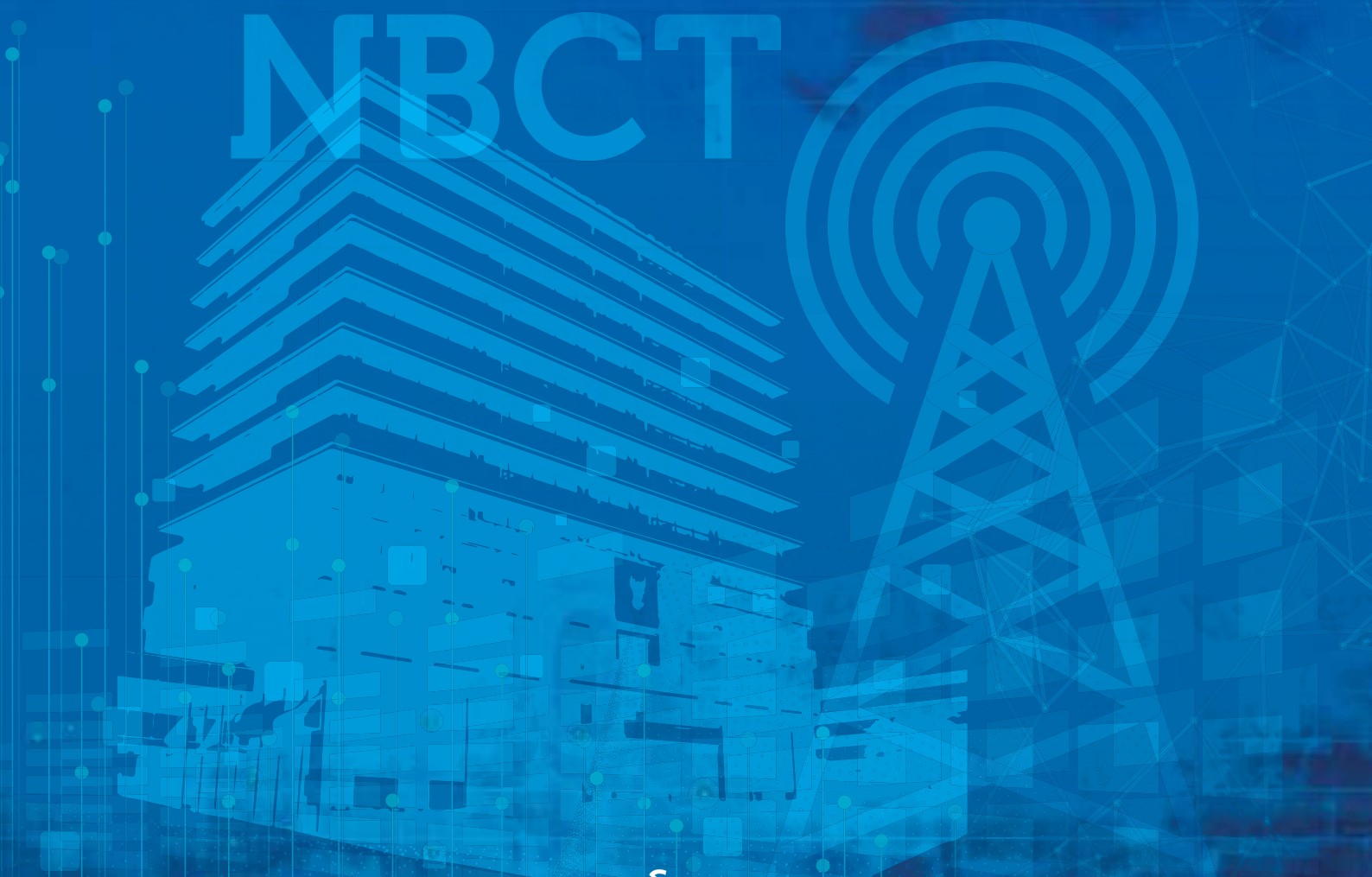
กตป.

คณะกรรมการติดตาม
และประเมินผลการปฏิบัติงาน

รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน
กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ประจำปี ๒๕๖๒



โดย

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)
ตามมาตรา ๗๒ ของ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับ
การประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒

โดย คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ตามมาตรา ๗๒ ของ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

คำนำ ๑
ประวัติคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒
บทสรุปผู้บริหาร ๑๐

๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒๒
๑.๑ ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒๔
๑.๒ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒๔
๑.๓ เป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒๕
๑.๔ หลักการและกรอบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ๒๖
๑.๕ การมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน ๓๑

๒ ข้อมูลทั่วไปของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ๓๔
๒.๑ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ๓๕
๒.๑.๑ อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ๓๕
๒.๑.๒ องค์ประกอบ คุณสมบัติ และลักษณะต้องห้ามของ กสทช. ๓๙
๒.๒ สำนักงาน กสทช. ๔๑
๒.๒.๑ อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ๔๒
๒.๒.๒ โครงสร้างสำนักงาน กสทช. ๔๔
๒.๓ เลขาธิการ กสทช. ๔๘

๓ การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ๕๑
๓.๑ ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนนโยบายชาติ ๕๑
๓.๑.๑ กฎหมายรัฐธรรมนูญ ๕๓
๓.๑.๒ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ๕๓
๓.๑.๓ แผนการปฏิรูปประเทศ ๕๕
๓.๑.๔ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๖๑
๓.๒ ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของ กสทช. ๖๕
๓.๒.๑ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) ๖๕
๓.๒.๒ แผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) ๖๙
๓.๒.๓ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ๗๔

๓.๓ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ๘๒
๓.๓.๑ การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๘๒
๓.๓.๒ การติดตามตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๘๖
๓.๓.๓ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๙๐
๓.๓.๔ การเงินและงบประมาณ ๙๒
๓.๓.๕ การวิเคราะห์งบการเงิน ๙๓
๓.๓.๖ การจัดซื้อจัดจ้าง ๙๔
๓.๓.๗ การบริหารงานกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ ๙๗
๓.๔ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ๑๐๐

๔ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๐๔
๔.๑. ด้านกิจการกระจายเสียง ๑๐๕
๔.๑.๑ การทดลองการประกอบกิจการกระจายเสียง ๑๐๕
๔.๑.๒ มาตรการส่งเสริมกิจการกระจายเสียง ๑๐๗
๔.๑.๓ การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล ๑๐๙
๔.๒. ด้านกิจการโทรทัศน์ ๑๑๒
๔.๒.๑ การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ๑๑๒
๔.๒.๒ การส่งเสริมและช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ๑๑๗
๔.๒.๓ การดำเนินการคืนใบอนุญาตของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ๑๒๐
๔.๒.๔ การจัดตั้งองค์กรกลางเกี่ยวกับการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ (Rating) ๑๒๕
๔.๓ ด้านกิจการโทรคมนาคม ๑๒๘
๔.๓.๑ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ ๑๒๘
๔.๓.๒ การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม ๑๓๓
๔.๓.๓ การกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม ๑๓๘
๔.๓.๔ การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ๑๔๓
๔.๓.๕ การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน ๑๔๗
๔.๔ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๕๑
๔.๔.๑ การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ๑๕๑
๔.๔.๒ การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๕๓

๔.๔.๓ การสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ๑๕๖
๔.๕ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ๑๖๑
๔.๕.๑ สิทธิการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ๑๖๑
๔.๕.๒ สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ ๑๖๓
๔.๕.๓ สิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างมีความเท่าเทียมกัน ๑๖๖

๕ ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๑๗๐
๕.๑ ความครบถ้วนของเนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ๑๗๒
๕.๒ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อความครบถ้วนของเนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ๑๗๘

๖ เรื่องอื่นๆ ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ๑๘๖
๖.๑ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการวิทยุกระจายเสียง ๑๘๗
๖.๑.๑ การกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนของการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง ๑๘๗
๖.๑.๒ การจัดโครงการการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง ๑๘๘
๖.๑.๓ การจัดโครงการการผลิตรายการวิทยุเชิงสร้างสรรค์ ๑๘๘
๖.๑.๔ การบริหารจัดการให้สถานีมีความมั่นคง ๑๘๙
๖.๑.๕ การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ๑๘๙
๖.๑.๖ การส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อ ๑๘๙
๖.๒ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ ๑๙๐
๖.๒.๑ มาตรการการเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียในกิจการโทรทัศน์ ๑๙๐
๖.๒.๒ การสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในส่วนของการวิจัยและพัฒนา ๑๙๐
๖.๒.๓ ข้อโต้แย้งถึงมาตรการคืนใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ๑๙๑
๖.๒.๔ การจัดทำหลักเกณฑ์และมาตรฐานการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ (Rating) ๑๙๑
๖.๓ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม ๑๙๒
๖.๓.๑ การปรับโครงสร้างสำนักงาน กสทช. ให้มี สำนักงาน กสทช. เขต แต่ละจังหวัดทั่วประเทศ ๑๙๒
๖.๓.๒ การส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านจากเทคโนโลยี 2G 3G 4G ไปสู่ 5G ๑๙๔
๖.๓.๓ การกำกับดูแลศูนย์ข้อมูลและอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoTs) ๑๙๕

๖.๓.๔ การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจสอบ ทดสอบ วัดผล ของ สำนักงาน กสทช. ให้พอเพียงและทันสมัยต่อการใช้งานในการกำกับดูแล ๑๙๖

๖.๓.๕ การบริหารสัญญาโครงการขนาดใหญ่ของ สำนักงาน กสทช. ๑๙๖

๖.๔ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๙๗

๖.๔.๑ การดำเนินงานในลักษณะการเป็นศูนย์กลางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช. ๑๙๘

๖.๔.๒ การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Site) ๑๙๘

๖.๔.๓ แนวทางในการจัดการกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-waste) ๑๙๘

๖.๔.๔ ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ ๑๙๙

๖.๕ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ๒๐๐

๖.๕.๑ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. และการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ๒๐๐

๖.๕.๒ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาการให้อนุญาตและการให้บริการของ กสทช. ๒๐๑

๖.๕.๓ การพัฒนาสื่อหลอมรวม (Convergent Media) ทำให้เกิดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการกำกับดูแลระหว่างสื่อเก่ากับสื่อใหม่ ๒๐๒

๖.๕.๔ การดำเนินโครงการมุ่งเน้นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในบางเรื่องในขณะที่การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในหลายประเด็นไม่ได้รับการให้ความสำคัญ ๒๐๒

๖.๕.๕ การประชาสัมพันธ์ผลงานรัฐบาล ๒๐๒

๖.๕.๖ ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ ๒๐๓

๗ ภาคผนวก ๒๐๖

๗.๑ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ๒๐๗

๗.๒ การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๒๒๗

รูปที่ ๑-๑ : เป้าประสงค์ในการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ๒๖

รูปที่ ๑-๒ : การวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาล ๒๙

รูปที่ ๑-๓ : การประเมินซิปป์ (CIPP) ๓๐

รูปที่ ๑-๔ : การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ๓๒

รูปที่ ๓-๑ : ประเด็นที่ ๔ ของแผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕๙

รูปที่ ๓-๒ : การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ๖๙

รูปที่ ๓-๓ : การพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคมรองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี ๗๐

รูปที่ ๓-๔ : การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ ๗๒

รูปที่ ๓-๕ : แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ๗๕

รูปที่ ๓-๖ : การพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคม ๗๖

รูปที่ ๓-๗ : การส่งเสริมกองทุนวิจัยและและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ๗๗

รูปที่ ๓-๘ : การรวมกลุ่มขององค์กรเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรม ๗๘

รูปที่ ๓-๙ : การสร้างเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ขึ้นในทุกภูมิภาค ๗๙

รูปที่ ๓-๑๐ : การประเมินคุณภาพรายการ ๘๐

รูปที่ ๓-๑๑ : การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการผลิตอุปกรณ์รับสัญญาณวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ๘๑

รูปที่ ๓-๑๒ : การประเมินความคิดเห็นของบุคลากร ๘๒

รูปที่ ๓-๑๓ : ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ๘๓

รูปที่ ๓-๑๔ : อัตรากำลังสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๙๒

รูปที่ ๓-๑๕ : การเปรียบเทียบรายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในช่วงปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๒ ๙๓

รูปที่ ๓-๑๖ : รายละเอียดรายได้ของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒ ๙๔

รูปที่ ๓-๑๗ : รายละเอียดรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒ ๙๕

รูปที่ ๓-๑๘ : สัดส่วนการจัดซื้อจัดจ้างโครงการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ๙๖

รูปที่ ๓-๑๙ : การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดสรรทุนในแต่ละโครงการสำหรับทุนโครงการที่ ๑ ๙๗

รูปที่ ๔-๑ : การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล ๑๑๒

รูปที่ ๔-๒ : การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHZ ๑๑๓
รูปที่ ๔-๓ : การประเมินกระบวนการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHZ ๑๒๓
รูปที่ ๔-๔ : การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ ๑๒๘
รูปที่ ๔-๕ : การประเมินสภาวะแวดล้อมในการบริหารจัดการและกำกับดูแล ทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม ๑๓๔
รูปที่ ๔-๖ : การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม ๑๓๘
รูปที่ ๔-๗ : ผลการประเมินด้านการกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม ๑๔๓
รูปที่ ๕-๑ : ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ๑๗๒
รูปที่ ๗-๑ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการกระจายเสียง (๑) ๒๐๙
รูปที่ ๗-๒ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ๒๑๐
รูปที่ ๗-๓ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรทัศน์ (๑) ๒๑๓
รูปที่ ๗-๔ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรทัศน์ (๒) ๒๑๔
รูปที่ ๗-๕ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรคมนาคม (๑) ๒๑๘
รูปที่ ๗-๖ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรคมนาคม (๒) ๒๑๙
รูปที่ ๗-๗ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๑) ๒๒๑
รูปที่ ๗-๘ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๒) ๒๒๒
รูปที่ ๗-๙ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน (๑) ๒๒๕
รูปที่ ๗-๑๐ : ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการส่งเสริมสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน (๒) ๒๒๖
รูปที่ ๗-๑๑ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๒๒๗
รูปที่ ๗-๑๒ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการกระจายเสียง (๑) ๒๓๐
รูปที่ ๗-๑๓ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ๒๓๑
รูปที่ ๗-๑๔ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรทัศน์ (๑) ๒๓๓
รูปที่ ๗-๑๕ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรทัศน์ (๒) ๒๓๔
รูปที่ ๗-๑๖ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรคมนาคม (๑) ๒๓๘
รูปที่ ๗-๑๗ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรคมนาคม (๒) ๒๓๕
รูปที่ ๗-๑๘ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๑) ๒๔๒
รูปที่ ๗-๑๙ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๒) ๒๔๓
รูปที่ ๗-๒๐ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (๑) ๒๔๗
รูปที่ ๗-๒๑ : การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (๒) ๒๔๘

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ขึ้นคณะหนึ่ง โดยมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ กล่าวคือ ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้รับแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เข้ารับหน้าที่ปฏิบัติงานเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒ ดำเนินการตามบทบัญญัติกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยได้จัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ เนื้อหาประกอบด้วย ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผล นำเสนอเนื้อหาจำแนกเป็นรายด้าน ๕ ด้าน และตามกรอบแนวทางของตามมาตรา ๗๔ ที่กำหนดให้รายงานฯ ต้องประกอบด้วยเนื้อหาอย่างน้อย ดังนี้ (๑) ผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖ และ (๔) เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ ซึ่งการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว อยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยตามหลักวิชาการ สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ จะเป็นประโยชน์ต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และรัฐสภาในการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชนผู้ที่สนใจนำไปใช้ได้ตามสมควร

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
มีนาคม ๒๕๖๓

ประวัติคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ดร.พันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา

- กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค)
- ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓ - ปัจจุบัน)

ประวัติการศึกษา

- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก
- รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก
- ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกริก

หลักสูตรการฝึกอบรม

- หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง (ปปร.) รุ่นที่ ๑๘
- หลักสูตรการพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้งระดับสูง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (พตส. ๗)
- หลักสูตรการบริหารการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมภาครัฐร่วมเอกชน (บรอ.) รุ่นที่ ๕
- หลักสูตรบริหารงานตำรวจขั้นสูง (บตส.) รุ่นที่ ๔๕
- หลักสูตร ABC สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ รุ่นที่ ๘
- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ๒๘๖

ประสบการณ์ทำงาน

- กรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
- กรรมการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
- ผู้ปฏิบัติงานประจำรองประธาน กสทช.
- กรรมการฝ่ายกิจกรรมพิเศษ สมาคมสิทธิผู้บริโภค
- คณะอนุกรรมการกิจการกระจายเสียงบริการทางธุรกิจ

นายณภัทร วินิจฉัยกุล

- กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (ด้านกิจการกระจายเสียง)
- ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (๑ เมษายน ๒๕๖๒ – ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๓)

ประวัติการศึกษา

- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

หลักสูตรการฝึกอบรม

- หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (ปยป.๑)
- หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)
- หลักสูตรการดำเนินธุรกิจของ บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) ตามกฎหมาย กสทช.
- หลักสูตรการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงในอนาคต
- หลักสูตรการจัดทำแผนรองรับ กสทช. กับการประกอบธุรกิจวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ครั้งที่ ๑ และครั้งที่ ๒
- ดูงานแสดงนิทรรศการและสัมนาทางเทคโนโลยีวิทยุและโทรทัศน์ NAB SHOW ณ ลาสเวกัส ประเทศสหรัฐอเมริกา
- ดูงานแสดงนิทรรศการ และสัมมนาทางเทคโนโลยีวิทยุและโทรทัศน์ IBC ณ กรุงอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอแลนด์

ประสบการณ์ทำงาน

บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

- นิติกร แผนนิติกร แผนกกฎหมาย ส่วนนิติการและจัดซื้อ ฝ่ายอำนวยการ
- นิติกรระดับ ๕ แผนกนิติการและสัญญา ส่วนนิติการ ฝ่ายอำนวยการ
- หัวหน้าแผนกนิติการและสัญญาระดับ ๖ ส่วนนิติการ ฝ่ายอำนวยการ
- หัวหน้าส่วนนิติการ ระดับ ๗ ฝ่ายอำนวยการ
- ผู้ตรวจการ ระดับ ๗ ฝ่ายตรวจสอบ
- หัวหน้าส่วนจัดหา ระดับ ๘ ฝ่ายบริการกลาง
- หัวหน้าฝ่ายบริการกลาง ระดับ ๙
- หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ระดับ ๙
- หัวหน้าฝ่ายการพนักงาน ระดับ ๙
- ผู้ตรวจการ ระดับ ๙
- ผู้ตรวจการอาวุโส
- ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายธุรกิจ
- ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สำนักงานกฎหมาย
- ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ประจำสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
- ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สำนักอำนวยการ
- ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สำนักทรัพยากรมนุษย์
- รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายงานพัฒนาธุรกิจ

ดร.บัณฑิต ตั้งประเสริฐ

• กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (ด้านกิจการโทรทัศน์)

ประวัติการศึกษา

- ดุษฎีบัณฑิตทางการบริหารการศึกษา (Ph.D.Ed.Admin) มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล (มว.) ทุนมหาวิทยาลัยและกรมประชาสัมพันธ์
- พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (เกียรตินิยมดี) นโยบายสาธารณะและการบริหารโครงการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
- การศึกษาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว.)
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.)

หลักสูตรการฝึกอบรม

- ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางรัฐประศาสนศาสตร์ (NIDA)
- ประกาศนียบัตรวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (มธ.)
- ประกาศนียบัตรการบริหารงานวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ สถาบัน Deutsche Welle
- ปริญญาป้องกันราชอาณาจักรวิทยาลัยป้องกัน ราชอาณาจักร (วปอ. ๒๕๕๑)

ประสบการณ์ทำงาน

- ปี ๒๕๕๘ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (ประเภทบริหารระดับสูง)
- ปี ๒๕๕๖ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ปี ๒๕๕๔ รางวัลกิตติคุณสัมพันธ์สังข์เงินประเภทองค์กร (ราชบัณฑิตยสถาน)
- ปี ๒๕๕๓ รองเลขาธิการราชบัณฑิตยสถาน
- ปี ๒๕๕๒ ผู้อำนวยการ สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๑ กรมประชาสัมพันธ์
- ปี ๒๕๕๐ ผู้อำนวยการ สำนักประชาสัมพันธ์เขต ๒ กรมประชาสัมพันธ์
- ปี ๒๕๔๘ ผู้อำนวยการ สำนักข่าวกรประชาสัมพันธ์
- ปี ๒๕๔๖ รางวัลชนะเลิศการประกวดสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยดีเด่นระดับประเทศ ๓ ปีซ้อน
- ปี ๒๕๔๕ ผู้บริหารศูนย์ข่าวโทรทัศน์ดีเด่นของสปข. ๑ (ศูนย์ข่าวโทรทัศน์นครราชสีมา)
- ปี ๒๕๔๕ รางวัลหน่วยงาน PSO ดีเด่นของสำนักงานก.พ.
- ปี ๒๕๓๔ งานวิจัยดีเด่นคณะรัฐประศาสนศาสตร์ NIDA
- ปี ๒๕๓๑ ประชาสัมพันธ์จังหวัดดีเด่นคนแรกของกรมประชาสัมพันธ์

พันเอก ดร.พีรวัส พรหมกลัดพะเนาว์

• กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (ด้านกิจการโทรคมนาคม)

ประวัติการศึกษา

- โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า (จปร.รุ่นที่ ๔๓)
- วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร
- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ประสบการณ์การทำงานด้านโทรคมนาคม

- กรรมการ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- กรรมการตรวจสอบ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- กรรมการพิจารณาค่าตอบแทน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด
- ที่ปรึกษา คณะทำงานการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลเพื่อสนับสนุน “ไทยแลนด์ ๔.๐” ของกระทรวงกลาโหม
- ที่ปรึกษา คณะทำงานขับเคลื่อนนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภายใต้คณะทำงานการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัล เพื่อสนับสนุน “ไทยแลนด์ ๔.๐” ของกระทรวงกลาโหม
- ที่ปรึกษา คณะทำงานขับเคลื่อนนโยบายด้านไซเบอร์ และระบบสารสนเทศ ภายใต้คณะทำงานการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัล เพื่อสนับสนุน “ไทยแลนด์ ๔.๐” ของกระทรวงกลาโหม
- ที่ปรึกษา คณะทำงานขับเคลื่อนนโยบายด้านกิจการอวกาศภายใต้คณะทำงานการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัล เพื่อสนับสนุน “ไทยแลนด์ ๔.๐” ของกระทรวงกลาโหม
- กรรมการ ในคณะกรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในสภาการศึกษาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ
- ผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- อนุกรรมการ ในคณะอนุกรรมการ การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม กสทช.

