง

ความคิดเห็นสาธารณะใน ๕ ภาค พบว่า สำนักงาน กสทช. สามารถส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบางมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการสื่อสารที่สำคัญมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะคุณภาพเครือข่ายบริการที่ไม่เสถียรในบางพื้นที่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อศักยภาพทางเศรษฐกิจของชุมชนห่างไกล ทำให้มีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารให้ครอบคลุมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

๑. การพัฒนาและปรับปรุงระบบป้องกันภัยไซเบอร์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์

กตป.สส เสนอแนะว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเสนอ กรม.เพื่อมีมติแต่งตั้งปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้บัญชาการศูนย์ฯ และมีผู้แทนจาก (๑) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (๒) ตำรวจ (๓) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (๔) ผู้แทนจากธนาคารทุกธนาคาร (๕) ผู้แทน กสทช. (๖) ผู้แทนค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (๗) อัยการ (๘) ตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็ว รวมทั้งเพิ่มผู้แทนจาก (๙) กระทรวงการต่างประเทศ และ (๑๐) กระทรวงมหาดไทย

๒. การกำกับดูแลการควบรวมกิจการเพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๒.๑ จัดทำเกณฑ์ประเมินผลกระทบของการควบรวมกิจการต่อผู้บริโภคและตลาด รวมถึงออกมาตรการป้องกันการผูกขาด และส่งเสริมการแข่งขันด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาด

๒.๒ สร้างกลไกการกำกับดูแลเชิงรุกโดยพิจารณาผลกระทบระยะยาวต่อค่าบริการและคุณภาพของบริการที่ประชาชนได้รับ

๓. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อความครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำ

๓.๑ เร่งการขยายโครงข่าย 5G และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะพื้นที่ชนบทและพื้นที่ที่มีประชากรเปราะบาง เช่น คนพิการและผู้สูงอายุ

๓.๒ หาแนวทางในการบูรณาการเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ใช้งานต่อหลังจากปี ๒๕๖๘ โดยใช้อาคารศูนย์ USO Net และ USO Warp ตามโรงเรียนต่าง ๆ

๔. การปรับปรุงระบบแจ้งเตือนภัยให้มีความครอบคลุมและเหมาะสม

๔.๑ พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System) ให้สามารถส่งข้อความที่ปรับแต่งให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย

๔.๒ สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้ เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพของระบบ

๕. การส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและการมีส่วนร่วม

เปิดช่องทางดิจิทัลแพลตฟอร์มให้ประชาชนสามารถส่งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือรายงานปัญหาได้อย่างสะดวก รวมทั้งจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการในระดับท้องถิ่นเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะโดยตรงจากกลุ่มประชากรหลากหลายกลุ่ม

๕.๒.๖ บทสรุปเรื่องสำคัญที่ กทป. ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในปี ๒๕๖๗

กสทช. มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม โดยมุ่งให้เกิดการใช้คลื่นความถี่และโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงและการพัฒนาเทคโนโลยีที่รวดเร็ว การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลจึงเป็นกระบวนการสำคัญในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ และส่งเสริมให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม การประเมินผล การดำเนินงานและการบริหารงานในภาพรวมของ กสทช. ปี ๒๕๖๗ นั้นอาศัยข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง รวมถึงการสำรวจความคิดเห็น การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มเฉพาะและการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามกรอบการประเมิน CIPPIEST, Balanced Scorecard และหลักธรรมาภิบาล โดยมีการเก็บข้อมูลทั้งจากภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังใช้แบบสอบถามและการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ ความหลากหลายของเนื้อหาสื่อ และประสิทธิภาพของการกำกับดูแล โดย กสทช. ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำมาสังเคราะห์เพื่อสรุปประเด็นสำคัญในแต่ละด้านของกิจการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ได้ดังต่อไปนี้

ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการกระจายเสียงในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบทดลอง ออกอากาศไปสู่การใช้ใบอนุญาตเต็มรูปแบบตามกฎหมาย ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับมาตรฐานใหม่ของ กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดแนวทางในการขอใบอนุญาต ตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ และป้องกันการรบกวนข้ามความถี่ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการรายย่อยยังคงเผชิญความท้าทายด้านการปรับปรุงอุปกรณ์และเนื้อหารายการ ขณะที่ผู้ฟังหันไปใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลมากขึ้น ส่งผลให้รายได้ของธุรกิจวิทยุลดลง และบางส่วนอาจไม่สามารถแข่งขันได้ หากไม่มีมาตรการส่งเสริมที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังคงต้องพัฒนาเนื้อหาที่มีคุณภาพ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลสาธารณูปโภค และรายการที่ส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชน โดยการประเมินตามกรอบธรรมาภิบาล พบว่า ผู้ประกอบการบางกลุ่มยังขาดความเข้าใจในประกาศและแนวทางปฏิบัติของ กสทช. ขณะที่ประชาชนรับฟังวิทยุในช่วงเวลาจำกัด ทำให้การสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพเนื้อหาไม่ชัดเจนเท่ากับสื่อโทรทัศน์ ดังนั้น หากต้องการให้กิจการกระจายเสียงยังคงเป็นสื่อสาธารณะที่เข้มแข็ง กสทช. ควรสนับสนุนนวัตกรรมรายการ ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคธุรกิจและภาคประชาสังคม และประเมินผลกระทบต่อการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในระดับชุมชน

ด้านกิจการโทรทัศน์ กิจการโทรทัศน์เผชิญความท้าทายจากพฤติกรรมผู้ชมที่เปลี่ยนไปสู่รูปแบบ “เลือกชมตามต้องการ” โดยมีอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์พกพาเป็นปัจจัยสำคัญ ส่งผลให้ผู้ประกอบการโทรทัศน์ดิจิทัลต้องปรับกลยุทธ์ทั้งด้านเนื้อหารายการให้กระชับและสร้างสรรค์ และแข่งขันกับแพลตฟอร์มสตรีมมิง (OTT) ซึ่งบางรายสามารถปรับตัวได้ดี ในขณะที่บางรายยังประสบปัญหาต้นทุนและการเข้าถึงกลุ่มผู้ชม ขณะเดียวกันประชาชนแสดงความกังวลเกี่ยวกับปริมาณโฆษณาที่มากเกินไปและเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม เช่น ความรุนแรงหรือการขาดความเป็นกลางของข่าว นอกจากนี้ รายการเชิงสร้างสรรค์ เช่น รายการเพื่อเด็กและเยาวชน หรือรายการส่งเสริมความเป็นไทย ต้องการการสนับสนุนจากกองทุน กทปส. โดยควรปรับปรุงกระบวนการขอทุนให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ในส่วนของ Over-The-Top (OTT) ยังไม่มีหน่วยงานกำกับดูแลโดยตรง แม้ว่าบริการเหล่านี้จะเข้าถึงผู้ชมได้ทุกที่ทุกเวลา แต่ประชาชนมีข้อกังวลเกี่ยวกับมาตรฐานการเก็บค่าบริการและเนื้อหาที่อาจไม่เหมาะสม ทำให้เกิด

ข้อเรียกร้องให้ กสทช. กำหนดแนวทางกำกับดูแลและประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้บริโภคให้ชัดเจน การประเมินตามกรอบธรรมาภิบาล พบว่า กิจกรรมโทรทัศน์โดยรวมมีประสิทธิภาพในระดับสูง แต่การตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนและผลสัมฤทธิ์ยังอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรวางแผนเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งเสริมรายการคุณภาพ และรักษามาตรฐานจริยธรรมของสื่อในระยะยาว

ด้านกิจการโทรคมนาคม กิจการโทรคมนาคมเป็นเสาหลักที่เชื่อมโยงการสื่อสารในทุกรูปแบบ รายงานฉบับนี้ระบุว่า มีหลายโครงการที่สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๗ ได้อย่างมีระบบ ไม่ว่าจะเป็นแผนงานขยายโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน การพัฒนาระบบบริหารใบอนุญาตหรือการกำหนดมาตรการรองรับเทคโนโลยีใหม่ อย่างไรก็ตามยังพบว่า การออกประกาศหรือกฎหมายบางฉบับยังล่าช้า ซึ่งอาจส่งผลต่อการกำกับดูแลในระยะยาว อีกทั้งยังมีการรวบรวมของผู้ให้บริการรายใหญ่ที่ภาคประชาชนและนักวิชาการกังวลเรื่องโอกาสเกิดการผูกขาดหรือส่งผลต่อค่าบริการและคุณภาพสัญญาณ ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นผู้บริโภคจำนวนหลายพันตัวอย่างใน ๖ ภูมิภาค ชี้ให้เห็นว่า “ค่าแพ็คเกจอินเทอร์เน็ต” กับ “ความล่าช้าในการเชื่อมต่อสัญญาณ” เป็นปัญหาใหญ่ที่ยังคงไม่เห็นการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งยังร้องเรียนถึงการถูกละเมิดข้อมูล หรือปริมาณโฆษณาออนไลน์ที่แทรกเข้ามาระหว่างการใช้งาน ซึ่งทำให้รู้สึกว่าการกำกับดูแลจาก กสทช. ยังไม่เป็นไปตามคาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบกับปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ ยังพบว่า ปัญหาดังกล่าวไม่ได้ลดลงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการขโมยข้อมูล การแอบอ้างตัวตน และการขาดทักษะผู้ใช้งานตามบริบทของกลุ่มเปราะบาง แม้การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคม เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่ การตรวจคุณภาพเครือข่าย และการกำกับดูแลค่าผู้ให้บริการจะมีความคืบหน้า แต่ผลลัพธ์จากสายตาประชาชนยังคงต้องการการสื่อสารที่โปร่งใสเชิงรุก และกระบวนการร้องเรียนที่เห็นผลเร็ว นอกจากนี้ ภาพรวมของเทคโนโลยี 5G หรือก้าวไปถึง 6G ก็อาจเป็นโจทย์ใหม่ที่สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ต้องวางแผนให้เท่าทัน ป้องกันไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือผู้พิการที่ต้องการการสนับสนุนเป็นพิเศษ

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นอีกด้านหนึ่งที่ประชาชนแสดงความคาดหวังไว้อย่างสูง กสทช. จึงมีหน้าที่กำกับดูแลไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิหรือกลไกเอาเปรียบในขั้นปฏิบัติ พบว่า มีการพัฒนาระบบร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๒๐๐ และช่องทางออนไลน์ พร้อมทั้งเรียกร้องความร่วมมือจากผู้ให้บริการเอกชนให้แก้ปัญหาทันทีหากเกิดข้อร้องเรียน อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีข้อสงสัยว่าการร้องเรียนใช้เวลานานเกินไป บางครั้งไม่ทราบความคืบหน้า และไม่มั่นใจว่าผลการตัดสินจะเกิดการลงโทษหรือการเยียวยาที่เป็นธรรม ข้อสังเกตนี้ชี้ว่า การสื่อสารเชิงรุกของสำนักงาน กสทช. ยังขาดความต่อเนื่องเมื่อเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการประเมินผลลัพธ์ ปัญหาที่ถูกกล่าวถึงบ่อยในการศึกษารุ่นนี้ คือ อาชญากรรมทางไซเบอร์และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งผู้บริโภคโดยเฉพาะผู้สูงอายุมักตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์มือถือหรือข้อความ SMS หลายคนเลือกที่จะเพิกเฉยมากกว่าร้องเรียน เพราะคิดว่าคงแก้ไขไม่ได้หรือต้องดำเนินการหลายขั้นตอนข้อมูลนี้สอดคล้องกับการประเมินว่าการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมยังต้องมุ่งสร้างกลไกที่ “ตอบสนองอย่างรวดเร็ว” (Responsiveness) ให้ได้ หากต้องการลดจำนวนผู้ได้รับความเสียหายจริง นอกจากนี้ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นอีกส่วนที่ได้รับการสะท้อนออกมาอย่างชัดเจน สืบเนื่องจากผู้บริโภคเกรงว่าข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์และข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกนำไปใช้ไม่ถูกต้อง การคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

มักเกี่ยวพันกับประเด็นความเหมาะสมของเนื้อหา การโฆษณาที่รบกวน หรือการนำเสนอรายการที่ส่งเสริมความรุนแรง ซึ่งจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ พบว่า แม้ กสทช. จะมีการกำหนดหลักเกณฑ์ แต่ต้องเพิ่มการกำกับและลงพื้นที่เชิงรุกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดซ้ำ โดยประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า หากต้องการ “คุ้มครอง” อย่างได้ผล ต้องผสมความร่วมมือทุกฝ่าย ตั้งแต่ภาครัฐกิจจนถึงชุมชน และอาจมีกลไกส่งเสริมรายการคุณภาพเพื่อให้เกิดทางเลือกที่สร้างสรรค์สำหรับผู้ชมทั้งเด็ก วัยทำงาน และผู้สูงอายุ

การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในมิติการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีการเน้นย้ำการเข้าถึงบริการสื่อและข้อมูลข่าวสารในหลายรูปแบบ ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญที่มุ่งเน้นให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงสื่อและบริการโทรคมนาคมได้อย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะผู้พิการ ผู้สูงอายุ และประชาชนในพื้นที่ห่างไกล อย่างไรก็ตาม การเก็บข้อมูล พบว่า ยังมีปัญหาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุม หรือมีค่าใช้จ่ายสูงเกินไป ส่งผลให้การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลถูกจำกัด ประชาชนเรียกร้องให้อินเทอร์เน็ตเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังต้องเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชน เพื่อให้สามารถใช้บริการออนไลน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและปลอดภัย นอกเหนือจากการเข้าถึงบริการแล้ว การคุ้มครองข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นอีกประเด็นที่ กสทช. ต้องให้ความสำคัญ โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดระบบแจ้งเตือนฉุกเฉินและกำกับดูแลแพลตฟอร์ม Over-The-Top (OTT) ให้เป็นไปตามกฎหมายโดยไม่ละเมิดเสรีภาพของประชาชน ขณะเดียวกันการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม กิจการโทรทัศน์ และกิจการกระจายเสียงต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการกำกับคุณภาพเนื้อหารายการ การดูแลค่าใช้จ่ายโทรคมนาคมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและการป้องกันอาชญากรรมออนไลน์ ทั้งนี้ กสทช. ควรเร่งพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม เช่น การปรับปรุงระบบร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้มาตรการลงโทษหากพบการละเมิดสิทธิผู้บริโภคและการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลให้ครอบคลุมทั่วประเทศ





ส่วนที่ ๖

ความเห็นเกี่ยวกับ รายงานประจำปีของ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖



๖. ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีของ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖

ในรายงานส่วนนี้เป็นการแสดงความเห็นต่อ (ร่าง) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ซึ่งมีประเด็นในการพิจารณา ๘ ประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

๖.๑ ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโดยได้บริหารจัดการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม รวมถึงรักษาสีสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันเสรีเป็นธรรม มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เร่งพัฒนากฎหมายให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปรวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถด้านวิชาการ และส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ซึ่งในปี ๒๕๖๗ มีผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ โดยสรุปแต่ละด้านดังนี้

ด้านบริหารคลื่นความถี่ กสทช. ได้ดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการบริหารคลื่นความถี่ให้ทันสมัย และสอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ โดยจัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่สำหรับปี ๒๕๖๗-๒๕๖๘ และปรับปรุงตารางกำหนดคลื่นให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ยังศึกษาแนวทางอนุญาต กิจการดาวเทียมและการใช้คลื่นในภาคขนส่ง รวมถึงจัดทำแผนจัดสรรคลื่นโทรคมนาคมระยะ ๕ ปีเพื่อรองรับการใช้งานที่เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกัน กสทช. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การใช้คลื่นในย่านความถี่ต่าง ๆ ที่จะหมดอายุ และออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับการใช้คลื่นในภาคอุตสาหกรรมและระบบการบิน รวมถึงประสานความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อลดปัญหาคลื่นรบกวนในพื้นที่ชายแดน

ด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ กสทช. ได้ดำเนินการเปลี่ยนผ่านสถานีวิทยุทดลองออกอากาศไปสู่ระบบใบอนุญาต รวมถึงจัดทำประกาศเชิญชวนสำหรับการขอรับใบอนุญาตกระจายเสียงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์แนวทางเปิดให้บริการวิทยุดิจิทัล รวมถึงจัดทำแผนความถี่และมาตรฐานทางเทคนิค พร้อมทั้งทดลองออกอากาศวิทยุดิจิทัลในพื้นที่นำร่อง นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ปรับปรุงกฎระเบียบเกี่ยวกับกิจการโทรทัศน์ให้ทันสมัย และศึกษาภาพรวมของอุตสาหกรรมแพรรภาพในอนาคต

ด้านการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม และการบังคับใช้กฎหมาย กสทช. ได้พัฒนาและขยายระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึงจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ขาดแคลน โดยใช้งบประมาณจากกองทุน กทปส. ขณะเดียวกัน ได้เร่งรัดมาตรการป้องกันการใช้สัญญาณโทรศัพท์ข้ามชายแดนเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางไซเบอร์ และร่วมมือกับหน่วยงาน

ด้านความมั่นคงในการป้องกันภัยคุกคามทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการอนุญาตให้ใช้วงโคจรดาวเทียมและช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน กสทช. ได้ปรับปรุงกฎระเบียบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อควบคุมโฆษณาสินค้าและบริการที่อาจเอาเปรียบผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลของประชาชน กลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการและผู้สูงอายุ รวมถึงผลักดันแพ็คเกจโทรคมนาคมราคาประหยัดสำหรับกลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ นอกจากนี้ กสทช. ได้ร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และพัฒนามาตรการยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ

ด้านวิชาการ กสทช. ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบจากการกำกับดูแล รวมถึงแนวโน้มเทคโนโลยีในอนาคตเพื่อกำหนดนโยบายด้านโทรคมนาคมและกิจการดาวเทียม นอกจากนี้ ยังได้สร้างความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่างประเทศ เช่น สวีเดนและออสเตรเลีย เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และแนวทางกำกับดูแลที่ทันสมัย

ด้านการบริหารองค์กร กสทช. ได้ดำเนินมาตรการป้องกันการทุจริตและได้รับคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในระดับสูงสุดเป็นปีที่ ๓ ติดต่อกัน นอกจากนี้ ยังได้รับรางวัลด้านรัฐบาลดิจิทัลและมุ่งพัฒนาองค์กรให้เป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารงาน

นอกจากนี้ จากสรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ เทียบกับแผนการดำเนินงานสำคัญที่กำหนดไว้ พบว่า มีโครงการตามยุทธศาสตร์ จำนวน ๒๖ โครงการ งบประมาณทั้งสิ้น ๓๒๖.๘๒๘๐ ล้านบาท จำแนกเป็น

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล มีโครงการรองรับ ๕ โครงการ งบประมาณ ๑๒๘.๘๐๘๒ ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล มีโครงการรองรับ ๕ โครงการ งบประมาณ ๑๓.๖๙๒๕ ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน มีโครงการรองรับ ๗ โครงการ งบประมาณ ๑๑๘.๙๐๘๖ ล้านบาท

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป มีโครงการรองรับ ๙ โครงการ งบประมาณ ๖๕.๔๑๘๗ ล้านบาท

โดยในภาพรวมปี ๒๕๖๗ ได้ดำเนินโครงการแล้วเสร็จ ๑๒ โครงการ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๐ โครงการ และยกเลิกดำเนินการ ๔ โครงการ ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เนื่องจากพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ อาทิ ๑) กรณีในกระบวนการขั้นตอนการประกวดราคาฯ ได้มีผู้ยื่นข้อเสนอหลายราย แต่ผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายไม่ผ่านการทดสอบด้านคุณสมบัติทางเทคนิคตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงมีการชะลอการดำเนินการโครงการ และส่งผลให้ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ๒) กรณีพบปัญหาด้านคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างไม่ถูกต้องตรงตามเงื่อนไขที่ระบุตามขอบเขตงาน (TOR) ที่กำหนด จึงต้องดำเนินการ

ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างใหม่อีกครั้ง เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างฯ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการลงนามในสัญญาโครงการและทำให้ไม่สามารถดำเนินการโครงการดังกล่าวได้ตามแผนที่กำหนด ๓) กรณีโครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน กสทช. แห่งใหม่ มีความล่าช้าไปจากแผนการดำเนินงาน เนื่องจากนโยบายเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอาคาร ๔) กรณีโครงการที่เกี่ยวกับการก่อสร้างในส่วนภูมิภาคหลายโครงการ มีความล่าช้า เนื่องจากในภายหลังพบว่าแบบก่อสร้างขัดแย้งกับพื้นที่ก่อสร้างจริง ทำให้ไม่สามารถก่อสร้างตามรูปแบบรายการได้ ต้องมีการปรับเปลี่ยนและแก้ไขสัญญาฯ ก่อนจะดำเนินการต่อไป เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบแผน-ผลการดำเนินการและการใช้จ่ายงบประมาณโครงการประจำปี ๒๕๖๗ พบว่า ภาพรวมสำนักงาน กสทช. มีร้อยละความก้าวหน้าดำเนินการโครงการที่ ๘๔.๗๙ โดยมีผลการใช้จ่ายงบประมาณโครงการภาพรวม จำนวนทั้งสิ้น ๒๙๘.๔๘๙๐ ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๓

ความเห็นต่อผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้

จากการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๗ ของ กสทช. จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กรในรอบปีที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบกับแผนงานและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ รายงานฉบับนี้ครอบคลุมภารกิจสำคัญของ กสทช. ตั้งแต่การบริหารคลื่นความถี่ การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและโทรทัศน์ การคุ้มครองผู้บริโภค ไปจนถึงการพัฒนางานด้านวิชาการและการบริหารองค์กร เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน พบว่า กสทช. มีบทบาทเชิงรุกในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม การจัดการคลื่นความถี่ และการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงการดำเนินโครงการที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสื่อสารของประเทศอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม การเปรียบเทียบกับแผนงานกับผลลัพธ์จริงแสดงให้เห็นว่ามีโครงการบางส่วนที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน เนื่องจากอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ เช่น ปัญหาในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การเปลี่ยนแปลงนโยบาย และความล่าช้าในโครงการก่อสร้าง แม้ว่ารายงานจะมีจุดแข็งในด้านการนำเสนอข้อมูลที่เป็นระบบ ครอบคลุมมิติการดำเนินงานที่สำคัญและเชื่อมโยงกับมาตรฐานสากล แต่ยังมีจุดที่สามารถปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น การวิเคราะห์ผลลัพธ์ของมาตรการที่ดำเนินไป การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมรวมถึงการคาดการณ์แนวโน้มและความท้าทายในอนาคต หากสามารถพัฒนาในจุดเหล่านี้ รายงานจะมีความครบถ้วนยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของ กสทช. ในระยะยาว ทั้งนี้ การวิเคราะห์รายงานผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๗ สามารถสรุปจุดเด่นได้ดังนี้ ๑) ครอบคลุมทุกด้านของภารกิจ กสทช. รายงานกล่าวถึงการดำเนินงานในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารคลื่นความถี่ การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและกิจการโทรทัศน์ ไปจนถึงการคุ้มครองผู้บริโภคและการพัฒนาด้านวิชาการ ทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมของภารกิจ กสทช. ได้อย่างชัดเจน ๒) สะท้อนบทบาทเชิงรุกของ กสทช. โดยได้ดำเนินโครงการที่มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ลดปัญหาคลื่นรบกวนและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความตื่นตัวในการปรับปรุงระบบสื่อสารของประเทศให้ทันสมัย ๓) มีความเชื่อมโยงกับมาตรฐานสากล รายงานอ้างอิงแนวทางจากการประชุม WRC-๒๓ และสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศ

ทำให้เห็นถึงทิศทางที่สอดคล้องกับมาตรฐานระดับโลก และช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับการดำเนินงานของ กสทช. ๔) มีรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนรายการระบุถึงแผนแม่บท นโยบาย และแผนการดำเนินงาน ในอนาคตที่ครอบคลุมหลายปีล่วงหน้า ซึ่งช่วยให้เห็นถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ๕) การจัดโครงสร้าง ข้อมูลอย่างชัดเจนและเป็นระบบ ข้อมูลถูกนำเสนอในรูปแบบที่มีโครงสร้างชัดเจน โดยแบ่งแยกยุทธศาสตร์ ของ กสทช. และเชื่อมโยงกับจำนวนโครงการที่ดำเนินการ รวมถึงงบประมาณที่ใช้ซึ่งช่วยให้เห็นถึงความสอดคล้อง ระหว่างแผนงานและการดำเนินงานจริง ๖) การรายงานความก้าวหน้าอย่างเป็นรูปธรรม มีการระบุจำนวนโครงการ ที่ดำเนินการเสร็จสิ้น อยู่ระหว่างดำเนินการและโครงการที่ถูกยกเลิก พร้อมอธิบายปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ บางโครงการไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีในการแสดงถึงความโปร่งใสและการติดตาม ผลการดำเนินงาน ๗) การให้ข้อมูลเชิงปริมาณช่วยให้เข้าใจภาพรวมได้ง่ายขึ้น โดยการรายงานใช้ตัวเลขและ เปอร์เซ็นต์แสดงความก้าวหน้าของโครงการ (๘๔.๗๙%) และการใช้จ่ายงบประมาณ (๙๑.๓๓%) ซึ่งช่วยให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ๘) การระบุปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินโครงการ รายงานได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บางโครงการไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น ปัญหา การประกวดราคา ข้อกำหนด TOR การเปลี่ยนแปลงนโยบาย และปัญหาด้านการก่อสร้าง สิ่งนี้ช่วยให้เห็นภาพชัดว่า มีความพยายามในการวิเคราะห์ปัญหาและระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแผนงาน

ทั้งนี้ มีจุดที่อาจพิจารณาพัฒนาปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ดังนี้ ๑) พิจารณาการวิเคราะห์ผลลัพธ์ ของมาตรการที่ดำเนินไปแม้ว่ารายงานจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ กสทช. ได้ดำเนินการแต่ยังขาดการวิเคราะห์ ผลกระทบ เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่ช่วยเพิ่มคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตหรือโทรคมนาคมได้มากน้อยเพียงใด ปัญหาคลื่นรบกวนลดลงจริงหรือไม่ และส่งผลต่อคุณภาพการสื่อสารอย่างไร ๒) พิจารณาเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานไม่ได้ระบุถึงความคิดเห็นของภาคอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการโทรคมนาคม หรือประชาชนว่ามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือได้รับผลกระทบจากมาตรการที่ดำเนินไปอย่างไร ๓) พิจารณา เพิ่มการวิเคราะห์แนวโน้มและความท้าทายในอนาคต ควรกล่าวถึงแนวโน้มของเทคโนโลยีที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงสร้าง โทรคมนาคม เช่น เทคโนโลยี 6G และบทบาทของ กสทช. ในการรองรับนวัตกรรมใหม่ การเติบโตของ Internet of Things (IoT) และผลกระทบต่อการบริหารคลื่นความถี่ การแข่งขันด้านโทรคมนาคมและผลกระทบต่อผู้บริโภค ในอนาคต ๔) พิจารณาเพิ่มการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น แม้จะรายงานจะระบุถึงปัญหา ที่ทำให้บางโครงการล่าช้า แต่ยังขาดการวิเคราะห์ผลกระทบต่อภาคประชาชนหรืออุตสาหกรรม เช่น โครงการที่ล่าช้า มีผลกระทบต่อ การให้บริการโทรคมนาคมหรือประชาชนอย่างไร การไม่สามารถดำเนินโครงการก่อสร้างในส่วน ภูมิภาคกระทบต่อโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือการเข้าถึงบริการอย่างไร ๕) พิจารณาเพิ่มเติมข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากรายงานกล่าวถึงอุปสรรคในการดำเนินโครงการ แต่ไม่ได้ให้แนวทางปรับปรุง ในอนาคต เช่น วิธีการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แนวทางลดปัญหาความล่าช้า ในการก่อสร้าง เช่น การประเมินพื้นที่ก่อสร้างให้รัดกุมขึ้น มาตรการรับมือหากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อแผนงาน ๖) พิจารณาเพิ่มเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้าเพื่อแสดงแนวโน้มรายงานให้ข้อมูลเฉพาะ ปี ๒๕๖๗ โดยไม่มีการเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งหากมีข้อมูลอัตราความก้าวหน้าในปีก่อน จะช่วยให้เห็น แนวโน้มของการบริหารโครงการ เช่น อัตราการดำเนินโครงการในปี ๒๕๖๖ เป็นกี่เปอร์เซ็นต์ ดีขึ้นหรือลดลง ในปี ๒๕๖๗ การใช้จ่ายงบประมาณในปี ๒๕๖๗ มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่เมื่อเทียบกับปี ๒๕๖๖ ๗) พิจารณา

เพิ่มเติมการสะท้อนความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายงานนำเสนอข้อมูลของ กสทช. เท่านั้น หากมีการอ้างอิงความคิดเห็นจากภาคอุตสาหกรรมหรือประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการต่าง ๆ จะช่วยให้รายงานมีมิติมากขึ้น เช่น ผู้ให้บริการโทรคมนาคมคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ในปี ๒๕๖๗ ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการที่สำเร็จแล้วอย่างไร

กล่าวโดยสรุป รายงานผลการดำเนินงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๗ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการโทรคมนาคมและคลื่นความถี่ของประเทศ โดยมีการดำเนินโครงการที่สำคัญและการกำกับดูแลที่เชื่อมโยงกับมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตาม การรายงานผลยังสามารถปรับปรุงให้สมบูรณ์ขึ้นโดยการเพิ่มการวิเคราะห์ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมและการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต หากสามารถพัฒนาในจุดเหล่านี้ รายงานจะมีความครบถ้วนและสามารถใช้เป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพสำหรับการกำหนดนโยบายและพัฒนาในระยะยาว การนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับโครงการและงบประมาณในรายงานของ กสทช. มีจุดแข็งในด้านความชัดเจน โครงสร้างที่ดี และการสะท้อนอุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม รายงานยังสามารถพัฒนาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วยการเพิ่มการวิเคราะห์ผลกระทบ แนวทางแก้ไขปัญหา การเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า และการสะท้อนความคิดเห็นจากภาคส่วนอื่น ๆ หากสามารถเพิ่มเติมข้อมูลในจุดเหล่านี้ รายงานจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจและวางแผนยุทธศาสตร์ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๖.๒ แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณของปีถัดไป

ในปี ๒๕๖๘ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อขับเคลื่อนภารกิจในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม ดังนี้

๑. การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ของประเทศ เพื่อให้ประชาชนทุกครัวเรือน ทุกระดับรายได้และอายุ รวมถึงคนพิการและคนด้อยโอกาส สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างเท่าเทียมซึ่งรวมถึงการเข้าถึงบริการในพื้นที่ชุมชนแออัดในเมืองใหญ่ โดยมีการเลือกใช้เทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเหมาะสมเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย

๒. การบูรณาการระบบฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมให้ทันสมัยและครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมของประเทศ เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลของประเทศ การบังคับใช้กฎหมาย และยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลภาครัฐและประชาชน ผ่านกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.)

๓. การส่งเสริมการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการออกแบบสำหรับทุกคนและบูรณาการการแจ้งเหตุฉุกเฉินและการบังคับใช้กฎหมาย

๔. การส่งเสริมการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการแพร่ภาพและเสียง เพื่อสร้างการเข้าถึงบริการโทรทัศน์พื้นฐานของประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

๕. การพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการพัฒนากรอบการปฏิบัติเพื่อให้มีการกำกับดูแลในเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. การบูรณาการความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cyber Security) รวมทั้งการพัฒนาความร่วมมือเชิงนโยบายระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง

๗. การดำเนินกระบวนการเพื่อเข้าสู่ระบบใบอนุญาตสำหรับกิจการวิทยุกระจายเสียงในระบบเอฟเอ็ม

๘. การส่งเสริมให้มีการให้บริการวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มทางเลือกแก่ผู้ที่ประสงค์จะประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง โดยให้มีการทดลองทดสอบ และดำเนินกระบวนการให้มีผู้ให้บริการโครงข่ายวิทยุในระบบดิจิทัล

๙. การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ โดยเฉพาะด้านเนื้อหาให้มีคุณภาพตรวจสอบได้โดยใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยี และมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑๐. เร่งรัดให้มีการดำเนินการตามประกาศฉบับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้มีผลเป็นรูปธรรม อาทิ ประกาศส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาตฯ ประกาศส่งเสริมชุมชนที่มีความพร้อม และกิจการบริการชุมชนที่มีคุณภาพ และประกาศสนับสนุนการผลิตรายการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

๑๑. การส่งเสริมจริยธรรมของสื่อให้เสนอเนื้อหาด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการติดตามและประเมินผลการตอบสนองต่อการนำเสนอเนื้อหาเชิงประเด็นหรือตามบริบท รวมถึงสนับสนุนกลไกการกำกับดูแลกันเองของสื่อและกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพรุ่นใหม่ ภายใต้มาตรฐานจริยธรรม โดยสำนักงาน กสทช. ร่วมกับองค์กรวิชาชีพ สมาคม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมการพัฒนาระบบส่งต่อและติดตามเรื่องร้องเรียนกรณีที่เข้าข่ายผิดจริยธรรมและเรื่องที่เข้าข่ายผิดกฎหมาย

๑๒. การเตรียมการรองรับกิจการโทรทัศน์รวมถึงการแพร่ภาพและเสียงภายหลังใบอนุญาต Digital Terrestrial Television (DTT) หมดอายุในปี ๒๕๗๒ รวมทั้งการจัดทำ Roadmap กิจการโทรทัศน์และการแพร่ภาพและเสียงของประเทศไทย เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องวางแผนในการดำเนินธุรกิจและแผนการลงทุนในอนาคตระยะกลาง-ระยะยาว รวมทั้งพัฒนากฎหมายหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๑๓. การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมถึงคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารผ่านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมความหลากหลายพหุนิยมในการสื่อสารในมิติต่าง ๆ อาทิ ชาติพันธุ์ ความพิการ เพศสภาพ ความหลากหลายทางชนชั้น ความหลากหลายทางวัฒนธรรมพื้นที่ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น และส่งเสริมทักษะและสมรรถนะทางดิจิทัล (Digital Literacy) ให้กลุ่มเหล่านั้นด้วย

๑๔. การพัฒนาความสามารถทางวิชาการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงกิจการอื่นที่มีการหลอมรวมในอนาคต หรือเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีเพื่อสร้างรากฐานการกำกับดูแลที่เป็นไปอย่างรอบคอบรอบด้าน โดยมีการศึกษาผลกระทบในการออกนโยบาย หรือมาตรการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ เพื่ออยู่บนพื้นฐานของการมีหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Policy and Regulation) เช่นเดียวกับหน่วยงานกำกับดูแล (Regulators) ชื่นนำของโลก

๑๕. ศึกษาการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ/เยาวชน และการลดช่องว่าง (Gap) องค์ความรู้ระหว่างนักเรียนในเขตพื้นที่เมืองและต่างจังหวัด และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้ประกอบการกำหนดมาตรการ/แนวทางในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในแต่ละประเภท

๑๖. การพัฒนาความสัมพันธ์กับองค์กรระหว่างประเทศ องค์กรกำกับดูแลและ สถาบันการศึกษาชั้นนำ เพื่อยกระดับความร่วมมือและต่อยอดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านวิชาการมาประยุกต์ใช้กับสำนักงาน กสทช.

๑๗. การสนับสนุนการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลของประเทศเพื่อรองรับการใช้งานของประชาชนและอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดสรรคลื่นความถี่ย่านความถี่ 3500 MHz อย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G Private Network ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนากฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยี

๑๘. การบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

๑๙. การปรับปรุง พัฒนา กฎหมาย ระเบียบ แนวทางการกำกับดูแลสำหรับเทคโนโลยีในอนาคต

๒๐. การพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งต่อยอดการให้บริการของสำนักงาน กสทช. บนแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อยกระดับกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๒๑. การมุ่งเน้นกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการและที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกำกับดูแลการกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๒๒. การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ และทักษะของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและรู้เท่าทัน (Media Information and Digital Literacy : MIDL) และมีความปลอดภัย รวมทั้งการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านสิทธิในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของผู้บริโภค และสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสำรวจระดับการเข้าถึง รับรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างรู้เท่าทันของประชาชนและเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส และการยกระดับเครือข่ายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้มีความรู้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพิ่มพูนทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าทัน ทั้งนี้ให้รวมถึงคนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความต้องการที่หลากหลายด้วย

๒๓. ผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานอัจฉริยะ (NBTC Next)

๒๔. การยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่โปร่งใส มีธรรมาภิบาล และยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นมาตรฐานสากล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง

ความเห็นต่อแผนงาน โครงการและแผนงบประมาณของปีถัดไป

รายงานประจำปี ที่ กสทช. จัดทำขึ้นตาม ม. ๗๖ มีการนำเสนอแผนการดำเนินงานปี ๒๕๖๘ ถือว่ามีรายละเอียดที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญหลายด้านที่สอดคล้องกับบทบาทของ กสทช. โดยแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในปี ๒๕๖๘ สามารถจัดกลุ่มตามลักษณะของโครงการได้ ดังนี้ ๑) โครงการด้านการเข้าถึงบริการและลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (USO) เช่น การศึกษาแนวทางการลด Digital Divide และการลดช่องว่างองค์ความรู้ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมถึงกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาทักษะทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันสื่อ (MIDL) ๒) โครงการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การบูรณาการฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล (5G, 3500 MHz, Private Network) การบูรณาการการทำงานเพื่อจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายลงใต้ดิน ๓) โครงการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการกำกับดูแลเนื้อหา เช่น การพัฒนาและบูรณาการระบบแจ้งเตือนภัย การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการแพร่ภาพและเสียง การพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การส่งเสริมจริยธรรมสื่อและการกำกับดูแลเนื้อหา ๔) โครงการด้านการบริหารจัดการองค์กรและความโปร่งใส เช่น การพัฒนาสำนักงาน กสทช. เป็นสำนักงานอัจฉริยะ (NBTC Next) การยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนและมาตรฐานธรรมาภิบาลองค์กร การนำเสนอแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณของปีถัดไปครอบคลุมประเด็นสำคัญทุกด้านโดยรายละเอียดของแผนการดำเนินงานปี ๒๕๖๘ ครอบคลุมทั้งมิติของการเข้าถึงการกำกับดูแล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์มีการเชื่อมโยงกับนโยบายระดับประเทศ

แผนงานที่ระบุมีการเชื่อมโยงกับนโยบายดิจิทัลของประเทศ เช่น Digital Economy, Smart City และ Cyber Security มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน หลายโครงการมีแนวทางการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายในและระหว่างประเทศ เช่น การบูรณาการฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน และการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ ทั้งนี้แม้ว่าการนำเสนอจะครอบคลุมประเด็นสำคัญ แต่ยังมีจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อให้รายงานมีความสมบูรณ์มากขึ้น ได้แก่ ๑) การจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน ควรจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจนกว่านี้ เช่น การแบ่งออกเป็น “โครงการเชิงโครงสร้างพื้นฐาน” และ “โครงการเชิงนโยบาย” โดยพิจารณาการระบุลำดับความสำคัญของแต่ละโครงการเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าโครงการใดเป็นเร่งด่วนและต้องดำเนินการก่อน ๒) การเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาควรมีส่วนที่วิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในปี ๒๕๖๗ ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และมีข้อเรียนรู้ อะไรที่สามารถนำไปปรับใช้ในปี ๒๕๖๘ อาจพิจารณาตัวชี้วัดของแต่ละโครงการในปี ๒๕๖๘ ควรถูกเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อให้เห็นภาพความต่อเนื่อง ๓) เพิ่มตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยแต่ละโครงการควรระบุ Key Performance Indicators (KPIs) ที่ชัดเจน เช่น จำนวนประชากรที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหลังโครงการ USO หรือระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการกำกับดูแลเนื้อหา ควรระบุแนวทางการวัดผลของแต่ละโครงการอย่างชัดเจน เช่น จะประเมินผลสำเร็จจากอะไร และจะติดตามผลอย่างไร ๔) พิจารณาเพิ่มมิติของความท้าทายและแนวทางแก้ไข ซึ่งอาจมีการวิเคราะห์ความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละโครงการ เช่น ปัญหาด้านงบประมาณหรือข้อจำกัดทางกฎหมาย และแนวทางรับมือที่วางไว้ รวมทั้งการนำเสนอประเด็นความเสี่ยงจะช่วยให้แผนงานดูรอบคอบและสะท้อนถึงการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าการพิจารณาปรับหรือเพิ่มเติมในจุดเหล่านี้จะช่วยให้งานประจำปี ๒๕๖๗ มีความสมบูรณ์ และสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานของ กสทช. ในปี ๒๕๖๘ ได้ดียิ่งขึ้น และสามารถเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารผลการดำเนินงานขององค์กรต่อสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อหน่วยงานกำกับดูแล ผู้กำหนดนโยบาย และประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับภารกิจที่กำลังจะเกิดขึ้น รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปัญหาแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๘ ของสำนักงาน กสทช.