ประสบการณ์การทำงานด้านโทรคมนาคม

- กรรมการรัฐวิสาหกิจตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง บัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจเพิ่มเติม ประจำปี ๒๕๕๙ (ครั้งที่ ๓) ในความเชี่ยวชาญสาขาโทรคมนาคม บริหารองค์กร และความมั่นคง การประสานงานหน่วยงานภาครัฐ (ตั้งแต่วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๐ – ปัจจุบัน)
- อนุกรรมการ ในคณะอนุกรรมการ การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม กสทช.
- รองหัวหน้าคณะทำงาน ในคณะทำงานศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ประโยชน์เพื่อการแจ้งเตือนภัย สำนักงาน กสทช.
- รองหัวหน้าคณะทำงาน ในคณะทำงานติดตามและประสานงานข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.
- คณะทำงานประสานงานความมั่นคงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงาน กสทช.
- คณะทำงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ ในกิจการวิทยุคมนาคมสำหรับหน่วยงานเพื่อความมั่นคงของรัฐ กสทช.

ประสบการณ์ทำงานด้านราชการทหาร

- ผู้บังคับหมวดวิทยุถ่ายทอด กองร้อยสายและวิทยุถ่ายทอด
- กองพันทหารสื่อสารที่ ๒ กองพลทหารราบที่ ๒ รักษาพระองค์
- ผู้บังคับกองร้อย กองร้อยกองบังคับการ กองพันทหารสื่อสารที่ ๑๒ รักษาพระองค์
- เจ้าหน้าที่ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ททบ.) ประเภทวิสามัญ ตำแหน่ง หัวหน้าชุด (ระดับ ๕) SNG ๑-๒ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก
- นายทหารยุทธการและการข่าว กองพันทหารสื่อสารที่ ๑๒ รักษาพระองค์
- รองผู้บังคับทหารสื่อสารกองพล กองพันทหารสื่อสารที่ ๑๒ รักษาพระองค์

การฝึกอบรม ศึกษา/ดูงาน

- หลักสูตร นายทหารอิเล็กทรอนิกส์ เหล่า สื่อสาร รุ่นที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๓๙
- หลักสูตร ชั้นนายร้อย เหล่า สื่อสาร รุ่นที่ ๔๒ พ.ศ. ๒๕๔๒
- หลักสูตร ชั้นนายพัน เหล่า สื่อสาร รุ่นที่ ๓๗ พ.ศ. ๒๕๔๕
- หลักสูตร หลักประจำ โรงเรียน เสนาธิการทหารบก ชุดที่ ๘๔ พ.ศ. ๒๕๔๘
- ศึกษาดูงานหน่วยงานราชการและสภาพภูมิศาสตร์ ประเทศออสเตรเลีย พ.ศ. ๒๕๔๘
- หลักสูตร นายทหารปลัดบัญชี โรงเรียนการเงินทหารบก รุ่นที่ ๒๖ พ.ศ.๒๕๔๙
- ศึกษาดูงานเรื่อง Wi-MAX พ.ศ. ๒๕๕๐ ประเทศ ไต้หวัน
- หลักสูตรประกาศนียบัตร ของ กรมการสนเทศทหาร กองบัญชาการ
- ศึกษาดูงานการช่วยเหลือประชาชน การฝึกอบบร้าโกลด์ พ.ศ.๒๕๕๓ มลรัฐฮาวาย ประเทศสหรัฐอเมริกา
- หลักสูตร Financial Statements for Directors (FSD) รุ่นที่ ๒๐๑/๒๕๕๗ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ ๒๐๑/๒๕๕๘ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- หลักสูตรวุฒิบัตร การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและ
- องค์การมหาชน รุ่นที่ ๑๓ (Public Director Institute : PDI ๑๓) จาก สถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ สถาบันพระปกเกล้า
- หลักสูตร Boards that Make a Difference (BMD) รุ่นที่ ๑/๒๕๕๙ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- หลักสูตร Board Matters and Trends (BMT) รุ่นที่ ๑/๒๕๕๙ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- หลักสูตร Advanced Audit Committee Program (AACP) รุ่นที่ ๒๖/๒๕๖๐ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL) รุ่นที่ ๙/๒๕๖๐ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- หลักสูตร Board Nomination and Compensation Program (BNCP) รุ่นที่ ๒/๒๕๖๐ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- กองพลทหารม้าที่ ๒ รักษาพระองค์
- นายทหารนักเรียน หลักสูตรหลักประจำ โรงเรียนเสนาธิการทหารบก ชุดที่ ๘๔

ประวัติการเป็นกรรมการ ที่ปรึกษา หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่สำคัญของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

- ผู้ช่วยเลขานุการ ประธานกรรมการ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (พล.อ.มนตรี สังขทรัพย์)
- กรรมการและเลขานุการ ในคณะกรรมการ กำกับ ดูแล การดำเนินงานและโครงการ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- กรรมการ ในคณะกรรมการ ประชาสัมพันธ์ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- กรรมการ ในคณะกรรมการตามมาตรา ๑๓ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดำเนินการ กรณี บริษัท ทรู มูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมการงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๕
- กรรมการ ในคณะกรรมการตามมาตรา ๒๒ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดำเนินการ กรณี บริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด บริษัท ทรู มูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมการงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๕
- คณะทำงานเพื่อศึกษาเรื่องการดำเนินการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้เทคโนโลยี HSPA เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมการงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๕ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- อนุกรรมการ ในคณะอนุกรรมการด้านเทคนิคของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- คณะที่ ๒ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- ผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- อนุกรรมการ ในคณะอนุกรรมการ การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม กสทช.
- รองหัวหน้าคณะทำงาน ในคณะทำงานศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้ประโยชน์เพื่อการแจ้งเตือนภัย สำนักงาน กสทช.
- รองหัวหน้าคณะทำงาน ในคณะทำงานติดตามและประสานงานข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.
- คณะทำงานประสานงานความมั่นคงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงาน กสทช.

- หลักสูตร Driving Company Success with IT Governance (ITG) รุ่นที่ ๕/๒๕๖๐ จาก สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย Thai Institute of Directors (IOD)
- หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่น ๔๓/๒๐๑๘ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- ศึกษาดูงาน Mobile World Congress ๒๐๑๔ วันที่ ๒๔ - ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ณ เมืองบาร์เซโลน่า ประเทศสเปน และเข้าร่วมการประชุม 4th International Conference – Advanced materials and technologies for transport – Lighweight materials: sustainable solutions for the next vehicles generation วันที่ ๒๗-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ณ เมืองโตริโน ประเทศอิตาลี
- ศึกษาดูงานหน่วยงานด้านการพัฒนาบริการการเดินอากาศกับหน่วยงาน EUROCONTROL Experimental Centre (EEC) ประเทศสาธารณรัฐฝรั่งเศส แลหน่วยงาน National Air Traffic Control Services (NATCS) สหราชอาณาจักร
- ศึกษาดูงานหน่วยงานการจัดการจราจรทางอากาศ และกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน ประเทศเยอรมัน และ สวีเดน พ.ศ.๒๕๕๙
- ศึกษาดูงานหน่วยงานการจัดการจราจรทางอากาศ และกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และ เขตบริหารพิเศษ ฮ่องกง พ.ศ. ๒๕๖๐
- ศึกษาดูงานหน่วยงานการจัดการจราจรทางอากาศ และกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน ประเทศญี่ปุ่น พ.ศ. ๒๕๖๑
- ศึกษาดูงานหน่วยงานการจัดการจราจรทางอากาศ และกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน สาธารณรัฐเช็ก ออสเตรีย และ สาธารณรัฐเยอรมัน พ.ศ. ๒๕๖๑
- หลักสูตรความรู้ด้านการบินสำหรับผู้ทำงานด้านการบิน (นักบินส่วนบุคคล ภาควิชาการ) (PPL.๕๖/๖๑) พ.ศ. ๒๕๖๑ บริษัท ไทยเจนเนอรัล เอวิเอชั่น เทคโนโลยี จำกัด
- หลักสูตรการบริหารท่าอากาศยาน (Basic Airport Management Course : BAM. ๕/๖๑) พ.ศ. ๒๕๖๑ บริษัท ไทยเจนเนอรัล เอวิเอชั่น เทคโนโลยี จำกัด

- คณะทำงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ ในกิจการวิทยุคมนาคมสำหรับหน่วยงานเพื่อความมั่นคงของรัฐ กสทช.
- กรรมการ ในคณะกรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสภาการศึกษาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ
- กรรมการ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (ตั้งแต่ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ –วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๒)
  - กรรมการตรวจสอบ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (ตั้งแต่ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ –วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๒
  - กรรมการพิจารณาค่าตอบแทน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (ตั้งแต่ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ - วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๒)
  - กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (ตั้งแต่ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ –วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๒)
- ช่วยปฏิบัติงานที่สำนักงาน กสทช. ประจำงานเลขานุการรองประธานกรรมการ กสทช./ประธานกรรมการกิจการโทรคมนาคม (ตั้งแต่ ๑ เม.ย.๕๕ – ๓๐ ก.ย.๖๑)
- ปฏิบัติหน้าที่ในคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ในส่วนติดตามสื่อสังคมออนไลน์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคนิคขั้นสูง
- กรรมการรัฐวิสาหกิจ ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง บัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจเพิ่มเติม ประจำปี ๒๕๕๙ (ครั้งที่ ๓) ในความเชี่ยวชาญสาขา (ตั้งแต่วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๐ – ปัจจุบัน)
  - ความเชี่ยวชาญสาขา โทรคมนาคม
  - ความเชี่ยวชาญสาขา บริหารองค์กร
  - ความเชี่ยวชาญสาขา ความมั่นคง การประสานงานหน่วยงานภาครัฐ

นายไพโรจน์ โพธิไสย

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
(ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน)

ประวัติการศึกษา

- นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์ การปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

หลักสูตรการฝึกอบรม

- นักวิจัยทางสังคมศาสตร์ สภาวิจัยแห่งชาติ
- นักปกครองระดับสูง สถาบันดำรงราชานุภาพ
- การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ ๑๕ สถาบันพระปกเกล้า
- การบริหารจัดการด้านความมั่นคงชั้นสูง สมาคมวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรในพระบรมราชูปถัมภ์
- การเสริมสร้างสังคมสันติสุข รุ่นที่ ๙ สถาบันพระปกเกล้า

ประวัติการรับราชการ

- เริ่มรับราชการตำแหน่ง วิทยากร ในสำนักงานเลขาธิการรัฐสภา
- หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย (ระดับ ๗)
- ผู้อำนวยการกลุ่มงานแต่งตั้ง ถอดถอน และตรวจสอบ (ระดับ ๘)
- ผู้อำนวยการสำนักกำกับและตรวจสอบ (ระดับ ๙)
- ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ (ระดับ ๙)
- รองเลขาธิการวุฒิสภา (ระดับ ๑๐)
- ที่ปรึกษาด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ (ระดับ ๑๑)

ประสบการณ์การทำงานอื่นๆ

- ทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- ทำหน้าที่หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- กรรมการวิชาการของวุฒิสภา
- กรรมการวิจัยและพัฒนาของวุฒิสภา
- กรรมการจริยธรรมของรัฐสภา
- อนุกรรมาธิการประมวลความคิดเห็นประชาชน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับร่างรัฐธรรมนูญ สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- กรรมการตรวจพิจารณาร่างพระราชบัญญัติของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
- กรรมการโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน
- อนุกรรมการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ในคณะกรรมการวิจัยและพัฒนา สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ปี ๒๕๕๗-๒๕๖๒
- กรรมการที่ปรึกษา ในคณะกรรมการวิจัยและพัฒนาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
- กรรมการกำหนดตัวชี้วัดให้หน่วยงานสังกัดรัฐสภา (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๒
- ร่วมกับกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รณรงค์/บรรยาย/เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญทั่วทุกภูมิภาค (กว่า ๙ เดือน)
- วิทยากรบรรยายเรื่องรัฐธรรมนูญ/สิทธิและเสรีภาพของประชาชน/บทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา วุฒิสภา สภาผู้แทนราษฎร และองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ให้แก่ข้าราชการรัฐสภา วิทยาลัยการทัพบก สถาบันพระปกเกล้า มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และโครงการเผยแพร่ความรู้ที่รัฐสภาจัดขึ้น
- เขียนหนังสือ บทความ เอกสารวิชาการเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนลงเผยแพร่ในรัฐสภาสาร สารวุฒิสภา
- ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการติดตามสถานการณ์บ้านเมือง วุฒิสภา
- กรรมการจริยธรรมของรัฐสภา พ.ศ.๒๕๕๗ – ๒๕๕๘
- กรรมการตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินกรรมการ ปปช. (ของสมาชิกวุฒิสภา และสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๙)
- กรรมการวิชาการของวุฒิสภา และสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๕๙)
- กรรมการพิจารณาร่างกฎหมายของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๙
- อนุกรรมาธิการปฏิรูประบบรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร
(Executive Summary)

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ กล่าวคือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย ซึ่งคณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานประกอบกับ มาตรา ๗๓ กำหนดให้ รายงานตามมาตรา ๗๒ อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย (๑) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช., สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา (๔) เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน คณะปัจจุบันเข้ารับหน้าที่ตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เรื่อง คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนพิเศษ ๗๘ ง หน้า ๒๗ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ประกาศรายชื่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ คน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) นายณภัทร	วินิจฉัยกุล	ด้านกิจการกระจายเสียง
๒) นายบัณฑิต	ตั้งประเสริฐ	ด้านกิจการโทรทัศน์
๓) พันเอก พีรวัส	พรหมกลัดพะเนาว์	ด้านกิจการโทรคมนาคม
๔) นายพันธ์ศักดิ์	จันทร์ปัญญา	ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
๕) นายไพโรจน์	โพธิไสย	ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

โดยเริ่มปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นมา

การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งภารกิจออกเป็น ๕ ด้าน ตามมาตรา ๗๐ กำหนดคุณสมบัติดังนี้ เป็นผู้ที่มีผลงานหรือความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์เฉพาะด้าน ตามที่ได้รับการคัดเลือกมาจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้แก่ (๑) ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ทำการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. จากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร กฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการประจำปี กิจกรรม/โครงการ และผลการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. รวมถึง (ร่าง) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ประกอบกับการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการ ระเบียบวิธีวิจัย การจัดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทั่วทุกภูมิภาค และทำการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP) และหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้การจัดทำรายงานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. อยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ ก่อนนำส่งให้ กสทช. และ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาต่อไป สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

๑. ด้านกิจการกระจายเสียง

การดำเนินงานในภาพรวมของ**การให้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง พ.ศ. ๒๕๕๕** เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องและส่งเสริมการดำเนินงานอย่าง**โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล** มีการดำเนินงานที่**รวดเร็วผ่านการกระจายอำนาจ**ให้การบริหารจัดการจากสำนักงาน กสทช. ส่วนกลางไปยังสำนักงาน กสทช.ภาค/เขต และเมื่อพิจารณาการทำงานจะเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานสำคัญ ๓ ส่วน คือ มีกรอบนโยบาย มีการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และมีการทดลองดำเนินงานที่สะท้อน**ความโดดเด่นและความรอบคอบในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและให้ความสำคัญต่อการศึกษาผลกระทบและรับฟังความเห็นของทุกภาคส่วน**ในขั้นตอนของการศึกษาและทดลอง อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า แม้สำนักงาน กสทช. จะมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบการทำงานที่ดีเพียงใด แต่ปัจจุบันรูปแบบ**การให้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ยังไม่สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบใบอนุญาตประกอบกิจการได้** ซึ่งต้องมีการศึกษาผลกระทบให้ชัดเจนและรอบด้านเพื่อหาแนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์มากที่สุดก่อนดำเนินการใดๆ **จึงควรเร่งให้มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารพร้อมชี้แจงสถานะการดำเนินงานในปัจจุบันและเปิดโอกาสให้ผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงมีส่วนร่วมกำหนดกรอบเวลา รวมถึงแผนงานในอนาคต อันจะนำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นจากการมีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตและทิศทางของตนเอง นอกจากนี้ ยังควรเร่งการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ เนื่องจากปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ยังคงใช้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ซึ่งผ่านการสิ้นกำหนดระยะเวลาแล้ว และเพื่อให้ทิศทางการพัฒนากิจการวิทยกระจายเสียงสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน**

ด้านคุณภาพเนื้อหารายการและการโฆษณาเกินความเป็นจริง มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็นสองส่วน คือ **(๑) การกำกับดูแลและหาแนวทางควบคุม** เช่น การประชุมหารือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องการตรวจสอบเนื้อหารายการ ตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียง ที่จัดขึ้นในภูมิภาคต่างๆ และรับฟังความเห็นของทุกภาคส่วนของสำนักงาน กสทช. สอดคล้องกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคที่จัดโดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่า มีการควบคุมด้วยการออกอากาศที่ไม่เหมาะสม และมีการโฆษณาเกินความเป็นจริง กสทช. ควรมีการกำหนดขอบเขตและลักษณะของเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ จากการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง พบว่า ต้องการให้ กสทช. พิจารณาการขยายระยะเวลาทดลองการออกอากาศการประกอบกิจการกระจายเสียงทั้งสามประเภท ได้แก่ บริการชุมชน บริการสาธารณะ และบริการธุรกิจจาก ๑ ปี เป็น ๓ - ๕ ปี โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาที่จะทำให้แต่ละสถานีได้รับระยะเวลาใบอนุญาตที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาตามแนวทางการออกอากาศที่เหมาะสมที่จะนำไปสู่การกระตุ้นผลักดันให้ผู้ประกอบการ นักจัดรายการได้พัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของเนื้อหาในการออกอากาศที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน นอกจากนี้ กสทช. ควรพิจารณาขั้นตอนการต่อระยะเวลาทดลองการออกอากาศ ให้บริการผ่านระบบ One Stop Service ที่ควรวางระบบทำให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นเอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจากสำนักงาน กสทช. ในพื้นที่ เพื่อช่วยลดปริมาณเอกสาร ถือเป็นการช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการดำเนินการให้มีสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และ **(๒) การพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง** ให้มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงที่ดี

ด้านคุณภาพมาตรฐานทางเทคนิค สำนักงาน กสทช. มีการกระจายอำนาจไปสู่สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ในการควบคุมและสุ่มตรวจวัดการส่งสัญญาณเพื่อไม่ให้เกิดการใช้คลื่นความถี่ในย่านต่างๆ ที่ผิดประเภท และชี้แจงเรื่องมาตรฐานการใช้คลื่นความถี่และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เห็นได้ว่าการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวกับมาตรการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ประกอบด้วย การส่งเสริมทั้งส่วนของเนื้อหารายการและคุณภาพมาตรฐานทางเทคนิค เพื่อต้องการให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการเองและผู้บริโภค ซึ่งสำนักงาน กสทช. พิจารณาแนวทางการอบรมพัฒนาผู้ประกอบการและนักจัดรายการให้ได้รับใบผู้ประกาศ โดยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายลง นอกจากนี้ ควรพิจารณามาตรการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจกับผู้ประกอบกิจการวิทยุในด้านเงินทุนสนับสนุนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายมากกว่าเดิม ประเด็นที่ผู้ประกอบการขอให้ กสทช. พิจารณา คือ การเป็นตัวกลางในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการตรวจสอบเนื้อหาการโฆษณา เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการควบคุมดูแลการโฆษณาให้มีมาตรฐานเดียวกันที่จะทำให้การหารายได้ให้ของผู้ประกอบการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ควรมีมาตรการช่วยเหลือ โดยการกำหนดแนวทางเยียวยาผู้ประกอบกิจการประเภทบริการธุรกิจในกรณีที่ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตในระดับประเทศ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ โรคระบาด เป็นต้น ที่ล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ไม่สามารถหารายได้เช่นเดิม และควรพิจารณาการให้งบประมาณสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการประเภทบริการชุมชนที่ไม่สามารถหารายได้จากการโฆษณาได้ แต่มีการนำเสนอเนื้อหาและข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนให้สามารถดำเนินการออกอากาศต่อไปได้

นอกจากนี้ กสทช. ควรออกมาตรการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ในด้านเงินทุนสนับสนุนและการปรับลดค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการแก้ไขข้อบังคับในการประกอบการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการหารายได้ให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ อย่างมีสภาพคล่องที่ดี