นอกจากนี้ ในรายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ หัวข้อ แผนงบประมาณของ สำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ ระบุว่า กสทช. มีมติในการประชุม ครั้งที่ ๔/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘ อนุมัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ๒๕๖๘ ของสำนักงาน กสทช. นั้น มีความล่าช้าได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กตป. โดยสืบเนื่องมาจากการที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอวาระเพื่อพิจารณาเรื่องปฏิทินงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ๒๕๖๘ เพื่อเสนอต่อที่ประชุม กสทช. โดยมีกระบวนการขั้นตอนและกิจกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมีแนวทางและหลักเกณฑ์การพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๘ ที่มีประสิทธิภาพคุ้มค่าและสอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช. ซึ่งที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบให้เลื่อนการพิจารณาเรื่องนี้ของสำนักงาน กสทช. ออกไป เพื่อให้ กสทช. ได้ศึกษารายละเอียดข้อประเด็นทางกฎหมาย ทั้งนี้ ในการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ และวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๗ (ต่อเนื่อง) ที่ประชุมได้เลื่อนการพิจารณาเรื่องนี้ ออกไป โดยที่ประชุม กสทช. ให้กลับไปพิจารณาทบทวนอีกครั้ง และกรรมการ กสทช. บางท่านเห็นว่า การเสนอร่างแผนงบประมาณฯ ให้ที่ประชุม กสทช. ได้เห็นชอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามมาตรา ๕๗ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และข้อ ๑๑ ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยกระบวนการของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๐ ต่อมาคณะกรรมการดิจิทัลฯ ได้เชิญสำนักงาน กสทช. ไปชี้แจงร่างแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๘ พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะต่อการจัดสรรงบประมาณ

ทั้งนี้ วาระเพื่อพิจารณาดังกล่าว ได้ถูกเลื่อนการพิจารณาหลายครั้ง จนกระทั่งการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ กสทช. ก็ยังไม่พิจารณาเรื่องนี้ จนกระทั่งการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๘ จึงมีมติอนุมัติงบประมาณ ประจำปี ๒๕๖๘ ทั้งนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กตป. เช่น ไม่สามารถจ่ายเงินประจำตำแหน่งของ กตป. ทั้ง ๕ ท่าน และไม่สามารถจัดจ้างผู้ปฏิบัติงานประจำ กตป. ๕ ด้าน เพื่อมาช่วยสนับสนุนการทำงานได้ ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่างการให้ข้อคิดเห็นต่องานจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ และงานจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบายที่สำคัญในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๗ จนไม่สามารถดำเนินการจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวที่สนับสนุนการดำเนินงานของ กตป. ได้เป็นต้น

ดังนั้น จึงควรให้กรรมการ กสทช. ได้ดำเนินการพิจารณาในเรื่องนี้ด้วยความรอบคอบ เล็งเห็นถึงการปฏิบัติตามปฏิทินรายจ่ายงบประมาณ ประจำปี ๒๕๖๘ อย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันมิให้การดำเนินการได้รับผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในทุกปีงบประมาณ

๖.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและการบริหารงาน

ข้อเท็จจริงที่พบจากรายงาน

จากรายงานระบุว่า กสทช. ต้องเผชิญกับอุปสรรคเชิงโครงสร้างและกฎระเบียบ ซึ่งมีความซับซ้อนและอาจขาดความคล่องตัวในการปรับปรุงให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การกำกับดูแลและการออกใบอนุญาตมีความล่าช้า นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายในการบังคับใช้กฎหมายกับแพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ (OTT) ซึ่งดำเนินงานนอกขอบเขตอำนาจศาลของไทย ทำให้เกิดช่องว่างด้านกฎหมายและส่งผลต่อการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมและสื่อสาร

ในด้านการบริหารและการจัดสรรทรัพยากร รายงานชี้ให้เห็นว่าการบริหารงบประมาณ อาจให้สำนักงาน กสทช. ร่วมกับ กตป. พิจารณาร่างแก้ไขระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการงบประมาณของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๐ ในกรณีที่งบประมาณ กสทช. ไม่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือบอร์ด กสทช. ก็ให้สำนักงาน กสทช. เบิกจ่ายงบประมาณค่าใช้จ่ายของ กตป. และผู้ปฏิบัติงานของ กตป. เช่นเดียวกับ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ไปพลางก่อนได้ อีกทั้งการบริหารงบประมาณอาจขาดความยืดหยุ่น ส่งผลให้โครงการสำคัญของ กสทช. ดำเนินไปอย่างล่าช้าหรือไม่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ปัญหาด้านการกำกับดูแลการแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค ก็ยังคงเป็นเรื่องเร่งด่วน เนื่องจากอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและสื่อสาร มีผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีอิทธิพลสูง รายงานเน้นว่า กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคยังต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาคุณภาพบริการและการร้องเรียนต่าง ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่วนประเด็นด้านเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมนั้น รายงานระบุว่า การขยายโครงข่ายไปยังพื้นที่ห่างไกลและการพัฒนาเทคโนโลยี 5G ยังคงเป็นความท้าทายหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับประชาชนในพื้นที่ซึ่งเข้าถึงบริการสื่อสารที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงประเด็น ความปลอดภัยทางไซเบอร์และความมั่นคงของข้อมูล ที่มีแนวโน้มจะทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ซึ่งกล่าวโดยสรุป รายงานได้สะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคสำคัญหลายประการ ทั้งในมิติของกฎหมาย โครงสร้างองค์กร การบริหารทรัพยากร การคุ้มครองผู้บริโภค และการรับมือกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมและความต้องการของประชาชนต่อไป

จุดแข็งของรายงาน

สำหรับจุดแข็งของรายงานฉบับนี้ คือ มีจุดแข็งในเชิงโครงสร้างการนำเสนอปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. โดยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคที่มีลักษณะเป็นโครงสร้างขององค์กรได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรกำกับดูแล หนึ่งในประเด็นที่รายงานนำเสนอได้ดี คือ การวิเคราะห์อุปสรรคเชิงระบบภายใน เช่น ความซับซ้อนของกระบวนการบริหาร การบังคับใช้กฎหมายที่อาจล่าช้าหรือไม่ครอบคลุมต่อสถานะตลาดที่เปลี่ยนแปลง และข้อจำกัดในการกำกับดูแลการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของภารกิจของ กสทช. รายงานยังสามารถเชื่อมโยงปัจจัยเหล่านี้เข้ากับข้อจำกัดด้านนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การขาดกลไกที่คล่องตัวในการปรับปรุงกฎระเบียบให้สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

อีกหนึ่งจุดแข็งของรายงาน คือ การอ้างอิงถึงปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ กสทช. ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทแวดล้อมขององค์กรกำกับดูแลที่ไม่ได้ดำเนินงานอยู่ในระบบปิด แต่ต้องเผชิญ

กับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นทั่วโลก รายงานสามารถระบุแนวโน้มสำคัญ เช่น การเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และผลกระทบของแพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ (Over The Top : OTT) ซึ่งเข้ามาแทรกแซงตลาดโทรคมนาคมแบบดั้งเดิม โดยไม่อยู่ภายใต้กรอบการกำกับดูแลเดียวกัน นอกจากนี้ รายงานยังมีการวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ผลกระทบต่อประชาชนและผู้บริโภค ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นปัญหาคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมของประชากรในพื้นที่ห่างไกล และปัญหาการร้องเรียนด้านบริการสื่อสาร การกล่าวถึงประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์เชิงนโยบายที่ส่งผลโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ และเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถใช้ประเมินประสิทธิภาพของ กสทช. ในฐานะองค์กรกำกับดูแลที่ต้องรักษาสมดุลระหว่างการส่งเสริมการแข่งขันในตลาด และการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยรวม รายงานมีความแข็งแกร่งในการนำเสนอปัญหาในเชิงโครงสร้างและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อองค์กร รวมถึงสามารถเชื่อมโยงผลกระทบของปัญหาไปยังภาคประชาชนและผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม อาจต้องมีการพัฒนาเนื้อหาในบางส่วนเพื่อเพิ่มความลึกซึ้งและความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถทำได้โดยการเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ ขยายแนวทางการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ และพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อรายงานในประเด็นนี้

๑. เพิ่มข้อมูลเชิงปริมาณและข้อเท็จจริงอ้างอิง

รายงานฉบับปัจจุบันได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงานของ กสทช. แต่ยังขาดข้อมูลเชิงตัวเลขที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนข้อเท็จจริงให้มีน้ำหนักมากขึ้น ตัวอย่างเช่น หากในรายงานระบุว่าโครงการบางโครงการล่าช้าหรือมีปัญหาในการอนุมัติงบประมาณ ควรนำเสนอข้อมูลงบประมาณที่ได้รับ เปรียบเทียบกับงบประมาณที่ใช้จริงและระยะเวลาที่ล่าช้าอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในกรณีที่มีการกล่าวถึงพื้นที่ห่างไกลที่ยังขาดโครงข่ายโทรคมนาคม ก็ควรระบุให้ชัดว่าเป็นพื้นที่จำนวนเท่าใด หรือคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของประชากรทั้งหมด ตลอดจนข้อมูลสถิติการร้องเรียนของผู้บริโภคในแต่ละปี เพื่อให้รายงานสามารถชี้วัดทิศทางว่าปัญหาดังกล่าวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นหรือลดลงและจำเป็นต้องเร่งแก้ไขมากขึ้นน้อยเพียงใด

๒. ระบุข้อเสนอแนะในการปรับปรุงอย่างตรงเป้าหมาย

จากข้อมูลในรายงานฉบับนี้ เราสามารถต่อยอดด้วยการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหานั้นที่ชัดเจนและจับต้องได้มากขึ้น แทนการระบุเพียงว่าควรแก้ไข โดยอาจจัดเรียงลำดับความสำคัญของแนวทางแก้ไขในระยะสั้น กลาง และยาว เช่น ในประเด็นการปรับปรุงกฎระเบียบ ควรกำหนดขั้นตอนหรือกลไกที่ช่วยให้การแก้ไขข้อบังคับทันต่อเทคโนโลยีหรือโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ในระยะสั้น ขณะที่ในระยะยาวอาจต้องวางแผนปรับโครงสร้างองค์กรหรือระบบบริหารงานภายใน นอกจากนี้ ควรระบุเกณฑ์หรือดัชนีวัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators) เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติหรือจัดสรรงบประมาณ ลดลงจากเดิมกี่เปอร์เซ็นต์ หรือจำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกลที่เข้าถึงโครงข่ายได้เพิ่มขึ้นเท่าใด เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการปรับปรุงที่เกิดขึ้นได้จริง

๓. เปรียบเทียบแนวทางหรือรูปแบบการกำกับดูแลจากต่างประเทศ

แม้รายงานฉบับนี้จะให้ข้อมูลเชิงบริบทที่ครอบคลุมเกี่ยวกับปัญหาในระดับประเทศ แต่การนำเสนอแนวปฏิบัติหรือมาตรการจากองค์กรกำกับดูแลในต่างประเทศที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จะช่วยให้เห็นภาพทางเลือกหรือ “Best Practices” ที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น หลายประเทศมีการออกกฎหมายรองรับการกำกับดูแลแพลตฟอร์ม OTT อย่างชัดเจน หรือจัดตั้งคณะทำงานพิเศษเพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีโดยตรง หากรายงานสามารถเทียบเคียงโมเดลเหล่านี้กับสภาพแวดล้อมของ กสทช. จะช่วยเสริมความน่าเชื่อถือให้กับการวิเคราะห์ พร้อมทั้งสร้างแนวทางในการประยุกต์ใช้มาตรการเหล่านั้นกับบริบทของไทย โดยยังคำนึงถึงปัจจัยทางกฎหมาย วัฒนธรรม และสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศเป็นหลัก

๖.๔ ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

รายงานระบุว่า ลักษณะโครงสร้างของกฎหมายและกฎระเบียบ ที่กำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคม ยังมีความซับซ้อนสูง และขาดความคล่องตัวในการปรับปรุงเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันดังกล่าวส่งผลให้ขั้นตอนการขอใบอนุญาตและกระบวนการกำกับดูแลมีความล่าช้า หรือไม่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ตลาดได้ทันเวลาที่ ในขณะเดียวกัน แพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ (OTT) ซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายภายในประเทศ กลับเข้ามาทำตลาดและแข่งขันกับผู้ประกอบการไทยอย่างเข้มข้น เกิดช่องว่างด้านกฎหมายและการกำกับดูแลที่ทำให้ผู้ประกอบการในประเทศไม่ได้รับความเป็นธรรมในระดับเดียวกัน

นอกจากประเด็นกฎหมาย รายงานยังเน้นย้ำถึง อุปสรรคในการขยายโครงข่ายไปยังพื้นที่ห่างไกล ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดงบประมาณที่เพียงพอ และกระบวนการอนุมัติที่ล่าช้า จึงส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่กันดารที่ยังขาดโครงข่ายโทรคมนาคมและสัญญาณกระจายเสียง/โทรทัศน์คุณภาพสูง ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า การกำกับดูแลภาครัฐ ในแง่ของการให้บริการขั้นพื้นฐานยังไม่ครอบคลุมอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อโอกาสการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารที่จำเป็น

ยิ่งไปกว่านั้น รายงานยังได้ระบุถึง ความจำเป็นในการปรับตัวเชิงเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการไทย ที่อาจขาดงบประมาณหรือทักษะด้านบุคลากรเพื่อรองรับนวัตกรรมใหม่ ๆ อาทิ เทคโนโลยี 5G และระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งในอนาคตจะกลายเป็นตัวขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจดิจิทัลและการสื่อสารมวลชน หากผู้ประกอบการเหล่านี้ปรับตัวได้ไม่ทัน อาจส่งผลให้ตกอยู่ในสถานะเสียเปรียบทางการแข่งขันและทำให้ประชาชนเสียโอกาสในการเข้าถึงบริการที่มีประสิทธิภาพสูง

จุดแข็งของรายงาน

จุดแข็งแรกของรายงาน คือ การให้ความสำคัญกับลักษณะเชิงโครงสร้างของอุปสรรค โดยเฉพาะถึงองค์ประกอบภายในองค์กรกำกับดูแล (เช่น กสทช.) และกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันระหว่างกระบวนการออกใบอนุญาต การติดตามกำกับดูแล และความซับซ้อนของระบบราชการที่อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการเผชิญต้นทุนเวลาที่สูงขึ้น การวิเคราะห์นี้ช่วยสร้างความเข้าใจว่าปัญหามีหลายมิติ ซึ่งต้องอาศัยการแก้ไขทั้งเชิงโครงสร้างและเชิงบริหารจัดการ

จุดแข็งถัดมา คือ การผสานประเด็นปัจจัยภายนอก ที่มีผลกระทบต่อภาคสื่อสารและโทรคมนาคม ตัวอย่างเช่น การรุกคืบของแพลตฟอร์ม OTT และการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ซึ่งกำลังขับเคลื่อนอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว รายงานสามารถเชื่อมโยงประเด็นเหล่านี้กับผลกระทบต่อประชาชนได้ค่อนข้างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นในแง่การเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกล คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือความเหลื่อมล้ำในการรับข้อมูลข่าวสาร และสุดท้าย รายงานยังสามารถเชื่อมโยงสู่ภาพใหญ่ว่าการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อผู้ประกอบการในแง่เศรษฐกิจ แต่ยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสิทธิในการรับรู้ข้อมูลของประชาชนอีกด้วย

ข้อเสนอแนะต่อรายงานในประเด็นนี้

๑. เพิ่มข้อมูลเชิงปริมาณและการวิเคราะห์แนวโน้ม รายงานควรอ้างอิงข้อมูลเชิงตัวเลขที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อสรุป ยกตัวอย่างเช่น ควรระบุจำนวนหรือเปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ที่ยังขาดการครอบคลุมโครงข่ายโทรคมนาคม ระดับความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในแต่ละภูมิภาค รวมไปถึงสถิติการร้องเรียนด้านคุณภาพบริการหรือความโปร่งใสของค่าบริการในแต่ละปี การนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณในลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินแนวโน้มของปัญหาได้แม่นยำยิ่งขึ้น และตัดสินใจวางแผนหรือจัดสรรทรัพยากรเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ควรมีการเปิดเผยตัวเลขเกี่ยวกับกระบวนการอนุมัติใบอนุญาตและระยะเวลาที่ใช้ ตลอดจนสถิติโครงการที่ล่าช้าหรือไม่ผ่านการอนุมัติตามเป้าหมาย เพื่อเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของการบริหารงานภายในองค์กร และช่วยสร้างความโปร่งใสในขั้นตอนการดำเนินการ

๒. เน้นแนวทางแก้ไขปัญหาคือเป็นขั้นเป็นตอน การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหควรแบ่งออกเป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยคำนึงถึงบริบทกฎหมายและข้อกำหนดของไทยอย่างรอบด้าน ตัวอย่างของแนวทางระยะสั้น ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการภายในให้รวดเร็วขึ้น หรือการจัดเวิร์กช็อปอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ส่วนแนวทางระยะกลางอาจเป็นการจัดตั้งคณะทำงานพิเศษเพื่อพิจารณาการกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ (OTT) หรือสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการเอกชนในการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคม ทั้งนี้ ควรมีการวางแผนระยะยาวร่วมด้วย เช่น การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรหรือปรับแก้กฎหมายที่ล้าสมัย และการตั้งตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อให้เห็นถึงความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การลดระยะเวลาอนุมัติใบอนุญาตลงกี่เปอร์เซ็นต์ หรือการเพิ่มจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

๓. เปรียบเทียบกับแนวทางในต่างประเทศและกรณีศึกษาที่ใกล้เคียง การนำเสนอรูปแบบการกำกับดูแลหรือมาตรการจากองค์กรในต่างประเทศที่เผชิญกับปัญหาใกล้เคียง สามารถช่วยให้เห็นถึงทางเลือกที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การศึกษาวิธีการกำกับดูแล OTT ในประเทศที่มีกฎหมายรองรับชัดเจนหรือการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้เข้าถึงคลื่นความถี่ได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถเทียบเคียงกับโครงสร้างตลาดโทรคมนาคมของไทยเพื่อออกแบบแนวทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ การยกตัวอย่างกรณีศึกษาของประเทศที่ประสบความสำเร็จในการขยายโครงข่ายไปยังพื้นที่ทุรกันดาร หรือการปฏิรูปกฎหมายที่เอื้อต่อการปรับตัวของภาคเอกชน จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมองเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นถึงปัจจัยที่ต้องแก้ไขหรือแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ได้จริง สุดท้าย การเปรียบเทียบกับต่างประเทศยังเปิดโอกาสให้รายงานมีความหลากหลายในมุมมองและมีคุณค่าทางวิชาการสูงขึ้น

๖.๕ คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

รายงานฉบับนี้ชี้ให้เห็นว่า อัตราค่าบริการโทรคมนาคมยังคงเป็นประเด็นสำคัญซึ่งส่งผลต่อการเข้าถึงบริการของประชาชนในหลายพื้นที่ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้น้อยหรืออาศัยอยู่ในเขตชนบทหรือพื้นที่ห่างไกล แม้จะมีการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการรายใหญ่และรายย่อย แต่ผู้ใช้บริการบางส่วนยังคงมองว่าราคาค่าบริการสูงกว่า คุณภาพสัญญาณหรือความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ได้รับ ในขณะเดียวกัน โครงข่ายโทรคมนาคมในบางพื้นที่ก็ยังไม่ขยายตัวเต็มที่ ส่งผลให้คุณภาพการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่ำกว่ามาตรฐาน

นอกจากปัญหาราคาและคุณภาพ รายงานยังกล่าวถึง ความซับซ้อนในการเลือกใช้บริการแพ็คเกจหรือโปรโมชั่นที่อาจผูกมัดผู้บริโภคด้วยสัญญาระยะยาวและมีเงื่อนไขปรับยกเลิก ทำให้ผู้ใช้บริการบางกลุ่มไม่สามารถเลือกแพ็คเกจที่เหมาะสมกับความต้องการได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังมีปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ซึ่งปรากฏชัดในพื้นที่ห่างไกล เนื่องจากขาดโครงข่ายพื้นฐานและต้นทุนการขยายบริการที่สูง เมื่อประกอบกับโครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบการที่มีค่าธรรมเนียมการถือครองคลื่นความถี่และภาระด้านการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน จึงทำให้อัตราค่าบริการในพื้นที่ชนบทมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่คุณภาพบริการกลับต่ำกว่าเขตเมือง นอกจากนี้ ยังพบว่ามาตรฐานการให้บริการหลังการขาย (Customer Service) มีความแตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการต่าง ๆ บางรายสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ขณะที่บางรายอาจล่าช้าและทำให้ผู้บริโภคเสียโอกาสในการใช้งานบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ทั้งหมดนี้สะท้อนว่าประเด็นด้านอัตราค่าบริการ คุณภาพโครงข่าย และบริการหลังการขาย ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ชี้วัดว่า ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมได้มากน้อยเพียงใด

จุดแข็งของรายงาน

รายงานฉบับนี้มีความโดดเด่นในการวิเคราะห์ประเด็นคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมให้ครอบคลุมทั้งในเชิงโครงสร้างราคาและคุณภาพเครือข่าย รวมถึงเชื่อมโยงกับศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวม โดยสามารถระบุรายละเอียดเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการ ทั้งผู้ประกอบการรายใหญ่และรายเล็ก ตลอดจนกล่าวถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนในลักษณะที่สะท้อนถึงความแตกต่างระหว่างพื้นที่เมืองกับชนบท รายงานยังพยายามเชื่อมโยงประเด็นนี้ไปสู่ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคบริการโทรคมนาคม โดยเน้นย้ำว่าหากอัตราค่าบริการและคุณภาพเครือข่ายยังไม่ได้มาตรฐาน ย่อมส่งผลกระทบต่อความสามารถของประชาชนในการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ

ข้อเสนอแนะต่อรายงานในประเด็นนี้

๑. เพิ่มการอ้างอิงข้อมูลเชิงปริมาณและสถิติเพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือ ควรมีการนำเสนอข้อมูลเชิงตัวเลขที่สอดคล้องกับประเด็นค่าบริการและคุณภาพโครงข่ายโทรคมนาคมให้มากขึ้น อาทิ สัดส่วนประชากรที่มีรายได้น้อยและไม่สามารถจ่ายค่าบริการได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสถิติเกี่ยวกับอัตราค่าบริการเฉลี่ยเมื่อเทียบกับค่าแรงหรือรายได้เฉลี่ยของประชาชนในแต่ละภูมิภาค ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างพื้นที่เมืองและพื้นที่ห่างไกล ตลอดจนระบุปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงบริการได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น

๒. ให้ความสำคัญกับคุณภาพโครงข่ายและบริการหลังการขาย นอกจากเรื่องราคา ควรมีการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการ (QoS) เช่น ความเร็วในการเชื่อมต่อ (Speed) ความหน่วง (Latency) หรือจำนวนครั้งที่เกิดปัญหาขัดข้อง (Outages) ซึ่งผู้อ่านจะสามารถประเมินได้ว่า ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปมีความสมเหตุสมผลกับระดับคุณภาพที่ได้รับหรือไม่ นอกจากนี้การระบุสถิติการร้องเรียนและเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการรายต่าง ๆ จะทำให้เห็นประสิทธิภาพของบริการหลังการขาย และช่วยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ประกอบการควรปฏิบัติตามเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค

๓. สร้างกลไกที่เอื้อต่อการแข่งขันที่เป็นธรรม รายงานควรเน้นข้อเสนอในการปรับปรุงกฎระเบียบหรือมาตรการที่เอื้อต่อการแข่งขันที่เป็นธรรมในตลาด เช่น การกำหนดข้อจำกัดราคา (Price Cap) หรือข้อกำหนดด้านความโปร่งใสในการโฆษณาแพ็คเกจโทรคมนาคม ทั้งนี้ ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายเล็กสามารถแข่งขันได้อย่างเท่าเทียม รวมถึงการให้สิทธิประโยชน์ในการเข้าถึงโครงข่ายพื้นฐาน เพื่อให้เกิดตัวเลือกหลากหลายสำหรับผู้บริโภคและลดอุปสรรคด้านต้นทุนของผู้ประกอบการขนาดเล็ก

๔. สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานในเขตชนบทและพื้นที่ห่างไกลอย่างต่อเนื่อง ควรกำหนดโครงการหรือกองทุนเฉพาะสำหรับการอุดหนุนค่าก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงข่ายในพื้นที่ที่มีความต้องการใช้งานต่ำแต่จำเป็นต่อการเชื่อมโยงบริการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในระยะยาวและสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของประชาชนในทุกพื้นที่

๕. ใช้กรณีศึกษาและแนวทางจากต่างประเทศเป็นบทเรียน การศึกษาตัวอย่างแนวทางจากประเทศที่ประสบความสำเร็จในการลดต้นทุนบริการและเพิ่มคุณภาพโครงข่าย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎหมายควบคุมอัตราค่าบริการหรือการกำหนดมาตรฐาน QoS จะเป็นส่วนสนับสนุนให้รายงานมีความน่าเชื่อถือและช่วยเชื่อมโยงแนวทางเหล่านั้นเข้ากับบริบทของไทยได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงความแตกต่างด้านโครงสร้างเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย เพื่อให้แนวทางเหล่านั้นสามารถปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่สร้างภาระเกินจำเป็นแก่ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานกำกับดูแล

๖.๖ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

รายงานระบุว่า กสทช. มีบทบาทโดยตรงในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมและการกระจายเสียง ซึ่งรวมถึงประเด็นด้านคุณภาพสัญญาณ ความโปร่งใสของค่าบริการ และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ประกอบการ อย่างไรก็ตามระบบการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนยังขาดความคล่องตัวในบางขั้นตอน โดยเฉพาะเมื่อพบว่า ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาอาจนานเกินสมควร หรือขาดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้บริโภค ผู้ประกอบการและหน่วยงานกำกับดูแล ยิ่งไปกว่านั้น รายงานยังชี้ให้เห็นถึงความไม่สมดุลในทรัพยากรและบุคลากร ที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละภูมิภาค ทำให้ระดับการบริการอาจแตกต่างกันตามพื้นที่ นอกจากนี้ ในบางกรณีกระบวนการติดตามผลหลังการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคยังไม่ชัดเจน ส่งผลให้ยากต่อการประเมินว่ามาตรการแก้ไขนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่

จุดแข็งของรายงาน

จุดแข็งประการหนึ่งของรายงาน คือ การให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนของผู้บริโภค โดยมีการรวบรวมกรณีร้องเรียนที่เกิดขึ้นจริงในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการเรียกเก็บค่าบริการผิดพลาด สัญญาณขัดข้องในพื้นที่ห่างไกลหรือเงื่อนไขบริการที่ไม่ชัดเจน รายงานยังสามารถเชื่อมโยงประเด็นเหล่านี้เข้ากับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในการกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังสะท้อนถึง ความพยายามปรับปรุงระบบการร้องเรียนให้มีมาตรฐานและขั้นตอนที่โปร่งใสมากขึ้น ซึ่งแสดงถึงการตระหนักถึงบทบาทสำคัญขององค์กรในการสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะต่อรายงานในประเด็นนี้

๑. **เพิ่มตัวชี้วัดการจัดการเรื่องร้องเรียน** เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนว่าการแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพเพียงใด รายงานควรระบุข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น ระยะเวลาเฉลี่ยในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน สถิติการแก้ไขปัญหาที่ประสบความสำเร็จ และอัตราการร้องเรียนซ้ำในกรณีปัญหาเดิม ตัวเลขเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ประกอบการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการตามข้อบกพร่องได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น

๒. **พัฒนากลไกติดตามผลหลังการตัดสินหรือแก้ไขเรื่องร้องเรียน** รายงานควรสนับสนุนให้มีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ หลังจาก que ผู้บริโภคได้รับคำตัดสินหรือแนวทางแก้ไขแล้ว เช่น การสำรวจความพึงพอใจ (Post-Case Survey) หรือการเปิดให้แจ้งเหตุเพิ่มเติมในกรณีที่ยังไม่คลี่คลาย การดำเนินงานรูปแบบนี้จะช่วยยกระดับความโปร่งใสในการทำงานและเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

๓. **เสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อปรับกระบวนการให้คล่องตัว** รายงานควรแสดงข้อเสนอเชิงนโยบายในการสร้างระบบประสานงาน ระหว่าง กสทช. ผู้ประกอบการและหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมคุ้มครองผู้บริโภคหรือศาลปกครองเพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและลดความซ้ำซ้อน นอกจากนี้ การพัฒนาช่องทางร้องเรียนแบบดิจิทัล (e-Complaint) ซึ่งรองรับการใช้งานบนแพลตฟอร์มออนไลน์ และแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ อาจช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการร้องเรียนได้สะดวก และทำให้กระบวนการติดตามผลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. **แบ่งปันกรณีศึกษาและแนวทางปฏิบัติจากต่างประเทศ** นอกเหนือจากประสบการณ์ภายในประเทศ การศึกษากรณีตัวอย่างจากต่างประเทศที่มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดเวลาดำเนินการสูงสุด หรือการใช้เทคโนโลยี AI ในการวิเคราะห์ปัญหา ชักประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยให้รายงานมีน้ำหนักทางวิชาการและเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางพัฒนาระบบร้องเรียนของไทยได้ในระยะยาว

๕. **สรุปร้องเรียนและคำสั่งปรับทางปกครอง** เนื่องจากมีเรื่องร้องเรียนที่เป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ในปี ๒๕๖๗ กล่าวคือ เป็นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียง รวมทั้งสิ้น ๗๘ เรื่อง และด้านโทรทัศน์ในด้านผังรายการและเนื้อหารายการ จำนวน ๔๔ เรื่อง หากมีการปรับทางปกครองตามประกาศ กสทช. ขอให้ระบุประเภทร้องเรียน และการสั่งปรับทางปกครองลงในรายงานด้วย เพื่อจะได้ให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นได้เห็นเป็นแนวทางปฏิบัติตามประกาศ กสทช. อย่างเคร่งครัด

๖. **ให้รายละเอียดการแก้ไขเชิงระบบ** จากข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๗ จำนวน ๕ อันดับแรก คือ ๑) ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ (๕๒๑ เรื่อง) ๒) การยกเลิกบริการ (๓๖๖ เรื่อง) ๓) คุณภาพสัญญาณ (QoS)

(๒๖๖ เรื่อง) ๔) การคิดค่าบริการผิดพลาด (๑๕๒ เรื่อง) และ ๕) ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) (๗๙ เรื่อง) พบว่า ยังคงเป็นปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอทั้งในปี ๒๕๖๖-๒๕๖๗ และไม่ได้รับการแก้ไขเชิงระบบแต่ประการใด ดังนั้น จึงควรมีมาตรการหรือแนวทางการจัดการปัญหาดังกล่าวอย่างถาวรและยั่งยืน โดยการบังคับใช้ประกาศอย่างเข้มงวด รวมทั้งควรระบุระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง

๗. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ในรายงานหัวข้อดังกล่าว ควรสะท้อนให้เห็นภาพความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินการให้มีความชัดเจน เพื่อจะได้สะท้อนถึงการทำงานที่ทำให้เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ ในมาตรา ๔๖ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

๘. ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ในรายงานควรระบุจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เสนอเป็นวาระเพื่อพิจารณาต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมว่า มีจำนวนเท่าไร และอยู่ในช่วงเวลาการนำเสนอต่อที่ประชุม กสทช. ใช้ระยะเวลาเท่าไร เพื่อจะได้พิจารณาในส่วน of ประสิทธิภาพทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างเห็นผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เนื่องจากความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความยุติธรรมของผู้ร้องเรียนที่ต้องการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

๖.๗ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนมาตรา ๕๒

รายงานชี้ให้เห็นว่า กองทุนตามมาตรา ๕๒ ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์แก่การพัฒนาด้านการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม อย่างไรก็ตาม จากเนื้อหาในรายงานพบว่า กระบวนการบริหารจัดการกองทุนยังขาดความคล่องตัว ในหลายส่วน อาทิ การกำหนดเงื่อนไขในการเบิกจ่ายงบประมาณที่ใช้เวลาตรวจสอบยาวนาน และการติดตามประเมินผลโครงการที่ได้รับบสนับสนุนซึ่งอาจไม่ครอบคลุมหรือละเอียดเพียงพอ ส่งผลให้ยังไม่สามารถวัดได้อย่างชัดเจนว่าเงินทุนที่ถูกจัดสรรไปนั้นมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ รายงานยังระบุถึง ความไม่ต่อเนื่องในเชิงนโยบาย และความสับสนในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองทุนมาตรา ๕๒ ส่งผลให้บางโครงการขาดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ละโครงการอาจเน้นประเด็นการพัฒนาที่ต่างกันออกไปโดยไม่มีการบูรณาการกันอย่างเป็นระบบ ในขณะเดียวกันการจัดลำดับความสำคัญโครงการหรือกลุ่มเป้าหมายก็ยังไม่ปรากฏหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใส ทำให้ประสิทธิภาพโดยรวมของกองทุนในฐานะกลไกเสริมการพัฒนาโครงข่ายและการคุ้มครองผู้บริโภค ยังไม่เป็นไปตามศักยภาพที่คาดหวัง

จุดแข็งของรายงาน

รายงานมีความโดดเด่นในด้านการระบุบทบาทเชิงนโยบายของกองทุนมาตรา ๕๒ ค่อนข้างชัดเจน โดยได้ให้ภาพรวมถึงขอบเขตของกองทุนว่าเป็นกลไกสนับสนุนภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรคมนาคม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ รายงานยังสามารถเชื่อมโยงว่า

หากกองทุนได้รับการจัดการที่มีระบบระเบียบและโปร่งใสมากยิ่งขึ้น จะมีศักยภาพอย่างสูงในการยกระดับคุณภาพบริการโทรคมนาคม และสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

อีกด้านหนึ่งรายงานได้เน้นความจำเป็นของการประเมินผล โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับทุนว่าต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ทรัพยากรที่ถูกเบิกจ่ายไปสามารถสร้างผลลัพธ์ที่จับต้องได้ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของการขยายโครงข่าย ลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล หรือการส่งเสริมนวัตกรรม ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรคมนาคม รายงานจึงแสดงให้เห็นว่าคนจัดทำตระหนักถึงความสำคัญของการใช้งบประมาณภาครัฐอย่างโปร่งใส และมุ่งหมายให้กองทุนมาตรา ๕๒ เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการผลักดันการพัฒนาสังคมดิจิทัลอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะต่อรายงานในประเด็นนี้

๑. เพิ่มข้อมูลเชิงปริมาณและสถิติเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนมาตรา ๕๒ เพื่อให้ผู้อ่านมองเห็นภาพรวมของผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนขึ้น ควรนำเสนอข้อมูลเชิงตัวเลขที่เกี่ยวข้อง เช่น ยอดรวมงบประมาณที่จัดสรรในแต่ละปี จำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนและสัดส่วนโครงการที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมไปถึงระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติหรือจัดสรรงบประมาณ การระบุข้อมูลเหล่านี้ในรายงานจะช่วยเสริมความน่าเชื่อถือให้กับการวิเคราะห์ และทำให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างการจัดสรรทรัพยากรกับประสิทธิภาพที่เกิดขึ้น

๒. ระบุแนวทางและเกณฑ์ประเมินผลภายในรายงานอย่างชัดเจน หากรายงานมีการกล่าวถึงความสำเร็จหรือข้อจำกัดของโครงการ ควรแสดงเกณฑ์หรือดัชนีวัดผลที่รายงานใช้ในการประเมินให้ชัดเจน เช่น ตัวเลขผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงหรือจำนวนประชาชนที่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตได้เพิ่มขึ้น การกำหนดเกณฑ์ประเมินในรายงานจะทำให้ผู้อ่านเห็นภาพกระบวนการวิเคราะห์ของผู้เขียนอย่างโปร่งใส และสามารถตัดสินใจได้ว่าผลที่ปรากฏสอดคล้องกับเป้าหมายโดยรวมของกองทุนหรือไม่

๓. เจาะลึกประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์กองทุนและบริบทนโยบายระดับมหภาค แม้รายงานจะอธิบายถึงบทบาทของกองทุนมาตรา ๕๒ ในการพัฒนาโครงข่ายและส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอยู่แล้ว แต่หากสามารถเชื่อมโยงกับนโยบายระดับชาติ เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล แผนยุทธศาสตร์ชาติ หรือแผนการปฏิรูปด้านสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้รายงานมีมิติที่ลึกซึ้งขึ้นและชี้ให้เห็นว่า การทำงานของกองทุนนี้สามารถขับเคลื่อนเป้าหมายระดับกว้างได้อย่างไร

๔. เน้นการนำเสนอองค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยสามส่วนที่ต้องทำงานประสานกัน ส่วนแรก คือ การกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ที่สะท้อนผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้น เป็นต้น ส่วนที่สอง คือ กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ต้องออกแบบให้สามารถได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และทันต่อการใช้งาน และส่วนที่สาม คือ การวิเคราะห์และรายงานผลที่สามารถนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

๕. นำเสนอกรอบการประเมินที่ครอบคลุมหลายมิติ การพัฒนากรอบการประเมินผล การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน กทปส. จำเป็นต้องมีกรอบการประเมินที่ครอบคลุมหลายมิติ เริ่มจากการประเมิน

ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบาย (Policy Alignment) ว่าโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตอบสนองต่อเป้าหมายของกองทุนอย่างไร ต่อมาคือ การประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการใช้ทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลา จากนั้นคือ การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่ตั้งไว้หรือไม่ และสุดท้ายคือ การประเมินผลกระทบ (Impact) ที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม

๖.๘ รายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน

รายงานระบุถึงสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ว่ายังค่อนข้างกระจุกตัวอยู่ในผู้ประกอบการรายใหญ่ไม่กี่ราย ส่งผลให้โอกาสในการแข่งขันของผู้ประกอบการรายเล็กหรือรายใหม่มีจำกัด นอกจากนี้ ยังพบว่า แพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ (OTT) เข้ามามีบทบาทในตลาดสื่อสารและโทรคมนาคมภายในประเทศมากขึ้น จนเกิดความท้าทายด้านการกำกับดูแลและการเก็บภาษีเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการภายในประเทศ รายงานยังชี้ให้เห็นปัญหาในลักษณะการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การควบรวมกิจการหรือการผูกขาดอุปทานคลื่นความถี่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของรัฐและการคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว

ยิ่งไปกว่านั้น รายงานยังสะท้อนว่าการขาดกลไกการแข่งขันที่เป็นธรรมส่งผลให้ อัตราค่าบริการหรือคุณภาพของโครงข่ายไม่มีแนวโน้มปรับปรุงได้เท่าที่ควร ในบางกรณีอาจมีข้อสังเกตเกี่ยวกับเงื่อนไขทางธุรกิจ ที่ผู้ประกอบการรายใหญ่กำหนดขึ้น ซึ่งทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มไม่มีอำนาจในการต่อรอง ตลอดจนเกิดประเด็นการกำกับดูแลการกำหนดราคาหรือส่งเสริมการลงทุนที่ไม่ชัดเจนเพียงพอ ทั้งหมดนี้สร้างความกังวลว่าเมื่อไม่มีการกระจายโอกาสในการลงทุนและการแข่งขันอย่างทั่วถึง ประชาชนและรัฐอาจไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดตามหลักการของการกระจายเสียงและโทรคมนาคมเพื่อสาธารณะ

จุดแข็งของรายงาน

จุดแข็งของรายงานอยู่ที่การวิเคราะห์ สภาพการแข่งขันในหลายมิติ ทั้งด้านผู้เล่นหลักของตลาด แนวโน้มการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ และบทบาทที่เพิ่มขึ้นของแพลตฟอร์ม OTT นอกจากนี้ รายงานสามารถเชื่อมโยงประเด็นการแข่งขันให้เห็นความสำคัญในระดับนโยบายและผลกระทบต่อสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการคุ้มครองผู้บริโภค หรือประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่รัฐควรได้รับ รายงานยังชี้ให้เห็นว่าการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมอาจส่งผลกระทบไปถึงโครงสร้างราคาค่าบริการ คุณภาพเนื้อหาและความหลากหลายในการเข้าถึงบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้จัดทำตระหนักถึงความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นการครอบงำกิจการกับประโยชน์ของสังคมโดยรวมได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้รายงานยังมีจุดเด่นในการสำรวจข้อสังเกตเกี่ยวกับการครอบงำกิจการผ่านทางตรง เช่น การควบรวมกิจการหรือการผูกขาดทรัพยากรคลื่นความถี่ และทางอ้อม เช่น การครอบงำช่องทางจัดจำหน่ายหรือการกำหนดเงื่อนไขด้านเนื้อหา ซึ่งช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจว่าปัญหานี้

ไม่ใช่เพียงการผูกขาดทางเทคนิค แต่ยังมีความเกี่ยวข้องกับโครงสร้างตลาดและกลไกทางกฎหมายที่อาจเอื้อให้เกิดอำนาจเหนือตลาดโดยไม่ชอบธรรม

ข้อเสนอแนะต่อรายงานในประเด็นนี้

๑. นำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณและตัวชี้วัดการแข่งขันอย่างชัดเจน การกล่าวถึงสภาพตลาดและการครอบงำกิจการจะมีน้ำหนักมากขึ้นหากมีข้อมูลเชิงตัวเลขประกอบ เช่น ส่วนแบ่งตลาดของผู้ประกอบการรายใหญ่ อัตราการเติบโตของผู้ประกอบการรายใหม่ หรือจำนวนกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรม การเปรียบเทียบตัวเลขเหล่านี้ในแต่ละช่วงเวลาจะช่วยให้เห็นแนวโน้มของการแข่งขันและความรุนแรงของการครอบงำกิจการได้ชัดเจน

๒. ขยายความเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลที่เหมาะสม รายงานควรระบุไว้ในกรณีที่พบลักษณะการครอบงำกิจการในทางตรงหรือทางอ้อม มี มาตรการเชิงกฎหมาย หรือกลไกการกำกับดูแลใดบ้างที่สามารถบังคับใช้ได้ เช่น การกำหนดเพดานการถือครองคลื่นความถี่ การออกกฎเกณฑ์ควบคุมการควบรวมกิจการ หรือมาตรการป้องกันการผูกขาดเชิงโครงสร้าง การให้รายละเอียดในประเด็นนี้จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจว่าหน่วยงานกำกับดูแลสามารถดำเนินการหรือประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างไร

๓. เสนอกรณีศึกษาที่สะท้อนผลกระทบต่อประชาชนและรัฐ รายงานสามารถเพิ่มกรณีศึกษา หรือยกตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริง ไม่ว่าจะเป็นในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อแสดงให้เห็นว่าหากเกิดการครอบงำตลาดจริง ๆ อาจนำมาซึ่งอัตราค่าบริการที่สูงขึ้น คุณภาพบริการที่ลดลงหรือตัวเลือกที่จำกัดสำหรับผู้บริโภค ตลอดจนการสูญเสียโอกาสทางรายได้และประโยชน์สาธารณะในระยะยาว กรณีศึกษาที่จับต้องได้จะช่วยเสริมให้การวิเคราะห์ในรายงานน่าเชื่อถือและมีน้ำหนักทางวิชาการ

๔. เพิ่มความเชื่อมโยงกับนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อแสดงให้เห็นว่าสภาพการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมไม่เพียงเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง แต่ยังส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการพื้นฐานของประชาชน รายงานอาจเชื่อมโยงประเด็นนี้กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล หรือยุทธศาสตร์ชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชี้ให้เห็นว่าการแข่งขันที่เป็นธรรมจะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน





ส่วนที่ ๗

**เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควร
รายงานให้ กสทช. รัฐสภา
หรือประชาชนทราบ**



๗. เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ในการดำเนินโครงการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗ นั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ได้กำหนดประเด็นเฉพาะเพิ่มเติมในวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ ๓ เพื่อให้มีการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ และบูรณาการข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการศึกษาในประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จำนวน ๓ หัวข้อ ได้แก่ ๑) การตีความตามบทบัญญัติของข้อกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช. ๒) ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖) และ ๓) การแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป

การดำเนินงานวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ ประกอบด้วยกระบวนการศึกษาที่สำคัญ ๕ ขั้นตอน โดยเริ่มจากขั้นตอนที่ ๑ การวินิจฉัยเพื่อค้นหาประเด็น (Diagnosis for Issues Identification) ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยเบื้องต้น รายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ หัวข้อ ซึ่งช่วยให้สามารถกำหนดขอบเขตของประเด็นศึกษาและสร้างแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมได้อย่างครบถ้วน ขั้นตอนที่ ๒ การกำหนดประเด็นการศึกษา (Issues Identification) ซึ่งดำเนินการผ่านการจัดประชุมคณะทำงานประสานงาน คณะกรรมการติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน และที่ปรึกษาโครงการ เพื่อกำหนดประเด็นและแนวทางการศึกษาที่ชัดเจน ระบุกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้ในการสัมภาษณ์และการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ได้กรอบการทำงานที่ชัดเจนและสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพในขั้นตอนต่อไป ขั้นตอนที่ ๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) การเก็บข้อมูลนอกจากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแล้ว ยังได้มีการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน ๓๒ คน และการสนทนากลุ่มจำนวน ๓ ครั้ง โดยแต่ละครั้งมีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า ๓๐ คน รวมผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มทั้งสิ้นจำนวน ๑๐๙ คน ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหลากหลายภาคส่วน ทั้งคนในซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงาน กสทช. และคนนอกที่ไม่ใช่บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทั้งคนที่มาจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม อาทิ ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ผู้รับผิดชอบหลักและ/หรือร่วมยุทธศาสตร์/แผน/โครงการ/กิจกรรม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อดีตสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการสิทธิของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาที่เกี่ยวข้อง บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐหรือในกำกับของรัฐ องค์กรอิสระที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรวิชาชีพ นักวิชาการอิสระ นักสื่อสารมวลชน ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สถานีวิทยุโทรทัศน์ และกลุ่มผู้แทนจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย เครือข่ายคนพิการ ผู้ด้อยโอกาสที่เป็นผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมุมมองและครอบคลุมประเด็นที่ศึกษาอย่างรอบด้าน ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์และประเมินผล

(Analysis and Evaluation) ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ จัดระบบข้อมูลตามประเด็นการศึกษาที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ ทั้ง ๓ หัวข้อ และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลผ่านการตรวจสอบแบบสามเส้า เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปสู่การสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ต่อไป และขั้นตอนสุดท้าย **ขั้นตอนที่ ๕ การนำเสนอผลการวิเคราะห์และข้อค้นพบ (Results and Findings)** ซึ่งเป็นการบูรณาการผลการวิเคราะห์และข้อค้นพบจากทุกแหล่งข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ ครอบคลุมทั้ง ๓ หัวข้อที่ กตป. กำหนด ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้นำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กรอบการแนวคิดฯ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อ ๓



๗.๑ การตีความตามบทบัญญัติของข้อกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช.

การกำกับดูแลด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กสทช. อาศัยกรอบกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการและการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ การออกใบอนุญาตและการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ความไม่ชัดเจนของการตีความตามบทบัญญัติของข้อกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช. ในบางประเด็น ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. รวมถึงสร้างความไม่แน่นอนให้กับภาคธุรกิจและประชาชน ความแตกต่างในการตีความเหล่านี้อาจเกิดจากถ้อยคำทางกฎหมายที่เปิดกว้าง การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และอุตสาหกรรม หรือแนวคิดของกรรมการที่มีมุมมองแตกต่างกัน ซึ่งล้วนอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ กสทช. ในการทำหน้าที่ในภาพรวม

รายงานส่วนนี้มุ่งเน้น ศึกษาสาเหตุของความแตกต่างในการตีความกฎหมาย และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตีความที่ไม่ตรงกัน ของ กสทช. ส่งผลต่อการทำงานของ กสทช. การดำเนินงานและการบริหารงานสำนักงาน กสทช. การดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการโทรคมนาคม และประชาชนผู้ใช้บริการหรือไม่อย่างไร โดยอาศัยข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับสามารถสังเคราะห์และสรุปได้เป็น ๒ ประเด็นหลัก ได้แก่ ๑) ภาพรวมสถานการณ์การตีความตามบทบัญญัติของข้อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกันของ กสทช. และ ๒) กรณีศึกษาเกี่ยวกับการตีความที่ไม่ตรงกัน

โดยรายงานนี้มีความมุ่งหวังที่ต้องการสะท้อนภาพการดำเนินงานของ กสทช. ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันในรอบปี ๒๕๖๗ เพื่อเสนอต่อ กสทช. ในการพิจารณาข้อมูลเหล่านี้นำไปสู่การปรับปรุงการขับเคลื่อน สร้างสรรค์ทรัพยากรบุคคลและนโยบายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รายงานนี้นำเสนอสภาพบริบทและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดแนวทางแก้ไขเชิงสร้างสรรค์ที่ได้จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะช่วยให้การตีความกฎหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานของ กสทช. ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ภาพรวมสถานการณ์การตีความตามบทบัญญัติของข้อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกัน ของ กสทช.

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถือเป็นกฎหมายหลักที่กำหนดกรอบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และกระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคมของประเทศไทย การออกแบบโครงสร้างการทำงานของ กสทช. ในรูปแบบคณะกรรมการ (Board of Commissioners) นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกลไกการกำกับดูแลที่โปร่งใส มีการตรวจสอบและถ่วงดุล (Checks and Balances) และสามารถสะท้อนมุมมองที่หลากหลายจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ

“ถ้าพูดในภาพรวม กฎหมายแบบดินี้ได้หลายอย่างอยู่แล้ว การตีความก็แล้วแต่ความคิด ประสบการณ์ของแต่ละท่านซึ่งนำไปสู่ความเห็นที่ไม่ตรงกันก็ได้ คือหมายความว่าจริง ๆ แม้ไม่ได้อยู่ในสายกฎหมายก็อาจจะตีความกฎหมายแบบหนึ่งก็ได้ บริบทของแต่ละท่าน ก็จะตีความไม่เหมือนกันอยู่แล้ว”

อย่างไรก็ตาม โครงสร้างการทำงานในรูปแบบองค์กรคณะบุคคลนี้เองที่ก่อให้เกิดความท้าทายสำคัญ ในแง่ของการตีความและการตัดสินใจ โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างทางภูมิหลังทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของกรรมการแต่ละท่าน ซึ่งอาจส่งผลให้มีมุมมองหรือแนวทางการตีความที่ไม่ตรงกัน ในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ความหลากหลายนี้แม้จะเป็นจุดแข็งที่ช่วยเสริมสร้างการพิจารณาที่รอบด้านและครอบคลุม มิติที่หลากหลาย แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพื้นที่ทางความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันและความไม่แน่นอน ในกระบวนการตัดสินใจในการขับเคลื่อนงานตามนโยบายขององค์กร ทั้งนี้การทำงานในลักษณะองค์กรจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการอภิปรายและการลงมติ เพื่อหาข้อสรุปท่ามกลางความเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้เกิด ความล่าช้าหรือความไม่ชัดเจนในบางกรณี

“ความเห็นต่างของ กสทช. เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้อยู่แล้ว และเป็นเรื่องปกติที่ท่านต้อง บริหารจัดการ ต้องหาวิธีการประนีประนอมมุมมองที่แตกต่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง”

ในช่วงปีที่ผ่านมาพบว่า กสทช. มีประเด็นปัญหาการตีความที่ไม่ตรงกันในหลายประเด็นสำคัญสะท้อน ภาพผ่านสื่อสารมวลชนออกสู่สาธารณะซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่า การตีความที่ไม่ตรงกันนั้นเกิดจาก ปัจจัยเงื่อนไขหลายประการ

๑.๑ ความคลุมเครือของถ้อยคำในกฎหมาย ข้อบัญญัติในกฎหมายหลายมาตราถูกเขียนไว้ อย่างกว้างขวาง และเปิดกว้างต่อการตีความ ซึ่งทำให้เกิดความไม่แน่นอนในขอบเขตและเนื้อหาของอำนาจ หน้าที่ของ กสทช.

๑.๒ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคม เช่น การใช้งานคลื่นความถี่ 5G สื่อดิจิทัล (Digital Media) และแพลตฟอร์มออนไลน์ (Online Platforms) ได้นำไปสู่สถานการณ์ใหม่ ๆ ที่กฎหมาย ในอดีตไม่ได้คาดการณ์ไว้ ซึ่งเพิ่มความซับซ้อนในการกำกับดูแล

๑.๓ ความหลากหลายในมุมมองของ กสทช. ด้วยกรรมการมาจากภูมิหลังที่หลากหลาย อาทิ ด้านกฎหมาย ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านวิศวกรรม และด้านสังคมศาสตร์ ความแตกต่างนี้อาจนำไปสู่การตีความ ที่ไม่ตรงกันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะหรือผลประโยชน์ของประชาชน

ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของการกำกับดูแลอุตสาหกรรม ทั้ง ๓ กิจกรรมหลัก โดยเฉพาะในบริบทที่อุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคมมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ การตัดสินใจที่ล่าช้าหรือไม่ชัดเจนอาจทำให้เกิด

ความไม่แน่นอนในตลาด (Market Uncertainty) และลดความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการและประชาชน นอกจากนี้ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในการใช้อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ยังอาจนำไปสู่การฟ้องร้องทางกฎหมาย (Legal Challenges) หรือการโต้แย้งจากภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งในท้ายที่สุดอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร

๒. กรณีศึกษาเกี่ยวกับการตีความที่ไม่ตรงกัน

๒.๑ ประเด็น การกำกับดูแลแพลตฟอร์ม Over The Top (OTT)

การกำกับดูแลแพลตฟอร์ม Over The Top (OTT) เช่น YouTube Facebook และ Netflix เป็นประเด็นที่ก่อให้เกิดความไม่แน่นอนทางกฎหมายภายใน กสทช. เนื่องจากกฎหมายปัจจุบันยังไม่สามารถกำหนดขอบเขตอำนาจของ กสทช. ในการดูแลแพลตฟอร์มเหล่านี้ได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความเห็นที่แตกต่างในการตีความอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ระหว่างฝ่ายนโยบาย ฝ่ายบริหาร หน่วยงานกำกับดูแลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความไม่แน่นอนของการตีความอำนาจหน้าที่ดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบในหลายมิติ ทั้งในด้านโครงสร้างการแข่งขันของอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชน แม้ว่าจะมีความพยายามในการกำหนดแนวทางการกำกับดูแล OTT แต่จนถึงปัจจุบันกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องยังคงไม่มีความชัดเจน ส่งผลให้เกิดข้อถกเถียงเกี่ยวกับบทบาทและขอบเขตอำนาจของ กสทช. ในการกำกับดูแลแพลตฟอร์ม OTT

(๑) ความเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการกำกับดูแล OTT

การกำกับดูแล OTT เป็นประเด็นที่มีความเห็นที่แตกต่างกันระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถจำแนกออกเป็นสองแนวคิดหลัก คือ

กลุ่มแรก เห็นว่า กสทช. ควรใช้อำนาจกำกับดูแล OTT เนื่องจากแพลตฟอร์มเหล่านี้มีลักษณะคล้ายกับกิจการโทรทัศน์และมีผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง มติการประชุม กสทช. ในปี ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๖ ระบุว่า OTT ควรถือเป็นกิจการโทรทัศน์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. โดยมีแนวคิดว่าการควบคุม OTT จะช่วยให้เกิดความเท่าเทียมในการแข่งขันระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลกับสื่อโทรทัศน์แบบดั้งเดิม อีกทั้งยังช่วยคุ้มครองผู้บริโภคจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการหารือเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลแต่จนถึงปัจจุบันยังไม่มีกรอบกฎระเบียบที่ชัดเจนเพื่อบังคับใช้

“ทำไมจะกำกับไม่ได้...ที่อื่นประเทศอื่นเค้าก็กำกับได้เลย...แต่เราไม่ทำหรือเปล่า”

“มีอำนาจกำกับ ซึ่งคำตอบนี้ปรากฏชัดในมติการประชุม กสทช. ๒ ครั้ง ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ และในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ที่เป็นข้อมูลสาธารณะ ประชาชนสามารถค้นหาได้ในเว็บไซต์ กสทช. ที่ชื่อว่า กสทช. มีอำนาจกำกับ OTT”

กลุ่มที่สอง เห็นว่ากฎหมายปัจจุบันไม่ได้ให้อำนาจ กสทช. ในการกำกับดูแล OTT อย่างชัดเจน แพลตฟอร์มเหล่านี้ให้บริการในรูปแบบ "Narrowcasting" ซึ่งแตกต่างจากกิจการโทรทัศน์ที่เป็น "Broadcasting" ดังนั้น การกำกับดูแล OTT ภายใต้กรอบอำนาจของ กสทช. อาจขัดต่อหลักการทางกฎหมาย นอกจากนี้ การกำกับดูแล OTT อาจกระทบต่อเสรีภาพของสื่อออนไลน์ และอาจส่งผลให้การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของประชาชน ถูกจำกัดโดยไม่จำเป็น

“เราจะไปปรับใครใหม่ ถ้าพวก YouTube Facebook เหล่านั้นทำผิด เราจะไปบังคับใคร ให้มาจ่ายค่าปรับ ค่าอยู่ต่างประเทศกันหมด เราไปบังคับเค้าได้ไหม เรายังไม่มีอำนาจขนาดนั้น หรือเปล่า ยิ่งถ้าพวกเป็นเจ้าของหน้าที่ราชการอันนี้ก็จะเสี่ยงไม่มีอำนาจชัดเจนแล้วไปทำเสี่ยง ผิดกฎหมายอีกนะ ผมคิดว่าเค้าเลยไม่ทำกัน”

“OTT เช่น YouTube และ Facebook ไม่อยู่ภายใต้การกำกับของ กสทช. เนื่องจากนิยาม ตามกฎหมายปัจจุบันกำหนดให้ กสทช. ดูแลกิจการที่เป็นการแพร่ภาพและกระจายเสียง แบบดั้งเดิม แต่ OTT เป็นการนำเสนอคอนเทนต์แบบ Narrowcasting หรือการเลือกดู เฉพาะเจาะจงตามอัลกอริทึม”

(๒) ความพยายามในการกำกับดูแล OTT และความล่าช้าในการดำเนินการ

แม้ว่าจะมีการหารือเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแล OTT มาหลายปี แต่จนถึงปัจจุบันกฎหมาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องยังคงไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจน กสทช. ได้พยายามออกประกาศเพื่อกำกับดูแล OTT โดยร่างประกาศดังกล่าวมุ่งเน้นในสามประเด็นหลัก ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภค การกำกับดูแลเนื้อหาที่เป็นภัย ต่อเด็กและเยาวชน และการคุ้มครองความมั่นคงของประเทศ อย่างไรก็ตาม กระบวนการออกกฎระเบียบ ยังคงล่าช้าเนื่องจากมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจของ กสทช.

อีกแนวทางหนึ่งที่ถูกเสนอคือการให้แพลตฟอร์ม OTT ต้องลงทะเบียนหรือขอใบอนุญาตเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม แนวทางนี้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าก่อให้เกิดข้อจำกัดต่อการให้บริการ ของแพลตฟอร์ม และอาจละเมิดเสรีภาพในการแสดงออกของประชาชน นอกจากนี้ ยังมีความเห็นที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมาย บางฝ่ายเห็นว่าการแก้ไขกฎหมายเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและต้องใช้เวลาาน ขณะที่บางฝ่าย เห็นว่าสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วหากใช้กฎหมายลำดับรองเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแล

“น่าจะมีคณะกรรมการเฉพาะขึ้นมาจัดการเลยนะเรื่องนี้...น่าจะมี สคบ. ของด้านข้อมูล OTT ไปเลยจะได้ทันโลกทันการณ์”

“อย่าง OTT เราก็พยายามทำ จริง ๆ สำนักงานก็มีการเตรียมการในเรื่องของการที่จะมา ออกประกาศเพื่อกำกับดูแล แต่ก็ยังติดขั้นตอนในการพิจารณาอยู่ ซึ่งก็ล่าช้ามาเป็น ระยะเวลาหนึ่งแล้ว ถ้าจริง ๆ อย่างจะทำให้เกิดขึ้นโดยเร็ว”

(๓) ผลกระทบจากการตีความกฎหมายที่ไม่ตรงกัน

ปัญหาการตีความที่ไม่ตรงกันของ กสทช. ในการกำกับดูแล OTT ส่งผลกระทบในหลายด้าน ด้านแรก คือ ความไม่เป็นธรรมในการกำกับดูแล สื่อโทรทัศน์แบบดั้งเดิมต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ขณะที่แพลตฟอร์ม OTT ไม่อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสื่อแบบดั้งเดิมกับแพลตฟอร์ม OTT

ด้านที่สอง คือ ความสับสนและความไม่เชื่อมั่นในระบบกำกับดูแล ผู้ให้บริการ OTT ไม่แน่ใจว่าตนเองต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของ กสทช. หรือไม่ ขณะที่ผู้บริโภคอาจไม่ได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสมจากเนื้อหาที่เป็นอันตราย

ด้านที่สาม คือ ผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของสื่อออนไลน์ หาก กสทช. มีอำนาจในการกำกับดูแล OTT อาจนำไปสู่การจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม บางฝ่ายมองว่าการกำกับดูแล OTT อย่างเหมาะสมสามารถช่วยป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ (Fake News) และเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่อสังคม

“ปัจจุบันผู้ประกอบการโทรคมนาคมเสียเปรียบ เนื่องจาก OTT เป็นเหมือน “ฟรีไรเดอร์” ที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการลงทุนโครงสร้าง แต่กลับใช้ประโยชน์จากโครงสร้างที่มีอยู่”

“การกำกับดูแล OTT เป็นเรื่องที่ค้างพิจารณาตั้งแต่ปลาย กสทช. ชุดที่แล้ว แต่สังคมในยุคนั้นไม่สนับสนุนนโยบายการกำกับดูแล OTT เพราะเกรงว่าจะมีการปิดกั้นเสรีภาพของสื่อ”

กล่าวโดยสรุป

ปัญหาการตีความอำนาจของ กสทช. ในการกำกับดูแล OTT ยังคงเป็นประเด็นที่ถูกพูดถึงในสังคมและแวดวงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการกำกับดูแล ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนทั้งในด้านกฎหมายและการกำกับดูแลภาคธุรกิจ การแก้ไขปัญหานี้ควรมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงกฎหมาย การสร้างมาตรฐานกลางในการตีความ และการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการกำกับดูแลที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถดูแล OTT ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเสรีภาพของประชาชน

๒.๒ การตีความที่ไม่ตรงกันในประเด็นอื่น ๆ

การดำเนินงานของ กสทช. ในฐานะองค์กรกำกับดูแลด้านโทรคมนาคมและกิจการกระจายเสียงของประเทศนั้น มีขอบเขตอำนาจที่ต้องอาศัยการตีความกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามในบางกรณีการตีความกฎหมายที่แตกต่างกันได้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรหรือระหว่าง กสทช. กับภาคเอกชนและหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ต้องหาทางออกผ่านกระบวนการทางกฎหมายหรือการตัดสินใจภายในองค์กรเอง

(๑) กรณีศึกษาที่มีการตีความไม่ตรงกันและได้รับการตัดสินจากศาล

ในบางกรณี ความไม่ตรงกันในการตีความกฎหมายได้นำไปสู่การฟ้องร้อง และกระบวนการพิจารณาคดีจนกระทั่งมีคำพิพากษาของศาลเป็นที่สิ้นสุด หนึ่งในตัวอย่างที่สำคัญ คือ กรณีการควมรวมกิจการระหว่าง TRUE และ DTAC ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศ

ในกรณีดังกล่าว มีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับอำนาจของ กสทช. ว่าสามารถอนุญาตหรือระงับการควมรวมกิจการโทรคมนาคม ได้หรือไม่ ฝ่ายหนึ่งมองว่า กสทช. มีอำนาจเต็มในการพิจารณาเรื่องดังกล่าวภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งเห็นว่ากฎหมายมิได้ให้อำนาจ กสทช. ในการสั่งห้ามการควมรวมโดยตรง แต่เป็นเพียงองค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลผลกระทบจากการควมรวมกิจการเท่านั้น ในที่สุด ประเด็นนี้ถูกส่งไปยังศาลเพื่อพิจารณา และศาลได้มีคำพิพากษาเป็นที่สิ้นสุด ซึ่งกลายเป็นบรรทัดฐานสำคัญในการตีความอำนาจของ กสทช. ในประเด็นลักษณะเดียวกันในอนาคต

(๒) กรณีที่ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

นอกจากประเด็นที่ศาลได้มีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดไปแล้ว ยังมีบางกรณีที่การตีความกฎหมายของคณะกรรมการ กสทช. ได้ก่อให้เกิดข้อพิพาท และนำไปสู่การฟ้องร้องต่อศาล ซึ่งปัจจุบันยังคงอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาล เช่น กรณีเกี่ยวกับการสรรหา การแต่งตั้ง และการถอดถอนเลขาธิการ กสทช. กรณีดังกล่าวเป็นปัญหาภายในองค์กรที่มีลักษณะซับซ้อน โดยมีการตีความบทบัญญัติของกฎหมายที่แตกต่างกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งต่างฝ่ายต่างยึดโยงข้อกฎหมายในการอ้างสิทธิ์และอำนาจหน้าที่ของตนโดยประเด็นข้อพิพาทหลักอยู่ที่การตีความว่าอำนาจในการแต่งตั้งเลขาธิการ กสทช. เป็นอำนาจของคณะกรรมการ กสทช. โดยรวม หรือเป็นอำนาจเฉพาะตัวของประธาน กสทช.

ความเห็นที่แตกต่างกันในประเด็นนี้ ได้นำไปสู่การดำเนินการของแต่ละฝ่ายภายใต้กรอบการอ้างสิทธิทางกฎหมาย และได้พัฒนาไปสู่การดำเนินคดีในชั้นศาล โดยมีทั้งคดีที่ฟ้องร้องอยู่ที่ศาลอาญาทุจริตและประพฤติมิชอบกลาง และศาลปกครองกลาง ซึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณา และด้วยเหตุที่ข้อพิพาทดังกล่าวยังคงอยู่ในกระบวนการยุติธรรม ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จึงได้ให้ข้อมูลหรือแสดงความเห็นในเชิงลึกเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อรูปคดีหรือกระบวนการพิจารณาของศาล

อย่างไรก็ตาม จากการจัดเก็บข้อมูลผ่านการประชุมกลุ่มเฉพาะ (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. พบว่า ประเด็นข้อพิพาทเกี่ยวกับอำนาจในการแต่งตั้งเลขาธิการ กสทช. มิได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ประกอบการหรือประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างกันภายในคณะกรรมการ กสทช. ในเรื่องดังกล่าว แต่กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักงาน กสทช. ยังคงดำเนินไปอย่างปกติ ไม่ว่าจะเป็นการออกใบอนุญาต การกำกับดูแลการให้บริการ หรือการประสานงานกับผู้ประกอบการ ซึ่งไม่ปรากฏว่ามีการชะงักงัน หรือผลกระทบที่เป็นรูปธรรมต่อการปฏิบัติงานของภาคธุรกิจหรือการเข้าถึงบริการของประชาชน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามกรอบการประเมินของ กตป. ในทั้ง ๕ ด้าน พบว่า ผลการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนภารกิจตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

(๓) กรณีที่มีความเห็นต่างแต่สามารถหาทางออกร่วมกันผ่านกระบวนการทำงานภายในของ กสทช.

แม้ว่าบางกรณีที่มีความเห็นต่างเกิดขึ้นแล้วอาจต้องรอคำตัดสินจากศาลแต่ก็มีหลายกรณีที่ กสทช. สามารถจัดการความเห็นที่แตกต่างกันได้ผ่านกระบวนการประชุมและลงมติ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ กรณีการยกเลิกโครงการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า (Universal Telehealth Coverage: UTHC) ซึ่งเป็นโครงการที่อยู่ภายใต้โครงการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (Universal Service Obligation: USO) ประเด็นความเห็นที่ไม่ตรงกันที่เกิดขึ้นในกรณีนี้ คือ การพิจารณาว่า โครงการดังกล่าวสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรหรือไม่ บางฝ่ายมองว่าเป็นการลงทุนในระบบไอทีที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการกิจหลักของ กสทช. อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการพิจารณาและอภิปรายกันอย่างละเอียดแล้ว ที่ประชุม กสทช. ได้ลงมติให้ยกเลิกโครงการดังกล่าวด้วยเสียงข้างมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแม้จะมีความเห็นที่แตกต่างกันในเชิงนโยบายแต่ก็สามารถหาทางออกร่วมกันได้โดยใช้กลไกการประชุมและการลงมติ

“ทีนี้ส่วนหนึ่งที่เป็นหัวใจหลักของ กสทช. คือ สรุปลุคท้ายก็ต้องอยู่ที่มีมติ โหวตยกมือกันว่าเราจะเอาอย่างไรแล้วออกมาเป็นมติให้คนเกี่ยวข้องไปทำงานต่อ”

กล่าวโดยสรุป

จากตัวอย่างกรณีที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสังเคราะห์ได้ว่าลักษณะการทำงานของ กสทช. ในฐานะองค์กรกำกับดูแลต้องเผชิญกับความเห็นที่แตกต่างกันเป็นเรื่องปกติ เนื่องจาก กสทช. เป็นองค์กรคณะบุคคลที่ต้องตัดสินใจในประเด็นที่มีผลกระทบทั้งต่อภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

“การที่กรรมการ กสทช. มีความเห็นต่างกันได้เป็นเรื่องปกติ ในทางตรงกันข้ามความเห็นต่างอาจเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาประเด็นต่าง ๆ อย่างรอบด้านและรอบคอบ”

“เชื่อว่า ๗ ท่านนี้จะเป็นองค์ประกอบที่ดี...แม้จะเห็นต่าง...ถ้าเห็นไปทางเดียวกันทั้งหมดมันก็ไม่เป็นแบบของคณะ”

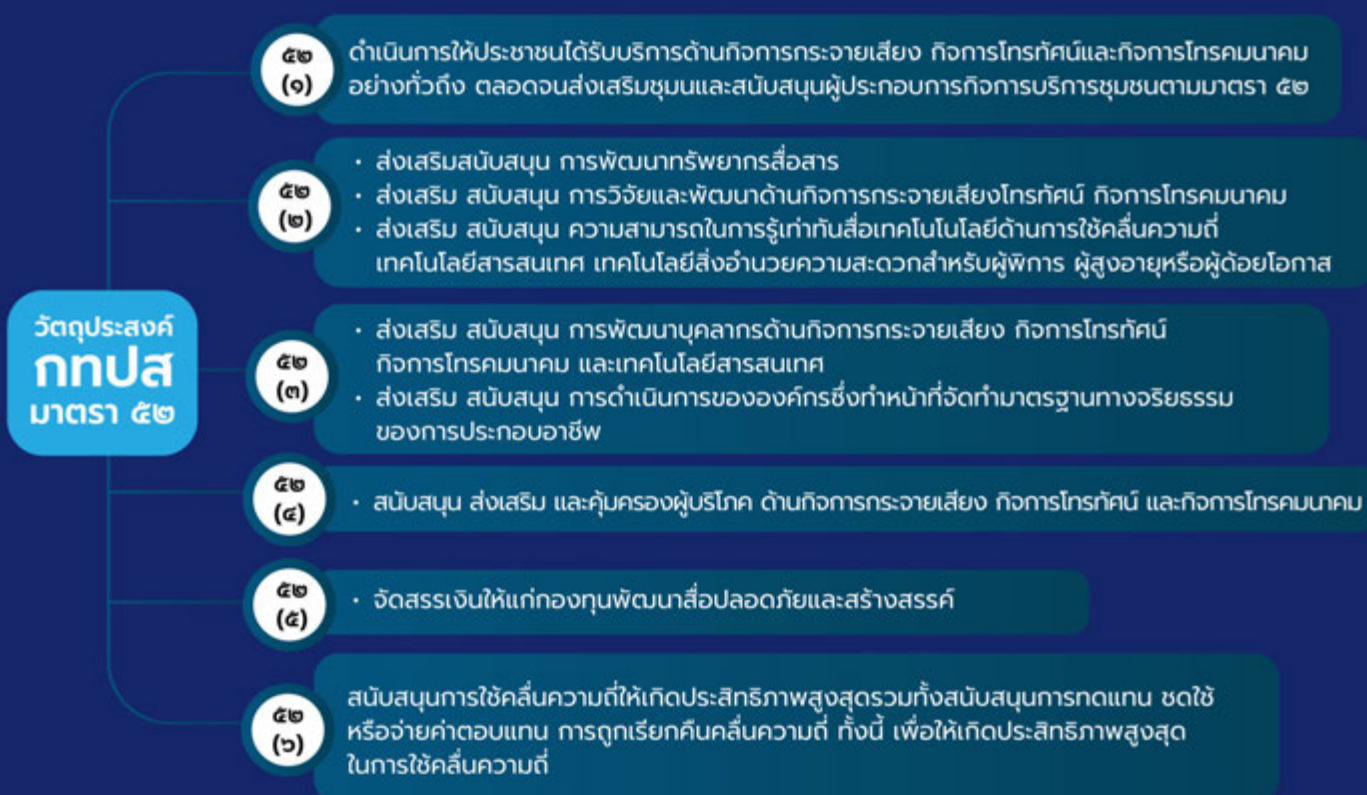
ทั้งนี้ การทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการ ทำให้เกิดการถกเถียง อภิปราย และการพิจารณาความเห็นที่หลากหลาย ก่อนจะมีการตัดสินใจผ่านกระบวนการลงมติด้วยเสียงข้างมาก ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายและมีกรอบการตัดสินใจที่ชัดเจน นอกจากนี้การที่บางกรณีต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลยังแสดงให้เห็นว่ากลไกการตรวจสอบภายนอกมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลการตัดสินใจขององค์กรอิสระอย่าง กสทช. ดังนั้น การมีกระบวนการตัดสินใจที่โปร่งใสและเป็นธรรม การเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบ และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจในกระบวนการทำงานของ กสทช. และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังช่วยให้การตัดสินใจของ กสทช. มีความรอบด้าน และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมสื่อสารและโทรคมนาคมในอนาคต

๗.๒ ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐ -๒๕๖๖)

๑. ข้อมูลทั่วไป

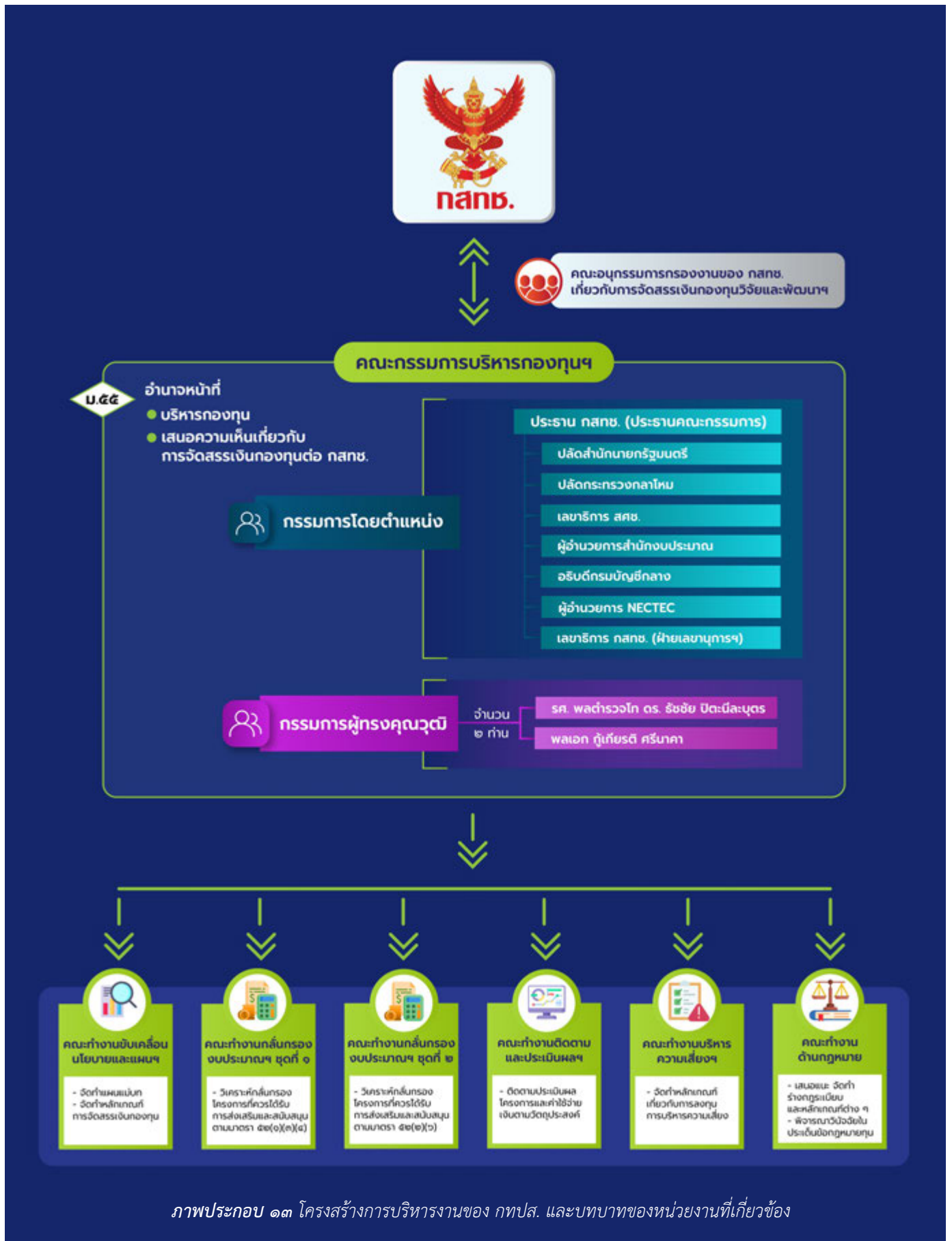
กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดสรรเงิน เพื่อการสนับสนุนให้ประชาชนได้รับบริการ ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม การพัฒนาทรัพยากร สื่อสารการวิจัยและพัฒนา รวมทั้งความรู้เท่าทันสื่อ เทคโนโลยีการใช้คลื่นความถี่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง พัฒนาบุคลากรด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนองค์กรซึ่งทำหน้าที่มาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพ หรือวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ การคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงการสนับสนุนการใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการสนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๑.๑ วัตถุประสงค์ของ กทปส. ตามมาตรา ๕๒



ภาพประกอบ ๑๒ วัตถุประสงค์ของ กทปส. ตามมาตรา ๕๒

๑.๒ โครงสร้างการบริหารงานของ กทปส. และบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ภาพประกอบ ๑๓ โครงสร้างการบริหารงานของ กทปส. และบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของ กทปส. ในช่วงปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม สื่อสารมวลชน และนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการที่เป็นประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง นโยบายของ กทปส. ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมให้แก่ทุกภาคส่วนของสังคม

ในช่วงปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖ กทปส. ได้ดำเนินโครงการสำคัญในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนโครงการด้านสื่อสารมวลชนและโทรทัศน์ ผ่านการสนับสนุนโครงข่ายโทรทัศน์ดิจิทัล (MUX) และโครงการพัฒนาวิทยุชุมชนและสื่อปลอดภัย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม โดยการลงทุนในโครงข่าย 5G และขยายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ไปยังพื้นที่ห่างไกล การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล ด้วยการสนับสนุนโครงการ Smart City และแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการศึกษาและภาครัฐ รวมถึงการช่วยเหลือสังคมและลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ผ่านการสนับสนุนอินเทอร์เน็ตสำหรับการเรียนออนไลน์ การสนับสนุนโรงพยาบาลสนามและโครงการจัดระเบียบสายสื่อสาร

การดำเนินโครงการเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมของประเทศให้ทันสมัยขึ้น แต่ยังช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในมิติที่หลากหลาย ตั้งแต่การเข้าถึงสื่อสารมวลชนที่มีคุณภาพ การศึกษาและบริการภาครัฐที่สะดวกขึ้น ไปจนถึงการลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัลในพื้นที่ชนบท รายงานส่วนนี้จะนำเสนอผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ กทปส. ในภาพรวมแต่ละด้าน พร้อมทั้งวิเคราะห์แนวโน้มและข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. การสนับสนุนโครงการด้านสื่อสารมวลชนและโทรทัศน์

๑.๑ การสนับสนุน โครงการแพร่ภาพโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (MUX) และช่วยลดต้นทุนให้ผู้ประกอบการ

การแพร่ภาพโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลเป็นหนึ่งในนโยบายที่สำคัญของ กทปส. ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสื่อสารมวลชนของประเทศ โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้สถานีโทรทัศน์ภาคพื้นดินที่ใช้ระบบดิจิทัลสามารถแพร่ภาพออกอากาศได้โดยไม่มีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป การให้เงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการเช่าใช้โครงข่าย MUX ทำให้สถานีโทรทัศน์สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องและลดภาระต้นทุน โดยเฉพาะสถานีขนาดเล็กที่อาจมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการนี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการโทรทัศน์ดิจิทัลสามารถแข่งขันได้ดีขึ้น เนื่องจากต้นทุนด้านการออกอากาศลดลง ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเนื้อหารายการที่มีคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องรายการโทรทัศน์ได้อย่างหลากหลาย อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านโครงข่าย MUX จะช่วยให้สถานีโทรทัศน์สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ แต่ยังไม่มีการศึกษาที่ชัดเจนว่ามาตรการนี้ส่งผลต่อจำนวนผู้รับชมโทรทัศน์ในระดับประเทศมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้อุตสาหกรรมโทรทัศน์ดิจิทัลยังคงเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันไปใช้

แพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลอื่น ๆ มากขึ้น ทำให้รายได้จากโฆษณาของสถานีโทรทัศน์บางแห่งยังไม่สามารถเติบโตได้อย่างเต็มที่

๑.๒ การสนับสนุนโครงการวิทยุชุมชนและพัฒนาสื่อปลอดภัยและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

นอกเหนือจากการสนับสนุนโทรทัศน์ดิจิทัลแล้ว กทปส. ยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนผ่านโครงการสนับสนุนวิทยุชุมชนและการพัฒนาสื่อปลอดภัย โครงการวิทยุชุมชนมีบทบาทสำคัญในการกระจายข้อมูลข่าวสารระดับท้องถิ่น ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนของตนเองได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่สื่อกระแสหลักอาจไม่สามารถเข้าถึงได้ การสนับสนุนวิทยุชุมชนทำให้เกิดการเพิ่มจำนวนของสถานีวิทยุชุมชนในหลายพื้นที่ และช่วยให้ประชาชนมีช่องทางในการสื่อสารที่สะดวกขึ้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของวิทยุชุมชนในบางแห่งยังคงมีข้อจำกัดด้านคุณภาพเนื้อหาและการบริหารจัดการซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้ข้อมูลยังไม่เต็มศักยภาพ

ในส่วนของการพัฒนาสื่อปลอดภัย กทปส. ได้จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการผลิตเนื้อหาสื่อที่มีคุณภาพและเหมาะสมสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โครงการนี้มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างเนื้อหาที่ไม่มีเนื้อหาสร้างความรุนแรงหรือเนื้อหาที่อาจเป็นอันตรายต่อเยาวชน นอกจากนี้ ยังมีการสนับสนุนสื่อที่มีเนื้อหาส่งเสริมความรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่มีการศึกษาประเมินผลลัพธ์ที่ชัดเจนว่าประชาชนได้รับประโยชน์จากเนื้อหาสื่อปลอดภัยในระดับใด

๒. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม

๒.๑ การลงทุนในโครงข่าย 5G และโครงการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เพื่อการศึกษา

ในช่วงปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖ กทปส. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อรองรับเทคโนโลยี 5G ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลและอุตสาหกรรมยุคใหม่ ประเทศไทยได้เร่งการพัฒนาโครงข่าย 5G ให้ครอบคลุมพื้นที่สำคัญทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาแอปพลิเคชันและบริการดิจิทัลที่ทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมและภาคประชาชน

การลงทุนในโครงข่าย 5G ยังช่วยส่งเสริมภาคการศึกษา โดยมีการดำเนินโครงการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เพื่อการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาทั่วประเทศสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งช่วยให้ครูและนักเรียนสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โรงเรียนในพื้นที่ชนบทที่เคยประสบปัญหาขาดแคลนทรัพยากรการเรียนการสอน สามารถใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเข้าถึงเนื้อหาการเรียนที่ทันสมัย เทคโนโลยี 5G ยังช่วยเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้แบบเสมือนจริง (Virtual Learning) และการเรียนรู้อัจฉริยะผ่านปัญญาประดิษฐ์ (AI-Based Learning) ซึ่งช่วยให้การศึกษาไทยก้าวเข้าสู่มาตรฐานสากล

ผลลัพธ์จากการลงทุนในโครงข่าย 5G และโครงการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาส่งผลให้โรงเรียนมากกว่า ๑๐,๐๐๐ แห่งทั่วประเทศสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูง ทำให้เกิดความเท่าเทียมทางการศึกษา ลดช่องว่างระหว่างโรงเรียนในเมืองและชนบท อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการศึกษาทางไกลในช่วงสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่การเรียนการสอนต้องพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่าที่เคย

๒.๒ การติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้มากขึ้น

อีกหนึ่งความสำเร็จที่สำคัญของ กทปส. คือการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังพื้นที่ห่างไกล ซึ่งก่อนหน้านี้ยังไม่มีโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ประชากรในชนบทและพื้นที่ห่างไกล จำนวนมากเคยประสบปัญหาการขาดแคลนสัญญาณอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร บริการภาครัฐ และโอกาสทางเศรษฐกิจได้อย่างเต็มที่

การติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลทำให้ประชาชนในชนบทสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัล เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ การซื้อขายสินค้าเกษตรผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ และการใช้บริการด้านสาธารณสุขทางไกล (Telemedicine) ได้มากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

ในช่วงปี ๒๕๖๓-๒๕๖๖ มีการติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลมากกว่า ๒๐,๐๐๐ จุดทั่วประเทศ ครอบคลุมหมู่บ้านห่างไกล โรงเรียน และสถานพยาบาลในชนบท การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น ทำให้ชุมชนเหล่านี้สามารถพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของตนเอง และเชื่อมต่อกับตลาดโลกผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ได้ นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมโครงการสมาร์ทวิลเลจ (Smart Village) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชนบท อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างมีนัยสำคัญ แต่ยังคงมีความท้าทายเกี่ยวกับการให้บริการที่มีเสถียรภาพและความเร็วที่เพียงพอ ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะในเขตภูเขาและเกาะห่างไกลที่การติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานยังทำได้ยาก

๓. การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล

๓.๑ การลงทุนในโครงการ Smart City และ AI เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล

แนวคิดของเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นแนวทางสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงระบบบริหารจัดการเมืองให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากขึ้น กทปส. ได้ให้การสนับสนุนโครงการพัฒนา Smart City ในหลายพื้นที่ของประเทศ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารจัดการทรัพยากรของเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในโครงการสำคัญที่ได้รับการสนับสนุนคือ การพัฒนาระบบเฝ้าระวังอัจฉริยะ (Smart Surveillance System) ซึ่งใช้ AI และ Big Data ในการวิเคราะห์ข้อมูลภาพจากกล้องวงจรปิดในเมืองเพื่อตรวจจับพฤติกรรมที่อาจเป็นอันตรายและเพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบการจัดการจราจรอัจฉริยะ (Smart Traffic Management) ที่ใช้เซ็นเซอร์และปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารจัดการการจราจร ลดปัญหาการจราจรติดขัดและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบขนส่งสาธารณะ

การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ยังขยายไปสู่ภาคเศรษฐกิจ เช่น โครงการ AI for Business ที่ช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ให้สามารถนำ AI มาปรับใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนี้ มีการพัฒนา AI Chatbot สำหรับบริการภาครัฐเพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการเหล่านี้ทำให้หลายเมืองในประเทศไทยเริ่มมีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับ Smart City มากขึ้น โดยมีการใช้ AI และเทคโนโลยีอัจฉริยะในการจัดการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ ลดอุบัติเหตุทางถนน และเพิ่มความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะ อย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่ยังคงมีอยู่คือการขยายโครงการให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และการปรับตัวของภาคธุรกิจและประชาชนให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี AI ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๓.๒ สนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการศึกษาและภาครัฐ

การเข้าถึงการศึกษาและบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาสังคมในยุคดิจิทัล กทปส. ได้สนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อใช้ในภาคการศึกษาและภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรและบริการได้สะดวกขึ้น หนึ่งในโครงการที่สำคัญคือ แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์แห่งชาติ (National Digital Learning Platform) ที่ช่วยให้โรงเรียน มหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษา สามารถเข้าถึงเนื้อหาการเรียนการสอนแบบดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง ระบบนี้เปิดโอกาสให้นักเรียนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและช่วยให้ครูสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการภาครัฐแบบดิจิทัล (e-Government Platform) ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น การทำธุรกรรมออนไลน์ กับหน่วยงานราชการ การชำระภาษีออนไลน์ และการขอเอกสารทางราชการผ่านระบบดิจิทัล การพัฒนาแพลตฟอร์มดังกล่าวช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงาน เพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการของภาครัฐ และลดปัญหาคอร์รัปชัน

แม้ว่าการสนับสนุนแพลตฟอร์มดิจิทัลเหล่านี้จะช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาและการบริหารงานภาครัฐได้อย่างมาก แต่ยังคงมีความท้าทายเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชน เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีการขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการเหล่านี้ได้อย่างเท่าเทียม

๔. การช่วยเหลือสังคมและลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

๔.๑ การสนับสนุนอินเทอร์เน็ต broadband สำหรับการเรียนออนไลน์ในช่วง COVID-19

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปี ๒๕๖๓ ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอนไปอย่างสิ้นเชิง การปิดสถานศึกษาและการบังคับใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมทำให้การเรียนออนไลน์กลายเป็นสิ่งจำเป็นในช่วงเวลานั้น อย่างไรก็ตามนักเรียนจำนวนมากโดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ยังขาดโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพซึ่งส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา

กทปส. ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาผ่านโครงการ สนับสนุนอินเทอร์เน็ต broadband สำหรับการเรียนออนไลน์ โดยให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักเรียนที่ขาดแคลน และขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังสถานศึกษาที่มีข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลลัพธ์จากโครงการนี้ทำให้นักเรียนในพื้นที่ชนบทมากกว่า ๕๐๐,๐๐๐ คน สามารถเข้าถึงระบบการเรียนทางไกลได้ ลดช่องว่างทางการศึกษาระหว่างเมืองและชนบท และช่วยให้โรงเรียนสามารถใช้แพลตฟอร์มการเรียนออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ การสนับสนุนดังกล่าวยังช่วยให้ครูสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนการสอนได้ดีขึ้น เช่น การใช้สื่อการสอนแบบโต้ตอบ และระบบบริหารจัดการเรียนรู้ (Learning Management

System-LMS) เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น อย่างไรก็ตามความท้าทายที่ยังคงมีอยู่ คือ ปัญหาคุณภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ยังไม่เสถียร รวมถึงการพัฒนาทักษะดิจิทัลของครูและนักเรียนให้สามารถใช้เครื่องมือออนไลน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๔.๒. การสนับสนุนสถานพยาบาลและโรงพยาบาลสนามในช่วง COVID-19

นอกเหนือจากการสนับสนุนการศึกษา กทปส. ยังให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือภาคสาธารณสุข โดยในปี ๒๕๖๓ ได้จัดสรรงบประมาณ ๖๔๒ ล้านบาท เพื่อสนับสนุนสถานพยาบาลและโรงพยาบาลสนามที่ต้องรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การสนับสนุนดังกล่าวครอบคลุมถึงการจัดหาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมเพื่อรองรับการให้บริการทางการแพทย์ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงพยาบาล ระบบการสื่อสารสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ และการพัฒนาระบบให้คำปรึกษาทางไกล (Telemedicine)

โครงการ Telemedicine มีบทบาทสำคัญในการช่วยลดภาระของโรงพยาบาลหลัก โดยเฉพาะในช่วงที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้จากที่บ้าน ลดความเสี่ยงของการแพร่กระจายโรค และช่วยให้บุคลากรทางการแพทย์สามารถให้คำปรึกษากับผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในโรงพยาบาลสนามยังช่วยให้การประสานงานระหว่างแพทย์และเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น ลดปัญหาความล่าช้าในการส่งต่อข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย แม้ว่าการสนับสนุนดังกล่าวจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือภาคสาธารณสุข แต่ยังคงมีความท้าทายเกี่ยวกับความยั่งยืนของโครงการ เช่น การบำรุงรักษาและพัฒนาระบบ Telemedicine ให้สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่องหลังจากสถานการณ์ COVID-19 คลี่คลายลง

๔.๓ การจัดระเบียบสายสื่อสาร: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เป็นระบบ

อีกหนึ่งโครงการสำคัญที่ กทปส. ได้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของประเทศคือ โครงการจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาสายโทรคมนาคมและสายไฟฟ้าที่รกรุงรังในเขตเมืองและชุมชน โครงการนี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความเป็นระเบียบของโครงข่ายโทรคมนาคม ลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดจากสายสื่อสารที่ไม่ได้มาตรฐาน และเพิ่มความสวยงามของทัศนียภาพในเขตเมือง

ในช่วงปี ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ได้มีการลงทุนปรับปรุงและนำสายสื่อสารลงใต้ดินในพื้นที่สำคัญ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ และภูเก็ต ซึ่งช่วยลดปัญหาสายสื่อสารชำรุด ลดความเสี่ยงในการเกิดไฟไหม้ และช่วยให้การบำรุงรักษาโครงข่ายโทรคมนาคมทำได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีความท้าทายในการขยายโครงการไปยังพื้นที่อื่น ๆ ทั่วประเทศ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปภาพรวม

การดำเนินโครงการของ กทปส. ในช่วงปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖ แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและนวัตกรรมดิจิทัลของประเทศไทยในหลายมิติ โดยเฉพาะการสนับสนุนโครงข่ายโทรทัศน์ดิจิทัล (MUX) และวิद्यุชุมชนที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น การลงทุนในโครงข่าย 5G และการขยายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ไปยังพื้นที่ห่างไกล ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลที่จำเป็น เช่น การศึกษาออนไลน์ ธุรกิจทางการเงิน และบริการสาธารณสุขทางไกล (Telemedicine) ได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น

นอกจากนี้ การพัฒนาโครงการ Smart City และการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในภาครัฐกิจและภาครัฐยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเมืองและสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัล อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการลงทุนในเทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับประเทศ แต่ยังคงมีความท้าทายในการขยายการเข้าถึงของประชาชนให้ครอบคลุมยิ่งขึ้นและพัฒนาทักษะดิจิทัลของแรงงานและภาครัฐกิจให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างเต็มศักยภาพ

ในแง่ของการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล กทปส. ได้แสดงบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภาคการศึกษาและสาธารณสุข โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต COVID-๑๙ ผ่านการให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์สำหรับการเรียนออนไลน์และการสนับสนุนโรงพยาบาลสนามซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้และบริการทางการแพทย์ได้โดยไม่ถูกจำกัดจากข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายเกี่ยวกับการทำให้โครงการเหล่านี้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว เช่น การบำรุงรักษาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบท และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีให้สามารถรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

โดยสรุป กทปส. ได้ดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประเทศและช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีในสังคมไทย อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืนในระยะยาว ควรมีการติดตามและประเมินผลกระทบของโครงการอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งพัฒนากลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการที่มีอยู่ รวมถึงขยายขอบเขตการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและภาครัฐกิจในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

๓. ความท้าทายในการดำเนินงานของกองทุน กทปส.

กทปส. ได้รับการจัดตั้งเพื่อสนับสนุนการสร้างสรรคส์คุณภาพและการพัฒนาระบบโครงข่ายโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงแต่ในทางปฏิบัติกลับประสบความท้าทายหลายประการ โดยเฉพาะข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการสนับสนุนโครงการที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้กระบวนการจัดสรรทรัพยากรและการอนุมัติโครงการไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ในหลายกรณียังพบว่า กระบวนการพิจารณาโครงการมีความล่าช้าและขาดความคล่องตัว ตลอดจนการตีความวัตถุประสงค์ของกองทุนที่กว้างเกินไป ซึ่งอาจทำให้ทรัพยากรถูกใช้ไปกับโครงการที่ไม่สอดคล้องกับพันธกิจหลักได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ความต้องการที่เพิ่มขึ้นของกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์กับสถานการณ์และต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ประเด็นงบประมาณไม่เพียงพอสะท้อนให้เห็นความตึงตัวในการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการพัฒนาสื่อสาธารณะในบริบทที่ความต้องการเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ซึ่งได้รับงบประมาณคงเดิมจำนวน ๕๐๐ ล้านบาทต่อปี เป็นเวลาหลายปี แม้จำนวนโครงการที่ยื่นขอรับทุนจะมีแนวโน้มสูงขึ้นก็ตาม ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงของค่าเงินที่ลดลงยอมทำให้งบประมาณที่ได้รับมีมูลค่าลดลงไปอีก กองทุนจึงต้องบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ครอบคลุมโครงการได้อย่างทั่วถึง แต่ข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติกลับทำให้หลายโครงการไม่สามารถรับการสนับสนุนได้อย่างครบถ้วนหรือเพียงพอต่อการดำเนินงาน เกิดผลกระทบต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการขับเคลื่อนสื่อที่มีคุณภาพเพื่อสาธารณะในระยะยาว

“กองทุนสื่อมีปัญหาว่าได้รับการสนับสนุนไม่เพียงพอ เสนอบโครงการต่าง ๆ ไปเท่าไรก็ตามแต่ได้งบมาเพียง ๕๐๐ ล้านบาทต่อปี มาเป็นระยะหลายปี ไม่เคยได้เพิ่มเติมเลย ซึ่งไม่พอบริการที่ความต้องการทุนเพิ่มมากขึ้น อย่างในปลายสุด มีการเสนอโครงการเข้ามากว่า ๑,๓๐๐ โครงการ สุทธิแล้วงบประมาณจำเป็นจะต้องใช้ราว ๆ ๕,๐๐๐ กว่าล้านบาท”

(๒) ประสิทธิภาพของกระบวนการพิจารณาโครงการ แม้กองทุน กทปส. จะมีกระบวนการพิจารณาโครงการที่ออกแบบมาเพื่อคัดเลือกโครงการที่เหมาะสม แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่ากระบวนการดังกล่าวซับซ้อนและใช้เวลานาน อีกทั้งยังมีกฎระเบียบที่ไม่ยืดหยุ่นส่งผลให้ภาคประชาสังคมหรือผู้ขอรับทุนกลุ่มเล็กเข้าถึงได้ยาก การอนุมัติโครงการที่ล่าช้ายังอาจนำไปสู่ความล้าสมัยเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การขอรับทุนในปี ๒๕๖๕ แต่ได้รับอนุมัติในปี ๒๕๖๗ ย่อมสร้างความเสี่ยงที่ตัวโครงการจะไม่ทันต่อบริบทสังคมหรือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้ การจัดซื้อจัดจ้างที่ใช้เวลาค่อนข้างนานและมีข้อกำหนดซับซ้อน เช่น การยื่นใบเสนอราคาจากผู้จัดซื้อจำนวน ๓ ราย อาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในตลาดทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามที่เสนอไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“อยากให้มีการยืดหยุ่นในส่วนนี้ กำหนดงบประมาณคร่าว ๆ ไว้ก่อน แล้วพอดำเนินโครงการไประยะหนึ่งแล้วจึงทำไปจัดซื้อลงรายละเอียดให้แก่ทางกองทุน เป็นเพียงรายละเอียดเปลี่ยนไปแต่ วัตถุประสงค์ยังคงเดิมอยู่”

“กองทุนพิจารณาทุนใหม่ ๆ ค่อนข้างน้อย หรืออาจเพราะเป็นเรื่องอุปสรรคภายในของทาง กสทช. ทำให้งบประมาณไม่ได้ออกไป อย่างแผนของทุน ปี ๖๕ เพิ่งประกาศปี ๖๗ ซึ่งช้าพอสมควร”

๔. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา

๔.๑ การจัดสรรทุนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

การจัดสรรทุนควรยึดโยงกับข้อมูลที่สะท้อนความจำเป็นและประโยชน์ในเชิงสาธารณะอย่างแท้จริง เพื่อลดปัญหาการสนับสนุนโครงการที่อาจขาดความเกี่ยวข้องกับพันธกิจหลักของกองทุน กทปส. การกำหนดเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจน เช่น การประเมินผลกระทบทางสังคม ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรม และศักยภาพในการต่อยอดโครงการจะช่วยให้ทรัพยากรถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ อาจพิจารณาการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขอรับทุนให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน รวมถึงการกำหนดระยะเวลาพิจารณาที่ชัดเจนและเป็นธรรม

“ต้องลดวิธีการที่มันยุ่งยาก เพราะว่าอย่าลืมว่าทำงานกับหน่วยงานรัฐ เอกสารเยอะมาก
ส่งงานเสนอขอทุนก็ดีใช้เอกสารเยอะมาก”

“ทำให้เอกสารน้อยลง หรือใช้แบบออนไลน์แทน จะได้ไม่ยุ่งยากเกินไป แล้วก็ให้มีแบบฟอร์ม
ที่เข้าใจง่าย หรือจะมีศูนย์ข้อมูลหรือมีพวกพี่ ๆ คอยช่วยคนที่ไม่เคยทำเรื่องพวกนี้มาก่อน
อย่างสภาเด็กหรือประชาชนทั่วไป ให้ทำได้ง่ายขึ้น”

๔.๒ ทบทวนกระบวนการทำงานให้คล่องตัวและทันสมัย

การบริหารกองทุนควรมีความยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อลดอุปสรรคในการเข้าถึงทุน โดยเฉพาะสำหรับองค์กรขนาดเล็กและภาคประชาสังคม การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาโครงการให้มีประสิทธิภาพลดความซับซ้อนของระเบียบ และเร่งรัดการอนุมัติให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสังคม จะช่วยให้ทรัพยากรถูกจัดสรรไปสู่โครงการที่สร้างผลกระทบได้จริง

นอกจากนี้ควรพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลที่สามารถตรวจสอบผลลัพธ์ของโครงการได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยอาศัยแนวทางที่โปร่งใสและเป็นธรรม อาทิ การให้ภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการประเมิน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าโครงการที่ได้รับการสนับสนุนสามารถสร้างคุณค่าแก่สังคมได้อย่างแท้จริง

๔.๓ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ในการบริหารจัดการจะช่วยให้การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลโครงการเป็นไปอย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบอัจฉริยะสามารถช่วยวิเคราะห์แนวโน้มและวัดผลกระทบของโครงการได้แบบเรียลไทม์ ทำให้สามารถปรับปรุงแนวทางบริหารกองทุนให้ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมได้อย่างทันทั่วถึง

นอกจากนี้การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลจะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การพัฒนานวัตกรรม และการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

๔.๔ สร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมกับกองทุนฯ

การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและผลงานของ กทปส. เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงโอกาสในการขอรับทุนสนับสนุน และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของกองทุนฯ ได้อย่างโปร่งใส การดำเนินการในส่วนนี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ประชาชนเข้าใจบทบาทของกองทุนฯ ได้ดียิ่งขึ้น แต่ยังช่วยให้กองทุนฯ สามารถได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากโครงการต่าง ๆ

เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กทปส. ควรพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เข้าถึงง่าย จัดทำแคมเปญประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ จัดเวทีเผยแพร่ข้อมูลในระดับท้องถิ่น สร้างศูนย์ข้อมูลกองทุนฯ และพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครด้านการสื่อสารดิจิทัลซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเกิดผลกระทบสูงสุด

นอกจากนี้การสร้าง Node ในระดับภูมิภาคจะช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ ได้สะดวกขึ้น ระบบพี่เลี้ยงสำหรับผู้ขอทุนรายย่อยจะช่วยให้การสมัครขอรับทุนเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจได้ตรงกันและเกิดความคล่องตัวมากขึ้น รวมถึงการจัดตั้งกลไกให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์จะช่วยให้การดำเนินงานของกองทุนฯ มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๕ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

การดำเนินงานของ กทปส. จะมีประสิทธิภาพและสร้างผลกระทบเชิงบวกได้อย่างแท้จริง จำเป็นต้องอาศัยเครือข่ายความร่วมมือจากหลากหลายภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคม การทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบจะช่วยให้โครงการที่ได้รับทุนสามารถขยายขอบเขตการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อน และเชื่อมโยงทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความร่วมมือเหล่านี้ยังช่วยให้ กทปส. สามารถพัฒนาโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น รวมถึงนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืน

แนวทางหนึ่งที่สำคัญ คือการบูรณาการโครงการร่วมกับภาครัฐ เช่น การสนับสนุนอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาหรือการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่สอดคล้องกับนโยบายท้องถิ่น รวมถึงการทำงานร่วมกับภาคเอกชนในการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น AI และ 5G เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมดิจิทัล นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายกับภาคประชาสังคมและสถาบันการศึกษาจะช่วยให้การดำเนินโครงการมีมิติที่ลึกซึ้งและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมทักษะดิจิทัลในระดับชุมชนหรือการสนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อใช้ในภาคสังคม ซึ่งหาก กทปส. สามารถสร้างกลไกความร่วมมือที่เป็นระบบ จะช่วยให้การดำเนินโครงการมีความคล่องตัว โปร่งใส และมีผลกระทบที่กว้างขวางขึ้นการผสมผสานจากทุกภาคส่วนจะทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประเทศไม่ใช่เพียงแค่โครงการระยะสั้น แต่เป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัลของไทยในระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีความยั่งยืนและแข่งขันได้ในระดับสากล

๗.๓ การแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป

การศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เปลี่ยนแปลงไป อาศัยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย พระราชบัญญัติ และประกาศ กสทช. และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มและข้อเสนอในการปรับปรุงกฎหมายให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวถูกนำมาวิเคราะห์เป็นข้อสรุปผลการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. บริบทใหม่และโจทย์ท้าทายของ กสทช. ต่อการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการที่เปลี่ยนไป

การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและสื่อสารในปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจากปัจจัยภายนอกหลายประการ ทั้งด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทำให้กฎหมายและระเบียบที่ใช้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในฐานะองค์กรกำกับดูแลจึงต้องเผชิญกับโจทย์ท้าทายในการปรับเปลี่ยนกฎหมายให้เหมาะสมกับบริบทใหม่ การวิเคราะห์แนวโน้มและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทและอำนาจของ กสทช. ในการกำกับดูแลอุตสาหกรรมโทรคมนาคมครั้งนี้ได้ศึกษาผ่านการประยุกต์ใช้กรอบ PESTEL Analysis เป็นแนวทางวิเคราะห์ที่ใช้พิจารณาปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กสทช. ใน ๖ มิติ ได้แก่ การเมือง (Politics) เศรษฐกิจ (Economics) สังคม (Social) เทคโนโลยี (Technology) สิ่งแวดล้อม (Environment) และกฎหมาย (Legal)

๑.๑ ปัจจัยด้านการเมือง (Politics) บริบททางการเมืองเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่ออำนาจหน้าที่ของ กสทช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่ให้กับหน่วยงานของรัฐ การควบคุมกิจการโทรคมนาคมเพื่อความมั่นคงของชาติ และการออกกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อเสรีภาพของสื่อออนไลน์

ความไม่แน่นอนทางการเมืองอาจนำไปสู่ความล่าช้าในการแก้ไขกฎหมาย หรือ การเปลี่ยนแปลงนโยบายที่ส่งผลต่ออำนาจของ กสทช. เช่น การเปลี่ยนแปลงของรัฐบาลอาจนำไปสู่การปรับปรุงโครงสร้างของ กสทช. หรือการออกกฎหมายใหม่ที่ลดหรือเพิ่มอำนาจขององค์กรในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

“ช่วงยี่สิบอำนาจปฏิวัติก็เห็นแล้วว่ามีความพยายามหลายอย่าง ที่จะเข้าเมืองเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและการทำงานของ กสทช. เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้นำประเทศในขณะนั้นมองว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรดำเนินการ สำเร็จบ้างไม่สำเร็จบ้างทำได้บ้างไม่ได้บ้าง เราก็ปฏิเสธไม่ได้ว่ามันมีผลกับการทำงานของ กสทช. จริง ๆ”

“เจตนาก็คือ ต้องการเอามาเพื่อให้กระจายการถือครอง คือแบ่งโครงสร้างก่อนกระจาย โครงสร้างการถือครอง แทนที่จะอยู่ในกองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ และตำรวจ ก็ให้ไปอยู่ในมือหน่วยอื่น กระจายไปให้ภาคประชาชน”

“ในยุคหนึ่งผู้มีอำนาจก็เก็บคลื่นไว้ คือเก็บไว้เพื่อประมูลไม่เป็นไรนะ แต่เก็บไว้เพื่อประกอบกิจการตัวเอง อันนี้ผิดหลักการหมดเลย”

๑.๒ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economics) สภาพเศรษฐกิจมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้การลงทุนสูงและต้องพึ่งพาการพัฒนาทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เช่น ภาวะเศรษฐกิจถดถอย การแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม และความต้องการบริการดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ กสทช. ต้องปรับปรุงกฎหมายเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและลดอุปสรรคทางการลงทุน นอกจากนี้ กฎหมายเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและการจัดสรรคลื่นความถี่ ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อโครงสร้างต้นทุนของผู้ให้บริการ ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและแนวโน้มของอุตสาหกรรม

“ถามว่าสิ่งที่เขากังวลว่าต้องประมูลคืออะไร? เขากลัวว่าถ้าต้องประมูลแล้วมีราคาสูงมาก จะสู้พวกกลุ่มทุนใหญ่ไม่ไหว”

๑.๓ ปัจจัยด้านสังคม (Social) พฤติกรรมของผู้บริโภคและความต้องการบริการโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในยุคที่การใช้สื่อดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตกลายเป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน การเพิ่มขึ้นของการใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์และบริการสตรีมมิ่ง ทำให้เกิดข้อถกเถียงเกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัว การกำกับดูแลเนื้อหาออนไลน์ และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการกำกับดูแลเนื้อหาออนไลน์ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับแนวโน้มและข้อเรียกร้องของสังคม

“การแก้ไขการเปลี่ยนกฎหมาย หรือการแก้กฎหมายนี้มันก็สำคัญเหมือนกันกฎหมาย ก็ต้องมีการอัปเดตอยู่ตลอด ให้ทันกับเทรนด์ในปัจจุบัน”

๑.๔ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่ออุตสาหกรรมโทรคมนาคม การพัฒนา 5G Internet of Things (IoT) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีบล็อกเชน และเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านดาวเทียมโดยตรงมายังอุปกรณ์ของผู้ใช้โดยตรง กำลังเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการสื่อสารและการให้บริการทั้ง ๓ กิจกรรมอย่างเลี่ยงไม่ได้ กฎหมายเดิมที่ใช้กำกับดูแลอุตสาหกรรมเหล่านี้ของ กสทช. อาจไม่ครอบคลุมถึงบริการและเทคโนโลยีใหม่ เช่น การกำกับดูแลคลื่นความถี่ที่ใช้กับ IoT การจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และความปลอดภัยของเครือข่าย 5G ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

“กฎหมาย กสทช. จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยและครอบคลุมสื่อทุกประเภท ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อให้สามารถกำกับดูแลและสนับสนุนสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

“กฎหมายที่ล้าสมัยไม่ครอบคลุมการกำกับดูแลพวก OTT ทำให้ขาดการตรวจสอบควบคุม เรื่องเดียวกันพูดตรงนี้ผิด พูดอีกที่หนึ่งไม่ผิด คือไม่ไปธรรมกับผู้ประกอบการ นั่นก็เรื่องหนึ่ง แต่ประเด็นสำคัญคือเป็นอันตรายต่อประชาชนคนไทยด้วย ต้องกำกับมันต้องดูแลจะปล่อยให้เสรีแบบสุดโต่งไม่ได้”

๑.๕ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) แม้ว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมจะไม่ใช่วัตถุประสงค์หลักในการกำกับดูแลของ กสทช. แต่แนวโน้มของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเริ่มให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขยะอิเล็กทรอนิกส์ และความยั่งยืนของโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม การพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานสะอาดในสถานีสถานโทรศัพทมือถือ หรือการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์จากอุปกรณ์สื่อสาร อาจเป็นปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาในการออกกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของ กสทช. ในอนาคต

“อีกเรื่องที่ยากฝาก คือ คิดว่าสำคัญก็คือพวกสิ่งแวดล้อม เต็มในอนาคต หรือตอนนี้ก็กลายเป็นเงื่อนไขที่เกือบทุกอุตสาหกรรมของประเทศต่าง ๆ ในโลกต้องทำนะ พวกยุโรปหรืออเมริกาเราก็เห็นมีการพูดถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมกับการขับเคลื่อนกิจการโทรคมนาคม การขับเคลื่อนเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการจัดการสิ่งแวดล้อมอะไรพวกนี้ อย่างเป็นทางการแล้วนะในปัจจุบัน”

ประเด็นนี้สอดคล้องกับรายงาน Greening Digital Companies Report ๒๐๒๔ ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union, ๒๐๒๔) และองค์การพันธมิตรการวัดผลระดับโลก (WBA) ที่เสนอแนะให้บริษัทต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส และกำหนดเป้าหมายที่วัดผลได้ และผู้ที่มีบทบาทกำกับติดตามหรือกำหนดนโยบายควรมีบทบาทในการส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน และกำหนดแนวทางการติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาค ICT และกรณีของ Ofcom (๒๐๒๒) ที่มีการบรรจุเรื่องเกี่ยวกับการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนและความยั่งยืน ประกาศเป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและได้รับการรับรอง ISO ๑๔๐๐๑ เพื่อจัดการระบบสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ Ofcom ยังร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมเพื่อสร้างเส้นทางสู่เป้าหมาย Net Zero ในภาคโทรคมนาคม ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับ กสทช. ในการกำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย

๑.๖ ปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal) ประเด็นด้านกฎหมายถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อบทบาทหน้าที่และอำนาจของ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการทั้ง ๓ กิจการ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกฎหมายเกี่ยวกับ

คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยเฉพาะกฎหมาย ๔ ฉบับหลักของ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจกำกับติดตามของ กสทช. ได้แก่ ๑) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒) พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียง และ กิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ๓) พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ ๔) พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม

นอกจากนี้ การบูรณาการระหว่างกฎหมายของ กสทช. กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (MDES) หรือสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) มีความสำคัญในการสร้างแนวทางกำกับดูแลที่สอดคล้องกัน

“เรื่องเกมออนไลน์ใครจะกำกับดูแลอันนี้ต้องคุยกันเอากันให้ชัดใครจะเป็นเจ้าภาพทำเรื่องนี้ เพราะเรื่องนี้ก็อันตรายต่อเยาวชนเราและการพัฒนาประเทศในระยะยาว”

“ควรมีกฎหมายรองรับให้ กสทช. ทำงานร่วมกับสำนักงานแพลตฟอร์มในต่างประเทศ เพื่อควบคุมเนื้อหาหรือกิจกรรมที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ”

“กฎหมายที่ล้าสมัยอาจเป็นอุปสรรคต่อการกำกับดูแลและการพัฒนาประเทศในระยะยาว”

๒. สถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นอยู่ที่ กสทช. ต้องเร่งดำเนินการจัดการ

๒.๑ การกำกับดูแล OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว แพลตฟอร์ม Over The Top (OTT) และแพลตฟอร์มดิจิทัล ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการกระจายข้อมูล ข่าวสาร และความบันเทิง โดยไม่ต้องพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานของผู้ให้บริการโทรคมนาคมและสื่อแบบดั้งเดิมโดยตรง การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้เกิดความท้าทายด้านการกำกับดูแล เนื่องจากกฎหมายและกฎระเบียบเดิมของ กสทช. ถูกออกแบบมาเพื่อกำกับดูแลสื่อแบบดั้งเดิม เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และกิจการโทรคมนาคม ทำให้เกิดช่องว่างในการกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีลักษณะการดำเนินงานข้ามพรมแดน ซึ่งส่งผลต่อทั้ง การคุ้มครองผู้บริโภค การควบคุมเนื้อหา และการแข่งขันที่เป็นธรรม ในอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคม

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบข้อจำกัดของการกำกับดูแล OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถวิเคราะห์ได้ ๓ ประเด็นหลัก ได้แก่ ๑) ความแตกต่างของกฎระเบียบระหว่างสื่อดั้งเดิมและสื่อดิจิทัล ๒) ปัญหาการควบคุมเนื้อหาออนไลน์ โดยเฉพาะ Fake News และ ๓) การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมระหว่างแพลตฟอร์มต่างประเทศกับผู้ประกอบการในประเทศ ซึ่งล้วนเป็นความท้าทายที่ต้องได้รับการพิจารณาในกระบวนการแก้ไขกฎหมายและปรับปรุงมาตรการกำกับดูแล

(๑) ความแตกต่างของกฎระเบียบระหว่างสื่อดั้งเดิม (โทรทัศน์ วิทยุ) และสื่อดิจิทัล
กฎระเบียบในการกำกับดูแลสื่อในประเทศไทยโดยเฉพาะกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อยู่ภายใต้

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้ กสทช. มีอำนาจกำกับดูแลสื่อที่ใช้คลื่นความถี่สาธารณะ เช่น วิทยุและโทรทัศน์ อย่างเข้มงวด ผู้ประกอบกิจการเหล่านี้ต้องได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. และปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ เช่น การควบคุมเนื้อหา การจัดสรรเวลาโฆษณา และการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมสื่อ

อย่างไรก็ตาม OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น YouTube Netflix Facebook และ TikTok ไม่อยู่ภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่ได้ใช้คลื่นความถี่ของรัฐโดยตรง ทำให้ไม่ต้องขอใบอนุญาตจาก กสทช. และไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อบังคับที่เข้มงวดเช่นเดียวกับโทรทัศน์และวิทยุ ส่งผลให้เกิด ความเหลื่อมล้ำทางกฎระเบียบ (Regulatory Disparity) ระหว่างสื่อดั้งเดิมและแพลตฟอร์มดิจิทัล

“คือตอนนี้เหมือนเราทั้งจ่ายเงินใบอนุญาตให้บริการแล้วยังโดนตรวจสอบ โดนกำกับติดตามอย่างเข้มงวด แต่อีกแพลตฟอร์มกลับไม่ได้ อยู่ในกฎหมายเกณฑ์เดียวกันกับพวกเราเลย คือพูดแบบเดียวกันเลยนะแต่เราทำไม่ได้แต่อีกฝั่งทำได้ แบบนี้แหละจึงอยากเรียกร้องให้ กสทช. ไม่ต้องอะไรมากแค่ขอให้ดำเนินการกำกับติดตามดูแลอย่างเท่าเทียม”

นอกจากนี้ สื่อดั้งเดิมต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เข้มงวดเกี่ยวกับการเผยแพร่โฆษณาและการจัดสรรเวลาสำหรับรายการสาธารณะ ขณะที่แพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถเผยแพร่โฆษณาได้โดยไม่มีข้อจำกัดที่ชัดเจน เช่นเดียวกับการเผยแพร่เนื้อหาข่าวสารและความบันเทิงที่ไม่มีข้อบังคับเฉพาะด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม การขาดมาตรการกำกับดูแลที่เท่าเทียมกันนี้ทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับ ความเป็นธรรมในการแข่งขันและผลกระทบต่อผู้ประกอบการในประเทศ

(๒) การควบคุมเนื้อหาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลและปัญหา Fake News การแพร่หลายของแพลตฟอร์มดิจิทัลนำไปสู่ความท้าทายสำคัญในด้านการควบคุมเนื้อหาออนไลน์ โดยเฉพาะข่าวปลอม (Fake News) และเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ในขณะที่สื่อโทรทัศน์และวิทยุมีระบบการกำกับดูแลที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานเนื้อหา และต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่เผยแพร่ แต่แพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถเผยแพร่เนื้อหาได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบจากหน่วยงานของ กสทช. โดยตรง อีกทั้งปัญหา Fake News และข้อมูลที่บิดเบือนกลายเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศและการรับรู้ของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่กระจายของข่าวปลอมบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทำให้เกิดข้อถกเถียงเกี่ยวกับบทบาทของ กสทช. และหน่วยงานรัฐในการกำกับดูแลแพลตฟอร์มเหล่านี้ ปัจจุบัน หลายประเทศมีการออกกฎหมายเพื่อกำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องรับผิดชอบต่อเนื้อหาที่เผยแพร่ เช่น กฎหมาย Digital Services Act (DSA) ของสหภาพยุโรป และกฎหมาย Online Safety Act ของสหราชอาณาจักร

“การกำกับดูแล OTT ควรผลักดันเป็นวาระแห่งชาติ โดยรัฐบาลต้องพิจารณาออกกฎหมายใหม่หรือปรับปรุงกฎหมายเดิมผ่านกระบวนการในรัฐสภา พร้อมทั้งต้องประเมินความเป็นไปได้ของการเจรจาระหว่างประเทศ โดยเฉพาะกับแพลตฟอร์มที่มีฐานในต่างประเทศ”

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังขาดกลไกที่มีประสิทธิภาพในการกำกับดูแล Fake News บนแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยที่ผ่านมามีการใช้พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในการดำเนินคดีกับผู้เผยแพร่ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือเป็นอันตราย แต่กฎหมายดังกล่าวไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยตรง ส่งผลให้เกิดช่องว่างทางกฎหมายและปัญหาในการบังคับใช้ในปัจจุบัน

(๓) ปัญหาการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมระหว่างแพลตฟอร์มต่างประเทศและผู้ประกอบการในประเทศ ความไม่เท่าเทียมกันในการกำกับดูแลระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลและสื่อดั้งเดิมส่งผลให้ผู้ให้บริการสื่อในประเทศต้องเผชิญกับการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม แพลตฟอร์ม OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติมีข้อได้เปรียบในหลายด้าน เช่น ไม่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในระดับเดียวกับผู้ประกอบการโทรทัศน์และวิทยุในประเทศ ทำให้สามารถดำเนินธุรกิจด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าและแข่งขันได้อย่างเสรี

“เกิดช่องว่างสำคัญระหว่าง สื่อดั้งเดิม ที่มีกฎหมายและระเบียบกำกับอย่างชัดเจน กับสื่อใหม่พวกออนไลน์ ที่กฎหมายตามไม่ทัน”

“การปล่อยให้สื่อออนไลน์ดำเนินไปโดยไม่มีการกำกับดูแล อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านศีลธรรม ความเหมาะสม หรือสร้างความเหลื่อมล้ำในการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการสื่อดั้งเดิม และแพลตฟอร์มออนไลน์”

นอกจากนี้ แพลตฟอร์มดิจิทัลยังสามารถ ใช้โมเดลธุรกิจที่อิงกับโฆษณาและการเก็บข้อมูลผู้ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาดและสร้างรายได้ที่สูงขึ้น ขณะที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์และวิทยุถูกจำกัดด้วยกฎระเบียบที่เข้มงวดเกี่ยวกับการโฆษณาและการจัดสรรเวลาออกอากาศ ปัญหานี้ทำให้ผู้ประกอบการในประเทศต้องเผชิญกับข้อจำกัดในการแข่งขัน และอาจส่งผลต่อความอยู่รอดของอุตสาหกรรมสื่อดั้งเดิม

“ประเทศไทยกำลังสูญเสียอริปไตยในการสื่อสารออนไลน์ เพราะเม็ดเงินไหลไปหาสตรีมมิ่งจากต่างประเทศ ดังนั้น การกำกับดูแลควรจะเป็นรูปเป็นร่างได้แล้ว เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะหากยิ่งช้าก็ยิ่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมสื่อในประเทศไทยในอนาคต”

แนวทางแก้ไขปัญหานี้ในหลายประเทศคือ การกำหนดให้แพลตฟอร์มดิจิทัลต้องจดทะเบียนหรือขอใบอนุญาตในประเทศที่ให้บริการ เช่น กฎหมายที่กำหนดให้ Netflix และ YouTube ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับหน่วยงานกำกับดูแลในบางประเทศ อย่างไรก็ตามปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีมาตรการที่ชัดเจนในเรื่องนี้ ทำให้เกิดความได้เปรียบของแพลตฟอร์มต่างประเทศเหนือผู้ประกอบการในประเทศ

“ต้องกำหนดนิยามของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ ให้ชัดเจนเมื่อนาคตด้วยนะ ถ้าได้รวมถึงกำหนดขอบเขตอำนาจของ กสทช. ให้ครอบคลุมถึง OTT และบริการสื่อออนไลน์อื่น ๆ ที่จะเกิดตามมา”

“คือการออกกฎหมายหรือระเบียบแต่ละอย่างนี้นั้นก็ยากเหมือนกันนะกว่าจะได้ จะทำให้บังคับครอบคลุมสิ่งที่มีนัยยังไม่เกิดในอนาคต ในมุมมองของนักกฎหมายมองว่าก็มีความยากขึ้นไปอีก แต่ตอนนี้พอมันมีปัญหาเกิดขึ้นแล้วเนี่ยก็คิดว่าเรื่องพวกค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่บริษัทในออนไลน์จะต้องจ่ายให้กับเราก็คงจะต้องมีการออกกฎระเบียบบังคับเหมือนหลายประเทศที่เค้าก็บังคับ”

(๔) ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหามาจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางแก้ไขปัญหากำกับดูแล OTT ควรมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป กฎหมายควรมีการกำหนดนิยามของ OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลให้ชัดเจน เพื่อลดปัญหาการตีความที่แตกต่างกันควรมีการสร้างแนวทางปฏิบัติกลางที่เป็นมาตรฐานในการกำกับดูแล เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งต่อแพลตฟอร์ม OTT และผู้ประกอบการสื่อแบบดั้งเดิม

“การกำกับดูแล OTT ควรเป็นประกาศหลักเกณฑ์ว่าด้วยการแพร่ภาพผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาตรฐานที่เท่าเทียมกัน มีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐานส่งเสริมการแข่งขัน และเป็นธรรม ไม่ใช่แบบว่าโฟกัสอยู่แค่แบบเจ้าใดเจ้าหนึ่ง”

นอกจากนี้ ควรมีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้น หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในเรื่องนี้ได้แก่ กสทช. ซึ่งเป็นองค์กรหลักที่ดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมและสื่อ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (MDES) ที่มีบทบาทในการกำกับดูแลสื่อออนไลน์และความปลอดภัยทางไซเบอร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ที่มีบทบาทในการดูแลธุรกิจดิจิทัลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กระทรวงวัฒนธรรม ที่อาจมีบทบาทในการกำกับดูแลเนื้อหาดิจิทัลที่กระทบต่อวัฒนธรรมและศีลธรรมอันดี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่สามารถเข้ามาช่วยตรวจสอบการให้บริการของแพลตฟอร์ม OTT การทำงานร่วมกันของหน่วยงานเหล่านี้สามารถช่วยให้การกำกับดูแล OTT มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และสร้างความชัดเจนในบทบาทของแต่ละหน่วยงาน

“ประเทศควรมองว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ OTT จะไปในทิศทางไหน เพราะปัจจุบัน OTT ในเชิงบริการอยู่ที่ กสทช. แต่ถ้าเป็นการละเมิดต้องไปที่ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์”

“เนื่องจากเนื่องจาก OTT เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน...จึงควรสร้างความร่วมมือและบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานเหล่านี้ เพื่อให้การกำกับดูแล OTT เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