การดำเนินงานทดลองออกอากาศวิทยุภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อพัฒนากิจการกระจายเสียงให้สอดคล้องกับการหลอมรวมเทคโนโลยีเป็นการดำเนินงานที่**เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการดำเนินงานและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมในวงกว้าง จึงนำไปสู่การดำเนินงานที่มีกรอบการดำเนินงานชัดเจน** ประกอบด้วย การมีกรอบเชิงนโยบาย การศึกษาวิจัยและการทดลอง โดยปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ดำเนินโครงการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล (DAB+) เพื่อวัดและประเมินผลกระทบก่อนการนำไปสู่การใช้งานจริง การริเริ่มการทดลองในวงแคบเป็นข้อดีเพื่อให้เห็นข้อสังเกตและข้อพึงระวังในการดำเนินงานทั้งเรื่องของมาตรฐานทางเทคนิค คุณภาพ และต้นทุนค่าใช้จ่าย ก่อนการนำไปสู่การขยายวงของการทดลอง และควรศึกษาเพื่อประเมินถึงความต้องการในการจัดสรรคลื่นความถี่อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพิจารณาการประกอบกิจการกระจายเสียงภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลควบคู่กันไป โดยสำนักงาน กสทช. ต้องคำนึงถึงเรื่องความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เติบโตไปมากแล้ว ผนวกกับพฤติกรรมการเข้าถึงสื่อวิทยุกระจายเสียงของประชาชนที่วิทยุดิจิทัลอาจจะไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับฟัง อย่างไรก็ตาม หาก กสทช. ต้องการผลักดันวิทยุดิจิทัลให้สามารถดำเนินการได้จริงในอนาคต ควรพิจารณาประเด็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างมากว่าจะเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าหรือไม่ การที่ กสทช. ต้องมีภาระในการบำรุงรักษา ตลอดจนภาระในการเปลี่ยนอุปกรณ์ในการรับสัญญาณของผู้ฟัง ตลอดจนความสามารถที่จะทำให้เกิดความครอบคลุมด้านเทคโนโลยีดังกล่าวในทั่วทุกพื้นที่อย่างมีคุณภาพเท่าเทียมกัน รวมทั้งการเร่งทำความเข้าใจ ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านวิทยุดิจิทัล แนวทางการดำเนินงาน การบริหารจัดการ กฎหมายที่เกี่ยวข้องไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผู้ประกอบการ นักจัดรายการ และประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงและนำวิทยุดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒.ด้านกิจการโทรทัศน์

นโยบายการเร่งรัดปรับปรุงการใช้งานคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ในกิจการโทรคมนาคมและเพื่อให้บริการเทคโนโลยี 5G พบว่า การดำเนินนโยบายดังกล่าวได้ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ ประกอบด้วย (๑) การศึกษาและประกาศหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ย่าน ๗๐๐ MHz เช่น แผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และแผนการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เป็นต้น (๒) การศึกษาและประกาศหลักเกณฑ์ชดเชยให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เช่น หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการทดแทน ชดใช้ หรือจ่ายค่าตอบแทนผู้ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ในกรณีผู้รับใบอนุญาตให้บริการโครงข่ายและผู้รับใบอนุญาตให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยในแต่ละประกาศของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ได้ผ่านการศึกษา วิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

ก่อนนำไปประกาศใช้ สอดคล้องกับกรอบระยะเวลาและบริบททางสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในเรื่องการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานในการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ของสำนักงาน กสทช. ยังต้องมีการติดตามและประเมินผลต่อไป เนื่องจากกระบวนการปรับปรุงโครงข่ายจะสิ้นสุดภายในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตั้งข้อสังเกตว่า กสทช. ไม่ได้ประกาศหรือทำความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงมาตรการในการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ทำให้ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำเป็นต้องติดตามเกี่ยวกับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ดังกล่าวต่อไป

ในส่วนของ**การส่งเสริมและช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินนโยบายการช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลดังกล่าว ค่าชดเชยจำนวนนี้สามารถช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลให้พ้นวิกฤตและส่งเสริมให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ เมื่อเปรียบเทียบกับงบขาดดุลของตลาดโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งการช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ทั้ง ๒ ประเด็นนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน กรอบระยะเวลาการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Research and Development) เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมช่องรายการโทรทัศน์สามารถแข่งขันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ผลจากการอนุญาตให้คืนใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล มีความเหมาะสมกับสภาวะอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นการแก้ปัญหาสภาพตลาดที่มีปริมาณอุปทานมากเกินกว่าอุปสงค์ (Excess Supply) และช่วยปรับปริมาณอุปสงค์และอุปทานให้มีปริมาณเหมาะสม (Equilibrium) ประกอบกับเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่ของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย ดังนั้น การอนุญาตให้คืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จึงมีความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมในตลาด แต่ผลจากการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus group) พบว่า เรื่องค่าชดเชยนั้น กสทช. ควรมีการพิจารณาชดเชยให้แก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบเคเบิลและดาวเทียมรายอื่นๆ ด้วยหรือไม่ เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในอุตสาหกรรมโทรทัศน์ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดสภาวะการแข่งขันของตลาดให้เป็นไปตามกลไกตลาดอย่างเป็นธรรม

นอกจากนี้ กสทช. ได้สนับสนุนให้เกิดการจัดตั้งองค์กรกลางในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ **โดยสำนักงาน กสทช. ได้ปฏิบัติตามแผนสนับสนุนให้มีการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ได้อย่างเหมาะสมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย** แต่ยังไม่ได้มีการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมขึ้นอย่างเป็นทางการ เนื่องจากปัญหาด้านหลักเกณฑ์และผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละฝ่ายที่ยังไม่ได้ข้อสรุป สำนักงาน กสทช. ได้ขยายระยะเวลามอบเงินสนับสนุนออกไปอีก ๑ ปี ดังนั้นใน พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงต้องมีการติดตามให้เกิดการจัดตั้งองค์กรกลางในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ต่อไป

อย่างไรก็ตาม แผนการสนับสนุนต้นทุนการดำเนินงานของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ต้องปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป หรือกฎ Must Carry จนถึงปี พ.ศ.๒๕๖๕ โดยในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๓ – พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังไม่มีแนวทางในการสนับสนุนที่ชัดเจน แม้ว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กสทช. ได้มีการสนับสนุนอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม แต่จากผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ในปี พ.ศ.๒๕๖๒ กสทช. ยังต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการเร่งรัดปรับปรุงคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ที่ยังคงต้องติดตามการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลต่อในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และการสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ เนื่องจากการขยายระยะการเปิดรับความประสงค์ในการเป็นองค์กรกลางออกไป

๓. ด้านกิจการโทรคมนาคม

การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ในการพิจารณาแผนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า กสทช. สามารถดำเนินการได้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงาน กสทช. โดยผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ได้ดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับกรอบระยะเวลา อาทิ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน นอกจากนี้ กสทช. ยังมีการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการทำงาน อาทิ แผนพัฒนา Portal บริการประชาชน แผน Synchronized ฐานข้อมูล ยิ่งไปกว่านั้น กสทช. ได้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานบนหลักการของความเสมอภาคเพื่อการให้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) จำแนกเป็นประเด็นสำคัญดังนี้

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ พบว่า กสทช. ดำเนินการตามแผนที่กำหนดตามลำดับขั้นตอนเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ ๑) การทบทวนการประเมินมูลค่าคลื่นความถี่ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้บริการคลื่นความถี่อย่างสมเหตุสมผล ๒) การดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประมูลคลื่นความถี่ 5G และ ๓) การวางแผนจัดตั้งศูนย์ทดลองทดสอบ 5G ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ กสทช. ยังมีการเตรียมความพร้อมที่ดีในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และคลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ MHz จากผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยคลื่นความถี่ย่านดังกล่าวเป็นคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ได้ไม่คุ้มค่า นำมาจัดสรรใหม่ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่านดังกล่าวสามารถนำมาจัดสรรใหม่ ในการประมูลคลื่นความถี่ 5G เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น กสทช. ได้จัดตั้งศูนย์ทดสอบเทคโนโลยี 5G และเปิดศูนย์ 5G / IoT Innovation Center ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การดำเนินงานที่กล่าวถึงข้างต้นถือเป็นอีกหนึ่งการเตรียมความพร้อมที่ดีในการขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี 5G แต่ กสทช. ยังขาดการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G ให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้นทาง กสทช. จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ความรู้ เรื่องการเปลี่ยนผ่านไปสู่เทคโนโลยี5G เพื่อลดความกังวลในการใช้งานในอนาคตของประชาชน

การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม พบว่า กสทช. มีการบริหารจัดการรองรับรูปแบบบริการ Internet of Things (IoTs) ซึ่งถือเป็นการรองรับความต้องการของผู้ใช้งานเลขหมายโทรคมนาคมในอนาคตที่เพิ่มขึ้นได้เป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการใช้บริการให้มากขึ้น ดังนั้น ทาง กสทช. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลถึงแนวทางปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วกัน

การกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม กสทช. ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม โดยจัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาส และควรดำเนินการกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่รายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประจำปีให้ประชาชนรับทราบ และควรมีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน ในเรื่องการกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นการพัฒนาโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีความสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บท กสทช. และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดย กสทช. ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญในการดำเนินโครงการต่างๆ ต่อสาธารณะ

การประเมินด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน เป็นประเด็นสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. เนื่องจากเป็นแผนการดำเนินงานของ กสทช. ที่ได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดินได้ตามที่กำหนดในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) อย่างไรก็ตาม กสทช. ควรพิจารณาถึงมาตรการในการเยียวยาผู้ประกอบการจากต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้นจากการดำเนินการอย่างรัดกุม และควรมีการส่งเสริมให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนในการบริการจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดิน

๔. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. **ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนสามารถยุติปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ** ทั้งในบริการประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ประจำที่ และสถานีวิทยุคมนาคม รวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ ในขณะที่การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สามารถดำเนินงานยุติเรื่องร้องเรียนที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค รวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ จาก **อัตราการยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิผล** ทั้งนี้ จากข้อสังเกตพบว่า **ศักยภาพการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช. สามารถพัฒนามากยิ่งขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ด้วยการดำเนินการ (๑) เพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. และ (๒) ปรับปรุงข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบสืบค้นข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน** นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติม ได้แก่ (๑) สำนักงาน กสทช. มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย แต่ในขั้นสุดท้ายของการร้องเรียนต้องเข้าสู่กระบวนการยื่นเอกสารฉบับจริงซึ่งเพิ่มระยะเวลาการทำงานและสิ้นเปลืองทรัพยากร อาจพิจารณาใช้เอกสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม (๒) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนแม้มีในรูปแบบออนไลน์ แต่ยังคงมีความซับซ้อนซึ่งสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยการพัฒนารูปแบบการใช้งานให้ง่ายยิ่งขึ้น (๓) สามารถเพิ่มการดำเนินงานด้านการชี้แจงแนวทางการดำเนินงานแต่ละปีเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน (๔) เพิ่มการเปิดเผยข้อมูลการร้องเรียนที่ครบถ้วน รวดเร็ว ให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น และ (๕) สามารถสร้างฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นตัวอย่างทางประสบการณ์การเรียนรู้และทำความเข้าใจจากเหตุการณ์จริงแก่ผู้บริโภค

สำนักงาน กสทช. ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ สำนักงาน กสทช. ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญแบบบูรณาการศึกษาและพัฒนาองค์ความรู้สร้างเครื่องมือการแก้ไขปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับจากเทคโนโลยี ผ่าน ๓ แอปพลิเคชัน ได้แก่ ๑) แอปพลิเคชัน “พฤติมาตร” โดยได้รับการสร้างขึ้นจากปัญหาที่ผู้รับบริการมักถูกคิดค่าบริการโทรคมนาคมโดยที่ตนไม่รู้ตัว คือค่าใช้บริการมีราคาที่สูงเนื่องจากประชาชนไม่ทราบถึงปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตของตนเอง ๒) แอปพลิเคชัน “กันกวน” ที่เกิดขึ้นจากการถูกโทรรบกวนจากเบอร์โทรศัพท์ อาทิ การขายประกัน และ ๓) แอปพลิเคชัน “Net Care” ที่สร้างขึ้นเพื่อควบคุมระยะเวลาที่เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตและการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ ยังมี**ข้อสังเกตด้านระบบการปฏิบัติการของแอปพลิเคชัน ในการเข้าสู่ระบบ**อยู่บ้าง ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรเร่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อการเข้าถึงของประชาชนอย่างทั่วถึง

และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการผลักดันให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตัวตนเองผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล

ด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ใน พ.ศ.๒๕๖๒ ผู้บริโภคส่วนมากยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณาเกินจริง ซึ่ง สำนักงาน กสทช. มีความตั้งใจแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรม การลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ทำให้การดำเนินการระงับโฆษณาที่เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคมีความรวดเร็วมากขึ้น มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ลงพื้นที่รับฟังปัญหาจากผู้บริโภค รวมถึงจัดทำโครงการศึกษารูปแบบและวิธีโฆษณาเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการโฆษณาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ข้อสังเกตเพิ่มเติมที่ได้จากการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ได้แก่ ๑) กระบวนการตัดสินเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่มีระยะเวลาและการดำเนินงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน โดยเรื่องส่วนใหญ่จำเป็นต้องผ่านมติที่ประชุมก่อน ทั้งนี้ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็ว อาจเพิ่มการปรับปรุงระบบด้วยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้แก้ปัญหาและเพิ่มศักยภาพการทำงาน ๒) เพื่อการแก้ปัญหาโฆษณาเกินจริงอย่างตรงจุด สำนักงาน กสทช. อาจสร้างกลยุทธ์การระงับ และลดจำนวนโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคที่หลากหลายตามประเภทของสื่อซึ่งมีความแตกต่างและเฉพาะตัวในแต่ละช่องทาง

๕. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลจากการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. รายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. **ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พบว่า การดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. มีกระบวนการที่ชัดเจนและมีทิศทางในการดำเนินงานที่สอดรับกันเป็นอย่างดี โดยมีการประสานการปฏิบัติงานระหว่าง สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง กับสำนักงาน กสทช. ภาค/เขต เพื่อร่วมมือกันสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานดังกล่าว** อย่างไรก็ตามประชาชนยังได้รับรู้ว่าตนเองมีสิทธิในการได้รับบริการอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ ด้วยการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบทั้ง ออนไลน์ (Online) และออฟไลน์ (Offline) ตามความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ เช่น วิทยุชุมชน เหมาะกับการประชาสัมพันธ์สิทธิแก่ผู้สูงอายุหรือผู้คนที่อาศัยอยู่ในบริเวณต่างจังหวัด หรือผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น แอปพลิเคชัน Facebook เหมาะกับการประชาสัมพันธ์แก่ เด็ก เยาวชน และคนวัยทำงาน เป็นต้น

การจัดโครงการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ควรมีการทำประชาพิจารณ์รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเน้นการจัดโครงการที่เป็นลักษณะแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up projects) คือ โครงการที่มาจากความต้องการของประชาชน โดยต้องมีทีมงานลงพื้นที่ศึกษาความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลในการเขียนโครงการเสนอเพื่อของบประมาณในแต่ละปี และเมื่อมีการจัดโครงการแล้ว ต้องมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำการประเมินผลการรับรู้ถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ว่ามีระดับการรับรู้และการนำไปใช้ประโยชน์มากขึ้นหรือไม่ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้หรือไม่/อย่างไร โดยควรทำการศึกษาเป็นรายพื้นที่ และนำผลการประเมินดังกล่าวมาพัฒนาต่อยอด โดยสรุปการดำเนินงานด้านสิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมว่ามีการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นกลาง มีกระบวนการที่ชัดเจนและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนได้รับการปฏิบัติอย่างมีความ

เท่าเทียมและเสมอภาคกัน ที่ผ่านมาโดยสำนักงาน กสทช. ได้มุ่งเน้นการมีกระบวนการทำงานเพื่อสนับสนุนความเท่าเทียมในการได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาคมาโดยตลอด เช่น ปัจจุบันมีล่ามภาษามือเพื่อให้ผู้พิการได้รับทราบข่าวสารอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ การพัฒนาความเท่าเทียมในการได้รับการปฏิบัตินั้นต้องได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกภาคส่วนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น สำนักงาน กสทช. ผู้ผลิตรายการ ผู้ดำเนินรายการ สื่อมวลชน และประชาชน เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับสื่อและข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการในการรับชมรายการให้มีความทั่วถึงและครอบคลุมทุกรายการมากขึ้น

การติดตามและประเมินผลด้านการสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า การดำเนินโครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ มีความสอดคล้องกับปัญหาในปัจจุบัน แต่เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น จึงควรดำเนินการใน ๒ ประการอย่างเร่งด่วน ได้แก่ (๑) เร่งรัดกระบวนการในการออกประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์ จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ข้อ ๕ และข้อ ๖ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมและมีความชัดเจน และ (๒) ควรมีกระบวนการตรวจสอบผลกระทบเพิ่มเติม ภายหลังการออกประกาศฉบับดังกล่าว เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคและสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ประกาศ กสทช. ควรสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้สามารถดำเนินการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การประชาสัมพันธ์สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ พบว่า การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมโดยได้รับความร่วมมือจากภาครัฐและภาคประชาชนเป็นอย่างดี เพื่อเป็นการร่วมมือกันให้ประชาชนทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยมีการสร้างความร่วมมือที่ดีกับเครือข่ายผู้บริโภค และการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ของ กสทช. อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. **ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนการดำเนินงาน**และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของ กสทช. เพื่อเป็นการเพิ่มและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเครือข่ายที่เป็นตัวแทนของภาคประชาชนนั้น จะสามารถเข้าถึงความเห็นของประชาชนได้มากกว่า สำนักงาน กสทช.

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้านการรับข้อร้องเรียนของประชาชน เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังไม่รับรู้ถึงวิธีการและช่องทางการร้องเรียน ประชาชนไม่ทราบบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของ กสทช. ทำให้เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพจึงไปร้องเรียนกับหน่วยงานอื่นแทน เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค สถานีตำรวจ หรือศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น ดังนั้น การแก้ไขปัญหานี้จึงต้องได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากหลากหลายหน่วยงาน ทั้งนี้ อาจกระทำได้โดยการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่สำนักงานเขตพื้นที่ให้สามารถมีอำนาจในการแก้ไขปัญหาของประชาชนแบบ One stop service เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และแบ่งความรับผิดชอบร่วมกันอย่างเหมาะสม และควรมีการเพิ่มบุคลากร หรือพัฒนาเทคโนโลยีให้เข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและความสะดวกมากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศประจำหมู่บ้านที่คอยให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ในการประชุมต่างๆ ในลักษณะของอาสาสมัครที่มีทุกหมู่บ้าน เพื่อให้ชาวบ้านได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง เพราะการใช้สื่อสารสนเทศบางประเภทเป็นเรื่องซับซ้อนสำหรับผู้สูงอายุ หรือคนที่อยู่ในพื้นที่ชายขอบและชนบท

๑

ความเป็นมาของ
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
และกรอบแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน

หน้า ๒๗
เล่ม ๑๓๖ ตอนพิเศษ ๗๘ ง ราชกิจจานุเบกษา ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒

ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

เรื่อง คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ
วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ด้วยในคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๖/๒๕๖๒ เป็นพิเศษ วันพุธที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๒ ที่ประชุมได้ลงมติคัดเลือกกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และผู้ได้รับการคัดเลือกได้มีหนังสือแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติทราบว่า ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา ๗๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และระเบียบวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๘ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายชื่อคณะกรรมการ ประกอบด้วย

๑. นายณภัทร วินิจฉัยกุล ด้านกิจการกระจายเสียง
๒. นายบัณฑิต ตั้งประเสริฐ ด้านกิจการโทรทัศน์
๓. พันเอก พีรวัส พรหมกลัดพะเนาว์ ด้านกิจการโทรคมนาคม
๔. นายพันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
๕. นายไพโรจน์ โพธิไสย ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่ นับตั้งแต่วันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ นี้ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
นัฑ ผาสุข
เลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑.๑ ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๖/๒๕๖๒ เป็นพิเศษ เมื่อวันพุธที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๒ ที่ประชุมได้ลงมติคัดเลือกกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามมาตรา ๗๐ และมาตรา ๗๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๘ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายชื่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑)	นายณภัทร	วินิจฉัยกุล	ด้านกิจการกระจายเสียง
๒)	นายบัณฑิต	ตั้งประเสริฐ	ด้านกิจการโทรทัศน์
๓)	พันเอก พีรวัส	พรหมกลัดพะเนาว์	ด้านกิจการโทรคมนาคม
๔)	นายพันธ์ศักดิ์	จันทร์ปัญญา	ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
๕)	นายไพโรจน์	โพธิไสย	ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ต่อมา กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบให้ นายณภัทร วินิจฉัยกุล กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นประธานกรรมการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ เป็นต้นมา และต่อมาที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ครั้งที่ ๕/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบให้ นายพันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานกรรมการ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงปัจจุบัน

๑.๒ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

มาตรา ๗๒ ประกอบมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

มาตรา ๗๒ ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

การประเมินตามวรรคหนึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟัง ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

มาตรา ๗๓ รายงานตามมาตรา ๗๒ อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

(๑) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

(๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ

(๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖

(๔) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ

ให้ กสทช. สำนักงาน กสทช.และเลขาธิการ กสทช. ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ร้องขอ

นอกจากนี้ตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถเรียกให้หน่วยงานหรือบุคคลอื่น นำเอกสารอื่นๆ หรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อให้การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง ดังนี้

มาตรา ๓๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ กสทช. และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีอำนาจสั่งหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลใดให้ชี้แจงข้อเท็จจริง มาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้

๑.๓ เป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้กำหนดเป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานของ กสทช. ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างสูงสุด และเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนอย่างแท้จริง รายละเอียดดังนี้

๑) เพื่อให้เกิดกระบวนการและกลไกในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนา

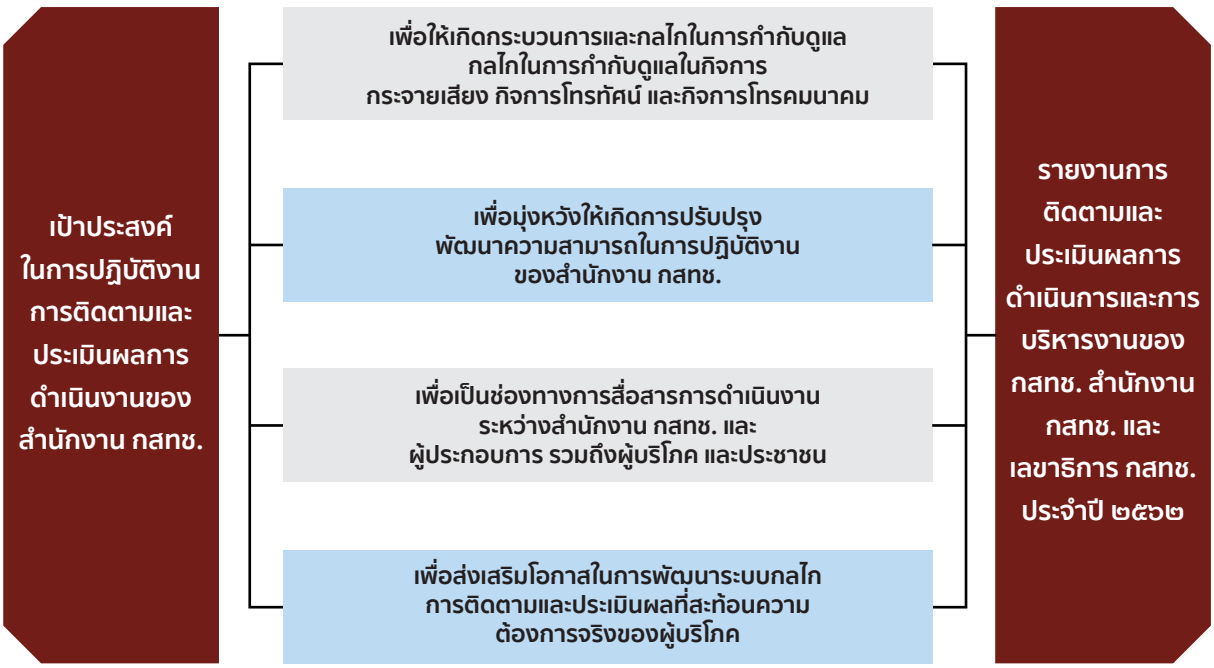
๒) เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ให้เกิดความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้มาตรฐานในการกำกับดูแลกิจการสื่อสาร

๓) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการดำเนินงานระหว่าง กสทช. สำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการและประชาชน ผู้บริโภค

๔) เพื่อสร้างโอกาสในพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผลสะท้อนความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

๕) เพื่อให้เกิดการผลักดันของทุกภาคส่วนในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนมากที่สุด



รูปที่ ๑-๑: เป้าประสงค์ในการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

๑.๔ หลักการและกรอบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลักการและกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ๒ หลักการ ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP) รายละเอียดมีดังนี้

หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

หลักธรรมาภิบาลเป็นการพิจารณาการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ โดยมีหลักในการพิจารณา ๔ หลัก ได้แก่ หลักที่ ๑ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักที่ ๒ ค่านิยมประชาธิปไตย หลักที่ ๓ ความรับผิดชอบทางการบริหาร และหลักที่ ๔ หลักประชารัฐ รายละเอียดของการติดตามและประเมินผลฯ แสดงรายละเอียดของแต่ละหลักดังต่อไปนี้

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการนำแนวทางหรือวิธีบริหารงานภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ รวมไปถึงยุทธศาสตร์ในหลายๆ ด้านที่เป็นรูปธรรม โดยประกอบไปด้วย ๑) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ๒) หลักประสิทธิผล (Effective) ๓) หลักการตอบสนอง (Responsive) ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการประเมินการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

๑) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดผลผลิตที่คุ้มค่าและยังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมด้วยการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมโดย (๑) ลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก (๒) ลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจน (๓) ยกเลิกสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น

๒) หลักประสิทธิผล (Effective)
หลักประสิทธิผล (Effective) คือผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามมุ่งหวังอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดย (๑) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (๒) เป้าหมายชัดเจน (๓) การสร้างกระบวนการปฏิบัติงานเป็นระบบและมีมาตรฐาน (๔) มีการติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓) หลักการตอบสนอง (Responsive)
หลักการตอบสนอง (Responsive) คือการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ อีกทั้งยังตอบสนองต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงตามความต้องการได้อย่างเหมาะสม

ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) มีการใช้อำนาจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแนวคิดนี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐและบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้มีความตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า รวมไปถึงยุทธศาสตร์ในหลายๆ ด้าน ประกอบด้วย ๑) หลักภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ๒) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ๓) หลักนิติธรรม (Rule of Law) ๔) หลักความเสมอภาค (Equity) ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการประเมินตามหลักค่านิยมประชาธิปไตย

๑) หลักภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
คือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่และผลงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเป็นสิ่งที่ตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการต่อสาธารณะ มีการจัดวางระบบรายงานความก้าวหน้า และผลลัพธ์ รวมทั้งจัดเตรียมการแก้ไขในปัญหาที่อาจเกิดขึ้นผ่านการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม

๒) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
คือ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือให้กับประชาชนรับทราบอย่างสม่ำเสมอด้วยความโปร่งใส

๓) หลักนิติธรรม (Rule of Law)
คือ การใช้อำนาจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความ

เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการใช้หลักนิติธรรม รวมไปถึงมาตรการทางกฎหมายและข้อบังคับอย่างเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติหรือแบ่งแยกข้อจำกัดของแต่ละบุคคล

๔) หลักความเสมอภาค (Equity)

คือ การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ภาษา อายุ หรือสภาพทางกายของแต่ละบุคคล รวมทั้งฐานะ ศาสนา โดยต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมและโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) คือความสัมพันธ์กับบริบทการบริหารปกครองบ้านเมืองแนวใหม่

๑) หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethic)

คือ การมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในจริยธรรมตลอดจนจรรยาบรรณ

ประชารัฐ (Participatory State) คือ ประชาชน รัฐ และเอกชน ร่วมมือกันในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยความร่วมมือของรัฐ ประชาชนและเอกชน เพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจ และขับเคลื่อนพัฒนา ที่จะทำให้เกิดประชาธิปไตย ลดอำนาจการผูกขาด ส่งเสริมการเปิดเสรี สนับสนุนการแข่งขัน ทำให้ประเทศและรัฐเป็นของประชาชน เพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

๑) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

คือ มีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

๒) หลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)

คือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้และทำความเข้าใจ ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานตลอดจนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และต้องมีการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รูปที่ ๑-๒: การวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาล

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP)

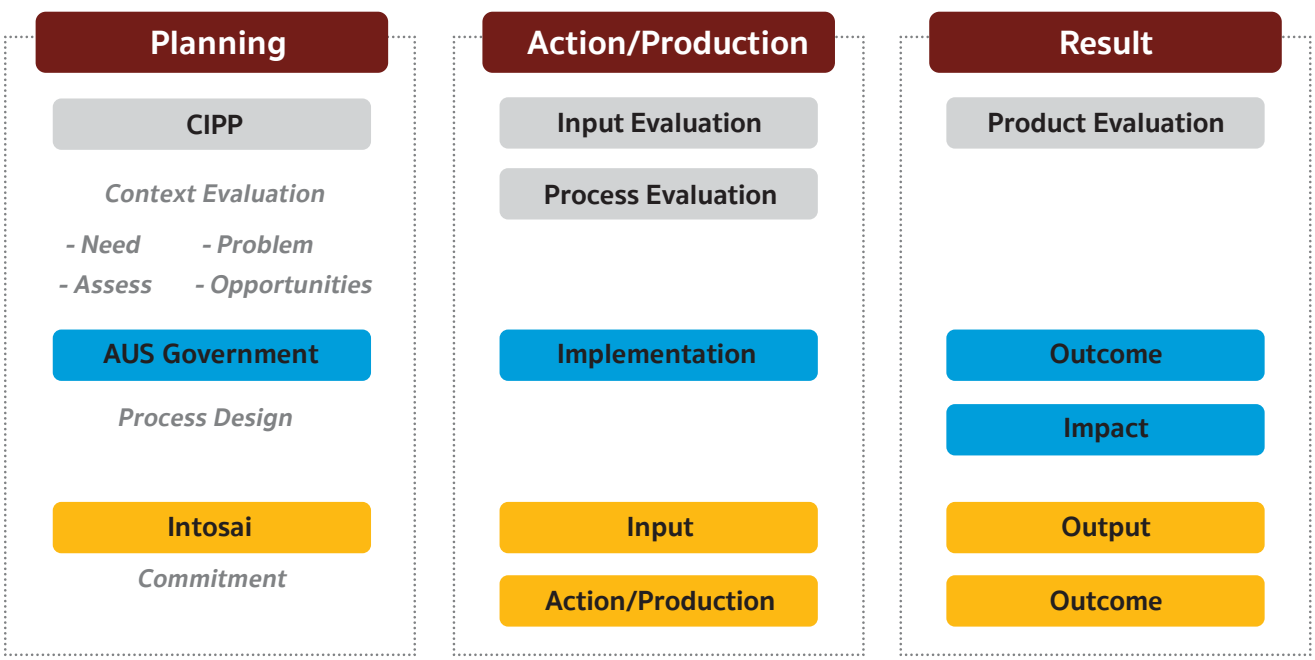
การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Evaluation Model) เป็นการประเมินการดำเนินงานหรือโครงการที่ได้รับการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การดำเนินงานหรือข้อเท็จจริงของการดำเนินงานสำหรับการสำรวจพฤติกรรม ความเห็น และความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีองค์ประกอบในการประเมินทั้งสิ้น ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินบริบท ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการทำงาน และ ๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ ซึ่งกล่าวได้ว่า การติดตามตรวจสอบและประเมินผลนี้เป็นกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูล การติดตามข่าวสารหรือการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพิจารณาและวัดคุณค่าของกิจการใดๆ ตามเป้าประสงค์และแผนงานของแต่ละโครงการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ๑) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ๒) ความมีประสิทธิผล (Effectiveness) และ ๓) ความคุ้มค่า (Economy) รายละเอียดมีดังนี้

๑) การประเมินบริบท (Context Evaluation)
การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ประกอบด้วยการประเมิน ๔ ส่วน ได้แก่ (๑) ความจำเป็นโดยพื้นฐาน (๒) สภาพการดำเนินงานปัจจุบัน ๓) การดำเนินงานของต่างประเทศ และ (๔) ประโยชน์ของการดำเนินงาน

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)
การประเมินปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การประเมินใน ๓ ส่วน ได้แก่ (๑) อัตรากำลังหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (๒) ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ และ (๓) ระยะเวลาตลอดการดำเนินการ

๓) การประเมินกระบวนการทำงาน (Process Evaluation)
การประเมินกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย การประเมิน ๓ ส่วน ได้แก่ (๑) กระบวนการดำเนินงาน (๒) การกระจายอำนาจ และ (๓) การจัดทำและเผยแพร่การดำเนินการ

๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)
การประเมินผลผลิตของการดำเนินงาน ประกอบด้วย การประเมิน ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) สิ่งที่ได้จากการดำเนินการ และ (๒) ผลกระทบต่อการดำเนินการ



รูปที่ ๑-๓: การประเมินซิปป์ (CIPP)

๑.๕ การมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

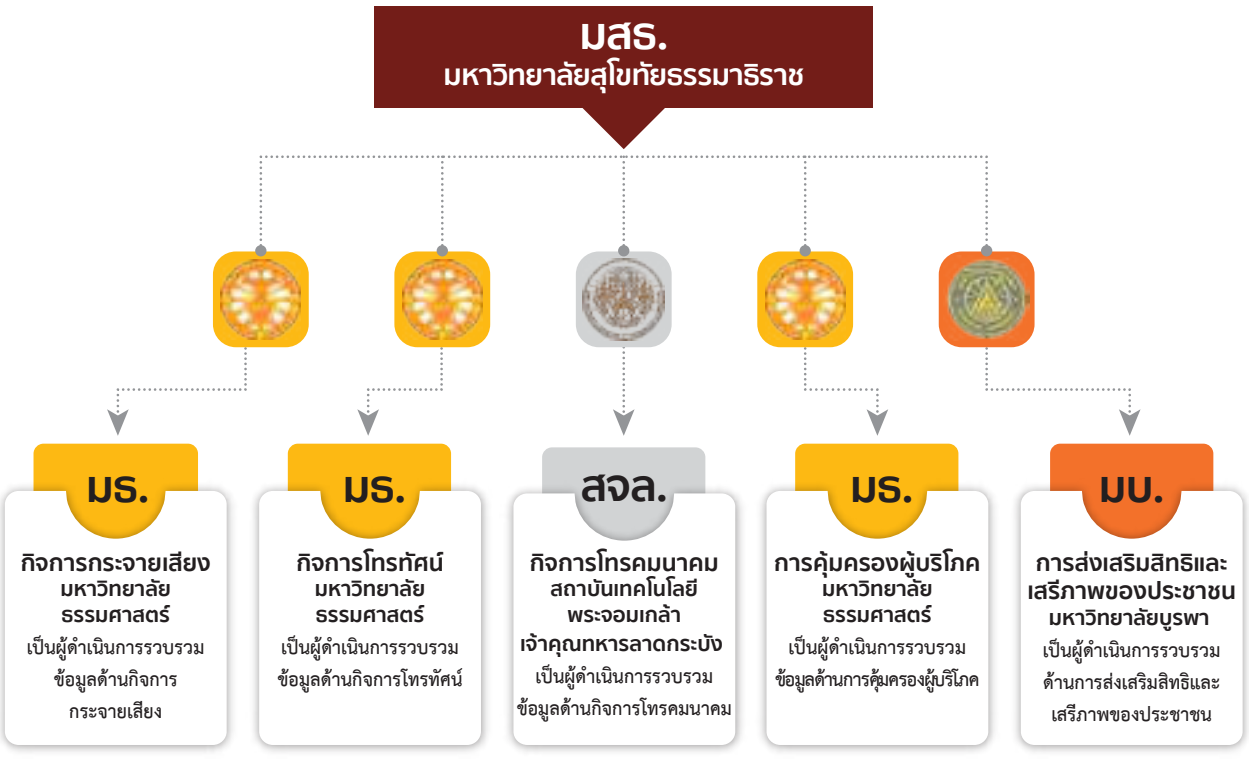
ตามที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานแบ่งภารกิจออกเป็น ๕ ด้าน ตามผู้มีผลงานหรือความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เฉพะด้านที่ได้รับการคัดเลือกมา ได้แก่ ๑) ด้านกิจการกระจายเสียง ๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ ๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม ๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ

ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน ต้องเป็นไปตามหลักวิชาการ ผ่านกระบวนการตามระเบียบวิจัย คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวม วิเคราะห์ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นรายด้านตามความเชี่ยวชาญของกรรมการแต่ละด้าน โดยได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล รวมถึงจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบและประเมินผล ดังนี้

๑) ด้านกิจการกระจายเสียง มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการ
๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการ
๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม มอบหมายให้ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดำเนินการ
๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการ
๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มอบหมายให้มหาวิทยาลัยบูรพาดำเนินการ

จากนั้น นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์สรุปผลของทั้ง ๕ ด้าน มารวบรวม เรียบเรียง บูรณาการร่วมกันโดยครอบคลุมบริบททั้ง ๕ ประเด็น เพื่อจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ของ กสทช. ตามมาตรา ๗๒ ประกอบมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบทางระบบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นผู้รวบรวมรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม



รูปที่ ๑-๔: การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามตามมาตรา ๗๒ ประกอบมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประจำปี ๒๕๖๒ ตามแนวทางที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ให้ความเห็นชอบทั้ง ๕ ด้าน รายละเอียดมีดังนี้

มาตรา ๗๒ ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

การประเมินตามวรรคหนึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

มาตรา ๗๓ รายงานตามมาตรา ๗๒ อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

(๑) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

(๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ

(๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖

(๔) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ

ให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ร้องขอ

๒

ข้อมูลทั่วไป
ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๒ ข้อมูลทั่วไปของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๒.๑ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) กำหนดให้การใช้คลื่นความถี่ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตามความเป็นจริงของประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

๒.๑.๑ 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. เฉพาะการอนุญาตในส่วนที่เกี่ยวกับเครื่องวิทยุคมนาคมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดก็ได้

๕) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท

๖) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๗) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๘) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๙) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๑๐) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม

๑๑) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๒) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามมาตรา ๕๐

(๑๒ /๑) เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นตาม (๑) จากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กสทช. กำหนด โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนดวิธีการทดแทน ชดใช้ หรือจ่ายผู้ที่ถูกเรียกคืนคลื่นความถี่โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย

๑๓) คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๔) ดำเนินการในฐานะหน่วยงานอำนวยการของรัฐที่มีอำนาจในการบริหารกิจการสื่อสารระหว่างประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือกับองค์การระหว่างประเทศอื่น รัฐบาลและหน่วยงานต่างประเทศ ตามที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่รัฐบาลมอบหมาย รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของรัฐเพื่อให้มีดาวเทียมหรือให้ได้มาซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนซึ่งจัดทำตาม (๑) และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(๑๔/๑) ดำเนินการให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และดำเนินการให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติและประชาชน ในกรณีที่การรักษาสิทธิดังกล่าวก่อให้เกิดภาระแก่รัฐเกินประโยชน์ที่จะได้รับ กสทช. อาจสละสิทธิดังกล่าวได้ตามที่กำหนดในแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และให้รายงานคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งประกาศเหตุผลโดยละเอียดให้ประชาชนทราบ ในการดำเนินการให้มีการใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมดังกล่าว ให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการอนุญาตค่าธรรมเนียมและการยกเว้นค่าธรรมเนียมการอนุญาต รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องที่ผู้ขอรับอนุญาตหรือผู้รับอนุญาตแล้วแต่กรณีจะต้องรับภาระ โดยค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าวเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการอนุญาตแล้วเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

(๑๔/๒) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๑๕) วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน

๑๖) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๗) กำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

๑๘) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

๑๙) ออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา ๕๘

๒๐) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนตามมาตรา ๕๒

๒๑) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา ๕๕

๒๒) ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒๒ /๑) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการดำเนินการของ กสทช. และผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ทั้งนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับดิจิทัลตามที่สำนักงาน คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร้องขอเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒๓) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๒๔) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

๒๕) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นการกำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อหรือการครอบงำตาม (๑๗) ให้ กสทช. รับฟัง ความคิดเห็นจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

การใช้อำนาจหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม

บรรดาระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใดๆ ที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิ

ของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำ ที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

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

มาตรา ๕๘ ให้ กสทช. มีอำนาจจออกระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ การเงินและทรัพย์สิน และการดำเนินการอื่นของสำนักงาน กสทช. โดยให้รวมถึงเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

๑) การแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. และขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานดังกล่าว
๒) การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นของเลขาธิการ กสทช. พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ตลอดจนค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายของกรรมการอื่นและอนุกรรมการตามพระราชบัญญัตินี้
๓) การคัดเลือกหรือการประเมินความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน หลักเกณฑ์การต่อสัญญาจ้าง และการจ่ายเงินชดเชยกรณีเลิกจ้างเนื่องจากไม่ผ่านการประเมิน
๔) การบริหารงานบุคคล รวมตลอดทั้งการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และร้องทุกข์
๕) การรักษาการแทนและการปฏิบัติการแทน
๖) การกำหนดเครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.
๗) การจ้างและการแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้านอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. รวมทั้งจำนวนและอัตราค่าตอบแทนของตำแหน่งดังกล่าว ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นด้วย
๘) การบริหารและจัดการงบประมาณ ทรัพย์สิน และการพัสดุของสำนักงาน กสทช.
๙) การจัดสวัสดิการหรือการสงเคราะห์อื่น

ระเบียบหรือประกาศตามวรรคหนึ่ง ให้ประธานกรรมการเป็นผู้ลงนาม และเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

๒.๑.๒ องค์ประกอบ คุณสมบัติ และลักษณะต้องห้ามของ กสทช.

มาตรา ๖ ประกอบมาตรา ๗ และมาตรา๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไข เพิ่มเติม ได้กำหนดองค์ประกอบ คุณสมบัติ และลักษณะต้องห้ามของ กสทช. ดังต่อไปนี้

มาตรา ๖ ให้มีคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า “กสทช.” จำนวนเจ็ดคน ซึ่งแต่งตั้งจากผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๗ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ ด้านกิจการโทรคมนาคม ด้านวิศวกรรม ด้านกฎหมาย ด้านเศรษฐศาสตร์ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหรือส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน ทั้งนี้ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช.

มาตรา ๗ กรรมการต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

ก. คุณสมบัติทั่วไป

(๑) มีสัญชาติไทยโดยการเกิด และ

(๒) มีอายุไม่ต่ำกว่าสี่สิบปี แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปี

ข. ลักษณะต้องห้าม

(๑) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

(๒) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งใดในพรรคการเมือง

(๓) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(๔) ติดยาเสพติดให้โทษ

(๕) เป็นบุคคลล้มละลายหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต

(๖) เป็นบุคคลที่ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังอยู่โดยหมายของศาล

(๗) เคยต้องคำพิพากษาอันถึงที่สุดว่ากระทำความผิดใด เว้นแต่เป็นความผิดอันได้กระทำโดยประมาท ความผิดลหุโทษ หรือความผิดฐานหมิ่นประมาท

(๘) เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือจากหน่วยงานของเอกชน เพราะทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง หรือถือว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

(๙) เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินเพราะร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

(๑๐) เป็นตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ กรรมการการเลือกตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดิน กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรรมการตรวจเงินแผ่นดิน หรือกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

(๑๑) เคยถูกวุฒิสภามีมติให้ถอดถอนออกจากตำแหน่ง

(๑๒) เป็นหรือเคยเป็นกรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา พนักงานผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลอื่นใดบรรดาที่ประกอบธุรกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม ในระยะเวลาหนึ่งปีก่อนได้รับการคัดเลือกตามมาตรา ๑๕

(๑๓) อยู่ในระหว่างต้องห้ามมิให้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

(๑๔) เคยเป็นผู้ต้องพ้นจากตำแหน่งกรรมการ หรือผู้บริหารบริษัทมหาชนจำกัดเพราะเหตุมีลักษณะที่แสดงถึงการขาดความเหมาะสมที่จะได้รับความไว้วางใจให้บริหารจัดการกิจการที่มีมหาชนเป็นผู้ถือหุ้นตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

มาตรา ๘ กรรมการต้อง

(๑) ไม่เป็นข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ

(๒) ไม่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นและไม่เป็นกรรมการหรือที่ปรึกษาของรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ

(๓) ไม่ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพอิสระอื่นใดที่มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์ขัดแย้งไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมกับการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งกรรมการ

ปัจจุบัน กรรมการ กสทช. มีจำนวน ๖ คน และยังคงปฏิบัติหน้าที่เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๘/๒๕๖๒ มีรายชื่อดังต่อไปนี้

(๑) พลเอก สุกิจ ขมะสุนทร กรรมการ ทำหน้าที่ประธานกรรมการ

(๒) พันเอก นที ศุกลรัตน์ รองประธานกรรมการ

(๓) พลโท พีระพงษ์ มานะกิจ กรรมการ

(๔) นายประเสริฐ ศีลพิพัฒน์ กรรมการ

(๕) นายธวัชชัย จิตรภาษ์นันท์ กรรมการ

(๖) นายประวิทย์ ลี่สถาพรวงศา กรรมการ

๒.๒ สำนักงาน กสทช.