“เค้าก็ยังสามารถกำกับได้เลย แต่เราไม่ทำหรือเปล่า หรือถ้าไม่อย่างนั้นก็แก้ไขกฎหมายแม่ แต่ถ้าคิดว่าเป็นอุปสรรคก็ยากใช้เวลานาน ก็แก้กฎหมายลำดับรอง ก็คือ คล้าย ๆ ประกาศเป็นประกาศของเราเอง ใช่มั้ยครับ ถ้า ๗ คนเห็นชอบ ก็สามารถออกประกาศได้เลย ก็ไม่ต้องผ่านสภา เหมือนที่ ETDA แนะนำ เพราะเค้าก็มองว่า เค้าทำได้ คุณก็ทำได้ มาร่วมมือกับเค้าสิ”

ในด้านกฎหมาย ควรมีการใช้เครื่องมือทางกฎหมายที่มีอยู่ ควบคู่กับการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายใหม่ โดยอาจใช้ พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในการควบคุมเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Personal Data Protection Act: PDPA) ในการกำกับดูแลด้านการใช้ข้อมูลของผู้ให้บริการ OTT อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ควรพิจารณาปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ ให้ครอบคลุมแนวทางการกำกับดูแล OTT ที่ชัดเจนขึ้น

อีกแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้คือ การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ เนื่องจากแพลตฟอร์ม OTT ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้กฎหมายของประเทศที่เป็นที่ตั้งของบริษัท เช่น สหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป ดังนั้น รัฐบาลไทยควรพิจารณาแนวทางการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น Digital Services Act (DSA) ของสหภาพยุโรป หรือ กฎหมายการกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลของออสเตรเลีย เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

“รัฐบาลควรประเมินความเป็นไปได้ของการเจรจาระหว่างประเทศ โดยเฉพาะกับแพลตฟอร์มที่มีฐานในต่างประเทศ และเร่งสร้างความชัดเจนในเชิงนโยบายและกฎหมาย”

การเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เป็นอีกมาตรการหนึ่งที่ควรดำเนินการ เพื่อให้แน่ใจว่าการกำกับดูแล OTT จะไม่เป็นเพียงเครื่องมือของรัฐในการควบคุมเนื้อหา แต่เป็นแนวทางที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างการคุ้มครองผู้บริโภค การแข่งขันที่เป็นธรรมและการรักษาเสรีภาพในการแสดงออก

“เราต้องหาทางให้พอดี ทั้งการกำกับดูแลและการช่วยให้ธุรกิจเดินต่อไปได้ วิทยุท้องถิ่นมีข้อจำกัดเรื่องทุนและการบริหาร ถ้าจะให้โปร่งใสก็ต้องมีการประมูล แต่ก็ต้องไม่ทำให้คนตัวเล็กอยู่ไม่ได้ ต้องหาทางออกที่แฟร์กับทุกฝ่าย”

ทั้งนี้ การสร้างความสมดุลระหว่างการกำกับดูแลและการส่งเสริมในการปรับปรุงกฎหมาย การส่งเสริมอุตสาหกรรมดิจิทัลภายในประเทศควรเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายของนโยบายกำกับดูแล OTT แทนที่จะมุ่งเน้นเพียงแค่การควบคุมแพลตฟอร์มต่างประเทศ รัฐบาลควรมีมาตรการจูงใจให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลของไทย เช่น การสนับสนุนสตาร์ทอัพด้านสื่อออนไลน์ การลดภาษีสำหรับผู้ผลิตเนื้อหาท้องถิ่น หรือการส่งเสริมให้แพลตฟอร์ม OTT ระดับโลกลงทุนในเนื้อหาของไทยมากขึ้น การแก้ไขปัญหาการตีความอำนาจของ กสทช. ในการกำกับดูแล OTT จึงไม่สามารถทำได้โดยหน่วยงานเดียว แต่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของหลายฝ่าย และการปรับปรุงกฎหมายให้เท่าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรม โปร่งใส และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมสื่อดิจิทัลของประเทศอย่างยั่งยืน

๒.๒ การคุ้มครองผู้บริโภคและการเข้าถึงบริการอย่างเป็นธรรม

การกำกับดูแลกิจการทั้ง ๓ กิจการของ กสทช. ไม่ควรคำนึงถึงการบริหารจัดการคลื่นความถี่และการแข่งขันในตลาดเพียงเท่านั้น แต่ยังคงต้องคำนึงถึง การคุ้มครองผู้บริโภคและการเข้าถึงบริการอย่างเป็นธรรม ซึ่งควรต้องถูกบรรจุเป็นประเด็นสำคัญในการกำหนดกรอบหรือหลักการในการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการให้บริการและการบริโภคข้อมูลข่าวสารของประชาชน ทำให้การคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและการสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการ เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากขึ้น ด้วยกลไกของ กสทช. เพื่อการรับรองให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ป้องกันการเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ และได้รับการดูแลเมื่อเกิดข้อพิพาท พร้อม ๆ กับการรับรองว่าประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการสื่อสารสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น คนพิการ และผู้สูงอายุ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องใน ๒ ประเด็นหลัก ได้แก่ ๑) การปรับปรุงกฎหมายให้มีมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มงวดขึ้น และ ๒) การสนับสนุนการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบาง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) การปรับปรุงกฎหมายให้มีมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มงวดขึ้น

ปัจจุบัน การกำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและสื่อยังคงมีช่องว่างหลายประการโดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความโปร่งใสของข้อมูล สิทธิของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ และมาตรการป้องกันการเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ ขณะที่แพลตฟอร์มดิจิทัลและบริการ OTT ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้น แต่กลับไม่ได้อยู่ภายใต้ข้อบังคับเดียวกันกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมและโทรทัศน์ในประเทศ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นธรรมของผู้บริโภค

“การกำกับดูแลเป็นหัวใจสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค หากพบจุดอ่อนหรือความเสี่ยงที่ผู้บริโภคอาจเสียเปรียบ กสทช. ต้องรีบแก้ไขเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย”

กฎหมายควรมีการปรับปรุงให้สามารถควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการดิจิทัล หรือแพลตฟอร์ม OTT ในการให้บริการผู้บริโภค เช่น การกำหนดให้มีมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการ การกำหนดให้แพลตฟอร์มต้องรับผิดชอบต่อเนื้อหาที่เผยแพร่ และการกำหนดกลไกให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเมื่อพบปัญหาได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดมาตรการป้องกันพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม เช่น การกำกับดูแลเงื่อนไขการสมัครใช้บริการและการยกเลิกบริการ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม หรือการใช้ข้อมูลของผู้บริโภคโดยไม่ได้รับความยินยอม

กสทช. ควรปรับบทบาทจากการเป็นผู้กำกับและลงโทษ มาเป็นผู้สนับสนุนและส่งเสริมมาตรฐานสื่อ พร้อมแก้ไขกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมสื่อในปัจจุบัน เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและสนับสนุนการพัฒนาสื่ออย่างเป็นธรรมและยั่งยืน

“ไม่เข้าใจเหมือนกันนะ ทำไมตอนสมัครง่าย แยกหูโทรศัพท์ก็สมัครได้เลย แต่พอจะยกเลิก กลับยุ่งยาก คนสมัครคนเดิมแท้ ๆ ต้องเดินทางไปที่ศูนย์เอง ถ้าใกล้ก็โชคดีไป แต่ถ้าไกล ก็ลำบากอีก ทำไมไม่มีหลักเกณฑ์มาควบคุมเรื่องนี้ ถ้าสมัครง่าย ยกเลิกก็ควรจะง่าย เหมือนกัน แบบนี้ก็ดีทั้งคนใช้บริการและคนให้บริการเองด้วย”

นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลควรมี มาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดและมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนสำหรับผู้ให้บริการที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและการสร้างระบบติดตามและ ประเมินผลที่สามารถตรวจสอบได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรม

“กสทช. ออกประกาศมาเพียบ บอกว่าจะช่วยคุ้มครองผู้บริโภค อันนี้ครอบคลุมแค่ไหน ไม่เถียงนะ แต่ที่อยากรู้คือใช้จริงหรือเปล่า มีประกาศแต่ถ้าไม่มีการบังคับใช้จริง ก็ไม่มีประโยชน์อะไร คนใช้บริการก็ยังเดือดร้อนเหมือนเดิม”

“บางเจ้าก็ยอมโดนปรับนะ เพราะเงินที่ได้จากการทำผิดมากกว่าค่าปรับเยอะ แบบนี้ก็คุ้ม ในทางธุรกิจเค้า ถูก กสทช. ปรับนิดหน่อย แต่ขายของได้เงินเป็นกอบเป็นกำ แบบนี้ใคร จะกลัว”

(๒) การสนับสนุนการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบาง

การเข้าถึงบริการพื้นฐานด้านโทรทัศน์ ด้านกระจายเสียง และโทรคมนาคม เป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของประชาชนทุกคน อย่างไรก็ตามจากมุมมองของกลุ่มเปราะบางที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม สะท้อนภาพให้เห็นว่าผู้พิการและผู้สูงอายุ ยังคงเผชิญกับอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านโทรคมนาคม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและโอกาสในการเข้าถึงสิทธิพื้นฐานทางสังคม

สำหรับคนพิการ ปัจจุบันการเข้าถึงเนื้อหาสื่อและบริการโทรคมนาคมยังคงมีข้อจำกัด เช่น การขาดระบบคำบรรยายเสียง (Audio Description) สำหรับผู้พิการทางสายตา หรือการขาดระบบล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน แม้ว่าจะมีข้อกำหนดในระดับนโยบายให้สถานีโทรทัศน์ ต้องจัดทำคำบรรยายแทนเสียง (Closed Captioning) แต่ก็มีความพยายามหลีกเลี่ยงโดยการให้บริการดังกล่าว ไปอยู่ในช่วงเวลาที่ไม่ใช่ช่วงเวลาปกติที่คนทั่วไปจะรับชมรับฟังเช่นในช่วงตอนดึก ซ้ำยังไม่มีการบังคับใช้ กับแพลตฟอร์ม OTT ทำให้ผู้พิการยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงเนื้อหาบนแพลตฟอร์มดิจิทัล

“ถ้าผู้พิการอยากดูทีวีนะ ก็ต้องรอดูตอนดึก ๆ เทียงคืน ดีหนึ่ง ดีสอง เพราะรายการสำหรับผู้ พิการมันไปอยู่ช่วงนั้นหมด คิดว่าเราจะได้นั่งดูจริง ๆ ไหม”

“ก็เข้าใจได้นะในมุมของผู้ประกอบการที่ทุกอย่างมันต้องมีต้นทุนการทำตรงนั้นเพิ่มตรงนี้เพิ่ม ก็เพิ่มต้นทุนให้กับเขา กสทช. ก็ควรจะสนับสนุนตรงจุดนี้ ซึ่งที่ผ่านมา ก็ได้รับการสนับสนุน อยู่แล้วละแต่อาจจะยังไม่เพียงพอยังไม่มากพอที่จะตอบสนองต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบันของคนพิการ”

นอกจากนี้ การพัฒนามาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการเข้าถึงของกลุ่มเปราะบางยังเป็นสิ่งจำเป็น เช่น การกำหนดให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมต้องพัฒนา แพลตฟอร์มการให้บริการที่รองรับผู้สูงอายุ เช่น เมนูที่อ่านง่ายขึ้น ระบบแจ้งเตือนเสียงสำหรับผู้มีปัญหาทางสายตา หรือการพัฒนาแบบ Call Center ที่รองรับการใช้งานของคนพิการ

“จะบอกว่าคนพิการถูกหลอกก็เยอะนะ ถูกหลอกหลวงเสียเงินเสียทองก็เยอะ ตรงนี้ก็อยากให้มองเห็นด้วยว่าพวกเราที่เดือดร้อนเช่นกัน”

โดยแนวทางที่สามารถดำเนินการได้เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงของกลุ่มเปราะบาง เช่น การจัดทำโครงการสนับสนุนการเข้าถึงอุปกรณ์สื่อสารสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น การสนับสนุนเงินอุดหนุนหรือสิทธิพิเศษด้านค่าบริการ ประเด็นนี้สำคัญมากเพราะที่ผ่านมาแม้จะมีการสนับสนุน เช่น โครงการเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับคนพิการเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ แต่ในข้อเท็จจริงที่ปรากฏกลับพบว่า ราคาค่าบริการดังกล่าวที่ได้รับก็ไม่ใช่อัตราค่าบริการที่ถูกและดีที่สุดที่คนทั่วไปคนหนึ่งจะได้รับ กล่าวคือคนทั่วไปที่ซื้อซิมแบบซิมการ์ดรายปีจะได้รับอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับปริมาณข้อมูลอินเทอร์เน็ตหรือความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ได้รับซิมคนพิการได้รับ

“เขาก็บอกให้คนพิการไปซื้อซิมพิเศษเฉพาะสำหรับคนพิการ บอกว่าจะได้ราคาถูก ได้เน็ตเยอะ แต่ไป ๆ มา ๆ กลายเป็นว่าคนทั่วไปที่ซื้อซิมรายปียังถูกกว่าได้เน็ตเยอะกว่าเราอีก แบบนี้มันก็น่าคิดนะ ว่าพวกเราถูกหลอกหรือเปล่า ...แต่ตอนนี้ได้ยินว่า กสทช. จะแจกซิมฟรีให้คนพิการเลย อันนี้เห็นด้วยคิดว่าดีมาก ๆ ไม่ใช่แค่เรื่องของฟรีนะ แต่มันเป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้าถึงโลกดิจิทัล ได้เข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ แบบที่คนอื่นมี”

พิจารณาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างทั่วถึงสำหรับทุกกลุ่มประชากร จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการทั้งมาตรการเชิงบังคับและมาตรการเชิงส่งเสริมสนับสนุน โดย กสทช. ซึ่งมีทรัพยากรและอำนาจตามกฎหมาย อาจพิจารณาดำเนินการใน ๒ มิติควบคู่กัน คือ

มิติแรก คือ การกำหนดมาตรฐานและกฎระเบียบที่มีผลบังคับใช้อย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลทุกรายต้องจัดให้มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและกลุ่มเปราะบาง อาทิ ระบบคำบรรยายปิด (Closed Captioning) สำหรับเนื้อหาที่เป็นเสียง ระบบแปลงเสียงเป็นข้อความ (Speech-to-Text) หรือเทคโนโลยีช่วยเหลือการเข้าถึงอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะของแพลตฟอร์มนั้น ๆ

มิติที่สอง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปกับมิติแรก คือ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในรูปแบบของการจัดตั้งเครือข่ายพันธมิตร เพื่อร่วมกันพัฒนานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม บริการโทรทัศน์ บริการกระจายเสียง รวมถึงบริการดิจิทัลต่าง ๆ สำหรับกลุ่มคนพิการ โดยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) อาจพิจารณาให้การสนับสนุนงบประมาณตามช่องทางและขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด รวมถึงมอบหมายสำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สถาบันวิจัย

ภาคเอกชนผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยี และตัวแทนจากกลุ่มคนพิการ เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลองค์ความรู้ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการพัฒนานวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้พิการในการเข้าถึงบริการสาธารณะดังกล่าว

“คือเทคโนโลยีบางอย่างต้องการการลงทุนในการคิดค้นพัฒนานะ คือ ถ้าจะรอให้เอกชนทำมันไม่คุ้มค่าค่าก็ไม่ทำ แต่เป็นสิ่งที่รัฐต้องทำ เกี่ยวข้องกับบริการพื้นฐานที่คนไทยทุกคนต้องได้รับ ตรงนี้ กสทช. ก็สามารถสนับสนุน Initial Investment บางส่วนได้ แต่ไม่ใช่ว่าจะไปให้เงินทุนสนับสนุนได้ตลอดไป หรือไปทำ Product แข่งขันกับเอกชน”

ทั้งนี้ เมื่อกระบวนการพัฒนานวัตกรรมหรือการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จแล้ว บทบาทของ กสทช. หรือ สำนักงาน กสทช. ในฐานะผู้ประสานงานหรือผู้สนับสนุนควรปรับลดลง โดยปล่อยให้นวัตกรรมเหล่านั้นสามารถดำเนินต่อไปภายใต้กลไกของระบบราชการหรือกลไกการดำเนินธุรกิจตามปกติ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการใช้งานและการพัฒนาต่อยอดในระยะยาว ซึ่งแนวทางนี้ไม่เพียงส่งเสริมความยั่งยืนของโครงการ แต่ยังสร้างระบบนิเวศนวัตกรรม (Innovation Ecosystem) ที่เอื้อให้คนพิการได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ ตลอดจนสอดคล้องกับหลักการ Universal Design และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ข้อที่ ๑๐ ว่าด้วยการลดความเหลื่อมล้ำ

๒.๓ การปรับปรุงกฎหมายเพื่อการหลอมรวมการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคทำให้เส้นแบ่งระหว่างกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เริ่มเลือนรางลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการเกิดขึ้นของแพลตฟอร์ม OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่ให้บริการเนื้อหาและการสื่อสารโดยไม่ต้องพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานแบบดั้งเดิม ทำให้กฎหมายและกรอบการกำกับดูแลเดิมที่แยกภารกิจของ กสทช. ออกเป็น ๓ กิจการหลักอาจไม่สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“พยายามจะทำข้อเสนอแก้กฎหมายที่เป็นพระราชบัญญัติการประกอบกิจการ ซึ่งรวม ๓ ด้านเข้าด้วยกันให้ชัดเจนขึ้น เพราะว่า Convergence เกิดมานานแล้ว เทคโนโลยีก็พัฒนามานานแล้วเหมือนกัน แต่กฎหมายของเรายังแยกกันอยู่ กสทช. เองก็พยายามจะรวมเข้าด้วยกัน”

ในหลายประเทศมีแนวทางการหลอมรวมการกำกับดูแลโดยนำเอาการกำกับดูแลทั้ง ๓ กิจการมาบูรณาการเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลและ OTT ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมจากการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การปรับปรุงกฎหมายในประเด็นนี้ควรให้ความสำคัญกับ ๑) การกำหนดนิยาม OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลในกฎหมาย ๒) การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการร่างกฎหมาย ๓) การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม และ ๔) การกำกับดูแลเนื้อหาดิจิทัลโดยไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(๑) การกำหนดนิยาม OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลในกฎหมาย ปัจจุบันกฎหมายไทย ยังไม่มีนิยามที่ชัดเจนเกี่ยวกับ OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัล ส่งผลให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างไม่แน่นอนและอาจเกิดการตีความที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ

“น่าจะต้องกำหนดให้ชัดไปเลยว่า OTT กับแพลตฟอร์มดิจิทัลคืออะไร จะเอาตามบทบาท แล้วก็ลักษณะของมันจริง ๆ ก็ได้ จะเป็นแบบแค่ส่งข้อความและเสียง แบบโซเชียลมีเดีย ข่าว หรือสตรีมมิ่ง ก็ให้มันเคลียร์ไปเลย จะได้ไม่ต้องมานั่งเถียง นั่งตีความกันให้ปวดหัว แบบทุกวันนี้”

“เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงตลอดก็เข้าใจว่าถ้าจะเขียนนิยามให้ครอบคลุมสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันก็ทำได้ แต่ก็อาจจะไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตเพราะเป็นเรื่องอนาคต เราไม่รู้ว่าจะอนาคตจะมีอะไรเกิดขึ้นอีกแต่ก็อยากให้เขียนนิยามที่มันสามารถจะใช้ได้ในอนาคต”

ในบางประเทศ เช่น สหภาพยุโรปใช้ Audiovisual Media Services Directive (AVMSD) ตั้งแต่ปี ๒๐๑๐ และปรับปรุงในปี ๒๐๒๐ เพื่อให้ครอบคลุม OTT มากขึ้น โดยแบ่ง OTT ออกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ On-Demand Programme Service (ODPS) เช่น Netflix ที่แพลตฟอร์มควบคุมเนื้อหาเองและ Video Sharing Platform (VSP) เช่น YouTube, Facebook ที่ผู้ใช้เป็นผู้สร้างเนื้อหา ผู้ให้บริการ OTT ต้องแจ้งการให้บริการ (Notification) กับหน่วยงานกำกับดูแลและต้องปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของเนื้อหา เช่น คุ้มครองเด็กและเยาวชน ห้ามเนื้อหาที่สร้างความเกลียดชัง (Hate Speech) และต้องมีมาตรการสนับสนุนสื่อท้องถิ่น นอกจากนี้ AVMSD ยังควบคุมโฆษณาบน OTT โดยยกเลิกข้อจำกัดเวลาโฆษณาต่อชั่วโมง แต่กำหนดให้ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน ห้ามโฆษณาที่มีเนื้อหาอคติทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และห้าม Product Placement ในรายการข่าวและรายการเด็ก (ประพันธ์พงษ์ ขำอ่อน, ๒๕๖๕) หรือหากดูกรณีตัวอย่างของหน่วยงานกำกับดูแลสื่อของออสเตรเลีย (Australian Communications and Media Authority - ACMA) ได้มีการปรับปรุง Broadcasting Services Act ๑๙๙๒ เพื่อกำหนดให้แพลตฟอร์ม OTT ที่ให้บริการสตรีมมิ่งและวิดีโอออนไลน์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์บางประการ เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคและการป้องกันเนื้อหาที่เป็นอันตราย นอกจากนี้ ยังมีการใช้ "eSafety Commissioner" เพื่อดูแลเรื่องดิจิทัลมีเดียและควบคุมการเข้าถึงเนื้อหาที่มีข้อจำกัด (Garg, N., & Ghuman, P. K., ๒๐๒๔) การกำกับดูแลนี้รวมถึงการกำหนดมาตรฐานเนื้อหา การจัดหมวดหมู่เนื้อหา และการให้บริการระบบควบคุมโดยผู้ปกครอง เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาที่สตรีมมิ่งบนแพลตฟอร์ม OTT เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับผู้ชมในออสเตรเลีย

การกำหนดนิยามของ OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลในกฎหมายไทยเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม แนวทางที่ประเทศอื่น ๆ ใช้ เช่น สหภาพยุโรป ออสเตรเลีย และแคนาดา สามารถเป็นกรณีศึกษาที่สำคัญในการออกแบบกฎหมายให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

“เดี๋ยวนี้นี้ไม่ได้ยากขนาดนั้นแล้วนะคะ เราสามารถเข้าถึงข้อมูลทุกอย่างได้ง่ายมาก จะเรียนรู้ ศึกษาเองก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปไหน เพราะเดี๋ยวนี้นี้รายงาน วิจัยต่าง ๆ มีให้อ่านออนไลน์หมดแล้ว ขอแค่แรงมือทำให้มันชัดเจน แล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ต้องตั้งใจจริง ๆ ไม่ต้องเริ่มจากศูนย์เลย เพราะเรามีตัวอย่างจากหลายประเทศให้ดูเยอะมาก แค่เอามาปรับใช้ให้เหมาะสมก็พอ”

“รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมถึงการกำกับดูแล OTT แพลตฟอร์มหรือบริการ เนื้อหาออนไลน์ เช่น YouTube Netflix Apple TV ซึ่งปัจจุบันเป็นช่องทางสำคัญที่ผู้คนเข้าถึงสื่อมากขึ้น”

การมีนิยามที่ชัดเจนจะช่วยให้สามารถออกกฎหมายและข้อกำหนดในการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับลักษณะของบริการ OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลแต่ละประเภท ลดปัญหาความไม่แน่นอนทางกฎหมาย และสร้างความมั่นใจให้กับทั้งภาคธุรกิจและผู้บริโภคในระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย

(๒) เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการร่างกฎหมาย
กฎหมายและกฎระเบียบเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมมีผลกระทบโดยตรงต่อทั้งภาคธุรกิจและประชาชน อย่างไรก็ตาม การร่างกฎหมายและกฎระเบียบในอดีตมักมีข้อจำกัดในด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ให้บริการโทรคมนาคม ผู้ผลิตเนื้อหา ผู้บริโภค และกลุ่มประชาสังคม โดยในหลายประเทศ เช่น สหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกา ได้นำแนวทาง "Regulatory Sandbox" มาใช้ (European Commission, ๒๐๒๓) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เปิดให้ผู้ให้บริการทดลองใช้โมเดลธุรกิจใหม่ภายใต้การกำกับดูแลแบบยืดหยุ่นก่อนที่จะกำหนดกฎหมายที่ชัดเจน วิธีนี้ช่วยให้ภาครัฐสามารถเข้าใจผลกระทบของกฎระเบียบก่อนการบังคับใช้จริง (Molina, ๒๐๒๓) รวมถึงการใช้ AI Regulatory Sandbox ตาม EU AI Act ซึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งพื้นที่ทดสอบ AI เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทดสอบนวัตกรรม AI ภายใต้การกำกับดูแลที่ยืดหยุ่น ก่อนที่จะนำไปใช้งานจริง

“การเปิดโอกาสให้ผู้บริโภค ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ เป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม”

“การมีส่วนร่วมนี้จะช่วยให้กฎหมายมีความโปร่งใสและตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายหลักได้ดียิ่งขึ้น”

แนวทางที่ประเทศไทยควรพิจารณา คือการเพิ่มความเข้มข้นกระบวนการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน โดยควรเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็นอย่างรอบด้าน และให้ภาคประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการกำหนดนโยบายได้มากขึ้น

(๓) การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม

การให้บริการ Over The Top (OTT) และแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยแพลตฟอร์มต่างประเทศสามารถเข้ามาให้บริการโดยไม่ต้องใช้โครงสร้างพื้นฐานในประเทศ แม้ว่าปัจจุบันประเทศไทยจะมีมาตรการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) จากผู้ให้บริการ OTT ต่างประเทศในอัตราเดียวกับผู้ประกอบการในประเทศ แต่ยังคงมีประเด็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมด้านการกำกับดูแลและใบอนุญาตที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป

ปัจจุบัน ผู้ให้บริการสื่อและโทรคมนาคมในประเทศต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมด้านกฎระเบียบอื่น ๆ ในขณะที่แพลตฟอร์ม OTT ต่างประเทศยังไม่มีข้อบังคับให้ต้องชำระค่าธรรมเนียมในลักษณะเดียวกันส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำในด้านต้นทุนการดำเนินงานและอาจทำให้เกิดการแข่งขันที่ไม่สมดุลระหว่างผู้ให้บริการในประเทศและต่างประเทศ

“เพราะว่าวันนี้ OTT ในสถานะของเรา แทบจะไม่ได้อะไรจากเขาเลย เพราะว่าเราเป็นฟรีไรเดอร์ (Free Rider) มาตลอด”

ดังนั้นการพิจารณามาตรการด้านค่าธรรมเนียมจึงเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความสมดุลระหว่างการแข่งขัน และทำให้ระบบกำกับดูแลมีความเป็นธรรมมากขึ้น โดยหลายประเทศได้พัฒนามาตรการค่าธรรมเนียมสำหรับแพลตฟอร์ม OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อสร้างความสมดุลในการแข่งขันและให้ผู้ให้บริการเหล่านี้มีส่วนร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมในประเทศ ตัวอย่างเช่น สหภาพยุโรปได้มีการดำเนินการหลายอย่างเพื่อควบคุมและจัดการกับธุรกิจดิจิทัล เช่น การใช้กฎหมาย Digital Services Act (DSA) และ Digital Market Act (DMA) เพื่อควบคุมการดำเนินงานของแพลตฟอร์มดิจิทัลยักษ์ใหญ่ และเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมในตลาดออนไลน์ ขณะที่ แคนาดาได้เสนอให้แพลตฟอร์ม OTT ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพื่อสนับสนุนเนื้อหาท้องถิ่นภายใต้ Broadcasting Act Reform (Bill C-11) ซึ่งได้รับการอนุมัติและเริ่มบังคับใช้ในปี ๒๐๒๓ โดย Bill C-11 นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงกฎหมายการกระจายเสียงและแพร่ภาพของแคนาดาให้ครอบคลุมบริการสตรีมมิ่งออนไลน์ และกำหนดให้แพลตฟอร์มเหล่านี้ต้องสนับสนุนการผลิตและโปรโมตเนื้อหาท้องถิ่นของแคนาดา (Wallace, ๒๐๒๓) ส่วนเกาหลีใต้ได้มีข้อเสนอให้แพลตฟอร์มต่างประเทศต้องจ่ายค่าธรรมเนียมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อชดเชยต้นทุนของผู้ให้บริการโทรคมนาคมในประเทศ (The Korea Economic Daily Global Edition, ๒๐๒๑) ซึ่งแนวทางเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของค่าธรรมเนียมในฐานะเครื่องมือกำกับดูแลที่ช่วยให้เกิดการแข่งขันที่สมดุลระหว่างผู้ให้บริการดั้งเดิมและแพลตฟอร์มดิจิทัล

“เพราะเป็นเรื่องของความเท่าเทียม อาจารย์พูดถึงเรื่องความเท่าเทียม ซึ่งมันก็จริง เพราะถ้ามีการกำกับดูแลแต่เฉพาะบางฝ่าย ฝ่ายเดียว แบบนี้มันก็ไม่แฟร์เลย เหมือนมากดดันแต่ฝ่ายหนึ่ง แต่แพลตฟอร์มอื่นกลับไม่โดนกำกับเลย ไม่ต้องจ่ายอะไรเลยด้วยซ้ำ

“พอเป็นเรื่องการจ่ายเงิน มันกลับกลายเป็นว่าผู้ประกอบการไทยต้องจ่าย แบบนี้มันก็ยิ่งเห็นความเหลื่อมล้ำในกลุ่มผู้ประกอบการ”

สำหรับประเทศไทยแม้ในปัจจุบันมีการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) จากผู้ให้บริการ OTT ต่างประเทศอย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อกำหนดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับการใช้โครงข่ายหรือการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ดังนั้น การพิจารณากำหนดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับแพลตฟอร์มดิจิทัลในประเทศไทย ควรศึกษาแนวทางจากประเทศอื่น ๆ เช่น แคนาดา เกาหลีใต้ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการแข่งขันและสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและพัฒนาธุรกิจดิจิทัลของประเทศ

(๔) การกำกับดูแลเนื้อหาดิจิทัลโดยไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพ

ในยุคดิจิทัลปริมาณและอิทธิพลของเนื้อหาออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล แพลตฟอร์มดิจิทัลได้เปิดโอกาสให้ผู้คนแสดงความคิดเห็นและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเสรี ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนด้านการสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน อย่างไรก็ตาม แพลตฟอร์มเหล่านี้ก็กลายเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลเท็จ (Disinformation/Misinformation) เนื้อหาสร้างความเกลียดชัง และการยุยงให้เกิดความรุนแรงได้โดยง่าย ซึ่งเป็นภัยต่อสังคม ระบอบประชาธิปไตย และสิทธิมนุษยชนในวงกว้าง

“กำหนดกลไกเพื่อจัดระเบียบ...ในการรับรอง การปกป้อง และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนชาวไทยให้ชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ แต่การใช้สิทธิเสรีภาพดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้กฎหมายเพื่อคุ้มครองส่วนรวม”

การกำกับดูแลเนื้อหาดิจิทัล (Digital Content Governance) จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อจัดการกับเนื้อหาที่ผิดกฎหมายหรือเป็นอันตรายต่อส่วนรวม (เช่น คำพูดแสดงความเกลียดชัง การปลุกปั่นให้เกิดความรุนแรง สื่อบันเทิงสำหรับเด็ก) และเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและสังคมโดยรวมไม่ได้รับผลกระทบร้ายแรงจากเนื้อหาออนไลน์ที่ไม่มีการกลั่นกรองความท้าทายสำคัญ (UNESCO, ๒๐๒๓) คือการดำเนินมาตรการกำกับดูแลดังกล่าวโดยไม่ละเมิดหรือบั่นทอนสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน การแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีได้รับการรับรองเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและการเมือง (ICCPR) ซึ่งกำหนดไว้ว่าสิทธินี้ครอบคลุมถึง “เสรีภาพในการแสวงหา รับและเผยแพร่ข้อมูลและความคิดผ่านสื่อทุกประเภท โดยไม่คำนึงถึงพรมแดน” (Media Legal Defence Initiative, ๒๐๒๔)

“โดยเฉพาะประเทศทางตะวันตก เค้ามักจะมองว่าอินเทอร์เน็ตคือสิทธิและเสรีภาพ”

“เราต้องมานิยามให้ชัดเจนว่า เรามองอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นที่เสรีที่ไม่มีใครแตะต้องได้เลย หรือเรามองว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแค่ ‘ช่องทาง’ หนึ่งของการสื่อสาร”

รวมถึงบนสื่ออินเทอร์เน็ตด้วยนั้นหมายความว่า การจำกัดเนื้อหาออนไลน์จะต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง มิเช่นนั้นอาจเป็นการลิดรอนสิทธิเสรีภาพของประชาชน และบั่นทอนพื้นที่พลเมืองในสังคม

ประชาธิปไตยได้หลายประเทศได้ดำเนินมาตรการควบคุมเนื้อหาออนไลน์ที่เข้มงวดแต่ขาดมุมมองด้านสิทธิมนุษยชน ส่งผลให้เกิดการเซ็นเซอร์และการปิดกั้นเนื้อหาอย่างกว้างขวางเกินความจำเป็น (UNESCO, ๒๐๒๓) การสร้างสมดุลระหว่างการคุ้มครองสังคมจากเนื้อหาที่เป็นภัย กับการคุ้มครองเสรีภาพในการแสดงออก จึงเป็นประเด็นท้าทายระดับโลกที่ทุกประเทศต้องเผชิญและแสวงหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้ ควรเสริมสร้างกลไกการกำกับดูแลตนเอง (Self-Regulation) ภายในอุตสาหกรรมสื่อดิจิทัล เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถรับผิดชอบต่อนโยบายที่เผยแพร่ และลดภาระการแทรกแซงจากรัฐในทุกกรณีด้วยการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมในรูปแบบของการประชุมและเวทีอภิปรายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ต่อประเด็นนี้ กสทช. ได้มีมติเอกฉันท์ในวันที่ ๑๖ ต.ค. ๒๕๖๗ (ร่าง) ประกาศส่งเสริมการรวมกลุ่มองค์กรวิชาชีพ กลุ่มนักวิชาชีพสื่อ เปิดทางรับการสนับสนุนเพื่อพัฒนาการกำกับดูแลตนเองตามมาตรฐานทางจริยธรรมให้ชัดเจนรูปแบบเดียวกัน (ประชาชาติธุรกิจ, ๒๕๖๗) สาระสำคัญของ (ร่าง) ประกาศดังกล่าว กสทช. จะทำหน้าที่ส่งเสริมการกำกับดูแลตนเองของสื่อมวลชนโดยให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ การส่งเสริม และพัฒนาการประกอบกิจการ รวมถึงให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขององค์กรวิชาชีพที่เข้าหลักเกณฑ์ตามประกาศนี้ ในขณะที่องค์กรวิชาชีพจะมีหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลสมาชิกให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางจริยธรรมที่จัดทำขึ้น ตอบสนองต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการวินิจฉัยประเด็นทางจริยธรรม และเยียวยาผู้เสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ (ประกาศประกาศใช้ช่วงต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๘)

“สื่อมวลชนเป็นวิชาชีพที่ต้องมีเสรีภาพในการทำงาน ประกอบกับความรับผิดชอบต่อสังคม มาตรฐานทางจริยธรรมและการกำกับดูแลตนเอง จึงควรเป็นพื้นฐานหลักมากกว่าการใช้อำนาจทางกฎหมายในการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งหากส่งเสริมให้ตรงนี้เกิดขึ้นได้ก็จะสะท้อนความเข้มแข็งของสังคมและการเมืองควบคู่กันไปด้วย”

“ประเทศไทยก็สามารถดูแลเนื้อหาดิจิทัลให้มันเป็นธรรมและสมดุลได้นะ ถ้าเรายึดหลักว่าให้เสรีภาพก็ต้องดูแลความปลอดภัยของคนไปพร้อมกัน แบบนี้ถึงจะเวิร์ก”

โดยสรุป ประเทศไทยสามารถดำเนินการกำกับดูแลเนื้อหาดิจิทัลอย่างสมดุลและเป็นธรรมได้ หากยึดหลัก “คุ้มครองเสรีภาพควบคู่ไปกับคุ้มครองผู้คนจากอันตราย” กล่าวคือ เลือกใช้มาตรการที่มุ่งจัดการเนื้อหาที่ผิดกฎหมายหรือเป็นภัยอย่างมีประสิทธิภาพ แต่หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องมือรุนแรงที่กระทบสิทธิเกินจำเป็น พร้อมทั้งสร้างระบบที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกำหนดกติกา แนวทางเช่นนี้จะทำให้สังคมไทยได้รับประโยชน์จากโลกดิจิทัลอย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันประชาชนก็ยังคงมีพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและปลอดภัย อันเป็นรากฐานสำคัญของสังคมประชาธิปไตยที่เข้มแข็งและยั่งยืน

๒.๔ ข้อเสนอต่อการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงกฎหมาย

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือที่เรียกกันเป็นภาษาพูดว่า พรบ. กสทช. เป็นกฎหมายสำคัญที่จัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ของประเทศ

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึกเห็นตรงกันว่ากฎหมายฉบับนี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง (เช่น ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒) สะท้อนให้เห็นว่ามีความพยายามปรับปรุงกฎหมายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยทางกฎหมายและกระบวนการนิติบัญญัติของไทยอย่างรอบด้าน

“ในฐานะอาจารย์สอนกฎหมายบอกเลยว่าแก้กฎหมายแต่ละฉบับนี้ไม่ใช่เรื่องง่าย ใช้เวลาค่อนข้างนานเลยซึ่งเป็นเรื่องปกติอยู่แล้ว”

“อันที่พยายามกันจะรวมกฎหมาย ๓ กิจการมาเป็นฉบับเดียว อันนี้ผมไม่แน่ใจว่าจะเสร็จทันในช่วงอายุของการดำรงตำแหน่งของ กสทช. ชุดนี้หรือเปล่า”

(๑) อำนาจของ กสทช. ในการแก้ไขกฎหมาย

ตามกฎหมายปัจจุบัน กสทช. ไม่มีอำนาจโดยตรงที่จะแก้ไขหรือออกกฎหมายด้วยตนเอง เนื่องจาก กสทช. เป็นองค์กรตามกฎหมายที่มีหน้าที่กำกับดูแลกิจการทั้ง ๓ กิจการ มิใช่ฝ่ายนิติบัญญัติหรือตุลาการ การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. จำเป็นต้องดำเนินการผ่านกระบวนการนิติบัญญัติโดยหน่วยงานที่มีอำนาจ ได้แก่ คณะรัฐมนตรีหรือรัฐสภา กล่าวคือ กสทช. ทำได้เพียงจัดทำข้อเสนอแนะหรือร่างแก้ไขกฎหมายเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาเท่านั้น ตามมาตรา ๒๗ ของ พ.ร.บ. กสทช. ได้กำหนดหนึ่งในอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ว่าให้ “เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม” ข้อกำหนดนี้ชี้ให้เห็นว่า กสทช. เป็นเพียงผู้เสนอแนะให้มีหรือปรับปรุงกฎหมาย แต่ไม่ได้มีอำนาจออกหรือแก้ไขกฎหมายเองโดยตรง ดังนั้นการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ กสทช. จึงต้องอาศัยความร่วมมือกับฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติที่มีอำนาจเสนอและตรากฎหมาย

“คือจะแก้กฎหมาย กสทช. ไม่มีอำนาจแก้ไขกฎหมายเป็นอำนาจของรัฐสภาหรือคณะรัฐมนตรีที่สามารถเสนอร่างกฎหมายเข้าสู่กระบวนการพิจารณาได้ กสทช. ไม่มีอำนาจโดยตรงในการแก้ไขกฎหมาย ทำได้แค่เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิก กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือถ้ารัฐบาลเค้าไม่เอาด้วยทุกอย่างที่ทำไปก็จบ”

(๒) ความร่วมมือระหว่าง กสทช. กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงกฎหมาย

เนื่องจาก กสทช. ไม่สามารถแก้ไขกฎหมายเองได้ การทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่าง กสทช. กับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจทางนิติบัญญัติและนโยบายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่มีประสิทธิผล กสทช. ควรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ซึ่งดูแลนโยบายด้านกิจการโทรคมนาคม/ดิจิทัล) คณะรัฐมนตรี และคณะกรรมการการวิสามัญของรัฐสภา ที่พิจารณากฎหมายด้านนี้ ในการร่วมกันจัดทำร่างแก้ไขกฎหมายและนำเสนอเข้าสู่กระบวนการพิจารณาอย่างถูกต้อง

ตามขั้นตอน กรอบกฎหมายปัจจุบันก็สนับสนุนให้เกิดความสอดคล้องระหว่างการทำงานของ กสทช. กับนโยบายรัฐ เช่น มาตรา ๗๔ บัญญัติให้การดำเนินงานของ กสทช. ต้องสอดคล้องกับนโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภา ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ในการเสนอแก้ไขกฎหมายใด ๆ กสทช. จำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายของรัฐบาลและประสานงานกับหน่วยงานนโยบายเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนจาก กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกันตั้งแต่ขั้นการร่างกฎหมาย รับฟังความเห็น จนถึงการเสนอร่างต่อคณะรัฐมนตรีและเข้าสู่สภา จะเพิ่มโอกาสให้การปรับปรุงกฎหมายเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็วขึ้น ลดความเสี่ยงที่ร่างกฎหมายจะถูกคัดค้านหรือชะลอระหว่างทาง

“ถ้ารัฐบาลเอาด้วยให้การสนับสนุน การแก้ไขกฎหมายก็มีโอกาสสำเร็จและช่วยให้การออกกฎหมายให้ทันสมัยและเหมาะสมเป็นไปด้วยความรวดเร็วราบรื่น แต่ถ้าขาดการสนับสนุน กระบวนการอาจติดขัดและดำเนินการต่อได้ยาก”

กล่าวโดยสรุป การปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แสดงให้เห็นถึงความท้าทายหลายประการในกรอบกระบวนการนิติบัญญัติของไทย การแก้ไขกฎหมายมักเป็นไปอย่างเชื่องช้าเนื่องจากขั้นตอนที่ต้องผ่านการกลั่นกรองอย่างละเอียดเพื่อความรอบคอบและการยอมรับร่วมกันของทุกภาคส่วน กสทช. ในฐานะองค์กรกำกับดูแลไม่มีอำนาจแก้ไขกฎหมายเอง จำเป็นต้องใช้อำนาจตามกฎหมายที่มีในการเสนอแนะการแก้ไขกฎหมายต่อหน่วยงานผู้มีอำนาจ เช่น คณะรัฐมนตรี เพื่อนำเรื่องเข้าสู่สภานิติบัญญัติต่อไป การสร้างความร่วมมือใกล้ชิดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการทำให้ข้อเสนอแก้ไขสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การแก้ไขกฎหมายดำเนินไปอย่างราบรื่น ท้ายที่สุดแล้ว ปัจจัยทางการเมืองและการบริหารมีบทบาทชี้ขาดต่อความสำเร็จของการปรับปรุงกฎหมาย หากได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขกฎหมายก็มีโอกาสประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในการพัฒนากรอบกฎหมายให้ทันสมัยและเหมาะสมยิ่งขึ้น แต่หากขาดการสนับสนุน กระบวนการก็อาจสะดุดลง ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการสร้างฉันทามติและความมุ่งมั่นร่วมกันในการปฏิรูปกฎหมายตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและหลักธรรมาภิบาลในประเทศไทย ทั้งนี้ แม้กฎหมายใหม่ยังไม่สามารถบังคับใช้ได้ทันที แต่ กสทช. ควรใช้กลไกทางกฎหมายที่มีอยู่ เช่น การออกประกาศหรือระเบียบ เพื่อบริหารจัดการภายใต้ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการใช้กฎหมายลำดับรองอย่างชาญฉลาดในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและสื่อดิจิทัล การดำเนินการเช่นนี้ไม่เพียงช่วยส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและปกป้องผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังสะท้อนวิสัยทัศน์ระยะยาวที่มุ่งเน้นประโยชน์สาธารณะ โดยเฉพาะการคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากภัยคุกคามในยุคดิจิทัลอย่างรอบด้าน

“...ถ้ากฎหมายใหม่ยังไม่สามารถบังคับใช้ได้ กสทช. ก็ควรจะใช้กลไกที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการกำกับดูแล เช่น การออกประกาศหรือระเบียบต่าง ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม หรือเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม...ตรงนี้อำนาจเรามีเราต้องกล้าทำสุดท้ายก็เพื่อปกป้องลูกหลานจากสิ่งที่ไม่ดีต่าง ๆ...”