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

มาตรา ๕๖ ให้มีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กสทช.” เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานกรรมการ

กิจการของสำนักงาน กสทช. ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

มาตรา ๖๐ ให้สำนักงาน กสทช. มีเลขาธิการ กสทช. คนหนึ่งรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.

ในกิจการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้แทนของสำนักงาน กสทช. เพื่อการนี้เลขาธิการ กสทช. จะมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนก็ได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบดังกล่าวจะกำหนดในลักษณะบังคับให้เลขาธิการ กสทช. ต้องมอบอำนาจให้บุคคลใดมิได้

๒.๒.๑ อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รายละเอียดมีดังนี้

ให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.

๒) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใดๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมิได้จ่ายเงินหรือก่อหนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน

๓) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่

๔) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

๕) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๖) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน

๗) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. กสท. และ กทค. มอบหมาย

สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามมาตรา ๕๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมพ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ก่อนที่สำนักงาน กสทช. จะเสนอ กสทช. อนุมัติ ให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อพิจารณาให้ความเห็น และให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าว เว้นแต่งบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้สำนักงาน กสทช. เสนอไปยังคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง ในกรณีที่สำนักงาน กสทช. หรือคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แล้วแต่กรณี ไม่เห็นด้วยกับความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวพร้อมความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไป

เมื่อ กสทช. อนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงาน กสทช. เปิดเผยงบประมาณรายจ่ายประจำปีนั้นพร้อมทั้งรายการหรือโครงการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือวิธีการอื่นที่เข้าถึงได้โดยสะดวก

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเสนองบประมาณรายจ่ายสำหรับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นตามหลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗๑ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และฉบับปรับปรุงแก้ไข และที่แก้ไขเพิ่มเติม ต่อสำนักงาน กสทช. เพื่อจัดสรรเป็นงบประมาณของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ในร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ในการนี้ สำนักงาน กสทช. อาจทำความเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณดังกล่าวไว้ในรายงานการเสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีก็ได้

ในการดำเนินการตามวรรคสอง ให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติก่อนวันเริ่มปีงบประมาณไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันและให้คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพิจารณาให้ความเห็นให้แล้วเสร็จก่อนวันเริ่มปีงบประมาณไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และเมื่อได้รับความเห็นหรือเมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้วให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อ กสทช. เพื่อดำเนินการต่อไป

สำนักงาน กสทช. ต้องเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ สำนักงาน กสทช. เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยอย่างน้อยต้องเปิดเผยข้อมูล ดังต่อไปนี้

๑) ใบอนุญาตประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาตทุกราย พร้อมทั้งเงื่อนไขที่กำหนด
๒) รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๖๕ เป็นรายเดือนโดยสรุป
๓) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เป็นรายเดือนโดยสรุป
๔) รายละเอียดของอัตราค่าตอบแทนกรรมการ จำนวนคณะอนุกรรมการและอัตราค่าตอบแทนของอนุกรรมการเป็นรายบุคคล และอัตราค่าตอบแทน ที่ปรึกษาที่ กสทช. แต่งตั้งเป็นรายบุคคล
๕) ผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่นๆ ที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ
๖) รายการเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคและผู้รับใบอนุญาตและจำนวนเรื่องที่ยังค้างพิจารณา
๗) รายละเอียดของผลการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน กสทช. และสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๒ โครงสร้างสำนักงาน กสทช.

กสทช. ได้ปรับปรุงโครงสร้างสำนักงาน กสทช. เพื่อให้การดำเนินภารกิจของสำนักงาน กสทช. สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่มีการแก้ไขให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในปี ๒๕๖๒ จึงได้มีการปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงาน กสทช. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและสภาวการณ์ปัจจุบัน

โดยให้สำนักงาน กสทช. สามารถปฏิบัติงาน ในการสนับสนุนภารกิจของ กสทช. ตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมีความคล่องตัวในการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงการหลอมรวมของเทคโนโลยีสื่อสาร และรองรับภารกิจในการกำกับดูแลกิจการดาวเทียม ตลอดจนเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลและการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงาน กสทช. โดยโครงสร้างสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ๕ สายงาน ๔๓ สำนัก ๔ สำนักงาน กสทช. ภาค และ ๑ สถาบัน ดังนี้

สายงานบริหารองค์กร (๑๐ สำนัก)

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

สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร (๗ สำนัก ๑ สถาบัน)

- สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ
- สำนักทรัพยากรบุคคล
- สำนักการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน
- สำนักการคลัง
- สำนักบริหารคดีและนิติการ
- สำนักการต่างประเทศ
- สำนักพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- สถาบันวิทยาการ

สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (๑๒ สำนัก)

- สำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักกฎหมายกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโครงข่าย สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องวิทยุคมนาคม
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง
- สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักกำกับผังเนื้อหารายการ และพัฒนาผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักรับรองมาตรฐานวิศวกรรมในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักพัฒนาองค์กรวิชาชีพและส่งเสริมการบริการอย่างทั่วถึง
- สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

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 อยุธยา
- 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 พิษณุโลก
- 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

สายงานกิจการโทรคมนาคม (๑๓ สำนัก)

- สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
- สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒
- สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
- สำนักมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคม
- สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๑
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๒
- สำนักโครงข่ายพื้นฐานการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
- สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- สำนักงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม

ประธาน กสทช.

เลขาธิการ กสทช.

สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

รองเลขาธิการ

ผู้ช่วยเลขาธิการ

- สำนักนโยบายและวิชาการ กระจายเสียง และโทรทัศน์
- สำนักกฎหมาย กระจายเสียง และโทรทัศน์
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ปส.)
- สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโครงข่ายสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องวิทยุคมนาคม
- สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแล
- สำนักกำกับผัง เนื้อหารายการ และพัฒนาผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
- สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักรับรองมาตรฐานวิศวกรรมในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร

รองเลขาธิการ

ผู้ช่วยเลขาธิการ

- สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ
- สำนักทรัพยากรบุคคล
- สำนักบริหารคดีและนิติการ
- สำนักการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน
- สำนักการคลัง
- สำนักการต่างประเทศ
- สำนักพัฒนาองค์กรดิจิตอล
- สถาบันวิทยาการ

สายงานบริหารองค์กร

ผู้ช่วยเลขาธิการ

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

สายงานกิจการภูมิภาค

รองเลขาธิการ

ผู้ช่วยเลขาธิการ

- สำนักกิจการภูมิภาค
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๑
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๒
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๓
- สำนักงาน กสทช. ภาค ๔

สายงานกิจการโทรคมนาคม

รองเลขาธิการ

ผู้ช่วยเลขาธิการ

- สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
- สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
- สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- สำนักอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑
- สำนักอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒
- สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
- สำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม
- สำนักบริการและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๑
- สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๒
- สำนักเครือข่ายพื้นฐานการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
- สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
- สำนักรับร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในฯ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒.๓ เลขาธิการ กสทช.

ตามมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้**สำนักงาน กสทช. มีเลขาธิการ กสทช. คนหนึ่งรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.**

ในกิจการของสำนักงาน 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 กำหนดให้**ประธานกรรมการโดยความเห็นชอบของ กสทช. เป็นผู้แต่งตั้งและถอดถอนเลขาธิการ กสทช.**

เลขาธิการ กสทช. ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบห้าปีบริบูรณ์ในวันแต่งตั้งและต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๗ รวมทั้งคุณสมบัติอื่นตามที่ กสทช. กำหนด

มาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ **เลขาธิการ กสทช. มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละห้าปีนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง**และอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

มาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ **นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๖๒ เลขาธิการ กสทช.** พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

๑) ตาย
๒) มีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์
๓) ลาออก
๔) เป็นบุคคลล้มละลาย
๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
๖) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๖๑ วรรคสอง
๗) กสทช. มีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดให้ออกจากตำแหน่งเพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หย่อนความสามารถ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

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

พนักงานของสำนักงาน กสทช. ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด และต้องไม่เป็นกรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา พนักงาน ผู้ถือหุ้น หรือหุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลอื่นใดบรรดาที่ประกอบธุรกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์หรือกิจการโทรคมนาคม

ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้ดำรงตำแหน่งแหน่งระดับสูงตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ เลขาธิการ กสทช. และพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๓

การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๓ การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช.และเลขาธิการ กสทช.

๓.๑ ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนนโยบายชาติ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงกรอบยุทธศาสตร์ของประเทศไทยที่มีความเกี่ยวข้องในระดับชาติกับแนวทางการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อให้เห็นถึงแนวทางในการกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ที่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการพัฒนาประเทศในระยะยาว ทั้งนี้ การวิเคราะห์แผนนโยบายการพัฒนาประเทศในระยะยาว จะพิจารณาถึงแผนหลักระดับชาติที่มีความเกี่ยวข้องกับ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ดังต่อไปนี้ ได้แก่ ๑) กฎหมายรัฐธรรมนูญ ๒) ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) ๓) แผนการปฏิรูปประเทศ ๔) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) รายละเอียดมีดังนี้

๓.๑.๑ กฎหมายรัฐธรรมนูญ

เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นกฎหมายที่มีศักดิ์สูงสุดในรัฐในการกำหนดรูปแบบการปกครอง ระเบียบราชการ อำนาจองค์กรต่างๆ ตลอดจนสิทธิต่างๆ ของประชาชนในประเทศ ซึ่งกฎหมายอื่นๆ ที่ถือได้ว่ารัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายแม่บทของกฎหมายทุกฉบับในรัฐ เนื่องจากกฎหมายได้มีการกำหนดให้มีองค์กรเพื่อรับผิดชอบและกำกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งที่ปรึกษาจะศึกษาประเด็นในรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรายละเอียดมีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นที่มาของการกำเนิดพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

มาตรา ๔๐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๔๐) ได้กำหนดว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และวิทยุโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับดูแลการประกอบบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ...”

ประกอบกับมาตรา ๔๗ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๕๐) ได้กำหนดว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

ประกอบกับ มาตรา ๖๐ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) ได้กล่าวว่า “รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ...”

จากข้อความที่กำหนดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทั้ง ๓ ฉบับ จะเห็นได้ว่ากฎหมายมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการจัดตั้งองค์กรเพื่อทำหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม และเกิดการตรากฎหมายลูก ๒ ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓[๒] และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม[๓, ๔] ในการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินการของ กสทช.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) ได้กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่รักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่ ตามที่กำหนดในมาตรา ๖๐ ได้กำหนดว่า “รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย...”

ประกอบกับมาตรา ๒๗๔ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) ได้กำหนดว่า “ให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นองค์กรตามมาตรา ๖๐ วรรคสาม” ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีการเพิ่มเติมและประกาศอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ให้ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการรักษาคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมเป็นสมบัติของชาติ ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับการกำหนดสัดส่วนการใช้งานคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงได้แก่ การกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ดังที่ระบุไว้ในมาตรา ๖๐ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) และส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้น เพื่อให้ทิศทางการบริหารคลื่นความถี่ซึ่งเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติในระดับนโยบายมีความสอดคล้องกัน

---

[๒] จาก กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์, โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๕๕), กรุงเทพ ฯ.

[๓] ฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมในที่นี้ประกอบไปด้วย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒

[๔] จากพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม, โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๕๓)

๓.๑.๒ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ระยะ ๒๐ ปี นับเป็นแผนแม่บทหลักในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศระยะ ๒๐ ปีข้างหน้า โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยมีวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปสู่สังคมที่ดี สนองตอบต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ ในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างรายได้ระดับสูง เป็นประเทศพัฒนาแล้ว และสร้างความสุขของคนไทย สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม ประเทศสามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจ โดยยุทธศาสตร์ชาติที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ ๒๐ ปี ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง
๒) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
๓) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
๔) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
๕) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
๖) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

จากการศึกษาพบว่า สำนักงาน กสทช. ได้มีการแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. มีทั้งสิ้น ๓ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง ๒) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และ ๓) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ รายละเอียดมีดังนี้

ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงมีเป้าหมายทั้งในการสร้างเสถียรภาพภายในประเทศรวมถึงช่วยลดและป้องกันภัยคุกคามจากภายนอก อีกทั้งสร้างความเชื่อมั่นในกลุ่มประเทศอาเซียนและประชาคมโลกที่มีต่อประเทศไทย โดยกรอบแนวทางภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง เมื่อวิเคราะห์เทียบกับการปฏิบัติงานของ กสทช. แล้ว สามารถเห็นความเกี่ยวข้องในเรื่องการเตรียมความพร้อมการป้องกันและบรรเทาภัยสาธารณะและภัยพิบัติ ดังที่ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) รายละเอียดมีดังนี้

กสทช. มีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานคลื่นความถี่สำหรับการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อป้องกันและบรรเทาภัยสาธารณะและภัยพิบัติ เนื่องจาก กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคม รวมไปถึงการกำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยบริบทการเตรียม

ความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาภัยสาธารณและภัยพิบัติ ในปี ๒๕๖๒ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานคลื่นความถี่สำหรับการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อสนับสนุนภารกิจป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ (พายุปาบึก) เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมเป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งหวังการสร้างความเท่าเทียมกันของประชาชน ในส่วนของ กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ จึงมีความจำเป็นในการสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั้งในกิจการโทรคมนาคมและด้านกิจการวิทยุกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

กสทช. มีการดำเนินโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ดังที่ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) โดยจัดให้มีบริการต่างๆ ได้แก่ Wi-Fi สาธารณะประจำหมู่บ้าน จำนวน ๑๕,๗๓๒ หมู่บ้าน (ศูนย์ USO Net) ห้องอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Wrap) สัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับโรงเรียน และสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต)

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารจัดการภาครัฐเป็นการบริการเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนชาวไทยโดยรวมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นในการดำรงชีวิต ภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ กสทช. จึงมีบทบาทในการสนับสนุนกฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ

กสทช. ดำเนินการทบทวนและปรับปรุง (ร่าง) แผนแม่บทกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๖) ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ กสทช. ได้ทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะในระยะ ๔ ปี ให้เชื่อมโยงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท กสทช. โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์สำคัญได้แก่ ๑) การส่งเสริมบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ๒) การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาบุคลากร การคุ้มครองผู้บริโภค และการบริหารจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพและมั่นคง และ ๓) การขับเคลื่อนการให้ทุนอย่างเต็มรูปแบบผ่านกลไกการสนับสนุนทุน ๒ ประเภท เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพการให้พัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และประชาชนได้รับการส่งเสริมในการใช้บริการที่เท่าเทียม ซึ่งขณะนี้อยู่ในกระบวนการจัดทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นในการจัดทำ (ร่าง) แผนแม่บทกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะในระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๖)

๓.๑.๓ แผนการปฏิรูปประเทศ

การดำเนินการปฏิรูปประเทศ ได้กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อรับผิดชอบในการจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศแต่ละด้าน เพื่อกำหนดกลไก วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี และรายงานต่อรัฐสภาเพื่อทราบแล้ว ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และใช้บังคับต่อไป เพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติ แผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ จำนวน ๑๑ คณะ เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการจัดแผนการปฏิรูปประเทศให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด ตลอดจนได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง เพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศในแต่ละด้าน และในการพิจารณาเชิงนโยบายแผนงานของสำนักงาน กสทช. ที่จะนำมาประกอบในการพิจารณาเชิงนโยบาย แผนงบประมาณของสำนักงาน กสทช. ได้แก่ แผนการปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีประเด็นในการปฏิรูปจำนวน ๖ ด้าน รายละเอียดมีดังนี้

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๑ : การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน
ประเด็นการปฏิรูปที่ ๒ : แนวทางการส่งเสริมจริยธรรม และมาตรฐานวิชาชีพสื่อ
ประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ : การปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรม สื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเด็นการปฏิรูปที่ ๔ : การปฏิรูปแนวทางการกำกับดูแลสื่อออนไลน์
ประเด็นการปฏิรูปที่ ๕ : การปฏิรูปการบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ / กิจการอวกาศ และระบบและเครื่องมือด้านการสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนภารกิจการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยฯ
ประเด็นการปฏิรูปที่ ๖ : การปฏิรูประบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนยีด้านการสื่อสาร เช่น การเข้ามาของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โซเชียลมีเดีย สมาร์ตทีวี เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้บริโภคเข้าใช้งาน platform ออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook Youtube Netflix และอื่นๆ ทำให้รายได้ไหลเข้า platform เหล่านี้มากกว่าผู้ประกอบกิจการสื่อสารมวลชนในไทย นอกจากนี้เทคโนโลยีเหล่านี้ยังช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถเผยแพร่ความคิดและข้อมูลเข้าสู่สังคมได้ง่ายขึ้น มีผลดีเป็นการทำให้มีข่าวสารที่หลากหลายเกิดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันประชาชนก็ต้องใช้ความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณในการบริโภค

แผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศมีเป้าหมายรวมเพื่อให้สื่อเป็นแหล่งความรู้ของประชาชน และเน้นการใช้สื่อและพื้นที่ดิจิทัลอย่างมีเสรีและถูกจรรยาบรรณ ตัวชี้วัดที่สำคัญกับเป้าหมายรวมนี้มีทั้งหมด ๑๐ ตัวชี้วัด อย่างไรก็ตาม กสทช. ได้มีการประกาศราชกิจจานุเบกษาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่เพื่อสนับสนุนภารกิจป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติในปี ๒๕๖๐ ซึ่งมีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๗ ของแผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการกำหนดให้ กสทช. ควรดำเนินการให้มีความพร้อมในการใช้งานคลื่นความถี่ในช่วงคลื่นความถี่ ๘๑๔ - ๘๒๔ MHz และ ๘๕๙ - ๘๖๙ MHz ไว้ใช้งานและให้บริการเป็นการเฉพาะภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และประโยชน์สาธารณะในต้นปี ๒๕๖๔

นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ได้กล่าวถึงจำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ยุทธศาสตร์ทางด้านบริหารคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณะ ประชาชน และความมั่นคงของรัฐ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้วางแผนให้กันคลื่นความถี่ในช่วงคลื่นความถี่ ๘๑๔ - ๘๒๔ MHz และ ๘๕๙ - ๘๖๙ MHz มาใช้ร่วมกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อให้ประชาชนสามารถส่งรูป วิดีโอ หรือไฟล์เอกสารได้ โดยกำหนดให้หน่วยงานสำคัญที่เกี่ยวข้องมีสิทธิใช้เท่านั้น ได้แก่ กลุ่มที่มีภารกิจบรรเทาสาธารณภัยโดยตรง กลุ่มอาสาสมัครในกรณีฉุกเฉิน และกลุ่มที่ประกอบกิจการด้านประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่สื่อ อาทิ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมการปกครอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานที่ดำเนินการด้านสาธารณกุศลและสาธารณภัย สถาบันแพทย์แห่งชาติและโรงพยาบาลในเครือ ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์และกระจายเสียง นอกจากนี้ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของสำนักงาน กสทช. ได้เน้นการกระตุ้นให้มีเนื้อหารายการที่สร้างสรรค์เพื่อช่วยพัฒนาสังคมและประเทศ ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๒ ของแผนการปฏิรูปประเทศ

แผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดประเด็นหลักในการดำเนินการปฏิรูปประเทศ ด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามเป้าหมาย อยู่ทั้งหมด ๖ ประเด็นซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ดังต่อไปนี้

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๑ : การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน

การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชนมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐ-เอกชน รวมถึงประชาชนให้มีส่วนร่วมในการรณรงค์การใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์ และรู้เท่าทันสื่อ การวางระบบกลไกในการเรียนรู้ เพื่อให้การเรียนรู้ที่เท่าทันนวัตกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมสื่อสาร (คลังปัญญาของแผ่นดิน) สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการที่มีความสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปที่ ๑ : การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ในตัวชี้วัดที่ ๒ และตัวชี้วัดที่ ๓ ดังนี้

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๑ : การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ตัวชี้วัดที่ ๒ ในมิติของการลดลงของจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นเครื่องมือ หรือช่องทางเพื่อก่อให้เกิดการคุมคาม ล่อลวง และกลั่นแกล้ง (Cyberbully) มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. ได้ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับประเทศรัสเซียเพื่อขอความร่วมมือใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) กลยุทธ์ที่เน้นความปลอดภัยด้านไซเบอร์ ๒) ลดค่าบริการข้ามแดนระหว่างไทยและรัสเซีย และ ๓) การแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับภาคกระจายเสียง

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๑ : การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ตัวชี้วัดที่ ๓ ในมิติของการเพิ่มขึ้นของจำนวนรายการที่มีเนื้อหาสาระที่สร้างสรรค์ มีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการดำรงชีวิตในสังคมไทย และสังคมโลกอย่างผู้มีอารยธรรม ความสอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยมีการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและการผลิตสื่อจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ รวมถึงการจัดทำโครงการสำรวจพฤติกรรมและแนวโน้มการบริโภคสื่อของไทย ปี ๒๕๖๒ เพื่อศึกษาว่ารายการไหนที่ผู้บริโภคมีความสนใจเป็นพิเศษและแสดงให้เห็นถึงเนื้อหารายการที่มีผลกระทบต่อสังคม

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๒ : แนวทางการส่งเสริมจริยธรรมและมาตรฐานวิชาชีพสื่อ

แนวทางการส่งเสริมจริยธรรม และมาตรฐานวิชาชีพสื่อ มีจุดประสงค์เพื่อจัดตั้งสภาผู้ประกอบการและนักวิชาชีพด้านสื่อสารมวลชน รวมถึงสนับสนุนให้เกิดระบบผู้ตรวจสอบ (ombudsman) ในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของการเคารพกฎหมาย สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนา เสริมสร้างศักยภาพ ตลอดจนมาตรฐานกลางด้านจริยธรรมของนักสื่อสารมวลชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้งหมด ๑๐ ตัว ได้แก่ ๑) มีพระราชบัญญัติส่งเสริมจริยธรรมและวิชาชีพสื่อมวลชนบังคับใช้ และมีคู่มือมาตรฐานกลางทางด้านจริยธรรมของวิชาชีพสื่อ ๒) เกิดการรวมกลุ่มของผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นองค์กรวิชาชีพสื่อ ๓) มีคณะกรรมการบริหารสภาวิชาชีพสื่อมวลชนและกลไกต่างๆ ตามกฎหมายเกิดขึ้น ๔) องค์กรวิชาชีพสื่อจดแจ้งเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพสื่อมวลชนจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ องค์กร ๕) มีกลไกการตรวจสอบที่มีผู้แทนผู้บริโภคในทุกระดับของผู้ประกอบกิจการสื่อองค์กรวิชาชีพสื่อ และสภาวิชาชีพสื่อมวลชน ๖) มีองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคสื่อที่เข้มแข็ง และทำงานร่วมกับองค์กรวิชาชีพสื่ออย่างใกล้ชิด และสร้างสรรค์ ๗) มีระบบการติดตามผลการร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริโภคสื่อที่เป็นรูปธรรม ๘) มีการอบรมเพื่อสร้างมาตรฐานด้านจริยธรรมสื่อในระดับต่างๆรวมถึงการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติหน้าที่แก่บุคคลากรในวิชาชีพไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ คน ภายในปี ๒๕๖๕ ๙) เกิดหลักสูตรจริยธรรม และรู้เท่าทันสื่อในระบบการศึกษาและนอกระบบอย่างกว้างขวาง ๑๐) สื่อมวลชนได้รับการร้องเรียนด้านปัญหาจริยธรรมน้อยลง

โดยตัวชี้วัดทั้งหมดที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้นมีความสอดคล้องการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ซึ่งได้ถูกระบุในส่วนของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๔) ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ได้กล่าวถึงความสำเร็จในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และยุทธศาสตร์ที่ ๓ ในเรื่องความสำเร็จของการสร้างเครือข่าย และความร่วมมือในการกำกับดูแลกิจการ

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ : การปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการการปฏิรูปที่ ๓ มีวัถตุประสงค์เพื่อปรับปรุงการจัดสรรคลื่นความถี่ และระบบใบอนุญาตประกอบกิจการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนไทย และเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ การวางระบบสนับสนุนการกระตุ้นการผลิต และเผยแพร่ “นวัตกรรม” ด้านการสื่อสาร ครอบคลุมทั้งในระดับโครงข่ายการสื่อสาร เครื่องมือสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารและสาระบันเทิงที่สร้างสรรค์ การพิจารณาปรับปรุงมาตรการภาษี และกลไกการสนับสนุนด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดทางเลือกในการเข้าถึง และการบริโภคเนื้อหาข่าวสารและข่าวสารที่หลากหลาย มีประโยชน์ รวมทั้งสอดคล้องกับจริตของสาธารณชน และการจัดทำระบบการจูงใจต่างๆ

ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวในการบริหารโครงข่าย เทคโนโลยี และผลผลิตด้านเนื้อหาสาระข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมการส่งออกนวัตกรรม และผลผลิตจากอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศไทยในเวทีระดับนานาชาติ ประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ การปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดทั้งหมด ๗ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) มีร่างพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่..) พ.ศ. ... ๒) มีแผนงาน หรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพของสื่อสารมวลชน ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์อย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการผลิตรายการ ๓) มีแผนงาน หรือแนวทางการพัฒนาส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เท่าทันสื่อ ๔) การเพิ่มจำนวนของบุคลากร

ด้านสื่อสารมวลชน และผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ จริยธรรมหรือจรรยาบรรณ ๕) แผนการปฏิรูปสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จัดทำโดยคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ที่แต่งตั้งโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือรัฐบาล ๖) ผังรายการของสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทยที่มีการจัดสรรช่วงเวลาให้หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นผู้ผลิต ในรูปแบบเช่าเวลาหรือผลิตรายการร่วมกันในอัตราส่วนร้อยละ ๓๐ หรือ ๔๐ และ๗) แผนงานพัฒนาด้านการผลิตข่าวและเนื้อหาสาระ

ตัวชี้วัดทั้งหมดที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๔) ยุทธศาสตรที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคลองกับการพัฒนาประเทศ ตัวชี้วัดที่ ๑ และตัวชี้วัดที่ ๒ ที่กล่าวถึงการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทคลื่นความถี่ และแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อสนับสนุนและเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม และสนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๔ : การปฏิรูปแนวทางการกำกับดูแลสื่อออนไลน์

การปฏิรูปแนวทางการกำกับดูแลสื่อออนไลน์ มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางในการกำกับดูแลสื่อออนไลน์ให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยมีการขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและประชาชน รวมถึงการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดกฎหมาย หรือเป็นภัยต่อสังคมให้กับเด็กและเยาวชน รวมถึงใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่ต้องมีการทำธุรกรรมออนไลน์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

๑) มีระบบการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) กับสื่อออนไลน์ต่างประเทศ มีการจัดตั้งส่วนงานหรือหน่วยงานทำหน้าที่ประสานงานที่มีรูปแบบชัดเจน มีลักษณะเป็น Official Point of Contact เพียงหน่วยงานเดียว

๒) แผนงานหรือโครงการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกับผู้ให้บริการสื่อออนไลน์ต่างประเทศเพื่อให้มีการจัดทำโครงการร่วมกับภาครัฐ ในการส่งเสริมการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัย

๓) มีระบบการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ Official Point of Contact กับหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ เพื่อให้เกิดการรวมศูนย์ข้อมูลและการบริหารจัดการในการประสานงานกับผู้ให้บริการสื่อออนไลน์ต่างประเทศ

๔) มีระบบหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการใช้มาตรการทางกฎหมายต่อผู้ให้บริการสื่อออนไลน์ต่างประเทศ อาทิ ยื่นฟ้องร้องทางแพ่ง ในกรณีเป็นการเผยแพร่เนื้อหาที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงแห่งชาติและสถาบันหลักของประเทศที่ไม่สามารถเจรจาขอความร่วมมือได้ โดยมีการประสานความร่วมมือกับฝ่ายตำรวจ

๕) มีแนวทางหรือมาตรการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแล กับผู้ให้บริการภายในประเทศ โดยเฉพาะการตรวจสอบข้อมูลจราจร การปิดกั้นเว็บไซต์ที่เผยแพร่ข้อมูลไม่เหมาะสมและผิดกฎหมายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๖) มีระบบศูนย์ข้อมูลกลางการระงับการแพร่หลายข้อมูลที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมายที่มีผลกระทบต่อด้านความมั่นคงในทุกมิติ

๗) มีระบบตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกิจออนไลน์ของผู้ให้บริการสื่อออนไลน์ต่างประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจโฆษณาบนสื่อออนไลน์ต่างประเทศ

๘) จำนวนการลดลงของการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เหมาะสมและผิดกฎหมายบนสื่อออนไลน์ต่างประเทศ โดยเฉพาะข้อมูลที่กระทบต่อความมั่นคงแห่งชาติและสถาบันหลักของประเทศในแต่ละปี

๙) มีแผนงานหรือโครงการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ อาทิ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อต่อรองในการดำเนินมาตรการด้านภาษี ความร่วมมือในด้านการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในแต่ละปี

๑๐) แผนงานหรือโครงการประสานความร่วมมือผ่านเครือข่ายหรือองค์กรในต่างประเทศที่มีการทำงานด้านการสืบสวน ปราบปรามอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ หรือมีภารกิจเกี่ยวกับ Cyber Security ในแต่ละปี

รูปที่ ๓-๑: ประเด็นที่ ๔ ของแผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๔) มีความสอดคล้องกับประเด็นที่ ๔ ของแผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในตัวชี้วัดที่ ๑ การสร้างระบบประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กับสื่อออนไลน์ต่างประเทศโดยควรจัดตั้งหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานและรับการติดต่อหน่วยงานภาครัฐหรือสื่อออนไลน์ในประเทศในหน่วยงานเดียว และตัวชี้วัดที่ ๓ ในการเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกลางที่กล่าวข้างต้นกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เพื่อทำให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการประสานงานให้กับผู้ให้บริการสื่อออนไลน์ในต่างประเทศ โดยสำนักงาน กสทช. ได้เห็นถึงความสำคัญและมีการดำเนินการสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๑๐ ของแผนปฏิรูป ในปี ๒๕๖๐ โดยสำนักงาน กสทช. ได้เชิญอดีตที่ปรึกษา

ด้านความมั่นคงประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา มาบรรยายในหัวข้อเรื่อง ความปลอดภัยไซเบอร์ ให้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในปี ๒๕๖๒ ได้ขอความร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลรัสเซียเรื่อง cyber security ด้านการใช้ 5G

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๕ : การปฏิรูปการบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ กิจการอวกาศ และระบบและเครื่องมือด้านการสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนภารกิจการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

การปฏิรูปการบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ กิจการอวกาศ และระบบและเครื่องมือด้านการสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนภารกิจการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือและการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในด้านไซเบอร์ และป้องกันภัยธรรมชาติ สาธารณภัย รวมถึงการส่งเสริมกิจการอวกาศของประเทศ ซึ่งแผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดตัวชี้วัดเป็นจำนวน ๕ ตัวชี้วัด สำหรับการดำเนินการตามประเด็นนี้ ได้แก่

๑) มีพระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๒) มีการจัดทำนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ ตลอดจนแผนเตรียมความพร้อมหรือประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในระดับอุตสาหกรรมหรือระดับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของหรือมีโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศโดยสอดคล้องกับมาตรฐานในระดับสากล

๓) การเพิ่มขึ้นของจำนวนบุคลากรด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

๔) กสทช. ดำเนินการให้มีความพร้อมในการใช้งานคลื่นความถี่ในช่วง ๘๑๔ - ๘๒๔ MHz และ ๘๕๙ - ๘๖๙ MHz ไว้ใช้งานและให้บริการเป็นการเฉพาะภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และประโยชน์สาธารณะ ในต้นปี ๒๕๖๔

๕) มีพระราชบัญญัติว่าด้วยดาวเทียมสื่อสารและการดำเนินกิจการในอวกาศ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานทำหน้าที่ด้านอวกาศแห่งชาติ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๔) ได้มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีระบบ กลไก และมาตรการในการเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยความสำเร็จของยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนหรือนโยบายที่เน้นด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ รวมถึงการจัดทำ(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้งานคลื่นความถี่ เพื่อสนับสนุนภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) และจัดประชุมการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเพื่อพัฒนา (ร่าง) ประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการดาวเทียม จำนวน ๓ ฉบับ

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๖ : การปฏิรูประบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

การปฏิรูประบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ มีจุดประสงค์เพื่อการพัฒนาเทคนิคในการนำเสนอข่าวสารเพื่อตอบรับความต้องการของประชาชน รวมถึงการสร้างคลังข้อมูลข่าวสารความรู้อัจฉริยะ (Intelligence – Information/Knowledge Center System) และพัฒนาบุคลากรของรัฐเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอเนื้อหารายการอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับยุคดิจิทัล นอกจากนี้ ยังเน้นการพัฒนาด้านช่องทาง

การร้องเรียนและการตอบรับผลการร้องเรียนโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี สำหรับประเด็นนี้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑) การให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ มีมาตรฐานความแม่นยำความรวดเร็ว และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น

๒) หลักสูตรด้านการสื่อสารในยุคดิจิทัลได้รับการบรรจุในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของภาครัฐของหน่วยงานต่างๆ

การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนปฏิรูปในตัวชี้วัดที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ มีมาตรฐานความแม่นยำ ความรวดเร็ว และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น โดยในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับกรมการปกครอง กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานประกันสังคม ในการพัฒนาการใช้ระบบ Mobile ID แทนบัตรเพื่อให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยใช้ Mobile ID แทนบัตรประชาชน เมื่อต้องการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำระบบนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้มากขึ้นและลดเวลาการดำเนินงานของทั้งสองฝ่าย

๓.๑.๔ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุน (Enabling Technology) ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้นประเทศไทยจึงมีนโยบายเร่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยในบริบทของประเทศไทย เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถตอบสนองความท้าทายที่ประเทศกำลังเผชิญอยู่ หรือเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม จึงได้ประกาศใช้แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา ๖ ด้าน ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

จากการศึกษาพบว่า กสทช. ได้มีการจัดทำนโยบาย และแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. ตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รายละเอียดมีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระบุไว้ว่า “โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ เพื่อรองรับการเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ ซึ่งถือเป็นการยกระดับเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่สำคัญ ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โทรคมนาคม และการแพร่ภาพกระจายเสียงที่มีความทันสมัย มีคุณภาพ ขนาดเพียงพอ ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการติดต่อสื่อสาร การเชื่อมต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การค้าและพาณิชย์ การบริการภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนการใช้งานรูปแบบต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ และความมั่นคงทางสังคมของประเทศ รวมทั้งเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางด้านดิจิทัลในอนาคต” ซึ่งเห็นได้ว่าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เมื่อวิเคราะห์เทียบกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กสทช. แล้ว สามารถเห็นถึงความเกี่ยวข้องทางตรงใน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ๒) ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศ และ ๓) พัฒนานโยบายหรือแผนเพื่อบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และบริการคอนเวอร์เจ้นท์ รายละเอียดมีดังนี้

๑) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดย กสทช. มีแผนในการขยายความครอบคลุมของโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มขึ้นเพื่อครอบคลุมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ ในราคาที่เหมาะสม และเป็นธรรม โดยการดำเนินงานดังกล่าวมีแนวทางการกำกับดูแลเพื่อส่งเสริมการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการลงทุน ขยายโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อยกระดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุมรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมที่ใช้ดิจิทัล

การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้ หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกัน และระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กสทช. มีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินนโยบาย เนื่องจากการขยายพื้นที่ให้บริการบรอดแบนด์ออกไปในพื้นที่ห่างไกลนั้น จำเป็นต้องมีการลงทุนที่สูง และผู้ให้บริการอาจเลือกไม่ลงทุนหากพิจารณาว่าจำนวนผู้ใช้งานไม่เพียงพอ แต่หาก กสทช. สามารถกระตุ้นให้เกิดการเช่าใช้โครงข่ายร่วมกันโดยเฉพาะในพื้นที่รอบนอก จะทำให้ผู้ให้บริการแต่ละรายสามารถกระจายการลงทุนออกไปในแต่ละพื้นที่และการแบ่งกันเช่า

ใช้โครงข่าย จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการขยายพื้นที่บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ได้เร็วขึ้น รวมถึงการดำเนินงานตามโครงการการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) เพื่อให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการ นอกจากนั้น กสทช. ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุ สามารถจัดสรรคลื่นความถี่บางส่วนเพื่อการใช้งานบริการสาธารณะ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการขยายพื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้

๒) ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อ และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศ ประเทศไทยจำเป็นจะต้องแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านที่นำเสนอบริการแบบเดียวกัน ตลาดบริการโทรคมนาคมจึงควรเป็นตลาดที่เปิด และทุกบริการมีอัตราค่าบริการอย่างเหมาะสม และสามารถแข่งขันได้ เพื่อดึงดูดให้ผู้ให้บริการทั้งในและต่างประเทศมีความสนใจที่จะใช้บริการเชื่อมต่อระหว่างประเทศของไทย ซึ่งการกำกับดูแลการแข่งขันในอุตสาหกรรมนั้น เป็นหน้าที่โดยตรงของ กสทช. กล่าวคือ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้ หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่าย และกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน การสร้างให้เกิดการแข่งขันในตลาดนั้น จะช่วยผลักดันให้ราคาค่าบริการต่ำลง ดังนั้น กสทช. ได้มีมาตรการต่างๆ อาทิ การร่วมใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานทั้งโครงข่ายสื่อสารหลักภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ในภาคพื้นดินและเคเบิลใต้น้ำ

๓) พัฒนานโยบาย หรือแผนเพื่อบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่และบริการคอนเวอร์เจ้นท์ กสทช. ในฐานะของหน่วยงานกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มีบทบาทโดยตรงต่อการวางนโยบายเพื่อบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และบริการหลอมรวมทางเทคโนโลยี โดยการผลักดันมาตรการในการกำกับดูแลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การกำหนดอัตราค่าเช่าใช้โครงข่าย การกำหนดสิทธิแห่งทางและการปักเสาพาดสาย เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานถูกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ และการพัฒนาแผนแม่บทคลื่นความถี่ที่มีความเหมาะสม และการบริหารจัดการคลื่นความถี่อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการคลื่นความถี่อีกด้วย

การบริหารจัดการการหลอมรวมทางเทคโนโลยี เป็นอีกหนึ่งบทบาทที่สำคัญของ กสทช. โดยเฉพาะความซับซ้อนของบริการที่เกี่ยวเนื่องกันทำให้ต้องการหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการกำกับดูแล และจำเป็นต้องมีการวางกรอบการกำกับดูแลที่เหมาะสมเพื่อการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระบุไว้ว่า การสร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การพัฒนาประเทศไทยที่ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเกษตรกร ผู้ที่อยู่ในชุมชนห่างไกล ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่างๆ ของรัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งได้มีการรวบรวม และแปลงข้อมูล องค์ความรู้ของประเทศทั้งระดับประเทศ และระดับท้องถิ่นให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อที่จะสามารถให้ประชาชนเข้าถึง และนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยประชาชนจำเป็นต้องมีความรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ ๓ เป็นการสร้างสังคมเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีคุณภาพ (Digital Society) มีจุดประสงค์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสของประชาชนที่เกิดจากการเข้าไม่ถึงโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล การขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล หรือการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ยังมีราคาแพงเกินไปและให้ความสำคัญกับการพัฒนาพลเมืองที่ฉลาด รู้เท่าทันข้อมูล และมีความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ โดยสุดท้ายเมื่อโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลพร้อม และพลเมืองดิจิทัลพร้อมแล้วเทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนทุกกลุ่มผ่านบริการดิจิทัลต่างๆ”

การสร้างสังคมคุณภาพที่ครอบคลุม และทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นหนึ่งในนโยบายและภาระหน้าที่ที่ กสทช. ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวิเคราะห์เทียบกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กสทช. แล้วสามารถเห็นถึงความ**เกี่ยวข้องทางตรงใน ๒ ประเด็นได้แก่ ๑) ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ และคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และ ๒) ประชาชนสามารถเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล** รายละเอียดมีดังนี้

๑) การสร้างโอกาส และความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ และคนพิการ บทบาทของ กสทช. ในการพัฒนาบริการโทรคมนาคมและสื่อเพื่อประชาชนทุกกลุ่มนั้น เป็นหนึ่งในภาระหน้าที่ที่ กสทช. ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดเงื่อนไขพื้นที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้ให้บริการที่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่จากการประมูล และการดำเนินการผ่านโครงการการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ซึ่งเป็นการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีบริการ การร่วมมือกับผู้ให้บริการในการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่มีมาตรฐานสากล ให้แก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ มีการขยายศูนย์บริการของชุมชนที่บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่น ที่สามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีการให้ความรู้ด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำธุรกิจ และประกอบอาชีพผ่านระบบออนไลน์ของชุมชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ กสทช. ยังคงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบริการดังกล่าวต่อไป

๒) ประชาชนสามารถเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล กสทช. มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ กสทช. จึงได้มีมาตรการดำเนินการผลักดันเพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมนั้นมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้านการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ที่ห่างไกล และทุรกันดาร อาทิ การส่งเสริมแนวปฏิบัติที่ดีในโลกดิจิทัล โดยมีการบรรจุเรื่องการรู้เท่าทันสื่อที่มีมาตรฐานในหลักสูตรการศึกษาในทุกระดับชั้น มีการดำเนินการวัดระดับความรู้เท่าทันสื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้ชัดเจน รวมถึงมีการรณรงค์ให้เกิดความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อในวงกว้าง โดยมุ่งเน้นในเรื่องความสามารถในการแยกแยะ วิเคราะห์สื่อ และข้อมูลข่าวสาร การใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ละเมิดสิทธิในทรัพยสินทางปัญญา แต่นอกเหนือไปจากนั้น อีกบทบาทหนึ่งของ กสทช. คือการสนับสนุนให้มีการพัฒนาเนื้อหาของสื่อที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ผ่านการกำหนดแนวทางการใช้สื่อ เช่น การกำหนดให้มีช่องสัญญาณทีวีดิจิทัลเพื่อเด็กและเยาวชน เป็นต้น

นอกจากความเกี่ยวข้องในทางตรงแล้ว กสทช. ยังมีความเกี่ยวข้องทางอ้อมกับยุทธศาสตร์ที่ ๓ คือบทบาทในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดเงื่อนไข และอัตราการเช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งเป็นกรอบในการกำกับดูแลที่เหมาะสมช่วยให้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับนโยบาย และแผนการพัฒนาประเทศ

๓.๒ ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของ กสทช.