๗.๔ เรื่องอื่น ๆ ที่ กตป. ๕ ด้านเห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือ ประชาชนทราบ

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ใน ๕ ด้าน ได้แก่ กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ กิจกรรมโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่งแต่ละด้านมีความเชื่อมโยงกับบริบททางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การกำกับดูแลตลอดจนมาตรการสนับสนุนในแต่ละมิติต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และคำนึงถึงหลักความเสมอภาคและประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนของแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

๗.๔.๑ กตป. กิจกรรมกระจายเสียง

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมกระจายเสียง ร่วมกับมหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในด้านการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ ได้กำหนดประเด็นในการศึกษา ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) ความเหมาะสมของอำนาจหน้าที่ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจกรรมกระจายเสียงและกิจการเกี่ยวเนื่อง ๒) กลไกที่สามารถส่งเสริมกิจกรรมกระจายเสียงให้มีบทบาทในการสื่อสารในสภาวะฉุกเฉินอย่างมียุทธศาสตร์ และ ๓) การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลนโยบาย ด้านกิจกรรมกระจายเสียงในระบบดิจิทัล รวมถึงข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อสนับสนุนการปรับตัวของอุตสาหกรรมกระจายเสียงซึ่งมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้ ๑) การจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อยประเด็นที่ ๑ จำนวน ๖ หน่วยงาน ๒) จัดการประชุมสนทนากลุ่มย่อยประเด็นที่ ๒-๓ จำนวน ๕ พื้นที่ ๓) การลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึกผู้มีประสบการณ์เผชิญเหตุวิกฤต ๕ ประเภท ใน ๕ ภูมิภาค ๔) การสำรวจเชิงปริมาณภาคประชาชนครอบคลุมทั่วประเทศ และ ๕) สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้กำหนดนโยบาย นักวิชาการ และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อวิพากษ์ผลการศึกษา

ผลการศึกษาประเด็นที่ ๑ ความเหมาะสมของอำนาจหน้าที่ กสทช. ในบริบทปัจจุบันต่อการกำกับดูแลกิจกรรมกระจายเสียงและกิจการเกี่ยวเนื่อง พบว่า ควรปรับปรุงอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยการปรับบทบาทในการกำกับดูแลให้ครอบคลุมสื่อดิจิทัลและแพลตฟอร์มออนไลน์ อีกทั้งการกำกับดูแลควรปรับให้เหมาะสมกับบริบทเฉพาะของแต่ละระดับใบอนุญาต เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากรคลื่นความถี่ ซึ่งในบริบทปัจจุบันมีความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ กสทช. ต่อการกำกับดูแล ด้านข้อจำกัดทางกฎหมายนั้นยังไม่ครอบคลุมการกำกับดูแลสื่อใหม่ หรือ OTT ด้านการจัดสรรคลื่นความถี่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการรายย่อยในระดับท้องถิ่น จึงต้องพิจารณาแนวทางที่ยืดหยุ่นและเหมาะสม อีกทั้งผู้ประกอบการและประชาชนบางส่วนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับวิทยุดิจิทัล กสทช. ควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์และอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความเข้าใจ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ กสทช. ในบริบทปัจจุบัน ต่อการกำกับดูแล ได้แก่ ๑) การปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมกิจการสื่อในรูปแบบใหม่และกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของ กสทช. ในการกำกับดูแลสื่อดิจิทัล ๒) ส่งเสริมความเท่าเทียม ออกมาตรการสนับสนุนผู้ประกอบการระดับท้องถิ่น

๓) การใช้เทคโนโลยีหรือ AI มาวิเคราะห์เนื้อหาในการตรวจสอบและกำกับดูแล ๔) ศึกษาวิจัยและพัฒนา ด้านทรัพยากรบุคคล โดยจัดอบรมให้แก่บุคลากรของ กสทช. เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ผลการศึกษาประเด็นที่ ๒ กลไกที่สามารถส่งเสริมกิจการกระจายเสียงให้มีบทบาทในการสื่อสาร ในสภาวะฉุกเฉินอย่างมียุทธศาสตร์ พบว่า ควรมีการเตรียมโครงข่ายให้พร้อมในทุกสภาวะวิกฤต โดยเริ่มพัฒนา จากโครงข่ายระดับชาติและวางแผนสื่อสารข้อมูลส่วนกลางที่เชื่อถือได้จากภาครัฐสู่ประชาชน หรือนำเทคโนโลยี เตือนภัยล่วงหน้า เช่น Early Warning System (EWS) ร่วมกับสถานีวิทยุเพื่อกระจายข้อมูลไปยังประชาชน อีกทั้งควรมีการวางแผนโครงข่ายสำรองที่สามารถรองรับการส่งสัญญาณได้ในกรณีที่โครงข่ายหลักไม่สามารถ ใช้งานได้ นอกจากนี้ ควรการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องส่งให้มีความทันสมัยและรองรับการออกอากาศ ในทุกสภาพอากาศ รวมถึงการติดตั้งระบบป้องกันความเสียหายจากภัยพิบัติ นอกจากนี้ การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือระหว่างสถานีวิทยุและหน่วยงานรัฐโดยครอบคลุมทั้งมิติระดับชาติและระดับท้องถิ่นเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลและสนับสนุนการดำเนินงานในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร และมีแผนเชื่อมโยงกิจการกระจายเสียง ผ่านเสียงตามสาย และหอกระจายข่าวชุมชนเมื่อเกิดสภาวะวิกฤตจะทำให้ข้อมูลเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น

ด้านการพัฒนาบุคลากรและการจัดการข้อมูล โดยการฝึกอบรมและเสริมสร้างทักษะบุคลากรในสถานีวิทยุให้มี ความรู้ในการรายงานข่าวในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการจัดการข้อมูลอย่างมีจริยธรรมและมีประสิทธิภาพ การจัดทำฐานข้อมูลวิกฤต (Crisis Database) สร้างฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลสำคัญ เช่น ปฏิทินสาธารณภัย ศูนย์พักพิง เส้นทางปลอดภัย และหมายเลขฉุกเฉิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำงานร่วมกับหน่วยงานรัฐ ดำเนินตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๗๐ ร่วมกับ ๒๗ หน่วยงานหลัก เพื่อให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้องและสอดคล้องกับแผนการรับมือในระดับประเทศ และการสร้างภาคีเครือข่าย ร่วมมือกับองค์กรเอกชนและหน่วยงานระหว่างประเทศ เพื่อเสริมทรัพยากรและ ขีดความสามารถในการรับมือกับวิกฤตที่ซับซ้อน

ด้านภาคประชาชนส่งเสริมการมีส่วนร่วม โดยจัดทำ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสำคัญของวิทยุในสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งให้ข้อมูลการปฏิบัติตนในวิกฤต พัฒนา แอปพลิเคชันสำหรับการรับฟังวิทยุผ่านสมาร์ตโฟนที่สามารถแจ้งเตือนเหตุการณ์ฉุกเฉินได้แบบเรียลไทม์ สุดท้าย ด้านการประเมินผลและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานของสถานีวิทยุ กำหนดให้สถานีวิทยุจัดทำรายงาน การออกอากาศในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพและหาจุดที่ควรปรับปรุง และการทดสอบ ระบบสื่อสาร ควรจัดให้มีการซ้อมรับมือวิกฤตร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ เพื่อให้ทุกภาคส่วน มีความพร้อมและสามารถประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือยกระดับเป็นวันซ้อมเตือนภัยแห่งชาติ เพื่อให้ ประชาชนไม่ตื่นตระหนกเมื่อต้องเผชิญภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ

ผลการศึกษาประเด็นที่ ๓ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลนโยบายด้านกิจการกระจายเสียง ในระบบดิจิทัล พบว่า สภาพปัญหาในการดำเนินนโยบายวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล แม้จะมีความชัดเจน ในนโยบายและกฎหมาย แต่การออกกฎหมายลูกที่ล่าช้าส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าให้บริการของผู้ประกอบกิจการ ทั้งโครงข่ายและสถานี เช่น การออกประกาศหรือแนวปฏิบัติที่รองรับการผลักดันระบบวิทยุดิจิทัลโดยเฉพาะ ทั้งด้านการสนับสนุนให้เกิดเนื้อหาใหม่ตั้งแต่ขั้นตอนลงทะเบียนให้บริการ หรือการสนับสนุนให้มีรูปแบบโครงข่ายร่วม (MUX) ระหว่างผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลเดิม ความไม่ชัดเจนดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการ และหน่วยงานเกี่ยวข้องขาดแนวทางที่ชัดเจนในการปรับตัว จึงขาดความมั่นใจที่จะเข้าสู่กิจการกระจายเสียง

ในระบบดิจิทัล ด้านโครงสร้างพื้นฐานของการพัฒนาโครงข่ายสำหรับวิทยุดิจิทัลยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลโครงข่ายมีต้นทุนสูง นอกจากการผลักดันให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการโครงข่ายเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนและการกำหนดอัตราค่าบริการโครงข่าย

กสทช. ควรเริ่มดำเนินการเพื่อให้นโยบายวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลประสบผลสำเร็จนั้น ควรเริ่มจาก ๑) การสร้างความชัดเจนด้านนโยบาย กฎหมาย และแผนการให้บริการ โดยทบทวนและปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๒) สนับสนุนการลงทุนในโครงข่ายและเทคโนโลยี โดยกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เช่น การใช้โครงข่ายร่วม (MUX) สำหรับผู้ให้บริการหลายรายเพื่อลดต้นทุน และประสานงานสร้างโครงข่ายที่ครอบคลุมและสามารถรองรับการถ่ายทอดสัญญาณวิทยุดิจิทัลในทุกพื้นที่ โดยวางแผนระยะยาวเริ่มจากพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงไปยังพื้นที่ห่างไกล และสนับสนุนเงินทุนหรือจัดหาแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้องการเปลี่ยนผ่านไปสู่วิทยุดิจิทัล ๓) สร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการและผู้บริโภค โดยจัดทำการศึกษาสัมพันธวิทยุดิจิทัล เช่น การเข้าถึงสัญญาณที่คมชัด และฟังก์ชันการแจ้งเตือนภัยหรือจัดอบรมผู้ประกอบการเกี่ยวกับเทคโนโลยีวิทยุดิจิทัล อาจเริ่มโครงการนำร่องในพื้นที่เป้าหมายโดยเลือกพื้นที่นำร่องที่มีศักยภาพ หรือเลือกพื้นที่นำร่องที่มีโอกาสในการทดลองใช้ระบบแจ้งเตือนภัย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ในผู้มีส่วนได้เสียทุกระดับ ๔) ส่งเสริมเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและบริการสังคม โดยสนับสนุนการผลิตเนื้อหาใหม่ที่ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย เน้นข่าวสารท้องถิ่น การศึกษาหรือการเตือนภัย และ ๕) จัดระบบการติดตามและประเมินผล เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการวิทยุดิจิทัลในอนาคต ใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนานโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของผู้บริโภค

จากผลการศึกษาทั้ง ๓ ประเด็นข้างต้น ในการสัมภาษณ์เชิงลึกวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ความเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ด้านความไม่สอดคล้องในการดำเนินงานของ กสทช.

ควรแก้ไขด้วยการจัดลำดับวาระประชุมให้ชัดเจน ลดวาระค้างพิจารณา และปรับปรุงกลไกแก้ไขข้อขัดแย้งให้รวดเร็ว จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การผลักดันวิทยุในระบบดิจิทัลยังขาดการสนับสนุนแผนงาน โครงการจากนโยบายที่ชัดเจนจาก กสทช. แม้ผลการศึกษาจะชี้ว่าเทคโนโลยีนี้มีศักยภาพในการสร้างประโยชน์ เช่น การแจ้งเตือนภัยพิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องเร่งดำเนินการโดยเร็ว

๒. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงยุทธศาสตร์สำหรับผู้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง ด้านการกำหนด

กรอบนโยบายการไปสู่ระบบวิทยุดิจิทัล จำเป็นต้องมีกลไกกำกับดูแลที่ชัดเจนและเหมาะสม ครอบคลุมทั้งการจัดสรรคลื่นความถี่ การออกแบบโครงสร้างโครงข่าย และการสนับสนุนผู้ประกอบการในระดับต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การจัดสรรคลื่นความถี่ที่ยืดหยุ่น โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ประกอบการในระดับชาติ ภูมิภาค และท้องถิ่น พร้อมลดข้อกำหนดที่อาจเป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการรายย่อย การกำหนดระยะเวลาและจัดทำแผนเปลี่ยนผ่านอย่างชัดเจน ด้านการส่งเสริมการจัดตั้งโครงข่ายร่วม (MUX) เพื่อช่วยลดต้นทุนของผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีมาตรการส่งเสริมการลงทุนจากภาครัฐ หรือจัดสรรให้มีกองทุนพัฒนาวิทยุดิจิทัล ด้านการออกแบบโครงสร้างโครงข่ายให้สามารถครอบคลุมพื้นที่ชนบทและห่างไกล เพื่อให้ทุกพื้นที่สามารถเข้าถึงระบบวิทยุดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของวิทยุดิจิทัลแก่ผู้บริโภค ด้านการพัฒนามาตรฐานและข้อกำหนดการออกอากาศในระบบดิจิทัล อาทิ คุณภาพเสียงและความถี่ในการกระจายเสียง สำหรับเครื่องรับวิทยุดิจิทัลควรมีมาตรการจูงใจ ราคาประหยัดเพื่อกระตุ้นการใช้งาน ซึ่งควรสร้างความร่วมมือระหว่าง

กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมประชาสัมพันธ์ องค์กรด้านการแจ้งเตือนภัย และภาคีเอกชนเพื่อสร้างกลไกที่รองรับการดำเนินงานของวิทยุดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรสร้างความร่วมมือระดับนานาชาติ เพื่อนำตัวอย่างการดำเนินงานวิทยุดิจิทัลในประเทศมาปรับใช้เป็นแนวทาง

๓. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพกระจายเสียง เพื่อปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ดังนี้ ๑) ควรพัฒนาและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีโดยลงทุนอุปกรณ์ที่รองรับระบบวิทยุดิจิทัล พร้อมเรียนรู้และใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ฟัง ๒) ปรับกลยุทธ์การผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพและตอบโจทย์ความต้องการของผู้ฟังในยุคดิจิทัล ๓) สร้างความร่วมมือและสร้างเครือข่าย เช่น การจัดตั้งโครงข่ายร่วมเพื่อแบ่งปันทรัพยากรและลดต้นทุนการดำเนินงาน และประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาโครงข่าย ๔) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรด้านทักษะการผลิตเนื้อหาและการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๕) เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ฟัง โดยใช้ช่องทางสื่อสารที่หลากหลายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และรับฟังความคิดเห็นเพื่อพัฒนาคุณภาพเนื้อหา และการสำรวจความต้องการของผู้ฟัง

๔. ข้อเสนอแนะด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่ของการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านกิจการกระจายเสียงในบริบทปัจจุบัน และการคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมในอนาคต ซึ่งการวางแผนและคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต ที่สำคัญที่สุด ควรศึกษาในการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ซึ่ง กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ได้สะท้อนปัญหาอุปสรรคของการบริหารกิจการกระจายเสียงใน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) ข้อเท็จจริงที่เคยถูกหยิบยกขึ้นพิจารณาโดยคณะกรรมการกิจการเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารและการโทรคมนาคมวุฒิสภาชุดที่แล้ว ได้มีการสรุปและนำเสนอในรายงานการศึกษา โดยพบปัญหาและอุปสรรคสำคัญ อาทิ ข้อสั่งการที่เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินงานตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งอาจก่อให้เกิดข้อจำกัดในการดำเนินงานตามคำร้องขอหรือการมอบหมายจากกรรมการ กสทช. ที่ต้องมีกระบวนการอนุมัติล่วงหน้าจากประธาน กสทช. หรือเลขาธิการ กสทช. ส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ กสทช. ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดความคล่องตัวในการตอบสนองต่อภารกิจสำคัญขององค์กร ๒) การโยกย้ายผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการผลิตต้นนโยบายด้านกิจการกระจายเสียงในช่วงการเปลี่ยนผ่านระบบใบอนุญาต ซึ่งเป็นประเด็นที่ซับซ้อนและต้องการบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และ ๓) ความล่าช้าในการพิจารณาแผนงาน โดยแผนการเปลี่ยนผ่านกิจการกระจายเสียงที่ควรได้รับการพิจารณาตั้งแต่วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถูกบรรจุวาระในวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ และพิจารณาอนุมัติให้นำวาระเข้าที่ประชุมในวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗ กินเวลานานกว่า ๖ เดือน นอกจากนี้ ยังพบว่า มีวาระสำคัญที่ถูกข้ามและวาระค้างจำนวนมากถึง ๔๐ วาระ ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาในการจัดสรรระเบียบวาระการประชุม สรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้สะท้อนถึงความท้าทายในการดำเนินงานของ กสทช. ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการกำกับดูแลและการพัฒนากิจการกระจายเสียงและโทรคมนาคมในภาพรวมและการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดทำเรตติ้งทางด้านวิทยุกระจายเสียงที่มติที่ประชุมของคณะกรรมการกองทุน กทปส. ไม่อนุมัติให้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการดังกล่าว โดยกระบวนการพิจารณาได้เกิดข้อคำถามเกี่ยวกับความคุ้มค่าของโครงการ ส่งผลให้ข้อเสนอแนะไม่ได้รับการอนุมัติ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลให้เกิดเป็นรูปธรรมตามที่ผู้ประกอบการร้องขอ และไม่สามารถบรรลุตัวชี้วัดตามที่กำหนดไว้ในแผน

๕. ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ กสทช. ซึ่งมีหลากหลายประเด็นต้องอาศัย การตีความซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เกิดความล่าช้า กสทช. กตป. ด้านกิจการกระจายเสียงได้สัมภาษณ์ สมาชิกวุฒิสภาซึ่งให้ความเห็นว่า จากการพิจารณาพบข้อสงสัยใน ๒ ประเด็นหลัก ได้แก่ การตรวจสอบการทำงานของ กสทช. ในการไม่แต่งตั้งเลขาธิการ และการตรวจสอบคุณสมบัติที่ยังปะปนกันในกระบวนการ โดยข้อสั่งการ ของประธาน กสทช. ที่ยับยั้งการดำเนินการของ กมธ. ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและปัญหาการค้าง ขงเดียวกัน ประเด็นสภาไม่มีอำนาจถอดถอนในประเด็นจริยธรรม ทำให้การดำเนินการหลังพบข้อเท็จจริงในปัจจุบันยังไม่มี ความชัดเจนว่ามีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร นอกจากนี้ การโต้แย้งในประเด็นอำนาจแต่งตั้งเลขาธิการระหว่าง กมธ. และประธาน กสทช. เกี่ยวกับการมอบหมายอำนาจตามกฎหมายยังคงเป็นปัญหา โดยความขัดแย้งนี้ทำให้ กระบวนการทำงานไม่ต่อเนื่องและเกิดความล่าช้า จึงมีความเห็นว่าควรแยกกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ และการแต่งตั้งเลขาธิการ กสทช. ออกจากกันอย่างชัดเจน พร้อมจัดตั้งทีมกฎหมายเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งและสร้าง ความชัดเจนในกระบวนการดำเนินงาน ลดปัญหาซ้ำซ้อนและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของ กสทช. ต่อไป

นอกจากนี้ กสทช. ควรศึกษาและวิจัยส่งเสริมการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ต่อกิจการกระจายเสียง เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) เพื่อเตรียม ความพร้อมในการกำหนดนโยบาย และการพัฒนากฎหมายรองรับเทคโนโลยีใหม่ ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้องให้รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต เช่น การกำกับดูแลแพลตฟอร์มออนไลน์และ การใช้คลื่นความถี่ในรูปแบบใหม่ โดยสร้างความยั่งยืนในระบบกิจการกระจายเสียง ในการจัดตั้งกองทุนเพื่อสนับสนุน กิจการกระจายเสียงในระดับท้องถิ่นและภูมิภาค เน้นการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียม และประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความสำคัญของกิจการกระจายเสียงและบทบาทในสังคมของประเทศไทย

๗.๕.๒ กตป. ด้านกิจการโทรทัศน์

การดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. เลขาธิการกสทช. และสำนักงาน กสทช. รวมทั้งด้านนโยบายที่สำคัญและแผนงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของ กสทช. ในการส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแลอุตสาหกรรมสื่อโทรทัศน์ในสภาวะหลอมรวมสื่อ (Media Convergence) ภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) ฉบับปรับปรุง โดยคำนึงถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อกิจการโทรทัศน์ หลังวิกฤตการณ์การ COVID-19 เกิดบริบททางสังคมวิถีใหม่ (New Normal) ทำให้ระบบนิเวศสื่อทั้งระบบเปลี่ยนไป มีการยุติการให้บริการเดิม ควบรวม บูรณาการ เกิดสายการผลิตและบริการในรูปแบบใหม่ เกิดรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายแพลตฟอร์ม (Platform) เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการเข้าถึงเนื้อหาได้อย่างไม่จำกัดเวลา สถานที่ และอุปกรณ์ (Anytime, Anywhere, Any Device) ประกอบด้วย

มิติเชิงเทคโนโลยี มุ่งเน้นที่การส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในช่วงที่มีการเปลี่ยนผ่าน เพื่อกำหนด แนวทางของทีวีดิจิทัล หลังการสิ้นสุดใบอนุญาตในปี ๒๕๗๒ บทบาทของ กสทช. ในการกำกับดูแล และแผนงาน เพื่อบริการหลอมรวมสื่อในมิติต่าง ๆ เช่น การให้บริการเนื้อหาผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (OTT TV) ติดตาม ตรวจสอบการทำแผนแม่บท และการจัดสรรการใช้คลื่นความถี่พื้นฐาน 5G ย่านความถี่ 3500 MHz ถัดจากวันที่ สัญญารับใบอนุญาตดาวเทียมสิ้นสุดลง และติดตามและตรวจสอบนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

เพื่อการพัฒนาบริการเสียงบรรยายภาพ (AD) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (CC) ให้ครอบคลุมกลุ่มคนพิการและกลุ่มเปราะบาง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

๑. แผนแม่บททีวีดิจิทัลหลัง ๒๕๗๒-กสทช. ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ใบอนุญาตทีวีดิจิทัลภาคพื้นดิน หลังสิ้นสุดสัญญาในปี ๒๕๗๒ แม้ว่า กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์มีแนวคิดให้แก่พระราชบัญญัติฯ เพื่อให้สามารถรับใบอนุญาตได้โดยไม่ต้องประมูล แต่การแก้กฎหมายใช้เวลานาน นอกจากนี้ใบอนุญาตโครงข่ายและสถานีส่งสัญญาณ (MUX) ก็จะมีหมดลงในเวลาใกล้เคียงกับทีวีดิจิทัล กสทช. สมควรพิจารณาเร่งด่วน เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีผลกระทบกับประชาชนทั้งประเทศที่ยังคงชมรายการโทรทัศน์ผ่านทีวีดิจิทัลภาคพื้นดิน และในระหว่างที่ยังไม่ได้แก้กฎหมาย กสทช. ควรขยายใบอนุญาตทีวีดิจิทัลออกไปก่อนจนกว่าจะมีนโยบายอย่างชัดเจน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ผู้รับใบอนุญาต หากแนวทางในปี ๒๕๗๒ ล่าช้า ในระยะยาวควรมีการแก้ไขกฎหมายให้สามารถรับใบอนุญาตได้ด้วยวิธีอื่นนอกเหนือจากการประมูล และ กสทช. ควรใช้นโยบายผ่อนปรนสำหรับผู้ประกอบการเก่า ซึ่งเคยเสียค่าธรรมเนียมในอัตราสูง เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง

๒. แก้ไขกฎหมาย กสทช. ต้องเร่งปรับปรุงประกาศ ข้อบังคับ หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ทันสมัย ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้ชมหรือไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต และการปฏิบัติงาน เพื่อบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และแก้ไขปัญหของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงทีต่อสภาพการณ์ภูมิทัศน์สื่อเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับการกำกับดูแลสื่อในสภาพการณ์จริงได้ จึงทำให้เกิดช่องว่างของกฎหมายจึงทำให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนผู้รับบริการด้านกิจการโทรทัศน์ เช่น การสตรีมผ่านอินเทอร์เน็ต (Over The Top: OTT) และเร่งออกกฎหมาย-ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลบริการแพลตฟอร์มออนไลน์ (OTT) ที่ยังไม่แล้วเสร็จและเป็นประเด็นสำคัญที่ปราศจากการควบคุม ไม่มีกฎหมายที่ชัดเจน ไม่มีหน่วยงานที่ควบคุมกำกับและดูแลโดยเฉพาะในการเผยแพร่ ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การให้บริการเนื้อหาการสตรีมผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถควบคุมเนื้อหาที่เหมาะสมได้ การกำหนดราคาที่เหมาะสมกับผู้บริโภค การมีโฆษณาฉ้อฉลระหว่างการรับชม แม้จะมีการซื้อค่ารับชม หรือชำระค่าสมาชิกแล้วก็ตาม ดังนั้น กสทช. ควรเป็นเจ้าภาพในการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้า กระทรวงวัฒนธรรม สมาคมและวิชาชีพสื่อ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้รายการโทรทัศน์ ทั้งในระบบภาคพื้นดินและผ่าน OTT มีเสถียรภาพในด้านสัญญาณ การควบคุมคุณภาพรายการที่มีการร้องเรียนให้เท่าเทียมกันทั้งที่ผ่านระบบภาคพื้นดินและ OTT

๓. แผนการเยียวยาการนำคลื่นความถี่ 3500 MHz ที่ใช้ออกอากาศโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมมาใช้งาน ในด้านกิจการโทรคมนาคมจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ผู้รับใบอนุญาต และประชาชน เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนโดยส่วนใหญ่ของประเทศยังชมทีวีดิจิทัลผ่านจานดาวเทียมผ่านจาน C-Band เนื่องจากการรับสัญญาณในชนบท หรือที่ห่างไกลสถานีส่งสัญญาณ อาจไม่สามารถติดตั้งเสาสัญญาณ หรือโครงข่ายได้สะดวกเหมือนในเมือง กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ได้เสนอแนวทางในการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบหากต้องนำคลื่นความถี่ 3500 MHz ไปใช้ในกิจการโทรคมนาคมจริง ๆ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผู้ที่รับชม แต่ยังไม่มีความชัดเจนว่าจะจะเป็นไปในรูปแบบใด ดังนั้น กสทช. ควรมีข้อยุติ และมีความชัดเจนกับแผนปฏิบัติการพร้อมกำหนดมาตรการเยียวยา

กับผู้ชมที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการ และประชาชนจะได้รับข้อมูลและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้

๔. AI-กสทช. ควรสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการให้บริการล่ามภาษามือ (SL) บริการเสียงบรรยายภาพ (AD) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (CC) หรืออื่น ๆ เพื่อให้กลุ่มเปราะบางสามารถชมรายการได้ใกล้เคียงกับผู้ชมปกติ ประเด็นนี้เกิดขึ้นเนื่องจากผู้รับใบอนุญาตชี้ว่าในสัญญา มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการผลิตรายการเพื่อกลุ่มเปราะบาง ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วพบว่าการผลิตรายการสำหรับคนพิการให้ได้ตามข้อกำหนดนั้นมีความยากลำบากและมีต้นทุนสูง ในขณะที่ความต้องการของกลุ่มเปราะบางที่ใช้บริการก็ยังไม่ได้รับการตอบสนองทั้งประเภทของรายการ ช่วงเวลาการออกอากาศ ประเภทของบริการ และอุปกรณ์ที่ไม่อำนวยความสะดวกในการใช้บริการเท่าที่ควร กสทช. และผู้ประกอบการมีความเห็นตรงกันว่าควรใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาแก้ปัญหาเพื่อลดเวลาในการผลิตรายการลงมาได้มาก ซึ่งในอนาคตอาจจะสร้างบริการเสียงบรรยายภาพ (AD) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (CC) ในทันที (Real Time) ได้

มิติเชิงคุณภาพ การกำกับดูแลตนเอง ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ประกอบการมีมาตรฐานจริยธรรม ส่งเสริมการพัฒนาการผลิตคอนเทนต์ที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพ ตรวจสอบการให้บริการแพร่ภาพและเสียงผ่านบริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม (OTT) ทั้งวีดิทัศน์ตามคำขอ (Video-On-Demand: VOD) และแพลตฟอร์มแบ่งปันวิดีโอ (Video Sharing Platform: VSP) เป็นผู้ให้บริการ (Service Provider) อยู่ภายใต้การดูแลของ กสทช. ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

๑.ในด้านผู้ชม พบว่าผู้ชมต้องการรายการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ ทั้งจำนวนรายการที่มีสาระความรู้ และเนื้อหาที่มีประโยชน์ ปราศจากความรุนแรง มีความน่าเชื่อถือ หรือคำหยาบคาย ในประเด็นนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเห็นตรงกันว่า กสทช. จึงควรผ่อนปรนการกำกับดูแล และนำเงินจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) มาสนับสนุนให้ผู้ผลิตสร้างรายการที่มีสาระเพิ่มมากขึ้น

๒.ในด้าน กสทช. กสทช.และสมาคมวิชาชีพสื่อมวลชนมีบันทึกข้อตกลง (MOU) ในการดูแลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แต่ยังไม่สามารถสร้างกลไกการกำกับดูแลเนื้อหาพร้อมกับสมาคมวิชาชีพสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีช่องทางร้องเรียนหลายช่องทางและการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไม่เป็นระบบ กสทช. ต้องส่งเสริมให้สมาคมวิชาชีพสื่อมีความเข้มแข็ง สามารถกำกับดูแลตนเองได้บนความพอดี ซึ่งเมื่อไม่นานมานี้ที่ได้มีประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาตและผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชน ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์แล้ว กสทช. ควรปรับปรุงช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการร้องเรียน รวมถึงสร้างกลไกในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร่วมกับสมาคมวิชาชีพสื่ออย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการกำกับดูแลตนเองอย่างแท้จริง ซึ่ง กสทช.ควรแก้ประกาศที่ให้ร้องเรียนรวมผ่านระบบ Traffy Fondue ที่ปัจจุบันใช้แต่ในด้านกิจการโทรคมนาคม

๓. นโยบายแพลตฟอร์มออกอากาศบนอินเทอร์เน็ตแห่งชาติ (National Streaming Platform) อาจสร้างความยุ่งยากต่อผู้บริโภคที่รับชมรายการภาคพื้นดินเกินความจำเป็น และความเป็นไปได้ในการสร้างแพลตฟอร์มให้สำเร็จก็เป็นไปได้ยาก เนื่องจากการออกอากาศของรายการโทรทัศน์ในประเทศไทยมีหลายระบบ

๔. สนับสนุนคอนเทนต์คุณภาพ การที่จะทำให้รายการโทรทัศน์มีคุณภาพด้วยการสนับสนุนและผลักดันให้ผู้ผลิตสร้างรายการที่ดีมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยการใช้เงินจากกองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ของ กสทช. และกองทุนสื่อปลอดภัยสร้างสรรค์ กสทช. ควรศึกษาแบบอย่างในต่างประเทศเพื่อสร้างกลไกในการกำกับดูแลรายการที่ออกอากาศบนอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจัง เพื่อให้รายการโทรทัศน์ที่ผู้บริโภคชมในช่องทางต่าง ๆ มีมาตรฐานใกล้เคียงกัน กสทช. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ผลิตรายการมีคุณภาพสำหรับเด็กและเยาวชนเพิ่มมากขึ้น ด้วยกระบวนการต่าง ๆ เช่น ให้ทุนสนับสนุน หรือให้ส่วนลดสำหรับช่องหรือผู้ผลิตที่จัดทำรายการคุณภาพ หรือสร้างสถานีพิเศษขึ้นมาสำหรับรับรายการคุณภาพจากผู้ผลิต หรือสร้างหน่วยงานแบบที่สหราชอาณาจักรหรืออินเดียขึ้นมาเพื่อผลิตรายการคุณภาพป้อนสถานีโทรทัศน์อื่น ๆ เป็นต้น เร่งออกกฎหมาย ผลักดัน (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์การสนับสนุนรายการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และ (ร่างแก้ไขปรับปรุง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การส่งเสริมชุมชนที่มีความพร้อม และสนับสนุนผู้ประกอบการบริการชุมชนที่มีคุณภาพซึ่งยังไม่แล้วเสร็จ

๕. กสทช. ควรให้แรงจูงใจให้ประชาชนรู้เท่าทันสื่อ ไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ ควรมีการคัดกรองเนื้อหาที่ให้เยาวชนเสพ และควรปลูกฝังเยาวชนให้ตระหนักถึงความร้ายแรงของสื่อที่รุนแรง สื่อที่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือการหลอกลวงในเรื่องเพศ ควรกำกับดูแลให้มีเนื้อหาเป็นไปตามที่มาตรฐานรายการกำหนด กสทช. ควรมีความจริงจังและออกระเบียบกฎเกณฑ์ที่ป้องกันไม่ให้เยาวชนเข้าถึงสื่อที่ไม่ปลอดภัย ความรุนแรง หรือการล่อลวงทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยปรับจากรูปแบบในต่างประเทศ ในการป้องกันการเข้าถึงสื่อที่ไม่เหมาะสมสำหรับเด็กและเยาวชน

๖. กสทช. ควรจัดทำนโยบาย หรือประกาศทิศทางเนื้อหาของการให้ความรู้ประชาชนในชาติ ควรมองส่งเสริมสนับสนุนมากกว่าการกำกับดูแล เพื่อผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ใช้เป็นประเด็นส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้โทรทัศน์เป็นการให้ความรู้กับคนในประเทศ โดยแรงจูงใจอาจจะเป็นทุนสนับสนุนการผลิตรายการ เป็นต้น วางค่านิยมที่ควรส่งเสริมทั้งเชิงวัฒนธรรมหรือชีวิตทั่วไปที่จำเป็นต้องรณรงค์ ยกตัวอย่างเช่น ประเทศเกาหลีใต้ ส่งเสริมเรื่องอาหาร ลดค่านิยมขายเป็นใหญ่ หรือประเทศจีน ลงโทษนักร้องนักแสดงที่หลักเลียงภาษี ค่านิยมคุณธรรม เป็นต้น

มิติเชิงเศรษฐกิจ มุ่งศึกษาความสอดคล้องของการสนับสนุน และส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ ต่อแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การส่งเสริมของ กสทช. ในการผลิตคอนเทนต์คุณภาพ และการพัฒนาเนื้อหาสร้างสรรค์ ติดตามและตรวจสอบผลการวัดเรตติ้งของกิจการโทรทัศน์ ซึ่งส่งผลต่อการประกอบการประกอบกิจการภาคเอกชนในอนาคต ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

๑. การวัดเรตติ้ง (Rating) ในปัจจุบันไม่สะท้อนภาพจริงของอุตสาหกรรม และไม่ได้รับการยอมรับเท่าที่ควร ผู้รับใบอนุญาตมีความเห็นว่าเรตติ้ง (Rating) ไม่ได้เป็นตัวแสดงถึงความสำเร็จที่เหมาะสม และควรมีวิธีการอื่นที่เหมาะสมในการวัดความสำเร็จของผู้รับใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ กสทช. ควรพิจารณาให้มีการวัดเรตติ้ง

(Rating) ที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับใบอนุญาต และภูมิทัศน์สื่อที่เปลี่ยนไป นอกเหนือจากนั้นยังมีเรตติ้ง เนื้อหา ท=ทั่วไป และเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ ที่อาจวางระบบให้ผู้ชม หรือผู้ทรงคุณวุฒิประเมินเชิงคุณภาพได้

๒. การใช้เงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ของ กสทช. ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กสทช. ควรนำเงินส่วนนี้ มาสนับสนุนการรวมตัวกันขององค์กรสื่อ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลทางจรรยาบรรณ สนับสนุนการสร้างรายการ สำหรับเด็ก รายการให้ความรู้ หรือรายการสารคดีมากกว่าการซื้อลิขสิทธิ์รายการเพื่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่ควรเป็นไปเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่เยาวชนและสังคมโดยรวม เช่น สนับสนุนรายการคุณภาพ และรายการเด็ก สนับสนุนการวิจัยทางเทคโนโลยีที่นำมาตอบโจทย์การให้บริการผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสและสนับสนุน คอนเทนต์ ไทยไป Global Market

การแก้ไขกฎหมาย กสทช. ควรทบทวนกฎระเบียบ และวัตถุประสงค์ของการใช้กองทุน กทปส. รวมถึง กลไกในการใช้กองทุนให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมโยงระหว่างคณะกรรมการ กสทช. และกรรมการกองทุนฯ

๓. สนับสนุนผู้ผลิตและผู้รับใบอนุญาตที่ประสบปัญหา กสทช. ควรมีนโยบายในการสนับสนุน และ ช่วยเหลือผู้ผลิต และผู้รับใบอนุญาตที่ประสบปัญหาในการดำเนินกิจการ เช่น การปรับลดค่าใบอนุญาต หรือ การขยายเวลาในการจ่ายค่าใบอนุญาต

๔. กสทช. จัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ และเนื้อหา ที่เกี่ยวกับกระบวนการทั้งขั้นตอนก่อนการผลิต ระหว่างการผลิต และภายหลังการผลิต รวมถึงการสนับสนุน อุตสาหกรรมในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศในระดับสากล ผลักดันและประสาน ความร่วมมือในการกำกับดูแลในระดับนานาชาติ กสทช. ควรพิจารณาวางแผนในการพัฒนาการโทรทัศน์ให้สร้าง รายการที่มีคุณภาพสามารถส่งออกไปยังต่างประเทศ โดยการสนับสนุนเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ให้สร้าง ข้อความบรรยายภาพ หรือข้อความภาษาต่างประเทศ หรือสร้างเสียงเป็นภาษาต่างประเทศ เพื่อเอื้อให้รายการ ของผู้ผลิตไทยสามารถไปสู่ตลาดเพื่อนบ้านหรือต่างประเทศอื่นได้ กสทช.ควรพิจารณาร่วมมือกับกระทรวงพาณิชย์ นำผู้ประกอบการร่วมงานแสดงสินค้าขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่และการจำหน่ายคอนเทนต์ หรือจำหน่ายลิขสิทธิ์ในต่างประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการเจรจาธุรกิจและซื้อขายลิขสิทธิ์โดยตรงซึ่งสามารถ สร้างเครือข่ายธุรกิจและผลักดันให้คอนเทนต์ไทยเป็นที่รู้จักในตลาดต่างประเทศ ทั้งนี้รวมถึงการจัดภายในประเทศ ด้วย เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการและผู้ผลิตคอนเทนต์ได้มีพื้นที่แสดงผลงานและสร้างเครือข่ายระหว่าง ผู้ผลิตคอนเทนต์ ผู้ซื้อ และผู้ขายโดยตรง

สุดท้ายนี้ ช่วงเวลาอีก ๓ ปี ข้างหน้าหาก กสทช. สามารถร่วมมือร่วมใจผลักดันนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนโดยรวม ทุกคนในชาติย่อมได้อานิสงส์นี้ร่วมกัน

๗.๔.๓ กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม

๑. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลคุณภาพสัญญาณและอัตราค่าบริการโทรคมนาคม

จากผลการสำรวจถึงปัญหาจากการใช้บริการด้านโทรคมนาคม พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่าง เจอจากการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเมื่อเปรียบเทียบกับในช่วงเวลาเดียวกันระหว่างปี ๒๕๖๖ และปี ๒๕๖๗ นั้น พบว่า ปัญหาหลักนั้นยังเป็นปัญหาเดียวกันนั่นคือ ปัญหาความล่าช้าในการเชื่อมต่อ/ใช้งานอินเทอร์เน็ต และปัญหา