เนื่องจาก กสทช. มีหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทตามมาตรา ๒๗ (๑) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดว่า กสทช. มีหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) และแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

๓.๒.๑ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)

แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิรูปประเทศ ตลอดจนข้อบังคับวิทยุของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยต้องคำนึงถึงการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น ประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์ เพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางในการบริหารคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ รายละเอียดมีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์การจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันกาล และสอดคล้องกับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันกาล และสอดคล้องกับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันกาล และสอดคล้องกับสากล ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) แนวโน้มการใช้คลื่นความถี่ในอนาคต (Spectrum Outlook) และ ๒) แผนการนำคลื่นความถี่มาใช้งานตามความต้องการ (Spectrum Release Plan) ซึ่งรวมถึงการใช้คลื่นความถี่ด้านความมั่นคง เพื่อการจัดหาคลื่นความถี่ให้เพียงพอ และทันต่อความต้องการใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และความสอดคล้องกับการใช้คลื่นความถี่ในระดับสากล รวมถึงการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น โดยมีการระบุความต้องการใช้คลื่นความถี่สำหรับประเทศไทยให้เหมาะสมกับแนวโน้มการใช้คลื่นความถี่ในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงผลักดันการดำเนินการนำคลื่นความถี่มาใช้งานจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการ (Spectrum Release Plan) ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

ในช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทางสำนักงาน กสทช. จึงได้ดำเนินการต่างๆ เพื่อเข้ามาช่วยสนับสนุนแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ให้บรรลุตามเป้าประสงค์ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เบื้องต้น เช่น โครงการจัดงานสัมมนาและนิทรรศการนานาชาติเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และประเทศอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยี 5G โครงการสื่อสารเส้นทางโทรคมนาคมในพื้นที่ชายขอบ และโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบดูแลการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อครอบครัว ระยะที่ ๒ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และประโยชน์อย่างทั่วถึง

แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ.๒๕๖๒) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ มีตัวชี้วัดทั้งหมด ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ การลดข้อจำกัดในการใช้คลื่นความถี่ การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ร่วมกัน และเพิ่มการใช้คลื่นความถี่เพื่อสนับสนุนการวิจัย พัฒนา และทดสอบนวัตกรรม รวมถึงการเสนอให้แก้ไขพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๔๙๘ โดยมีเป้าประสงค์เพื่อบริหารจัดการคลื่นความถี่ ให้มีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่า และคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ โดยการเพิ่มการเข้าใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ ทั้งการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เป็นการทั่วไป (Unlicensed Spectrum) การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่เพื่อการวิจัย พัฒนา และทดสอบนวัตกรรม ตลอดจนผลักดันให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านคลื่นความถี่ เพื่อสนับสนุนนโยบาย ๔.๐ โดยมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตัวชี้วัดที่ ๓ จำนวนงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม และตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่าย และความร่วมมือในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ และยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

ในช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทางสำนักงาน กสทช. มีดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๔) ได้แก่ ๑) โครงการปรับปรุงระบบขอรับจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อกิจการวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ๒) โครงการดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการจัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และ ๓) โครงการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบและหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รองรับการให้บริการ 5G

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดจำนวน ๓ ตัวตัวชี้วัด ได้แก่ การส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนาตามมาตรฐานสากล มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่บูรณาการข้อมูลการบริหารคลื่นความถี่สำหรับจัดสรรคลื่นความถี่ รวมถึงระบบชำระค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและหน่วยงาน รวมถึงมีศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ (National Spectrum Monitoring Center) ที่บูรณาการข้อมูลการตรวจสอบจากทุกหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. โดยมีเป้าประสงค์เพื่อการบริหารคลื่นความถี่ที่ทันสมัยสามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารคลื่นความถี่ให้มีความสามารถ และประสบการณ์ในระดับมาตรฐานสากล มีการสร้างระบบบริหารคลื่นความถี่ที่บูรณาการให้ได้มาตรฐานสากล และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน ตัวชี้วัดที่ ๔ ความสำเร็จในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตัวชี้วัดที่ ๒ ความสำเร็จของการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม ตัวชี้วัดที่ ๓ จำนวนงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม และตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่าย และความร่วมมือในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ และยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

ช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทางสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการต่างๆ ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) ที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ เช่น โครงการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบ และหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ที่รองรับการให้บริการ 5G โครงการสนับสนุน และเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรในการปฏิบัติภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. และโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงพร้อมตอบสนองต่อภารกิจในการบริหารคลื่นความถี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๓.๒.๒ แผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖)

กสทช. ได้อนุมัติแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) เป็นกรอบการดำเนินงานในระยะเวลา ๕ ปี เพื่อกำหนดทิศทางการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยพิจารณาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ นโยบายระดับชาติ และปัญหาเชิงโครงสร้างของตลาดโทรคมนาคมไทย ที่ได้วิเคราะห์จากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมให้คุ้มค่า อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุม และมุ่งเสริมสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน

ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเชื่อมโยงนโยบายเทคโนโลยีอันเป็นกลไกสำคัญเพื่อสนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งคาดการณ์ว่า เทคโนโลยี 5G และ Internet of Things จะมีบทบาทสำคัญเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสลดต้นทุน และเพิ่มมูลค่าในนวัตกรรมใหม่ๆ ให้แก่ภาคธุรกิจ และผู้บริโภค นำไปสู่การปรับเปลี่ยนบริบทการกำกับดูแลให้เหมาะสมเพื่อรองรับกับบริบทใหม่ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการโทรคมนาคมได้ ๖ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การอนุญาต และกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคม และสาธารณะ
ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ขึ้นเป็นรอบการดำเนินงานในระยะเวลา ๔ ปีข้างหน้าเพื่อให้บุคคลากรของสำนักงาน กสทช. ดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน มีศักยภาพเพียงพอเพื่อเตรียมพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการเพื่อให้บรรลุต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญ โดยยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

สำนักงาน กสทช. ในฐานะที่เป็นองค์กรในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศ รวมถึงต้องเชื่อมโยงนโยบายเทคโนโลยีที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมระบบนิเวศดิจิทัลขึ้น คาดการณ์ว่าเทคโนโลยี 5G และ Internet of Things จะเข้ามามีบทบาทสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสให้แก่ภาคธุรกิจ และผู้บริโภค ดังนั้นเพื่อให้ กสทช. เตรียมพร้อมรองรับกับการเปลี่ยนแปลงจึงต้องมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมให้คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ รองรับต่อการใช้งานให้เพียงพอ ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุม ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของการเชื่อมต่อโครงข่าย เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เมื่อนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมเทียบกันระหว่างแผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) กับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) พบว่าการดำเนินการของเห็นถึงความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

สำนักงาน กสทช. มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนโครงข่ายบรอดแบรนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุม ทั่วถึง และส่งเสริมนวัตกรรม การเข้าถึงบริการ และการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม ตลอดจนสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการทั้งในระดับประเทศ และระดับภูมิภาค สนใจเข้ามาลงทุนขยายโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อยกระดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุมรองรับระบบเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล สนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อ และแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับอาเซียน รวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานกำกับดูแล เพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เหมาะสม ก่อให้เกิดการแข่งขันที่เท่าเทียมกัน และสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ

รูปที่ ๓-๒: การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

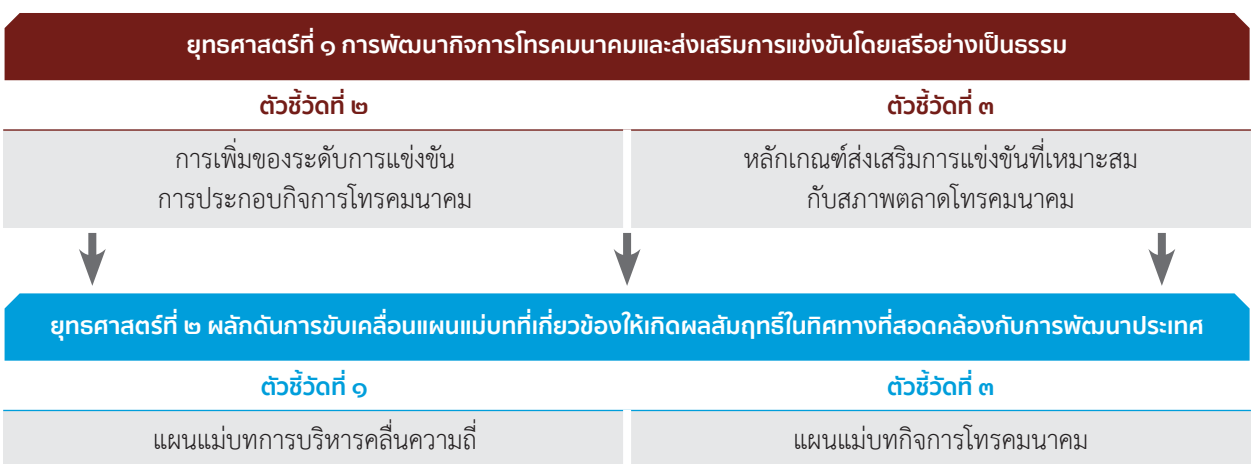
แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) ในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ เพื่อบริหารจัดการคลื่นความถี่ ให้มีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่า และคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และยุทธศาสตร์ที่ ๓ แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ตัวชี้วัดที่ ๑ ความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชน ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๓ และตัวชี้วัดที่ ๔ แผนแม่บทโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕)

ทางสำนักงาน กสทช. จึงได้วางแผนดำเนินแผนงาน/โครงการต่างๆ เพื่อที่จะเข้ามาช่วยสนับสนุนแผนแม่บทโทรคมนาคม และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ให้บรรลุตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เบื้องต้น เช่น โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจ และส่งเสริมศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการ และประชาชน ด้านกิจการโทรคมนาคม โครงการศึกษาเพื่อการพัฒนาระบบดูแลการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อครอบครัว และโครงการดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการยกระดับความสามารถของประชาชนในการเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และการใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล เป็นต้น

การพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคมรองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี

สำนักงาน กสทช. มุ่งเน้นการพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาต และการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการ ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนโยบายการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมสื่อสาร ให้มีแนวทางการอนุญาต และการกำกับดูแลการให้บริการสื่อสารดาวเทียมที่สอดรับกับแนวนโยบายรัฐ ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อบูรณาการกระบวนการ และขั้นตอนในการพิจารณาอนุญาตที่เกี่ยวข้อง เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตที่เชื่อมโยงการตัดสินใจอย่างบูรณาการ

ระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงาน กสทช.ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ที่มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนแม่บทโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) เช่น ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๓ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. เป็นต้น ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๒ และตัวชี้วัดที่ ๓ ของแผนแม่บทโทรคมนาคม



รูปที่ ๓-๓: การพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาต และกำกับดูแล,การประกอบกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม รองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี

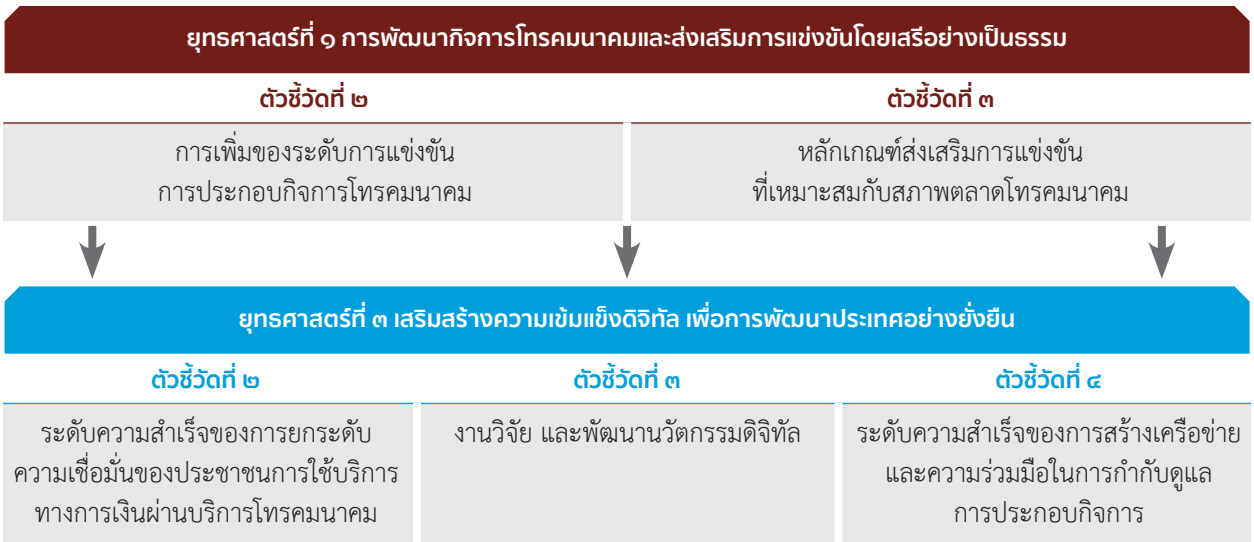
ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงได้วางแผนดำเนินแผนงาน/โครงการต่างๆ ที่เข้ามาช่วยผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เสริมสร้างความเข้มแข็งดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เช่น โครงการพัฒนาฐานข้อมูล และสารสนเทศเชิงวิชาการเพื่อการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ โครงการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรให้มีสมรรถนะสูงพร้อมตอบสนองต่อภารกิจการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลพื้นที่การให้บริการโทรคมนาคม และครอบคลุมจำนวนประชากรของประเทศไทย เพื่อกำกับดูแลตามเงื่อนไขการประมูลคลื่นความถี่ และโครงการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบและหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รองรับการให้บริการ 5G เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงาน กสทช. มุ่งเน้นการจัดสรร บริหารทรัพยากรโทรคมนาคมคลื่นความถี่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการส่งเสริมการเข้าถึงบริการบรอดแบรนด์ไร้สายความเร็วสูงที่ครอบคลุม จัดทำแผนการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลระยะ ๕ ปี (Spectrum Roadmap) กำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่ล่วงหน้า ให้เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันของตลาดโทรคมนาคม รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม โดยจัดทำแผนเลขหมายโทรคมนาคม และกฎเกณฑ์การบริหาร และจัดการเลขหมายโทรคมนาคม ให้เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรม และสอดรับกับเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และกำกับดูแลการใช้เลขหมาย รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ และเลขหมายโทรศัพท์ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

สำนักงาน กสทช.ได้มีการจัดแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ที่มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนแม่บทโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. (๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) เช่น ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความสำเร็จของการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม ตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่าย และความร่วมมือในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ เป็นต้น ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๒ และตัวชี้วัดที่ ๓ ของแผนแม่บทโทรคมนาคม

ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงผลักดันการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับแผนแม่บทโทรคมนาคม เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ข้างต้น เช่น โครงสร้างการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายไร้สาย ให้สามารถรองรับมาตรฐาน IEEE ๘๐๒.๑๑ac และปรับปรุงระบบลงทะเบียนให้การขอใช้บริการ Wi-Fi โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงพร้อมตอบสนองภารกิจในการบริหารคลื่นความถี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะที่ ๒ เป็นต้น



รูปที่ ๓-๔: การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม

สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมการจัดให้มีการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค มุ่งการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ และบริการโทรคมนาคมสาธารณะในพื้นที่ชนบท เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สนับสนุนการเข้าถึงด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านบริการสาธารณะ ตลอดจนส่งเสริมการใช้ประโยชน์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการใช้ชีวิตของประชาชน ชุมชน และสังคม ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนรองรับการพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัล เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนแม่บทโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) เช่น ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทบริหารคลื่นความถี่ ตัวชี้วัดที่ ๓ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม เป็นต้น ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๒ และตัวชี้วัดที่ ๓ ของแผนแม่บทโทรคมนาคม

ในช่วงปีที่ผ่านมา ทางสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานแผนการ/โครงการต่างๆ ที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. กับแผนแม่บทโทรคมนาคม เพื่อผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เช่น โครงการศึกษาแนวทางการบริหารความถี่ย่าน ๓.๕ GHz ที่ซ้อนทับกับความถี่ย่าน C Band และย่าน ๒๘ GHz ที่ซ้อนทับความถี่ย่าน KU Band เพื่อให้เกิดความสมดุลการใช้งานในกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5G และ กิจการดาวเทียมสื่อสารประจำที่ (Fixed Satellite Service) โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลพื้นที่การให้บริการโทรคมนาคม และครอบคลุมจำนวนประชากรของประเทศไทย เพื่อกำกับดูแลตามเงื่อนไขการประมูลคลื่นความถี่ เป็นต้น

การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ

สำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมและสร้างความตระหนักถึงการใช้ประโยชน์จากการบริการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนสามารถรู้และเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม รวมถึงกำกับดูแลในส่วนของราคาที่เป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการให้บริการอย่างมีจริยธรรม และสนับสนุนการดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคเพื่อสังคม และประโยชน์สาธารณะ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนแม่บทโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) เช่น ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๓ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๑ ความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชน ตัวชี้วัด ๓ การเพิ่มขึ้นของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล เป็นต้น ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๕ ตัวชี้วัดที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๒ และตัวชี้วัดที่ ๓ ของแผนแม่บทโทรคมนาคม โดยสำนักงาน กสทช. ได้วางแผนเพื่อดำเนินงานแผนการ/โครงการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การดำเนินโครงการแต่ละครั้ง ยึดหลักแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. และแผนแม่บทโทรคมนาคม เพื่อเข้ามาช่วยผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เช่น โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจ และส่งเสริมศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการ และประชาชน ด้านกิจการโทรคมนาคม และโครงการปรับปรุงฐานข้อมูลพื้นที่การให้บริการโทรคมนาคม และครอบคลุมจำนวนประชากรของประเทศไทย เพื่อกำกับดูแลตามเงื่อนไขการประมูลคลื่นความถี่ เป็นต้น

สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงาน กสทช. ได้ส่งเสริมความร่วมมือขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงสนับสนุนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีที่สามารถสร้างคุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างระบบนิเวศดิจิทัล และคุ้มครองความปลอดภัย โดยมีการนำนโยบายแสดงตัวตน (E-identification) เพื่อการสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม รวมถึงการส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ตลอดจนประสานความร่วมมือกับส่วนงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม

ระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ที่มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนแม่บทโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕) เช่น ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนการบริหารคลื่นความถี่ ตัวชี้วัดที่ ๓ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ตัวชี้วัดที่ ๔ การเพิ่มขึ้นของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล ตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ตัวชี้วัดที่ ๑ การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. เป็นต้น ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ ๖ ตัวชี้วัดที่ ๑ ตัวชี้วัดที่ ๒ และตัวชี้วัดที่ ๓ ของแผนแม่บทโทรคมนาคม

สำนักงาน กสทช. ได้วางแผนเพื่อดำเนินงานแผนการ/โครงการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การดำเนินโครงการแต่ละครั้งต้องยึดหลักแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. และแผนแม่บทโทรคมนาคม เพื่อเข้ามาช่วยผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เช่น โครงการพัฒนากระบวนการทำงาน และเตรียมความพร้อมของบุคคลากรเพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล โครงการประเมินผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคมของการให้บริการโทรคมนาคมในระบบ 5G ในประเทศไทย และโครงการยกระดับความสามารถของประชาชนในการเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และการใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล เป็นต้น

๓.๒.๓ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙)

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้ประกาศใช้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙) ในราชกิจจานุเบกษาซึ่งยังมีผลบังคับใช้ในปี ๒๕๖๒ ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง ประกาศใช้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ชั่วคราว ที่ขยายระยะเวลาการใช้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) เพื่อกำหนดทิศทางในการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ของ สำนักงาน กสทช. เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และทิศทางในการกำกับดูแลหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ประกอบกิจการและอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ รวมถึงการสนับสนุนเพื่อให้การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบกิจการมีความเป็นธรรมและเสรี และ การจัดการเพื่อให้ภาคประชาชนได้ใช้คลื่นความถี่สำหรับการประกอบกิจการบริการชุมชน ดังนั้น แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นจำนวน ๗ ยุทธศาสตร์ และได้กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์ รวมเป็น ๖๗ ตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการประกอบกิจการ

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อไปสู่องค์กรกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

รูปที่ ๓-๕: แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙)

นอกจากแผนแม่บทแล้ว สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๒ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของสำนักงานสำหรับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ โดยมีการปรับตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เช่น กฎหมาย แผนยุทธศาสตร์ชาติ การพัฒนาของเทคโนโลยี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การพัฒนาของเทคโนโลยี และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในแผนได้กำหนดยุทธศาสตร์เป็นจำนวน ๔ ยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