เรื่องค่าใช้จ่าย-ราคาแพคเกจในการใช้บริการแพ่ง ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อพิจารณาในภาพรวมยังพบว่า ปัญหาจากการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่กลุ่มตัวอย่างในปี ๒๕๖๗ เจอมากกว่าปี ๒๕๖๖ นั้น เป็นประเด็นปัญหาในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลและปัญหาการขาดทักษะการใช้งานที่มากขึ้นด้วยไม่ว่าจะเป็น “ปัญหาการถูกขโมยข้อมูลหรือถูกเอาข้อมูลไปแอบอ้าง” “ปัญหาการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล” ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับดูแลคุณภาพการบริการและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดทางทีมที่ปรึกษาจึงเสนอแนวทางเชิงนโยบายสำหรับการปรับปรุงการกำกับดูแลดังนี้

ประการที่ ๑ การส่งเสริมการแข่งขันและป้องกันการผูกขาดเป็นหัวใจสำคัญของการกำกับดูแลเนื่องจากโครงสร้างตลาดโทรคมนาคมไทยมีแนวโน้มการกระจุกตัวสูง โดยเฉพาะภายหลังการควบรวมระหว่าง TRUE และ DTAC การใช้ดัชนี Herfindahl-Hirschman Index (HHI) ในการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดจะช่วยให้ กสทช. สามารถติดตามระดับการแข่งขันได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ การส่งเสริมผู้ให้บริการรายใหม่ประเภท Mobile Virtual Network Operators (MVNOs) จะช่วยเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภคและกระตุ้นการแข่งขันในตลาดได้

ประการที่ ๒ ในด้านการกำกับดูแลอัตราค่าบริการ กสทช. ควรพัฒนาระบบการติดตามและวิเคราะห์โครงสร้างราคาโดยใช้เทคโนโลยี Big Data และ AI เพื่อให้สามารถตรวจจับความผิดปกติของการตั้งราคาและการเอาเปรียบผู้บริโภคได้อย่างทันทั่วถึง การกำหนดเพดานราคาที่เหมาะสมควรคำนึงถึงต้นทุนการให้บริการอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสมของผู้ประกอบการ และความสามารถในการจ่ายของประชาชนควบคู่กันไป

ประการที่ ๓ การยกระดับคุณภาพการให้บริการเป็นอีกประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการติดตามอย่างใกล้ชิด การนำเทคโนโลยี AI และ IoT มาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณแบบเรียลไทม์จะช่วยให้ กสทช. สามารถระบุปัญหาและสั่งการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทที่มักประสบปัญหาคุณภาพสัญญาณต่ำกว่ามาตรฐาน

ประการที่ ๔ ความปลอดภัยของข้อมูลและการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลเป็นความท้าทายสำคัญ การบังคับใช้มาตรการ Data Protection ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และการจัดตั้ง Telecom CERT ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) จะช่วยยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของระบบโทรคมนาคมไทย

ประการที่ ๕ การจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอีกบทบาทสำคัญของ กสทช. การประยุกต์ใช้แนวคิด Spectrum Sharing และ Dynamic Spectrum Access (DSA) จะช่วยให้การใช้คลื่นความถี่เกิดประโยชน์สูงสุด ขณะที่การพิจารณาระบบ Spectrum Trading มาใช้จะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการคลื่นความถี่มากขึ้น

ประเด็นท้าทายที่ควรต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม

๑) การพัฒนาเทคโนโลยี ๖G และระบบที่ก้าวหน้ากว่านั้นกำลังจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในอนาคตอันใกล้ สำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานและการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการที่จะเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้ AI และ IoT ในระบบโทรคมนาคมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่ก็มาพร้อมกับความท้าทายด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ต้องได้รับการกำกับดูแลอย่างรัดกุม ดังนั้นทาง กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จำเป็นต้อง

พัฒนากรอบการกำกับดูแลที่สมดุลผ่านกระบวนการปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและทันสมัย สามารถส่งเสริมนวัตกรรมไปพร้อมกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งอาจมีการพิจารณานำแนวทาง Regulatory Sandbox มาปรับใช้เพื่อทดสอบนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ จึงกลายเป็นหนึ่งแนวทางที่น่าสนใจเพื่อทดสอบ นวัตกรรมบริการใหม่ ๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอย่างเหมาะสมทั้งในบริบท การทดลอง และบริบทของสถานการณ์จริง ก่อนนำไปสู่การบังคับใช้ในเชิงสาธารณะต่อไป

๒) จากการปรับตัวของอุตสาหกรรมและผลกระทบทางสังคมส่งผลให้รูปแบบรายได้ของผู้ให้บริการ โทรคมนาคมกำลังเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่พึ่งพารายได้จากบริการเสียงเป็นหลัก มาสู่การสร้างรายได้จาก บริการดิจิทัลที่หลากหลายมากขึ้น การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการใหม่ ๆ ที่รองรับ Smart Cities, Digital Healthcare และ e-Government กำลังกลายเป็นทิศทางสำคัญของอุตสาหกรรม เทคโนโลยีต่าง ๆ มีการหลอมรวมเข้าหากันมากขึ้นเพื่อพัฒนาบริการให้ตอบโจทย์ทั้งเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จึงควรต้องปรับปรุง กรอบการกำกับดูแลให้เอื้อต่อการพัฒนาบริการเหล่านี้ การพัฒนาโครงข่าย 5G นำมาซึ่งผลกระทบทั้งด้านบวก และลบต่อสังคม ในแง่บวกเทคโนโลยีนี้ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มประสิทธิภาพในภาคธุรกิจ แต่ในขณะเดียวกันก็อาจเพิ่มความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการระหว่างพื้นที่เมืองและชนบท รวมถึง ส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานจากการนำระบบอัตโนมัติมาใช้มากขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการ ผลกระทบ และข้อเสนอแนะของการใช้งาน คลื่นความถี่ 3500 MHz

แม้ว่านโยบายเกี่ยวกับคลื่น 3500 MHz จะมีความชัดเจนในแผนแม่บท แต่ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และการกำหนดกรอบการดำเนินงานส่งผลให้ยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากปัญหา ความล่าช้าและการขาดความต่อเนื่อง ความพร้อมของ Use Case และการสร้างมูลค่าเพิ่ม ความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงบริการ ประชาชนในพื้นที่ชนบทหรือชายขอบยังคงพึ่งพาทีวีดาวเทียม C-Band ในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและความบันเทิง ซึ่งสะท้อนถึงความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ เช่น OTT หรือ Mobile Internet การแก้ไขปัญหานี้ต้องอาศัยการสนับสนุนเชิงโครงสร้างพื้นฐานจากภาครัฐอย่างเร่งด่วน รวมทั้งการขาด การพิจารณาถึงการคำนวณผลกระทบทางเศรษฐกิจ (GDP) และสังคมที่เกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น การใช้ คลื่นความถี่ 3500 MHz ในเชิงอุตสาหกรรมและการคมนาคมเพื่อให้เห็นภาพรวมของประสิทธิภาพนโยบายและ เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการปรับปรุงในอนาคต ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการคลื่นความถี่ 3500 MHz สามารถ สร้างประโยชน์สูงสุดทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม จำเป็นต้องมีแนวทางการจัดการที่ชัดเจน ครอบคลุม ทั้งการจัดลำดับความสำคัญ การบรรเทาผลกระทบ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม โดยข้อเสนอแนะ แนวทางในด้านการจัดการคลื่นนี้ที่ทีมที่ปรึกษามุ่งเน้นที่การบูรณาการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริม การเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน และการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและผู้บริโภคเพื่อให้ การใช้คลื่นความถี่ 3500 MHz เกิดประโยชน์สูงสุดและตอบสนองต่อความต้องการในทุกภาคส่วน ดังนี้

๑) การแก้ไขปัญหาการรบกวนสัญญาณ

- ติดตั้งอุปกรณ์กรองสัญญาณ (Filter) เพื่อลดการรบกวนระหว่างโทรคมนาคมและทีวีดิจิทัล
- สร้างข้อกำหนดทางเทคนิคที่ทำให้ทั้งโทรคมนาคมและดาวเทียมสามารถทำงานร่วมกันได้

๒) การปรับปรุงระบบทีวีดิจิทัล

- ย้ายช่องสัญญาณบางส่วนไป KU-Band เพื่อลดการรบกวนคลื่น C-Band
- พัฒนาคอนเวอร์เตอร์สัญญาณทีวีดิจิทัลใน C-Band ให้รองรับระดับ 4K เพื่อแข่งขันกับ OTT
- ศึกษาความต้องการของผู้บริโภคหลังปี ๒๕๗๒ เพื่อวางแผนการใช้คลื่นในอนาคต

๓) การใช้งาน C-Band สำหรับ 5G และ 5.5G

- เริ่มใช้งานคลื่นในพื้นที่ที่มีความต้องการสูง เช่น เมืองใหญ่และพื้นที่ชนบท
- สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี 5.5G (5G Advance) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ
- ส่งเสริมการศึกษาความรู้ด้านเทคโนโลยี 5G ในภาคอุตสาหกรรมและประชาชน
- ศึกษาความต้องการของผู้บริโภคหลังปี ๒๕๗๒ เพื่อวางแผนการใช้คลื่นในอนาคต

๔) การดำเนินการทดสอบและการปรับใช้อย่างค่อยเป็นค่อยไป

- จัดโครงการทดลอง (Sand Box) เพื่อศึกษาการใช้งานร่วมระหว่างโทรคมนาคมและทีวี
- ทดลองใช้งานความถี่ที่แตกต่างกันในช่วงคลื่นเพื่อลดการรบกวน
- นำร่องการใช้งานในพื้นที่ทดลอง (Pilot Areas) และขยายผลตามภูมิภาคโดยอาจใช้แนวทางการพัฒนาแบบ Region-by-Region เพื่อจัดการปัญหาในแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

- ติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้งานคลื่น

๕) การบริหารจัดการกฎหมายและนโยบาย

- ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สนับสนุนการใช้คลื่น C-Band และการเปลี่ยนผ่านสู่ 5G
- ส่งเสริมให้ กสทช. กำหนดนโยบายที่สมดุลระหว่างเศรษฐกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค
- จัดทำการศึกษาผลกระทบจากการใช้คลื่นต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม

๖) การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ

- ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างรัฐและผู้ประกอบการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการใช้งานคลื่นความถี่

๓. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและยกระดับศูนย์บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO)

ศูนย์ USO ควรเป็นมากกว่าแค่ศูนย์อินเทอร์เน็ตสาธารณะ กล่าวคือ ควรมีการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ครอบคลุมหลากหลายด้าน เช่น การเรียนรู้ทักษะดิจิทัล การพัฒนาทักษะอาชีพ การเรียนรู้ตลอดชีวิต การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ การบริการสื่อการเรียนรู้ออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้เข้าถึงง่าย สามารถมาใช้บริการได้สะดวกสบาย พัฒนาการให้บริการที่ตรงจุดและตอบโจทย์ตามความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นร่วมกันสำหรับผู้ประกอบกิจการในชุมชน รวมทั้งสามารถเปิดพื้นที่ให้กับผู้มาใช้บริการสามารถสร้างสรรค์ผลงานร่วมกันได้ มีอุปกรณ์และเครื่องมือให้ใช้งานที่ทันสมัย อาทิเช่น เครื่องพิมพ์แบบสามมิติ เครื่องตัดเลเซอร์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อสร้างสังคมดิจิทัลที่เท่าเทียมและยั่งยืน ทั้งนี้แนวทางการยกระดับควรต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของชุมชน อีกทั้งควรต้องมีการจัดสรรงบประมาณและบุคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งในส่วนของการพิจารณาจุดที่ตั้งสำหรับศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐ

เพื่อประชาชนที่เหมาะสมมีอยู่หลายสถานที่ในชุมชน เช่น ศาลาประชาคมของชุมชน มัสยิด ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ โรงเรียน ศาลากลาง แต่ข้อจำกัดของสถานที่ที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่ผ่านมานั้นมักเจอกับปัญหาความไม่สะดวกในการเข้าไปใช้บริการเนื่องจากสถานที่ราชการมีเวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจน ประชาชนบางส่วนไม่กล้าเข้าไปใช้บริการ บางส่วนมีความเข้าใจว่าใช้ได้เฉพาะกลุ่มคนในสถานที่นั้น ๆ เพียงอย่างเดียว และบางส่วนไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้ที่จุดบริการนั้น ๆ ดังนั้นทาง กสทช. อาจต้องลองพิจารณาเปลี่ยนจุดที่ตั้งเป็นนอกสถานที่ราชการมากกว่า โดยเสนอให้ควรตั้งศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชนที่ศาลาประชาคมหมู่บ้านนั้น ๆ เป็นหลัก หรือสถานที่อื่นตามความเห็นชอบของประชาชนในชุมชนเป็นหลัก และกำหนดข้อกำหนดระยะเวลาการใช้งานให้เหมาะสมตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ซึ่งควรมาจากความเห็นชอบของประชาชนในแต่ละพื้นที่เป็นหลักเพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนได้รู้สึกเป็นเจ้าของ ร่วมใช้และร่วมดูแลรักษา หรืออาจกล่าวได้ว่าแนวทางสำคัญอย่างมากในการช่วยยกระดับศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชนนั้นต้องมีการ**สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการขับเคลื่อนให้เกิดเป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชนอย่างยั่งยืน** โดยดึงการมีส่วนร่วมของชุมชนผ่านผู้นำชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้ง รวมทั้งร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้และเครือข่ายร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดการสร้างกลไกภายในชุมชนให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์ อาทิ จิตอาสา การวางแผนการดำเนินงาน การร่วมกันจัดกิจกรรมที่สอดคล้องรับกับบริบทของพื้นที่ รวมทั้งยังช่วยให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กว้าง หลากหลายและทั่วถึง นำไปสู่การใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าและต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณะ เพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการบริหารงานภาครัฐ และการสร้างความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับภาครัฐ ซึ่งจะเป็พื้นฐานสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน และตอบโจทย์ความต้องการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการกำกับดูแลวิธีการรักษาสีทิวังโคจรดาวเทียม

จากผลการศึกษาและการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของการกำกับดูแลวิธีการรักษาสีทิวังโคจรดาวเทียมและการอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในประเทศไทย ทีมที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังต่อไปนี้

๑. การปรับปรุงกรอบกฎหมายให้มีความยืดหยุ่นและทันสมัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของดาวเทียมวงโคจรต่ำ (LEO) และดาวเทียมวงโคจรปานกลาง (MEO) ควรมีการปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยเน้นการกำหนดหลักการและเป้าหมายของการกำกับดูแลมากกว่าการระบุรายละเอียดทางเทคนิคที่อาจล้าสมัยได้เร็ว

๒. การพัฒนาระบบการอนุญาตแบบ One-Stop Service เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการอนุญาต ควรพัฒนาระบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) สำหรับ

การขออนุญาตใช้วงโคจรดาวเทียมและการใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ โดยบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กสทช. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการต่างประเทศ

๓. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้การกำกับดูแลมีความสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมและผู้ใช้บริการ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบ

๔. การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศในการบริหารจัดการวงโคจรดาวเทียม เนื่องจากการบริหารจัดการวงโคจรดาวเทียมมีลักษณะเป็นทรัพยากรระหว่างประเทศ จึงควรเสริมสร้างความร่วมมือกับนานาชาติเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. การพัฒนาแนวทางการจัดการความเสี่ยงและภัยคุกคามทางไซเบอร์สำหรับระบบดาวเทียมในยุคที่ภัยคุกคามทางไซเบอร์ทวีความรุนแรงขึ้น การพัฒนาแนวทางการจัดการความเสี่ยงและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับระบบดาวเทียมกลายมาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

๖. การพัฒนา Satellite Regulatory Sandbox สำหรับประเทศไทยควรเริ่มจากการวางกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยกำหนดระยะเวลาทดสอบประมาณ ๑-๒ ปี พร้อมทั้งขอบเขตการทดสอบที่จำกัด เฉพาะในพื้นที่หรือกลุ่มผู้ใช้งานที่กำหนด ทั้งนี้ต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิดจากหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและระบบบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ในการคัดเลือกโครงการเข้าร่วม Sandbox ควรมุ่งเน้นนวัตกรรมด้านดาวเทียมที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ โดยผู้สมัครต้องแสดงความพร้อมทั้งด้านเทคนิคและการเงิน มีแผนธุรกิจและแผนบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน รวมถึงต้องมีแผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับบุคลากรไทยที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ Sandbox เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมดาวเทียมของไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

๗.๔.๔ กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่องที่ ๑ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะภายหลังการรวมธุรกิจระหว่างบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (AWN) และบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (3BB) เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ในระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา ๕.๑ การรายงานการรวมธุรกิจระหว่าง บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (AWN) และบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (3BB) กสทช. มีมติที่ประชุม ด้วยคะแนนเสียง ๔:๑ อนุญาตให้ AWN และ 3BB ได้ควบรวมกิจการแบบมีเงื่อนไข โดยให้มีมาตรการในการกำกับดูแลการควบรวมกิจการ เพื่อป้องกันการผูกขาดและเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๒ ข้อ ใน ๓ เรื่อง ที่ต้องปฏิบัติ คือ ๑) อัตราค่าบริการและคุณภาพการให้บริการ ๒) การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย และ ๓) กลไกการติดตามและประเมินผลการรวมธุรกิจ โดยมีมาตรการเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านอัตราค่าบริการและคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

๑.๑ ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลอัตราค่าบริการของประกาศ กสทช. อย่างเคร่งครัด

๑.๒ ห้ามขึ้นราคาและลดคุณภาพการให้บริการ โดยให้คงรายการส่งเสริมการขาย (Package) ซึ่งมีราคาต่ำที่สุด ที่มีอยู่ก่อนการรวมธุรกิจ และแจ้งให้ กสทช. ทราบ พร้อมทั้งจะต้องคงคุณภาพการให้บริการ และราคาสำหรับรายการส่งเสริมการขาย (Package) ดังกล่าว เป็นระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันที่ได้รับอนุญาตให้รวมธุรกิจ

๑.๓ การมีทางเลือกของราคาที่แยกรายบริการ

๑.๔ การคุ้มครองผู้ใช้บริการรายปัจจุบัน โดยให้คงรายการส่งเสริมการขาย (Package) คุณภาพการให้บริการและราคาแก่ลูกค้าที่มีการใช้บริการอยู่ก่อนการรวมธุรกิจจนกว่าจะครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาให้บริการซึ่งทำไว้กับผู้ให้บริการรายนั้น

๑.๕ การรักษาคุณภาพการให้บริการ (QoS) ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมอย่างเคร่งครัด และต้องมีความพร้อมเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นจากการรวมธุรกิจ

๑.๖ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยต้องจัดช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ครอบคลุม และง่ายต่อการเลือกซื้อ เปลี่ยนแปลง (เพิ่ม/ลด)

๑.๗ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการที่ครบถ้วนแก่ผู้ใช้บริการ โดยต้องกำหนดและแสดงอัตราค่าบริการแยกตามรายบริการ (Unbundle) หรือการส่งเสริมการขายแบบแยกรายบริการ (Unbundle Package) เช่น แยกอัตราค่าบริการเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ออกจากอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และกล่องรับชมรายการโทรทัศน์และคอนเทนต์ ความบันเทิง เพื่อให้ผู้ใช้บริการปลายทางได้รับทราบก่อน

๑.๘ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ต่อสาธารณชนว่าจะคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพ และราคาค่าบริการที่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ

๑.๙ การยึดหลักความเป็นกลางทางอินเทอร์เน็ต (Net Neutrality) โดยไม่จัดให้คุณภาพบริการแตกต่างกันเพียงเพราะว่าเข้าถึงเนื้อหาจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการรายอื่น

๑.๑๐ การแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการรวมธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการบางประการ เช่น การเปลี่ยนชื่อผู้ให้บริการ ช่องทางในการติดต่อ แอปพลิเคชัน และศูนย์รับเรื่อง

ผลจากการดำเนินงานและผลกระทบที่เกิดขึ้น

๑) จากการประเมินผลกระทบควรใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนการรวมธุรกิจ หลังการรวมธุรกิจ และเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ที่มีลักษณะตลาดคล้ายคลึงกัน ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการประเมินผลกระทบ เช่น ดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) จำนวนข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้า การประเมินผลกระทบควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เห็นแนวโน้มและผลกระทบในระยะยาว และนำผลการประเมินมาปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ควรที่จะต้องมีการไปประเมินมุมมองของผู้ใช้บริการของผู้ได้รับใบอนุญาตจากที่สองบริษัทเพื่อเปรียบเทียบกันเอง เป็นกระบวนการที่สำคัญในการกำกับดูแลการรวมธุรกิจ เพื่อให้เห็นภาพรวมของผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ การประเมินผลกระทบ ควรพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ราคาสินค้าและบริการ คุณภาพสินค้าและบริการทางเลือกของผู้บริโภค และความพึงพอใจของผู้บริโภค

๒) การประเมินผลกระทบต่อผู้บริโภคควรทำอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการวิเคราะห์ ซึ่งจะต้องประเมินผลกระทบต่อผู้บริโภคอย่างละเอียด โดยเฉพาะการศึกษาเชิงลึก เช่น การเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการจริง การวิเคราะห์เชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้เห็นภาพที่แท้จริงมากกว่าการพึ่งพาข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพียงอย่างเดียว

๓) การประเมินผลกระทบต้องพิจารณาอย่างรอบด้าน เช่น การรวมธุรกิจอาจทำให้เกิดการประหยัดต่อขนาด ซึ่งอาจนำไปสู่ราคาบริการที่ถูกลง แต่ในขณะเดียวกันอาจทำให้เกิดการผูกขาดและมีอำนาจเหนือตลาดมากเกินไป ผู้บริโภคมีความกังวลว่า การรวมธุรกิจจะทำให้มีตัวเลือกน้อยลง อำนาจต่อรองน้อยลง ซึ่งอาจนำไปสู่ราคาค่าบริการที่สูงขึ้น คุณภาพบริการที่ลดลง มีความกังวลว่าผู้ประกอบการจะลดต้นทุนและลดศักยภาพในการให้บริการ เช่นตัวอย่างที่ผ่านมา ได้แก่ การรวมสถานีวิทยุคมนาคมโทรศัพท์มือถือ หรือการรวมสายสัญญาณอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ได้รับอนุญาต ปัญหานี้เป็นปัญหาเชิงเทคนิคและเห็นว่าผู้บริโภคบางส่วนไม่เข้าใจหลักการทางวิศวกรรมโทรคมนาคม จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลกระทบของการรวมธุรกิจ เช่น การเข้าใจผิดว่าการรวมสถานีวิทยุคมนาคมจะทำให้คุณภาพสัญญาณลดลง ซึ่งประเด็นนี้ผู้ได้รับใบอนุญาตควรสื่อสารให้ผู้บริโภคได้รับทราบ

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กลไกในการติดตาม และประเมินผลารรวมธุรกิจภายหลังการรวมธุรกิจ

๑) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคควรปรับปรุงให้ทันสมัยและมีความต่อเนื่องอยู่เสมอ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และสภาพการแข่งขันในตลาด การปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ๆ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการส่งเสริมการแข่งขันในตลาด

๒) ควรเปิดโอกาสให้ผู้บริโภค ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ

๓) ควรมีกลไกที่ชัดเจนในการปรับปรุงมาตรการ เช่น การทบทวนมาตรการเป็นระยะ การจัดทำประชาพิจารณ์ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคควรได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

๔) กสทช. ควรมีบทบาทในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับเทคโนโลยีและบริการโทรคมนาคม เพื่อป้องกันการถูกเอารัดเอาเปรียบจากมิฉฉาชีพ

๕) กสทช. ควรปรับปรุงกฎระเบียบและมาตรฐานให้ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค ควรมีเวทีหรือช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และหน่วยงานกำกับดูแล ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน

๖) หน่วยงานกำกับดูแลควรมีบทบาทในการส่งเสริมความรู้เท่าทันเทคโนโลยีแก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบการควรมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับเทคโนโลยีและบริการโทรคมนาคม

๗) ควรส่งเสริมให้เกิดกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาการรับเรื่องร้องเรียน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

อนาคตการคุ้มครองผู้บริโภคหลังการรวมธุรกิจ ผลจากการสนทนากลุ่มและข้อมูลเชิงลึกสามารถสรุปประเด็นอนาคตของการคุ้มครองผู้บริโภคหลังการรวมธุรกิจ ดังนี้

๑) ในมุมมองของตัวแทนฝั่งผู้บริโภค เห็นว่าการเรียกร้องใด ๆ หรือทำหน้าที่ต้องทำอย่างถึงที่สุด แต่ต้องอยู่บนความเป็นจริง มองโลกถึงความเป็นจริง (Realistic) ไม่ได้หมายความว่าอะไรก็ได้ทุกอย่างที่เรียกร้อง ต้องหาจุดที่สมดุล ขณะเดียวกันต้องสร้างอำนาจต่อรอง โดยทำงานกับสาธารณะ มีการเคลื่อนไหว แลกง้าว มีมวลชนเพื่อให้ภาคธุรกิจพร้อมที่จะปรับตัว แต่ปัจจุบันเห็นว่ายังไม่สมดุล น้ำหนักไปอยู่ที่ภาคธุรกิจทำให้องค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภครู้สึกเดินต่อได้ยาก

๒) กสทช. ต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยี 5G อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งอาจส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการและพฤติกรรมผู้บริโภค ต้องพัฒนากลไกการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อปัญหาใหม่ ๆ ได้อย่างทันท่วงที

๓) การคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว ควรมุ่งเน้นที่บริการที่มีคุณภาพสูง มีความเสถียรและปลอดภัย อัตราค่าบริการที่เป็นธรรม สมเหตุสมผลและแข่งขันได้ ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การคุ้มครองผู้บริโภคหลังการรวมธุรกิจ ต้องคำนึงถึงแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ ๆ

๔) หน่วยงานกำกับดูแลต้องมีวิสัยทัศน์ ความยืดหยุ่น และความพร้อมในการปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ มีความเป็นไปได้ว่าแนวโน้มการควบรวมธุรกิจในอนาคตจะเพิ่มขึ้น เนื่องจากตลาดมีแนวโน้มอิ่มตัว และการแข่งขันที่รุนแรง อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยอยู่รอดได้ยาก และอาจนำไปสู่การรวมกิจการในที่สุด ในแง่ของความกังวลของผู้บริโภคสิ่งนี้เป็นเรื่องที่น่ากังวลที่ต้องเกิดขึ้นเพราะเป็นเรื่องปกติเพราะบริการโทรคมนาคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี การคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคตต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความเสี่ยงจากการผูกขาด พฤติกรรมผู้บริโภค และรูปแบบการแข่งขันในตลาด การคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลต้องให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม

เรื่องที่ ๒ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการสนับสนุน ส่งเสริม และคุ้มครองผู้บริโภคของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.)

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือ กทปส. จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง การสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนา และการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งการเป็นกลไกให้ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานทั้ง ๓

กิจการ ทั้งนี้ ได้ดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และแผนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทกองทุน กทปส. พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ผ่านโครงการต่าง ๆ โดยการเปิดรับข้อเสนอจากผู้รับใบอนุญาตผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา และองค์กรสาธารณะประโยชน์

การดำเนินงานมีวัตถุประสงค์ของกองทุน กทปส. คือ ๑) เพื่อดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ตลอดจนส่งเสริมชุมชนและสนับสนุนผู้ประกอบการบริการชุมชน ๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรสื่อสาร การวิจัยและพัฒนา ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อ เทคโนโลยีด้านการใช้คลื่นความถี่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการดำเนินการขององค์กรซึ่งทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๔) สนับสนุนส่งเสริม และคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๕) สนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ โดยจัดสรรเงินให้แก่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ และ ๖) สนับสนุนใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งสนับสนุนการเรียกคืนคลื่นความถี่ที่มีผู้รับใบอนุญาตเดิมเพื่อนำจัดสรรใหม่ และสนับสนุนการทดแทนค่าใช้จ่ายค่าตอบแทนการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผลจากการดำเนินงานจากกลุ่มภาคประชาชน และภาคประชาสังคมที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภค กองทุน กทปส. กำลังเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญหลายประการที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ

๑. ปัญหาเชิงโครงสร้างการบริหารจัดการที่ขาดความสมดุล โดยเฉพาะในองค์ประกอบของคณะทำงานที่ขาดการมีส่วนร่วมของผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สถานการณ์นี้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนจากการที่ไม่มีคณะกรรมการกลั่นกรองเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในขณะที่ด้านอื่น ๆ มีคณะทำงานเฉพาะทาง การขาดความสมดุลนี้ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการพิจารณาโครงการและการกำหนดทิศทางการทำงานของกองทุน เนื่องจากขาดมุมมองที่รอบด้านและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางที่จำเป็น

๒. การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับการจัดสรรน้อยกว่าร้อยละ ๑ ของงบประมาณทั้งหมด สัดส่วนที่น้อยนี้ไม่สอดคล้องกับความสำคัญของการกิจ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และไม่เพียงพอต่อการรับมือกับความท้าทายที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัล การขาดแคลนงบประมาณนี้ส่งผลให้หลายโครงการที่มีความสำคัญไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า

๓. ความท้าทายในการตอบสนองต่อปัญหาเร่งด่วน โดยเฉพาะในยุคที่ภัยคุกคามทางดิจิทัลมีความรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น กองทุน กทปส. กลับประสบปัญหาในการปรับตัวและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือการหลอกลวงทางออนไลน์ การผูกขาดในกิจการโทรคมนาคม และการหลอกลวงผ่านข้อความสั้น (SMS) ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง แต่กองทุน

ยังไม่สามารถจัดการได้อย่างทันทั่วถึง ปัญหาเกิดจากการขาดระบบการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ชัดเจน และการขาดความยืดหยุ่นในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

๔. อุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งทุนของภาคประชาชน ระบบการขอทุนที่ซับซ้อนและเงื่อนไขที่ยังยากกลายเป็นกำแพงสูงที่ขัดขวางการเข้าถึงการสนับสนุนจากกองทุน โดยเฉพาะสำหรับภาคประชาสังคมและชุมชนที่อาจไม่คุ้นเคยกับการเขียนข้อเสนอโครงการในรูปแบบวิชาการ นอกจากนี้ การขาดระบบการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนสำหรับโครงการที่ไม่ได้รับการอนุมัติ ยิ่งทำให้การพัฒนาข้อเสนอโครงการในอนาคตเป็นไปได้ยาก

๕. เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องมีการปฏิรูปการดำเนินงานของกองทุนอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการปรับโครงสร้างคณะทำงานให้มีความสมดุลมากขึ้น โดยเพิ่มสัดส่วนของผู้เชี่ยวชาญด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและตัวแทนภาคประชาสังคม การกำหนดสัดส่วนงบประมาณที่ชัดเจนและเป็นธรรมสำหรับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรเพียงพอในการดำเนินงาน

๖. ควรมีการพัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงกับผู้บริโภค การพัฒนาระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยเหลือองค์กรที่ต้องการขอทุน และการสร้างช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงง่ายสำหรับประชาชน ที่สำคัญ ควรมีการปรับเปลี่ยนมุมมองและแนวทางการทำงานของกองทุนให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองและการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค

ประเด็นที่มีความจำเป็นในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการของกองทุน กทปส. ให้มากขึ้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสนอแนะให้

๑. สร้าง Node ในระดับภูมิภาคเพื่อเพิ่มการเข้าถึงกองทุน
๒. พัฒนาระบบพี่เลี้ยงสำหรับผู้ขอทุนรายย่อย
๓. ปรับปรุงการสื่อสารเกี่ยวกับโอกาสในการขอรับทุน
๔. จัดตั้งกลไกการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน

ดังนั้น การคุ้มครองและการมีส่วนร่วมของผู้บริโภค ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากองทุน กทปส. มีดังนี้

๑. การขาดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จากการประเมิน พบว่า แม้ กองทุน กทปส. จะมีภารกิจหลักในการคุ้มครองผู้บริโภค แต่การดำเนินงานที่ผ่านมายังขาดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจากภาคประชาชน โดยเฉพาะในขั้นตอนสำคัญ เช่น การกำหนดนโยบาย การพิจารณาจัดสรรทุน และการติดตามประเมินผล ทำให้การดำเนินงานของกองทุนอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

๒. ช่องว่างในการเข้าถึงการสนับสนุน ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ภาคประชาสังคมและกลุ่มผู้บริโภคในระดับพื้นที่มักประสบความยากลำบากในการเข้าถึงการสนับสนุนจากกองทุน เนื่องจากข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความซับซ้อนของกระบวนการขอทุน ที่มักเน้นรูปแบบทางวิชาการมากเกินไป การขาดความรู้ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอโครงการ ข้อจำกัดด้านศักยภาพในการบริหารจัดการโครงการตามระเบียบราชการ การขาดเครือข่ายและความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วม โดย

๓.๑ การสร้างกลไกการมีส่วนร่วมในระดับพื้นที่ อาทิ จัดตั้ง Node หรือศูนย์ประสานงานในแต่ละภูมิภาคเพื่อเป็นจุดเชื่อมระหว่างชุมชนกับกองทุน พัฒนาเครือข่ายผู้แทนผู้บริโภคในระดับจังหวัดเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน สร้างพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้รับทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

๓.๒ การพัฒนาระบบสนับสนุน เช่น จัดตั้งระบบพี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาข้อเสนอโครงการ จัดอบรมเสริมศักยภาพด้านการบริหารจัดการโครงการ สร้างคู่มือและแนวทางการขอทุนที่เข้าใจง่าย เป็นต้น

๓.๓ การปรับปรุงระบบการสื่อสาร เช่น การพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณาโครงการ การจัดให้มีระบบการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนสำหรับโครงการที่ไม่ได้รับการสนับสนุน เป็นต้น

๓.๔ การสร้างความยั่งยืน เพื่อให้การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเกิดความยั่งยืน ผลการประเมินเสนอให้มีการกำหนดสัดส่วนงบประมาณที่ชัดเจนสำหรับโครงการภาคประชาชน ควรมีสนับสนุนโครงการระยะยาว (๒-๓ ปี) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน และสร้างตัวชี้วัดที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคอย่างแท้จริง รวมทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลและองค์ความรู้จากโครงการที่ประสบความสำเร็จ

การพัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคจึงไม่ใช่เพียงการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมเท่านั้น แต่เป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานของกองทุนให้ยึดผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

๔.๔.๕ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๑. การแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ตามที่ กตป.ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กตป.สส.) ได้เสนอรายงานการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๖ ในหน้า ๒๒๗ เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และได้แถลงต่อที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาแล้ว โดยได้มีข้อเสนอแนะว่ารัฐสภาควรเสนอรัฐบาลให้กำหนดเรื่องการแก้ไขปัญหากลังคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นวาระแห่งชาติและจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีขึ้นที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีการแต่งตั้งผู้บัญชาการศูนย์ฯ ซึ่งแต่งตั้งจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมทำหน้าที่ ควบคุม สั่งการและกำกับดูแลผู้แทนหน่วยต่าง ๆ ที่มาประจำที่ศูนย์ฯ ได้แก่ ๑) ผู้แทนจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๒) ตำรวจ ๓) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ๔) ผู้แทนทุกธนาคาร ๕) ผู้แทน กสทช. ๖) ผู้แทนค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๗) อัยการ และ ๘) ตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ฯ จากการติดตามเรื่องนี้ทราบว่ากระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้จัดตั้งศูนย์ AOC1441 หรือ Anti-Online Scam Operation Center เพื่อบูรณาการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมออนไลน์ให้บริการ One Stop Service แก่ประชาชน ดำเนินการระงับอายัดบัญชีได้ทันทีรวมทั้งให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับภัยออนไลน์ เปิดให้บริการประชาชน ตั้งแต่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ต่อมาใน ๑๒ กันยายน ๒๕๖๗ นายกรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาโดยนโยบายข้อ ๙ คือ เร่งแก้ไขปัญหอาชญากรรม “รัฐบาลจะเร่งแก้ไขปัญหอาชญากรรม อาชญากรรมออนไลน์/มิจฉาชีพ และอาชญากรรมข้ามชาติ

เพื่อป้องกันผลประโยชน์ของประชาชนโดยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และรับมือกับอาชญากรรมออนไลน์อย่างรวดเร็ว ช่วยเหลือเหยื่อของมิฉาซีฟอย่างทันท่วงที โดยผนึกกำลังกับประเทศเพื่อนบ้านและสร้างกลไกการร่วมรับมือของบริษัทผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและธนาคารพาณิชย์

จากการลงพื้นที่รับฟังความเห็นประชาชนในปี ๒๕๖๗ ที่ จ.นครพนม จ.นครศรีธรรมราช จ.เชียงราย จ.จันทบุรี และ จ.ลพบุรี ร่วมกับที่ปรึกษามหาวิทยาลัยบูรพา การติดตามจากข่าวเปิด ข่าวออนไลน์ การสัมภาษณ์เชิงลึกและจากสำนักงาน กสทช. ปรากฏว่าประชาชนจำนวนมากในทุกกลุ่มทุกระดับได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และสูญเสียทรัพย์สิน จากการกระทำของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ มิฉาซีฟออนไลน์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งตามข่าวภัยดังกล่าวไม่ได้ลดลงจากปีที่ผ่านมา ๆ มา แต่ที่เพิ่มมากขึ้นจากปีที่ผ่านมา ๆ มา กล่าวคือ มีกลุ่มชาวต่างชาติเข้ามาวางแผนดำเนินการร่วมกับคนไทยทั้งในประเทศและจากประเทศรอบบ้านโดยใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น จากการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียมที่จัดซื้อพบจับกุมของสำนักงาน กสทช. ร่วมกับตำรวจ และเจ้าหน้าที่บ้านเมือง ได้แก่ ในวันที่ ๑๔ เมษายน ๒๕๖๗ มีการตรวจจับอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านดาวเทียม (STAR LINK) มูลค่าเครื่องละ ๕.๔ ล้านบาทเศษที่ด่านศุลกากรเชียงแสน จ.เชียงราย ตรวจพบ SIMBOX เครื่องรับสัญญาณผ่านดาวเทียมใกล้กับเขตเศรษฐกิจจิงโรมัน ผังตรงข้าม จ.เชียงราย และคอมพิวเตอร์ ๙๔ เครื่อง (ข่าวไทยพีบีเอส ๑๔ เม.ย. ๖๗) ในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗ นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการเลขาธิการ กสทช. พร้อมทีม กสทช. และตำรวจ ได้ตรวจสอบและระงับสัญญาณจากเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งหันไปทางประเทศเมียนมาร์ อ.แม่ระมาด จ.ตาก จึงได้สั่งผู้ประกอบการรื้อถอนเสาภายใน ๓๐-๔๕ วัน มิฉะนั้น จะถูกเพิกถอนใบอนุญาต (ข่าวกรุงเทพธุรกิจ ๑๕ พ.ค. ๒๕๖๗) ในวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ สำนักงาน กสทช. ร่วมกับตำรวจทหารในพื้นที่ตรวจสอบเสาสัญญาณโทรคมนาคมที่วัดพระเจดีย์สามองค์ จ.กาญจนบุรี พบการใช้ Wifi กำลังส่งสูงและลากสายเคเบิลข้ามแดน (มติชนออนไลน์, ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗) ต่อมา ใน ๓ กันยายน ๒๕๖๗ ตำรวจและเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ได้รื้ออุปกรณ์ลักลอบกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตข้ามแม่น้ำโขงไปตามสะพานมิตรภาพไปใช้ฝั่งประเทศลาว ย่านคิงโรมัน ในวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ พลตำรวจเอก ภูธร เพระสุนทร กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พร้อมตำรวจภูธร จ.มุกดาหาร จับกุมผู้ลักลอบนำสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้บริการในไทย ลากสายสัญญาณไปตามแนวสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ ๒ เข้าไปในประเทศลาวเป็นระยะทาง ๕ กิโลเมตร (ข่าวมติชนออนไลน์ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๗) ในวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗ พลตำรวจเอก ภูธร เพระสุนทร กสทช. สำนักงาน กสทช. ร่วมกับตำรวจ ตรวจค้นและตัดสายสัญญาณไฟเบอร์ออฟติก จำนวน ๑๖ สายที่ อ.แม่สอด จ.ตาก ที่ลากข้ามไปยังประเทศเมียนมาร์ เพื่อไปใช้ในเขตเศรษฐกิจต่างชาติ (ข่าวสดออนไลน์ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗) และล่าสุด ในวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๗ ตำรวจร่วมกับ กสทช. ได้เข้าระเบิดสะพานโง้วเสาสัญญาณ ๓ จุดติดแนวชายแดน ส่งสัญญาณให้แก๊งคอลเซ็นเตอร์ฝั่งพอยเปต ในประเทศกัมพูชา ส่วนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ในวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๗ ตำรวจและกรรมการกำกับสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ร่วมประชุมตรวจสอบสาเหตุของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่กรมบัญชีกลางว่ามีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลจากที่ใดและจะต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร และใน ๑๐ มกราคม ๒๕๖๘ มีการจับกุมกลุ่มจีนเทาที่ใช้รถตระเวนกระจายสัญญาณปลอมโดยใช้อุปกรณ์ False Base station ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่เปลี่ยนไปจับสัญญาณปลอมลดจาก 5G, 4G เป็น 2G แล้วมิฉาซีฟส่ง SMS ปลอมแนบลิงค์ให้เหยื่อกดลิงค์แล้วดูดเงินจากบัญชีไป (ข่าวไทยพีบีเอส ๑๐ ม.ค. ๖๘) ต่อมาเมื่อต้นเดือน

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ รัฐบาลมีนโยบายป้องกันและปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์อย่างจริงจังโดยในวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีการตัดไฟฟ้าที่ส่งไปยังประเทศเมียนมา ๕ จุด บริเวณที่ด่านเจดีย์สามองค์ จังหวัดกาญจนบุรี ไปยังเมืองพญาทองซู ประเทศเมียนมา บ้านห้วยม่วง จ.ตาก ไปยังจังหวัดเมียวดี ประเทศเมียนมา สะพานมิตรภาพที่แม่สาย และบ้านเหลียงแดง จ.เชียงราย รวมทั้งงดส่งน้ำมันเชื้อเพลิงไปยังประเทศเมียนมา

ข้อเสนอแนะ

กตป. สส. ขอยืนยันตามข้อเสนอแนะเดิมที่ กตป. สส. ได้เสนอไว้ในรายงานของ กตป. ประจำปี ๒๕๖๖ ที่ควรเสนอให้รัฐบาลกำหนดเรื่องการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้เป็นวาระแห่งชาติ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นที่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเสนอ กรมเพื่อมีมติแต่งตั้งปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นผู้บัญชาการศูนย์ฯ และมีผู้แทนจาก ๑) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๒) ตำรวจ ๓) ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ๔) ผู้แทนจากธนาคารทุกธนาคาร ๕) ผู้แทน กสทช. ๖) ผู้แทนค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๗) อัยการและ ๘) ตำรวจชุดตรวจค้นและจับกุมเคลื่อนที่เร็ว รวมทั้งเพิ่มผู้แทนจาก ๙) กระทรวงการต่างประเทศ และ ๑๐) กระทรวงมหาดไทย เนื่องจากปัจจุบันและในอนาคตแก๊งคอลเซ็นเตอร์ฯ และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้มีการดำเนินการและร่วมวางแผนกับชาวต่างชาติและคนไทยกลุ่มนายทุนในประเทศไทยและ กตป.สส.ขอเสนอแนะย้ำอีกว่าการดำเนินการเหมือนในปัจจุบัน คือ ต่างหน่วยต่างดำเนินการไม่มีการบูรณาการกันจะไม่ประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและประชาชนก็เดือดร้อนและได้รับความเสียหายยิ่งกว่าเดิม ความเสียหายเป็นมูลค่าหลายหมื่นล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตามถ้ารัฐบาลมีการตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแห่งชาติขึ้นแล้ว หน่วยต่าง ๆ และกระทรวงต่าง ๆ คงต้องรับฟังคำสั่งและนโยบายจากรัฐบาลเป็นหลัก

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

ตามที่ กตป. สส. ได้เสนอรายงานประจำปี ๒๕๖๖ และได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ในหน้า ๒๒๗ ข้อ ๒ โดยเสนอขอให้ กสทช. เสนอกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้และบริหารจัดการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและ USO Net ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้งานได้ต่อเนื่องหลังจากที่บริษัทซึ่งมีสัญญากับสำนักงาน กสทช. ดำเนินการเรื่องอาคารศูนย์ USO Net, USO Wrap และ Wifi หมู่บ้านจะหมดสัญญาในปี ๒๕๖๘ นั้น จากการติดตาม ตรวจสอบจากสำนักงาน กสทช. และจากการลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวในปี ๒๕๖๗ ที่ จ.ตรัง จ.ระยอง จ.น่าน จ.เลย และ จ.กาญจนบุรี ปรากฏว่ายังไม่มีดำเนินการตามที่ กตป. สส. ให้ข้อเสนอแนะตามข้างต้น แต่ในส่วนของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นั้น ประธาน กสทช. ได้มีนโยบายเร่งด่วน ประจำปี ๒๕๖๗ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้คือ ๑) ยกกระดับ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลภาครัฐเพื่อประชาชนภายในปี ๒๕๖๙ เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐและบริการอื่นได้ง่ายขึ้น อาทิ บริการ Telemedicine การทำพาสปอร์ต การติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน

และอื่น ๆ เป็นต้น และ ๒) ส่งเสริมให้ศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลาง E-Commerce ชุมชนและศูนย์ช่วยเหลือคนพิการ ในการเข้าถึงบริการดิจิทัลเพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางด้านอุปกรณ์โดยมีสำนักงาน กสทช. (สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคมเป็นหน่วยดำเนินการ) โดยใช้งบประมาณของสำนักงาน กสทช.

จากการลงพื้นที่รับฟังความเห็นประชาชนใน ๑๕ จังหวัด ๕ ภูมิภาคของ กตป. สส. ร่วมกับที่ปรึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม ๓๐ คนต่อพื้นที่ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ๒,๕๐๐ ชุด และสุ่มตรวจหมู่บ้านในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบที่ กสทช. ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเรียบร้อยแล้ว ๕ ภูมิภาค รวม ๕๐ หมู่บ้าน ปรากฏว่าประชาชนในพื้นที่ทั้งหมดมีความประสงค์จะขอให้มีการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อหลังจากที่บริษัทที่ดำเนินการสิ้นสุดสัญญากับสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๘ ซึ่งปัจจุบันมีการติดตั้งในรูปแบบของอาคารศูนย์ USO Net และ USO wrap ในโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่รูปแบบของ Wifi หมู่บ้านที่ติดตั้งใกล้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ Wifi ที่ติดตั้งตามเสาไฟฟ้าใกล้กับที่ชุมชนหมู่บ้านละ ๑ จุด ซึ่งเมื่อบริษัทที่ดำเนินการสิ้นสุดสัญญากับสำนักงาน กสทช. แล้วทางโรงเรียนที่มีอาคารศูนย์ USO Net และ USO wrap ติดตั้งอยู่จะต้องจัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบและอุปกรณ์เหล่านี้ต่อไป ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการเพื่อให้นักเรียน ครู อาจารย์ ในโรงเรียนและประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวยังมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้งานต่อไป รวมทั้งสามารถใช้อาคารศูนย์ USO Net เป็นศูนย์บริการดิจิทัลวันสต็อปของรัฐบาลและศูนย์ E-commerce ชุมชน ตามนโยบายประจำปี ๒๕๖๗ ของประธาน กสทช. ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องถึงปี ๒๕๖๙ รวมทั้งประชาชนในชุมชนได้ใช้ในการศึกษา การสาธารณสุขและการทำธุรกิจออนไลน์ซึ่งต้องมีการบูรณาการกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมซึ่งเป็นหน่วยติดตั้งเน็ตประชารัฐ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย จึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในชุมชนและเป็นการรักษาทรัพยากรสมบัติของชาติไว้ใช้งานจนหมดอายุการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ กตป. สส. ขอยืนยันข้อเสนอแนะเดิมตามที่ได้รับรายงานให้ กสทช. รัฐสภา และประชาชนทราบแล้วในปี ๒๕๖๖ โดย กสทช. เสนอขอให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นเจ้าของเรื่องในการจัดประชุมร่วมกับสำนักงาน กสทช. กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทยเพื่อหาแนวทางในการบูรณาการกันเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ใช้งานต่อหลังจากปี ๒๕๖๘ โดยใช้อาคารศูนย์ USO Net และ USO Warp ตามโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ในด้านการศึกษาของครูและนักเรียนในพื้นที่ ใช้ Wifi ตามจุดต่าง ๆ ในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ใช้อาคารศูนย์ USO Net ให้ประชาชนใช้ประกอบอาชีพการค้าขายออนไลน์ ใช้เป็นศูนย์บริการดิจิทัลวันสต็อปของรัฐบาล โดยยกระดับอาคารศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์บริการประชาชนดังกล่าวด้วย ตัวอย่างของการบูรณาการ เช่น สำนักงาน กสทช. โอนอาคารศูนย์ USO Net และ USO Warp ให้โรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยโรงเรียนต่าง ๆ (กระทรวงศึกษาธิการ) ต้องจัดเตรียมงบประมาณรองรับ เช่น ค่าจ้างครูและเจ้าหน้าที่ดูแลอาคารศูนย์ USO Net และค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ เป็นต้น และกระทรวงสาธารณสุขโดย รพ.สต. รับโอน Wifi ใกล้กับ รพ.สต. ไว้ใช้งานด้านสาธารณสุข ติดต่อกับแพทย์และคนไข้ เป็นต้นซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนในพื้นที่และเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางการสื่อสารโทรคมนาคม ของประชาชนอีกด้วย ตามสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการติดต่อสื่อสารถึงกันตามรัฐธรรมนูญ

๓. โครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ ๗๗ จังหวัด

ประธาน กตป. และ กตป. ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กตป. สส.) ได้สอบถามความคืบหน้าโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติจากสำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ และได้รับแจ้งว่า การจัดประกวดราคางานติดตั้งระบบ ๗๗ ศูนย์ จำนวน ๓ ครั้งไม่ประสบความสำเร็จ ต่อมาสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ได้ทำหนังสือถึงเลขาธิการ กสทช. ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่องรายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ แจ้งว่าที่ประชุม สตช. มีมติให้เสนอเรื่องเข้าคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ สตช. ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์แจ้งเหตุฉุกเฉินต่อไป และให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินโครงการออกไปอีก ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๘-๒๕๗๒) ในวงเงินตามมติ ครม. เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ ได้อนุมัติไว้เป็นจำนวนเงิน ๗,๓๗๒.๘๘ ล้านบาท โดยใช้จ่ายจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ของสำนักงาน กสทช. ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด เลขที่ นร.๐๕๐๕/๒๕๖๑๐ ถึงผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษา เมื่อ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ และลงมติเห็นชอบการขยายระยะเวลาดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติตามที่ สตช. เสนอ และให้ สตช. เร่งรัดดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จโดยเร็วตามกรอบระยะเวลาที่ได้รับการขยายเวลาในครั้งนี้โดยดำเนินการให้ถูกต้อง โปร่งใส เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้ สตช. รับผิดชอบการทรวางพลังงาน สำนักงานประมาณ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย ทั้งนี้ให้ สตช. ต้องทำการหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงรายละเอียดโครงการให้เหมาะสม ทันสมัย เป็นปัจจุบัน มีช่องทางการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่หลากหลาย ครบถ้วน และให้กำหนดแผนการดำเนินงานต่าง ๆ และกรอบระยะเวลาของแผนให้ชัดเจนก่อนการดำเนินการต่อไป โดยไม่มีการขอขยายระยะเวลาอีก

ข้อเสนอแนะ กตป. สส. มีความเห็นว่า กสทช. ควรติดตามความก้าวหน้าและติดตามการดำเนินการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามมติ ครม. เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ เพื่อให้การดำเนินการโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนโดยตรง

๔. การแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcasting System : CBS)

การจัดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเชื่อมกับระบบสั่งการของรัฐบาลเป็นนโยบายเร่งด่วนของประธาน กสทช. ปี ๒๕๖๗ แบ่งการดำเนินงานออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนแรก ดำเนินการโดยศูนย์บัญชาการกลางภาครัฐผ่านระบบ Cell Broadcast Enties (CBE) และส่วนที่ ๒ ดำเนินการโดยผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ Cell Broadcast Center (CBC) เป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกับสำนักงาน กสทช. และกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) โดย กสทช. อนุมัติเงินสนับสนุนระบบ CBC ให้แก่ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด รวมทั้ง กสทช. และสำนักงาน กสทช. ยังได้สนับสนุนอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลร่วมกับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT เพื่อใช้ดาวเทียมบรอดแบนด์ OneWeb ในการเตือนภัยพิบัติแก่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) กระทรวงมหาดไทย จำนวน ๒๐๐-๒๕๐ จุดตามจุดแจ้งเตือนภัยพิบัติ

ที่อยู่ในที่โล่ง ซึ่ง กสทช. จะสนับสนุนผ่านกองทุน กทปส. ซึ่งระบบสามารถแจ้งเตือนภัยได้ ๕ ระดับ คือ การแจ้งเตือนระดับชาติการแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน การแจ้งเตือนเด็กหาย ความปลอดภัยสาธารณะ และการแจ้งเตือนทดสอบ โดยวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๗ สำนักงาน กสทช. ได้เปิดทดสอบระบบเตือนภัยฉุกเฉินผ่านมือถือเสมือนจริงเป็นการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้ายพร้อมกันแบบรอบเดียว ครอบคลุมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่ายในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน โดยไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนล่วงหน้า โดยจะส่งข้อความแจ้งเตือนภัยในรูปแบบข้อความ ตัวอักษร รูปภาพ และเสียง มีสัญญาณเสียงและข้อความที่แสดงบนหน้าจอ (Pop up) สามารถแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินได้ ๕ ภาษา ทั้ง ไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น และรัสเซีย ต่อมาเมื่อ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการเลขาธิการ กสทช. ได้นำทีมไปทดสอบระบบ Cell Broadcasting ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งคาดว่าจะระบบนี้จะแล้วเสร็จเต็มระบบประมาณกลางปี ๒๕๖๘ การดำเนินการนี้เป็นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในด้านการสื่อสารถึงกันโดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพิ่มความปลอดภัยและการป้องกันตนเอง ระบบนี้ส่งข้อความเตือนภัยไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครื่องในพื้นที่เสาสัญญาณครอบคลุม ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งเตือนอย่างเท่าเทียม ช่วยให้ประชาชนสามารถตัดสินใจในการเตรียมการและปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ กตป. สส. มีความเห็นว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพของระบบ และต้องมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวให้เข้าถึงประชาชนทุกพื้นที่ทุกชุมชน

๗.๕ บทสรุปภาพรวมข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจาก กตป. ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐบาล หรือประชาชนทราบ

ในส่วนนี้เป็นการสรุปข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจากการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ทั้ง ๕ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในรอบปีที่ผ่านมา ด้วยกระบวนการวิเคราะห์เอกสารการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

ผลจากการติดตามและประเมินผลฯ ในบทสรุปภาพรวมส่วนนี้ได้รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อค้นพบที่สำคัญจากการดำเนินการของคณะกรรมการฯ ทั้ง ๕ ด้าน เพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงและข้อสังเกตที่มีผลต่อภาพรวมของการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พร้อมทั้งระบุประเด็นที่อาจต้องพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเป็นการสรุปและวิเคราะห์ภาพรวมของข้อค้นพบที่ได้กล่าวมาในส่วนก่อนหน้าี้ เพื่อให้เกิดแนวทางพัฒนาเชิงระบบที่สามารถตอบสนองต่อความท้าทายของยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ๕ ประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

ประเด็น	ข้อค้นพบสำคัญ	ผลกระทบที่เกิดขึ้น	ข้อเสนอแนะ
๑. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางกฎหมายที่ไม่ชัดเจน	ความไม่สอดคล้องกันในการกำกับดูแล เนื่องจากข้อจำกัดด้านกฎหมายและกระบวนการตัดสินใจที่ซับซ้อน	การตีความกฎหมายที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการกำกับดูแลสื่อ โทรคมนาคม และสิทธิประชาชน	จำเป็นต้องมีแนวปฏิบัติกลางที่ชัดเจน และกลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้
๒. ความท้าทายด้านเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม	การเปลี่ยนแปลงของแพลตฟอร์มดิจิทัลและ OTT ส่งผลต่อโครงสร้างของอุตสาหกรรมโทรทัศน์และโทรคมนาคม	ข้อจำกัดในการแข่งขันเสรี และการเข้าถึงบริการของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล	ปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย และออกมาตรการสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายที่เป็นธรรม
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชน	กระบวนการตัดสินใจของ กสทช. ยังขาดการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนยังมีไม่มาก	ความไม่สมดุลในการดำเนินงาน และการขาดการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปรับปรุงกลไกการสื่อสาร และสร้างระบบที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

ประเด็น	ข้อค้นพบสำคัญ	ผลกระทบที่เกิดขึ้น	ข้อเสนอแนะ
๔. ประสิทธิภาพของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิประชาชน	การคุ้มครองผู้บริโภคในภาคสื่อและโทรคมนาคมยังขาดประสิทธิภาพ และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลยังเป็นประเด็นท้าทาย	ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับสิทธิของตนและขาดกลไกปกป้องสิทธิในระดับที่เพียงพอ	เสริมสร้างมาตรฐานในการกำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับการใช้สิทธิของประชาชน
๕. มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเชิงระบบแบบองค์รวม	ปรับปรุงกฎหมายและนโยบายให้ทันสมัย ส่งเสริมธรรมาภิบาลและความโปร่งใส พัฒนากลไกคุ้มครองผู้บริโภค	การกำกับดูแลที่ไม่สอดคล้องกับบริบทสังคมและเทคโนโลยี ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของ กสทช.	พัฒนากลไกคุ้มครองผู้บริโภคให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น และสร้างมาตรการสนับสนุนประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียม

๑. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางกฎหมายที่ไม่ชัดเจน

จากการวิเคราะห์เอกสารและผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. ในปี ๒๕๖๗ พบว่า ปัญหาเชิงโครงสร้างและธรรมาภิบาลเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของการกำกับดูแล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่องค์กรต้องดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดทางกฎหมายที่ยังคงมีความคลุมเครือและเปิดโอกาสให้เกิดการตีความที่แตกต่างกันในหลายประเด็น ทั้งในด้านการบริหารงานภายในและการตัดสินใจในที่ประชุมของ กสทช. ที่ประกอบด้วยกรรมการจากหลากหลายสาขา แม้ว่าการมีองค์คณะบุคคลจะช่วยให้เกิดกลไกตรวจสอบและถ่วงดุล (Checks and Balances) แต่ในทางปฏิบัติกลับนำไปสู่ความเห็นต่างและความไม่แน่นอนในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าและการตัดสินใจที่ไม่ชัดเจนในประเด็นสำคัญ เช่น การกำกับดูแลแพลตฟอร์มดิจิทัลและการรวบรวมกิจการของผู้ประกอบการโทรคมนาคม

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังเผยให้เห็นว่าการตีความกฎหมายที่แตกต่างกันนั้น เกิดจากความคลุมเครือของถ้อยคำในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่สามารถระบุขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนในระดับการกำกับดูแลและนำไปสู่การตัดสินใจที่มีความไม่แน่นอนในด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและประชาชน อีกทั้งความหลากหลายทางภูมิหลังและความเชี่ยวชาญของกรรมการในคณะฯ ยังเป็นปัจจัยที่เพิ่มความซับซ้อนในการลงมติและการตัดสินใจร่วมกัน ส่งผลให้กลไกการบริหารงานภายในของ กสทช. มีแนวโน้มที่จะเกิดความไม่สมดุลและขาดความโปร่งใสในการสื่อสารภายในองค์กร

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติกลางที่เป็นเอกภาพในกระบวนการตีความกฎหมายและการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและลดช่องว่างในการตีความที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ควรพัฒนากลไกการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้มากขึ้น โดยเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในที่ประชุมและกระบวนการลงมติ พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์

การบริหารงานของ กสทช. การดำเนินการในแนวทางนี้จะช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มความน่าเชื่อถือในกระบวนการบริหารและกำกับดูแลขององค์กรในภาพรวม

๒. ความท้าทายด้านเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลและอุตสาหกรรมโทรคมนาคมส่งผลโดยตรงต่อโครงสร้างการแข่งขันและการกำกับดูแลของ กสทช. ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับตัวของหน่วยงานกำกับดูแลให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน กฎหมาย และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการ

๒.๑ การเปลี่ยนแปลงของแพลตฟอร์มสื่อและผลกระทบต่ออุตสาหกรรม การเติบโตของ แพลตฟอร์ม Over The Top (OTT) เช่น บริการสตรีมมิ่ง โทรคมนาคมผ่านอินเทอร์เน็ต และสื่อดิจิทัลข้ามพรมแดน ได้สร้างความเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างอุตสาหกรรมโทรทัศน์และโทรคมนาคมในประเทศไทย (ทท ทค) การให้บริการ OTT ไม่อยู่ภายใต้กฎระเบียบเดียวกับผู้ประกอบการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงแบบดั้งเดิม ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการแข่งขัน ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เข้มงวดเกี่ยวกับเนื้อหา การขอใบอนุญาต และการจ่ายค่าธรรมเนียม ในขณะที่ผู้ให้บริการ OTT สามารถดำเนินธุรกิจได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการกำกับดูแลเดียวกัน ทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางธุรกิจที่ไม่สมดุล ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการด้านโทรทัศน์บางรายประสบปัญหาทางการเงินและสูญเสียส่วนแบ่งตลาดไปยังแพลตฟอร์มดิจิทัล (ทท) นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานด้านเนื้อหาสื่อที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กสทช. ทำให้เกิดความกังวลด้านคุณภาพของสื่อและการปกป้องผู้บริโภคจากเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม

๒.๒ ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงบริการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมยังคงเป็นประเด็นสำคัญ โดยเฉพาะในเรื่อง การแข่งขันเสรีและการเข้าถึงบริการของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล (ทค ทค) ปัจจุบันประเทศไทยยังมีช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) ระหว่างเมืองใหญ่และพื้นที่ชนบท ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหรือบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพได้เท่ากับพื้นที่ในเขตเมือง การขยายเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐาน เช่น 5G และไฟเบอร์ออปติก ยังคงเผชิญกับอุปสรรคด้านต้นทุนและข้อจำกัดด้านพื้นที่ให้บริการ

จากรายงานการติดตามและประเมินผล พบว่าภาคเอกชนที่ได้รับใบอนุญาตยังมีความกังวลเกี่ยวกับต้นทุนการลงทุนที่สูง และอุปสรรคจากข้อจำกัดทางกฎหมายและกระบวนการอนุญาตของภาครัฐ (ทค) ทำให้การขยายโครงข่ายไปยังพื้นที่ที่มีประชากรน้อยยังคงเป็นปัญหา

๒.๓ ปัญหาการกำกับดูแลและแนวทางปรับปรุงกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้นำไปสู่ความท้าทายในการกำกับดูแลของ กสทช. เนื่องจากกฎหมายและกฎระเบียบเดิมอาจไม่สามารถครอบคลุมบริการรูปแบบใหม่ ๆ ได้อย่างครบถ้วน (กส ทท ทค) ในหลายกรณีพบว่า การตีความกฎหมายของ กสทช. อาจไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้การกำกับดูแลขาดความชัดเจนและเกิดความไม่แน่นอนทางกฎหมายในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการ ผลจากการศึกษาพบว่า ภาคเอกชนต้องการให้ กสทช. ปรับปรุงแนวทางการกำกับดูแลให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อลดข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจและส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอให้พิจารณากำกับดูแลแพลตฟอร์ม OTT ภายใต้กรอบกฎหมายใหม่ที่สามารถควบคุมได้อย่างเหมาะสม และต้องคำนึงถึงหลักเสรีภาพในการใช้สื่อของประชาชน

๒.๔ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายด้านเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) จึงมีข้อเสนอแนะให้ กสทช. ดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้

- ๑) ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้ทันสมัย เพื่รองรับการให้บริการ OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัลใหม่ ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) สร้างกลไกกำกับดูแลที่เป็นธรรมและโปร่งใส โดยไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคมแบบดั้งเดิมและแพลตฟอร์มดิจิทัล
- ๓) สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง
- ๔) เสริมสร้างกลไกคุ้มครองผู้บริโภค โดยพิจารณามาตรการที่เหมาะสมในการกำกับดูแลเนื้อหาสื่อออนไลน์ และป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิทธิของประชาชน
- ๕) เปิดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แนวทางการกำกับดูแลสอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมและความต้องการของประชาชน

โดยสรุป การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลให้ กสทช. ต้องเผชิญกับความท้าทายด้านการกำกับดูแลทั้งในภาคโทรคมนาคมและกิจการโทรทัศน์ การแข่งขันที่ไม่เท่าเทียมระหว่างแพลตฟอร์ม OTT และผู้ให้บริการแบบดั้งเดิม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ยังมีข้อจำกัด และความล่าช้าในการปรับปรุงกฎหมายเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน กตป. จึงเสนอให้ กสทช. ปรับปรุงกฎหมาย ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อให้ระบบสื่อสารและโทรคมนาคมของประเทศสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๓. การมีส่วนร่วมของประชาชน

อีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญที่พบจากการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลฯ ที่ กตป. พบ คือปัญหาด้านกระบวนการบริหารและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ยังคงเป็นข้อท้าทายสำคัญ แม้ว่าจะมีกฎหมายที่กำหนดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่กระบวนการดำเนินงานในหลายกรณียังคงขาดความครอบคลุมและการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอ ส่งผลให้การตรวจสอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในเรื่องการจัดสรรเงินทุนสนับสนุนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งขาดแนวทางการดำเนินงานที่โปร่งใสเพียงพอ ทำให้ประชาชนและองค์กรอิสระไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกได้อย่างสะดวก

ข้อมูลจากเอกสารชี้ให้เห็นว่า การเปิดเผยข้อมูลด้านการดำเนินงานของ กสทช. ยังไม่ครบถ้วน และมีความล่าช้าในบางกรณี ทำให้ยากต่อการตรวจสอบหรือประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมในการกำหนดแนวทางสนับสนุนสื่อสาธารณะยังคงค่อนข้างจำกัด แม้ว่าจะมีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น แต่ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมยังไม่เปิดกว้างมากพอ ทำให้เกิดช่องว่างในกระบวนการตรวจสอบและธรรมาภิบาลขององค์กร ซึ่งอาจส่งผลให้การตัดสินใจบางประการไม่ได้สะท้อนความคิดเห็นของสาธารณชนอย่างแท้จริง

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) จึงเสนอให้ กสทช. พัฒนากลไกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลมากขึ้น รวมถึง เพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจโดยการพัฒนาระบบเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ตั้งแต่ขั้นตอนการเสนอแนวทาง นโยบาย ไปจนถึงการตัดสินใจและติดตามผล อีกทั้งควรสร้างกลไกให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะได้ ในกระบวนการกำกับดูแลด้านสื่อและโทรคมนาคม เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม และสะท้อนความต้องการของสังคมอย่างแท้จริง

๔. ประสิทธิภาพของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิประชาชน

ในเรื่องของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคสื่อและโทรคมนาคม ยังคงมีช่องว่างหลายประการ โดยเฉพาะในด้านความโปร่งใสของข้อมูล สิทธิของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ และมาตรการป้องกันการเอาเปรียบจากผู้ให้บริการแม้ว่าจะมีประกาศ กสทช. หลายฉบับที่ระบุถึงมาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ปัญหาหลัก คือการบังคับใช้ที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ส่งผลให้ผู้บริโภคยังคงได้รับผลกระทบจากการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเรียกเก็บค่าบริการเกินจริง ข้อมูลสัญญาการใช้บริการที่ไม่ชัดเจน และกรณีให้ผู้ให้บริการบางรายเลือกยอมเสียค่าปรับเพราะรายได้จากการทำผิดกฎหมายนั้นสูงกว่าค่าปรับที่ต้องจ่าย

อีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญคือ การสนับสนุนการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบาง ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนทุกคน โดยเฉพาะคนพิการ ผู้สูงอายุ และประชาชนในพื้นที่ห่างไกลจากรายงานพบว่า มาตรการที่มีอยู่ยังไม่สามารถลดช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมในบางพื้นที่ยังคงมีข้อจำกัด ทั้งในด้านความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานและความสามารถในการใช้บริการของประชาชนที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนจากการใช้บริการดิจิทัลยังเป็นข้อกังวลสำคัญ ซึ่งอาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิและการถูกนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) จึงเสนอให้ กสทช. ปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มงวดมากขึ้น โดยเน้นการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพและมีบทลงโทษที่ชัดเจนสำหรับผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภค นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลที่สามารถตรวจสอบได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งสนับสนุนมาตรการให้ประชาชนกลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงบริการสื่อสารและโทรคมนาคมได้อย่างเท่าเทียม และพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการใช้บริการดิจิทัล

๕. มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเชิงระบบแบบองค์รวม

ประเด็นการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม จำเป็นต้องมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบททางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการส่งเสริมระบบการกำกับดูแลที่โปร่งใส การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม และการพัฒนามาตรฐานในการให้บริการสื่อสารดิจิทัลที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงหรือรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานในภาพรวมของ กสทช. มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำคัญจาก กตป. ระบุว่า ควรมีการปรับปรุงแนวทางการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างการควบคุมและการสนับสนุนอุตสาหกรรม รวมถึงปรับปรุงระบบติดตามและประเมินผลให้มีความเป็นมาตรฐาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น ข่าวสารท้องถิ่น การศึกษา และการแจ้งเตือนภัย เพื่อให้บริการด้านกระจายเสียงและโทรทัศน์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) จึงเสนอให้ กสทช. จัดลำดับความสำคัญของการพัฒนากฎหมายและนโยบาย โดยเน้นการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมดิจิทัล ขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการรับรู้ของผู้บริโภค ตลอดจนพัฒนามาตรฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แนวทางการกำกับดูแลของ กสทช. มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ภาคผนวก

ส่วนที่ ๑ การประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานและเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชน ประจำปี ๒๕๖๗



ภาพประกอบ ๑๔ การประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานและเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชน ประจำปี ๒๕๖๗
วันพฤหัสบดี ที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๓๐-๑๔.๔๕ น. ณ ห้องพระวิษณุ (ชั้น ๓)
โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ ๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗



ภาพประกอบ ๑๕ บรรยากาศการสนทนากลุ่มของที่ปรึกษาเลขาธิการ ครั้งที่ ๑
ประเด็น “การตีความตามบทบัญญัติของข้อกำหนดและระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ตรงกัน ของ กสทช.”
วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ โรงแรม กราฟ ไฮเทล กทม.



ภาพประกอบ ๑๖ บรรยายการสนทนากลุ่มของที่ปรึกษาเล่มรวม ครั้งที่ ๒
ประเด็น “การแก้ไขกฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป”
วันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ น. ณ โรงแรม กราฟ ไฮเทล กทม.



ภาพประกอบ ๑๗ บรรยากาศการสนทนากลุ่มของที่ปรึกษาเลุ่มรวม ครั้งที่ ๓
ประเด็น “ผลการดำเนินงานของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ
โทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) (ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๖)”
วันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. ณ โรงแรม กราฟ ไฮเทล กทม.

ส่วนที่ ๓ พื้นที่การรวบรวมข้อมูลของ กตป. เพื่อการติดตามและประเมินผล
การปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗

พื้นที่ในการรวบรวมข้อมูล ของรายงานการติดตาม ตรวจสอบ
และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน
ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี 2567



ภาพประกอบ ๑๘ พื้นที่การรวบรวมข้อมูลของ กตป. เพื่อการติดตามและประเมินผล
การปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๗

ด้านกิจการกระจายเสียง

รศ.(คลินิก) พล.อ.นพ. สายัณห์ สุวดีศรี กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง ติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษา เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในด้านการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย มหาวิทยาลัยบูรพา



วันที่ ๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ การประชุมสนทนากลุ่มย่อย ณ ห้องพระมาตุลี ๑ ชั้น ๒ โรงแรมอัศวิน กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ รศ.(คลินิก) พล.อ.นพ. สายัณห์ สุวดีศรี กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง นางสาวอารีวรรณ จตุทอง กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยคณะผู้ปฏิบัติงาน กตป. และ พล.อ.ท. ดร.ธนพันธุ์ หรั่งเจริญ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง เข้าร่วมการประชุมหารือและประชุมเฉพาะกลุ่ม ร่วมกับกลุ่มวิทยุคลื่นหลัก อสมท. กรีนเวฟ ลูกทุ่งเน็ตเวิร์ค เจ.เอส. โนเน่ดีวัน และนานาเอ็นเตอร์เทนเม้นท์ ณ ห้องประชุม ๖๐๑ ชั้น ๖ อาคารปฏิบัติการ บมจ. อสมท. กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ การประชุมสนทนากลุ่มย่อย ณ โรงแรม Wintree City Resort จังหวัดเชียงใหม่



วันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ การประชุมสนทนากลุ่มย่อย ณ ห้องแกรนด์บอลรูม สยามช้างอารีนา จังหวัดบุรีรัมย์



วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ การประชุมสนทนากลุ่มย่อย ณ โรงแรมเลิศธานี จังหวัดสุพรรณบุรี



วันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ รศ.(คลินิก) พล.อ.นพ. สายัณห์ สวัสดิ์ศรี กตป.ด้านกิจการกระจายเสียง (กตป.กส.) เข้าร่วมประชุมหารือและตรวจเยี่ยมกรมประชาสัมพันธ์ โดยมี นางสุดฤทัย เลิศเกษม อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ ให้การต้อนรับ และมี พล.อ.ท.ดร.ชนพันธ์ุ หรร่ายเจริญ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง พล.ต.อ.ดร.ณัฐธ เพราะสุนทร กสทช. ด้านกฎหมาย และศาสตราจารย์กิตติคุณ พิงรอรัง รามสูต กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ และคณะผู้ปฏิบัติงานประจำ กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง เข้าร่วมด้วย ณ ห้องประชุม ๒๐๓ ชั้น ๒ กรมประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ รศ.(คลินิก) พล.อ. นพ.สายัณห์ สวัสดิ์ศรี กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นประธานในที่ประชุมนำเสนอผลการศึกษาและอภิปรายบทบาทวิทยุกระจายเสียง โดยได้รับเกียรติจาก นายสุทนต์ กล้าการขาย สมาชิกวุฒิสภา พล.อ.ท. ดร.ชนพันธุ์ หรั่งเจริญ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง นายคเชนทร์ วรรณิกา รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ นายอนุพันธ์ เตชะวัณโณ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก Paneda รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ วงศ์สรณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการเตือนภัยพิบัติคุณอาร์ม จินตนาติก ผู้ดำเนินการส่วนวิชาการการเตือนภัย ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ เข้าร่วมงาน ในโครงการจ้างที่ปรึกษาเล่มนโยบายประจำปี ๒๕๖๗ โดยมีมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นที่ปรึกษาโครงการ ณ ห้องประชุม Jubilee Room ชั้น ๑๙ โรงแรม เดอะควอเตอร์ รัชโยธิน บาย ยูเอชจี กรุงเทพมหานคร

รศ.(คลินิก) พล.อ.นพ. สายัณห์ สวัสดิ์ศรี กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง ติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



วันที่ ๑๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ การสัมภาษณ์เชิงลึก นายทิวาติ นิลกาญจน์ เลขาธิการ คณะกรรมการ ปปช. ประเด็นของการประเมินด้วย ITA ณ สำนักงาน ปปช. จังหวัดนนทบุรี



วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ รศ.(คลินิก) พล.อ.นพ. สายัณห์ สวัสดิ์ศรี กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง (กตป. กส.)
 ประธานที่ประชุม และผู้ปฏิบัติงานประจำ กตป.กส. โดยมี พล.อ.ท. ดร. ชนพันธ์ หรรษาเจริญ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง
 นาย สุพนธ์ กล้าการชาย วุฒิสมาชิก นาย ชัชวรินทร์ ศรีแก้ว ตุลาการศาลปกครองสูงสุด นางสาว ชนิสา ชมศิลป์ ผู้อำนวยการ สวท.
 รศ. ดร.ดำรง วัฒนา รศ. ดร. สมิทธิ์ บุญชูติมา รศ. ดร.พสุ แก้วปลั่ง ที่ปรึกษาเลขาธิการ ๒๕๖๗ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 เป็นที่ปรึกษาโครงการ จัดการประชุมสัมมนาด้านกิจการกระจายเสียง ณ โรงแรม TK Palace Convention แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ การประชุมสนทนากลุ่มย่อย ณ ห้องประชุม ธารทิพย์ ๒
 โรงแรมเดอะ ปรีนเซส อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี



วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ การประชุมสนทนากลุ่มย่อย ณ โรงแรมคริสตัล หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ รศ.(คลินิก) พล.อ. นพ.สายัณห์ สุวัจน์ศรี กตป. ด้านกิจการกระจายเสียง และผู้ปฏิบัติงานประจำ กตป. ร่วมประชุมเสวนาวิพากษ์ผลการศึกษา โครงการจ้างที่ปรึกษาเล่มหลักประจำปี ๒๕๖๗ โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นที่ปรึกษาโครงการ ได้รับเกียรติจาก นายกันตพงศ์ ประยูรศักดิ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นายแพทย์ ประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ อดีต กสทช. นายชาวิวัฒน์ ศรีแก้ว ตุลาการศาลปกครองสูงสุด นายเชมทัตต์ พลเดช อดีตผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท อสมท. นางสาวสุนมาศ คำทอง ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาแผนและติดตามประเมินผล ด้านกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. เข้าร่วมด้วย ณ ห้องประชุมพีโอเอ็น ชั้น ๖ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

ด้านการโทรทัศน์

ดร.จินตน์นัท ชญาตร์ ศุภมิตร กตป. ด้านกิจการโทรทัศน์ ติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในด้านการกิจการโทรทัศน์ ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ การประชุม Kick-off ณ อาคาร ไอ ทาวเวอร์ ชั้น ๕ กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๖-๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ วันที่ ๒๒-๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ และวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๗ การประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑-๕ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทางด้านการกิจการโทรทัศน์ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค



วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๗ ประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๑ ในพื้นที่ภาคเหนือ ณ โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ เชียงใหม่



วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๗ ประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๒ ในพื้นที่ภาคกลาง ณ ห้องแกรนด์บอลรูม โรงแรมอวานี รัชดา กรุงเทพมหานคร

ดร.จินตน์นัท ชญาตร์ ศุภมิตร กตป. ด้านกิจการติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ การประชุม Kick-off ณ อาคาร ไอ ทาวเวอร์ ชั้น ๕ กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๑-๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ และ วันที่ ๘-๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑-๔ ณ โรงแรมอวานี รัชดา กรุงเทพมหานคร



วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๑ ในพื้นที่ภาคกลาง ณ โรงแรม ไม้ด้า แกรนด์ ทวารวดี จังหวัดนครปฐม



วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๒ ในพื้นที่ภาคเหนือ ณ โรงแรมเดอะพาร์ค จังหวัดพิษณุโลก



วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๓ ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ โรงแรมมันทา หนองคาย



วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๔ ในพื้นที่ภาคใต้ ณ โรงแรมแกรนด์ฟอร์จูน จังหวัดนครศรีธรรมราช



วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๕ ในพื้นที่ภาคตะวันออก ณ โรงแรมโนโวเทล ระยอง สตาร์ คอนเวนชั่น เซนเตอร์



วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๖ ในพื้นที่ภาคตะวันตก ณ โรงแรมเบสท์ เวสเทิร์น พลัส คาราเพซ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้านกิจการโทรคมนาคม

ผศ. ดร.สุทิศา รัตนวิชา กตป. ด้านกิจการโทรคมนาคม ติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๑ ในพื้นที่ภาคตะวันออก
ณ โรงแรม Novotel Rayong Star Convention Centre & stars จ. ระยอง



วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๒ ในพื้นที่ภาคใต้
ณ โรงแรมเรือรัชฎา จังหวัดตรัง



วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๓ ในพื้นที่ภาคกลาง
ณ โรงแรม รีเวอร์ตัน จังหวัดสมุทรสงคราม



วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๔ ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ณ ห้องประชุมยามดี A โรงแรมเวลาดี นครพนม จังหวัดนครพนม



วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๕ ในพื้นที่ภาคเหนือ ณ โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ การประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย ณ ห้องประชุมแซฟไฟร์ ๑-๒ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กทม.



วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ การประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย ณ ห้องประชุมกาสะลอง โรงแรมแกรนด์ รีเวอร์ไซด์ จ.พิษณุโลก

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

นางสาวอารีวรรณ จตุทอง กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมระดมคลังสมอง ครั้งที่ ๑ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมระดมคลังสมอง ครั้งที่ ๒ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑ และ ๒ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๓ และ ๔ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๑ ณ โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๒ ในพื้นที่ภาคเหนือ ณ โรงแรม ทริธารา จ.ลำปาง



วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๓ ในพื้นที่ภาคใต้ ณ โรงแรม บุเก็ดตา บุเก็ด โฮเทล จ.ภูเก็ต



วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๔ ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ โรงแรมเวลาคี จ.นครพนม



วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๕ ในพื้นที่ภาคตะวันออก ณ โรงแรมเจ้าหลาวทองแสงปักษ์ จังหวัดจันทบุรี



วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๘ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นผลการศึกษา ณ โรงแรมทีเค พาเลส แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ

นางสาวอารีวรรณ จตุทอง กตป. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษา เพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑ ณ โรงแรมทีเค พาเลส แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมเฉพาะกลุ่มย่อย ครั้งที่ ๒ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๑ และ ๒ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมระดมคลังสมอง ครั้งที่ ๑ ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อย ครั้งที่ ๓ ณ โรงแรมแคนทารี ๓๐๔ จังหวัดปทุมธานี



วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๑ ณ โรงแรมทีเค พาเลส แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ การจัดประชุมระดมคลังสมอง ครั้งที่ ๒ ณ โรงแรมทีเค พาเลส แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ



วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๒ ณ โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ จังหวัดเชียงใหม่



วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๓ ณ โรงแรมแก้วสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ครั้งที่ ๔ ณ โรงแรมเซ็นทารา จังหวัดอุบลราชธานี

ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

พลเรือเอก ประสาน สุขเกษมตร ประธาน กตป. และ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ติดตามการดำเนินงาน โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลตามนโยบาย กสทช. ที่สำคัญในการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



๑

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗ การประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม
ณ โรงเรียนบ้านหนองเสม็ด ต.คลองชีล้อม อ.กันตัง จ.ตรัง



วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๗ การประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม
ณ โรงเรียนสวาทวิทยาสรรพ์ และโรงเรียนบ้านหัวแหล่โพทองประชาชนกุล จ.ขอนแก่น



วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม
ณ โรงเรียนบ้านหินดาด ต.หินดาด อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี

กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ได้ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่สำคัญของ กสทช. เรื่องการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล Zone C และพื้นที่ชายขอบ Zone C+



วันที่ ๑๔ มีนาคม ณ โรงเรียนบ้านดอนขี้เหล็ก จังหวัดสงขลา



วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ โรงเรียนบ้านใต้ จังหวัดสงขลา



วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗ ณ โรงเรียนบ้านหนองขี้ ต.หนองบัว อ.บ้านค่าย จ.ระยอง



วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ ณ โรงเรียนบ้านชิงงามมงคล อ.เวียงสา จ.น่าน



วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ โรงเรียนบ้านน้ำพร ต.ปากตม อ.เชียงคาน จ.เลย

พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร ประธาน กตป. และ กตป. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ติดตามการดำเนินงานโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ประจำปี ๒๕๖๗ จัดโดย มหาวิทยาลัยบูรพา



วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ โรงแรมฟอร์จูน ริเวอร์วิว จังหวัดนครพนม



วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ โรงแรมแกรนด์ฟอร์จูน จังหวัดนครราชสีมา



วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ในพื้นที่ภาคเหนือ
ณ โรงแรมเฮอริเทจ เชียงราย โฮเทล จังหวัดเชียงราย



วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ในพื้นที่ภาคตะวันออก
ณ ห้องประชุมส่องนภา โรงแรมเจ้าหลาวทองแสงปักษ์ จังหวัดจันทบุรี



วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ในพื้นที่ภาคกลาง ณ โรงแรม YSW จังหวัดลพบุรี



วันศุกร์ที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ การประชุมเฉพาะกลุ่ม ณ โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร



กตป.

คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน