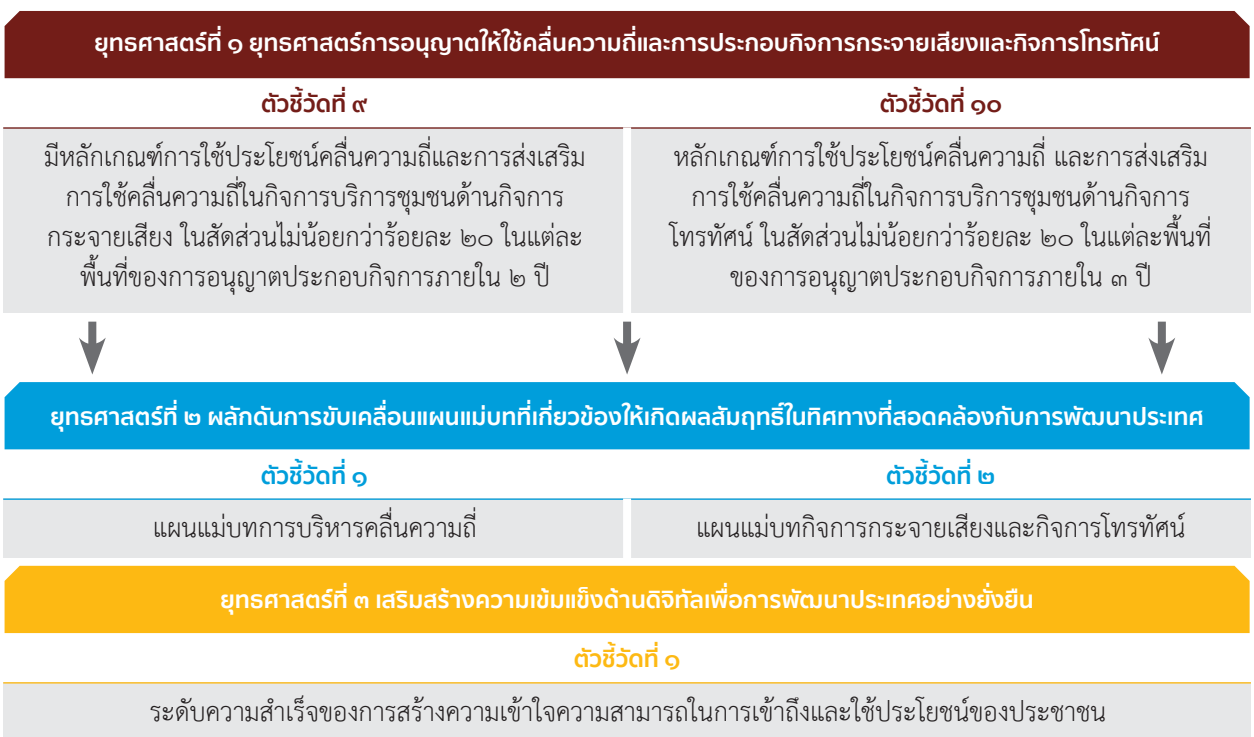
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบันโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. เน้นการบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยไม่หวังผลกำไร และสนับสนุนการใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ให้ครอบคลุมทุกกิจการทุกประเภท แผนแม่บทได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๑๒ ตัวชี้วัด สำหรับยุทธศาสตร์ที่ ๑ ซึ่งเมื่อเทียบกับแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๒ ของสำนักงาน กสทช. จะเห็นว่า แผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๒ ของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) อยู่พอประมาณ ถ้าหากวัดจากตัวชี้วัดที่สอดคล้องกันระหว่างแผนแม่บทกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แล้วจะพบว่า แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับ ๓ ตัวชี้วัดของแผนแม่บท จากทั้งหมด ๑๒ ตัวชี้วัด

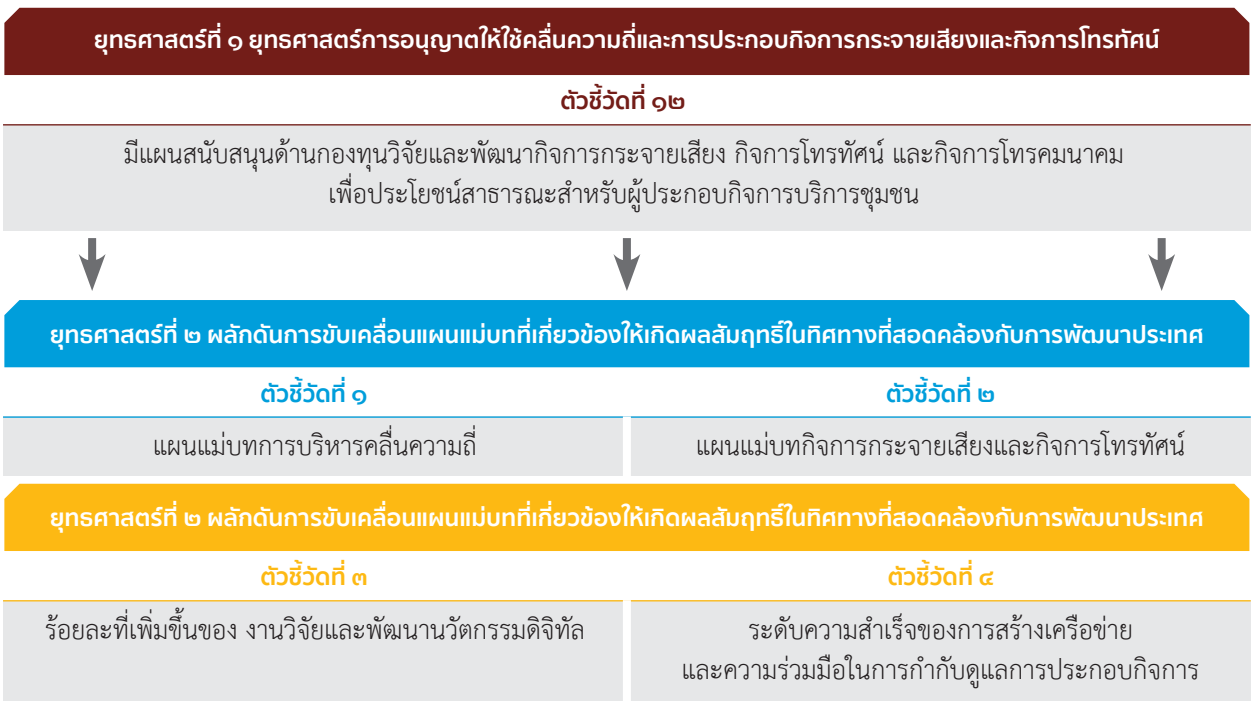


รูปที่ ๓-๖: การพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๙ และ ๑๐ ที่มุ่งเน้นไปในการพัฒนาเกณฑ์การใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ให้มากที่สุดและส่งเสริมรวมถึงขยายการใช้คลื่นความถี่ในกิจการชุมชนด้านกิจการโทรทัศน์และกระจายเสียงในแต่ละพื้นที่ และตัวชี้วัดที่ ๑๒ ซึ่งวัดผลเกี่ยวกับการส่งเสริมกองทุนวิจัยและและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะสำหรับผู้ประกอบกิจการบริการชุมชน ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ๓ ให้มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดทั้งสามตัวชี้วัดนี้ของแผนแม่บท เช่น ตัวชี้วัดที่ ๑ และ ๒ ของยุทธศาสตร์ที่ ๒ กล่าวถึง แนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนแม่บท

การบริหารคลื่นความถี่ และแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่เน้นการแก้ปัญหาในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์รวมถึงคุ้มครองผู้บริโภคให้มีเสรีในการสื่อสาร

ทางด้านยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์ของ กสทช. ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมความเข้มแข็งด้านดิจิทัลของประเทศนั้นได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๑ ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด ๙ และ ๑๐ ของแผนแม่บท และกำหนดตัวชี้วัดที่ ๓ และ ๔ ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๑๒ ของแผนแม่บท

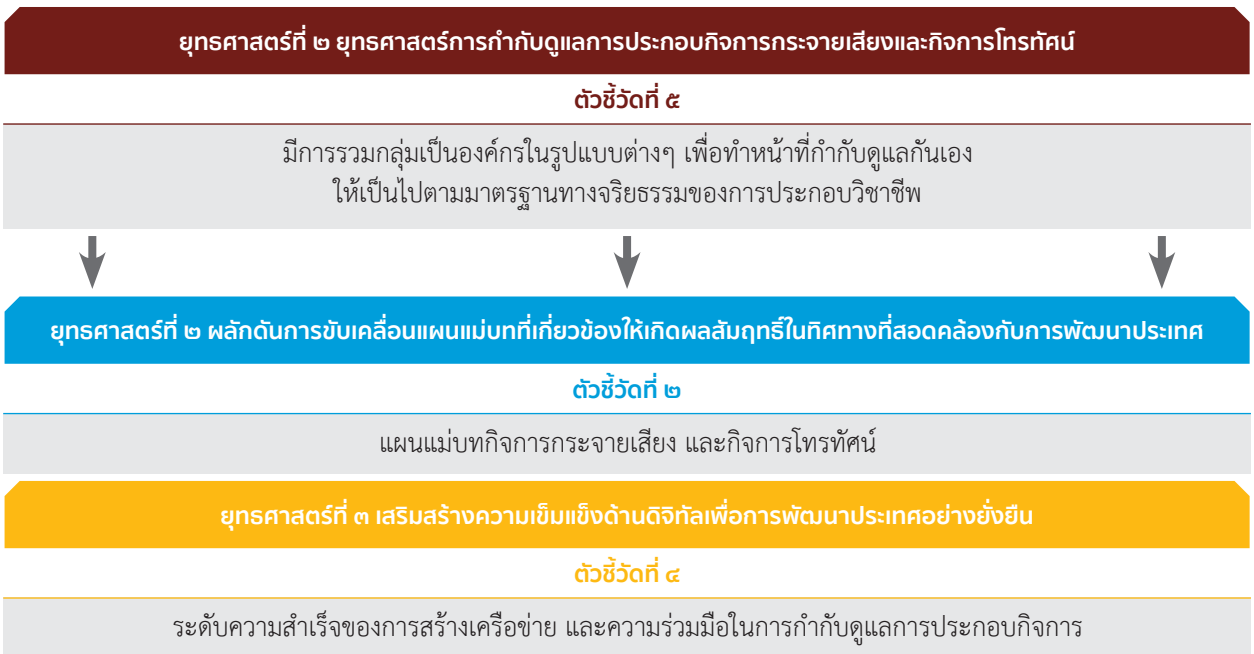


รูปที่ ๓-๗: การส่งเสริมกองทุนวิจัยและและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม

ยุทธศาสตร์การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม รวมถึงการมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับเนื้อหาที่มีคุณภาพ และภาคสังคมและเศรษฐกิจได้รับประโยชน์สูงสุด

แผนแม่บทได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๑๕ ตัวชี้วัด ถ้าหากวัดจากตัวชี้วัดที่สอดคล้องกันระหว่างแผนแม่บทกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. พบว่า แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับ ๒ ตัวชี้วัดของแผนแม่บท จากทั้งหมด ๑๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ตัวชี้วัดที่ ๕ และ ตัวชี้วัดที่ ๘

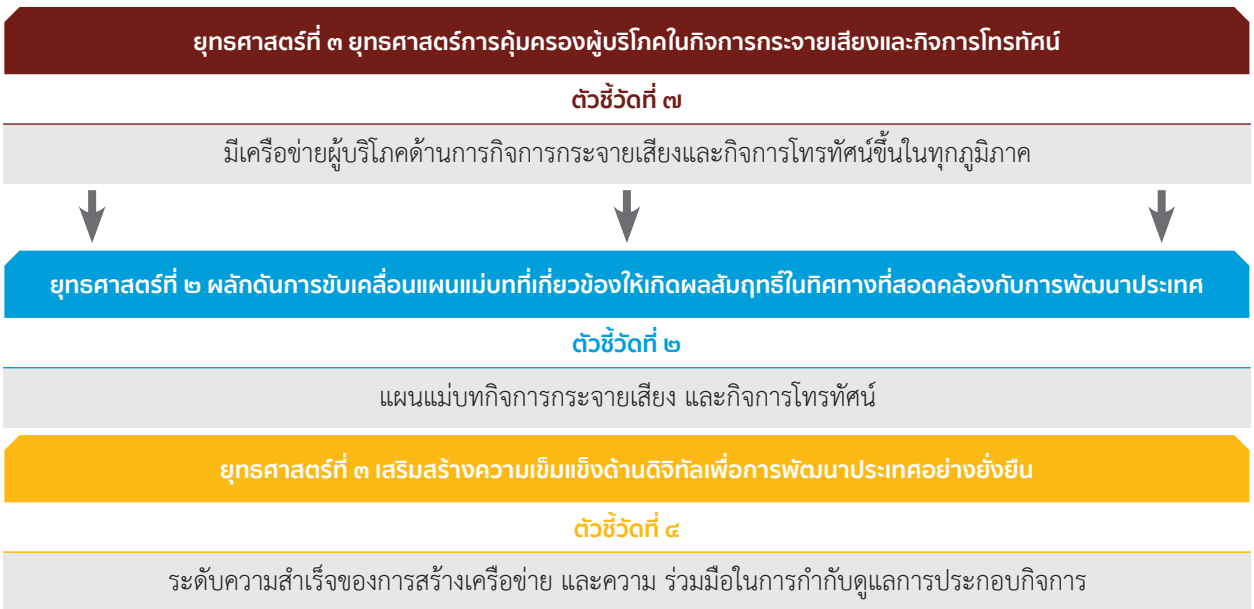


รูปที่ ๓-๘: การรวมกลุ่มขององค์กรเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๕ การรวมตัวขององค์กรต่างๆ เพื่อกระตุ้นความเป็นมาตรฐานในการสร้างจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ ซึ่งตัวชี้วัดที่ ๒ จากยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ตัวชี้วัดที่ ๔ จากยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ได้สอดคล้องกับประเด็นเรื่องนี้โดยเน้นการกระตุ้นให้บรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และวัดระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่ายในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ นอกจากนี้ ตัวชี้วัดที่ ๒ จากยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของแผนยุทธศาสตร์ยังสามารถอธิบาย ตัวชี้วัดที่ ๘ ของยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของแผนแม่บทได้โดยมีเหตุผลเดียวกับการสนับสนุนตัวชี้วัดที่ ๕ ของแผนแม่บท ดังที่กล่าวมาข้างต้น ตัวชี้วัดที่ ๑ ของยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์ที่กล่าวถึงการมุ่งเน้นด้านระดับความเข้าใจและการใช้ประโยชน์ของประชาชน สามารถอธิบายตัวชี้วัดที่ ๘ ของยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของแผนแม่บทได้ เนื่องจากเป็นการเน้นให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คลื่นและเทคโนโลยีคมนาคมมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ยุทธศาสตร์ด้านนี้เน้นการคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเอาเปรียบโดยผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยพัฒนาให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการร้องเรียนและได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว รวมถึงการพัฒนาให้ผู้บริโภคมีความรู้เท่าทันสื่อ ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับยุทธศาสตร์ที่ ๓ แผนแม่บทได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๘ ตัวชี้วัด ถ้าหากวัดจากตัวชี้วัดที่สอดคล้องกันระหว่างแผนแม่บทกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แล้วจะพบว่า แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนแม่บท จำนวน ๑ ตัวชี้วัด จากทั้งหมด ๘ ตัวชี้วัด



รูปที่ ๓-๙: การสร้างเครือข่ายผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ขึ้นในทุกภูมิภาค

สำนักงาน กสทช.ได้มีการจัดแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ที่มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เช่น ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒ ที่กล่าวถึงการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงเนื้อหารายการที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๔ ซึ่งเข้าข่ายในการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๗ ของยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนแม่บท

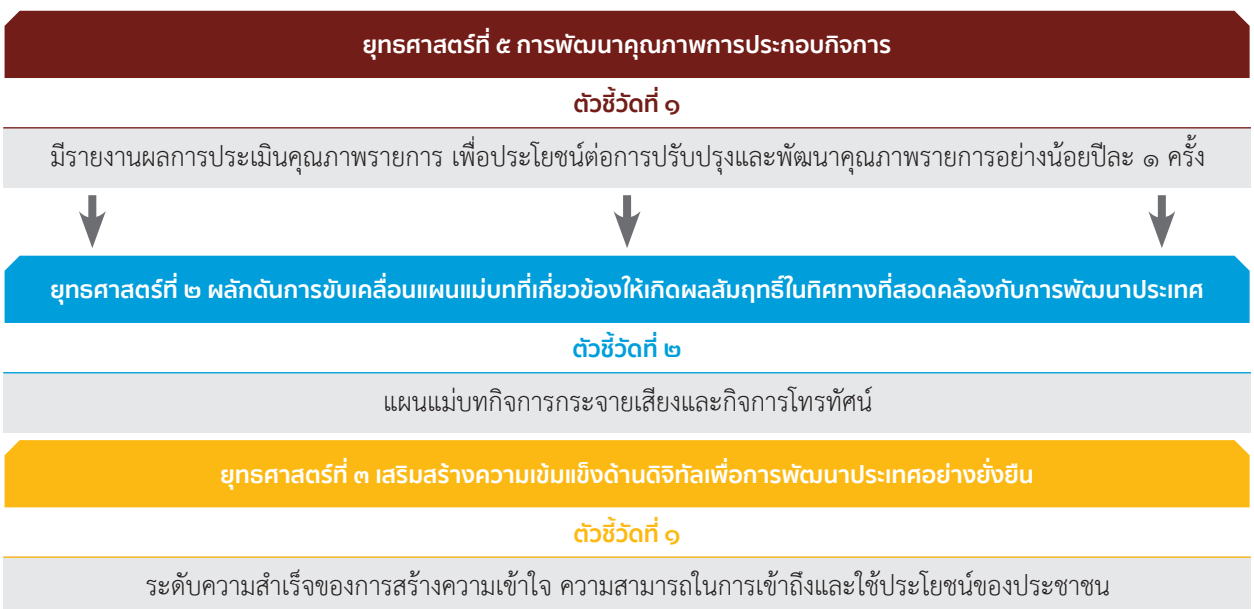
ยุทธศาสตร์การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์นี้มุ่งเน้นให้การรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคกระจายได้อย่างทั่วถึงโดยให้ผู้บริโภคมีเสรีและมีความเท่าเทียมในการเข้าถึงเนื้อหา แผนแม่บทได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๗ ตัวชี้วัด ถ้าหากวัดจากตัวชี้วัดที่สอดคล้องกันระหว่างแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) กับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. พบว่า แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับ ๑ ตัวชี้วัดของแผนแม่บท จากทั้งหมด ๗ ตัวชี้วัด

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ ๒ ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๗ ซึ่งกล่าวถึงความจำเป็นในการมีโครงการเพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของประชาชนให้รู้เท่าทันสื่อ ซึ่งตัวชี้วัดที่ ๒ จากยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ตัวชี้วัดที่ ๑ จากยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ได้สอดคล้องกับประเด็นนี้ โดยเน้นการกระตุ้นให้บรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และวัดระดับความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจของประชาชนในการเข้าถึงบริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการประกอบกิจการ

การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นเป้าหมายหลักของยุทธศาสตร์นี้ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาเนื้อหารายการ คุณภาพของบุคลากร และผู้ประกอบกิจการโดยอิงตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยแผนแม่บทได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๖ ตัว สำหรับยุทธศาสตร์ที่ ๕ ซึ่งเมื่อเทียบกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ พบว่า แผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๒ ของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) เป็นจำนวน ๑ ตัวชี้วัด จากทั้งหมด ๖ ตัวชี้วัด



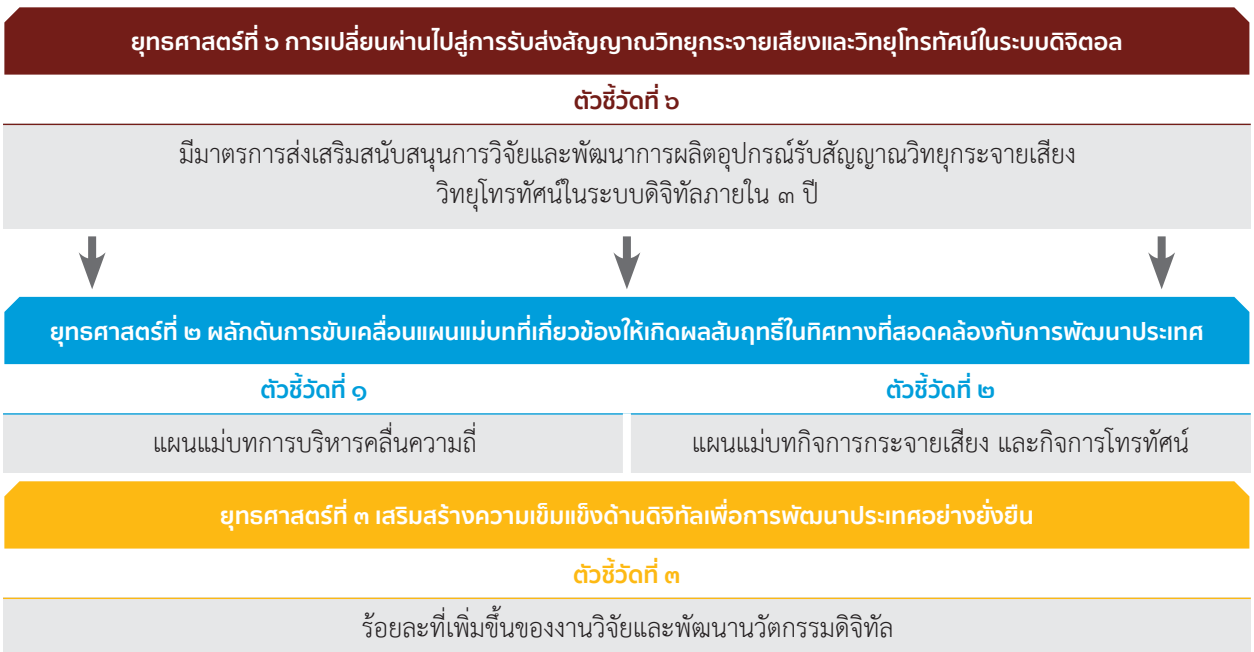
รูปที่ ๓-๑๐: การประเมินคุณภาพรายการ

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๑ ที่กล่าวถึงความสำคัญของรายงานผลการประเมินคุณภาพรายการเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ๓ ให้มีตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดแผนแม่บท เช่น ตัวชี้วัดที่ ๒ ของยุทธศาสตร์ที่ ๒ กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่เน้นการแก้ปัญหาในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์รวมถึงคุ้มครองผู้บริโภคให้มีเสรีในการสื่อสาร ทางด้านยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์ของ กสทช. ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมความเข้มแข็งด้านดิจิทัลของประเทศนั้นได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๑ ที่สอดคล้องกัน โดยกล่าวถึงการวัดระดับความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจในการใช้ประโยชน์ของประชาชน ยิ่งเนื้อหารายการมีคุณภาพมากเท่าไร ประชาชนก็จะสามารถใช้ประโยชน์ได้มากเท่านั้น

ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล

การสนับสนุนการเผยแพร่สัญญาณในระบบดิจิทัลให้ทั่วถึงในทุกภูมิภาคทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้คลื่นความถี่ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของมาตรา ๒๗ (๕) สำหรับยุทธศาสตร์นี้ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๙ ตัวชี้วัด โดยแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) รายละเอียดมีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒ แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) กล่าวถึงการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) และยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๓ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่วัดผลทางด้านจำนวนของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลที่เกิดขึ้นในแต่ละปี

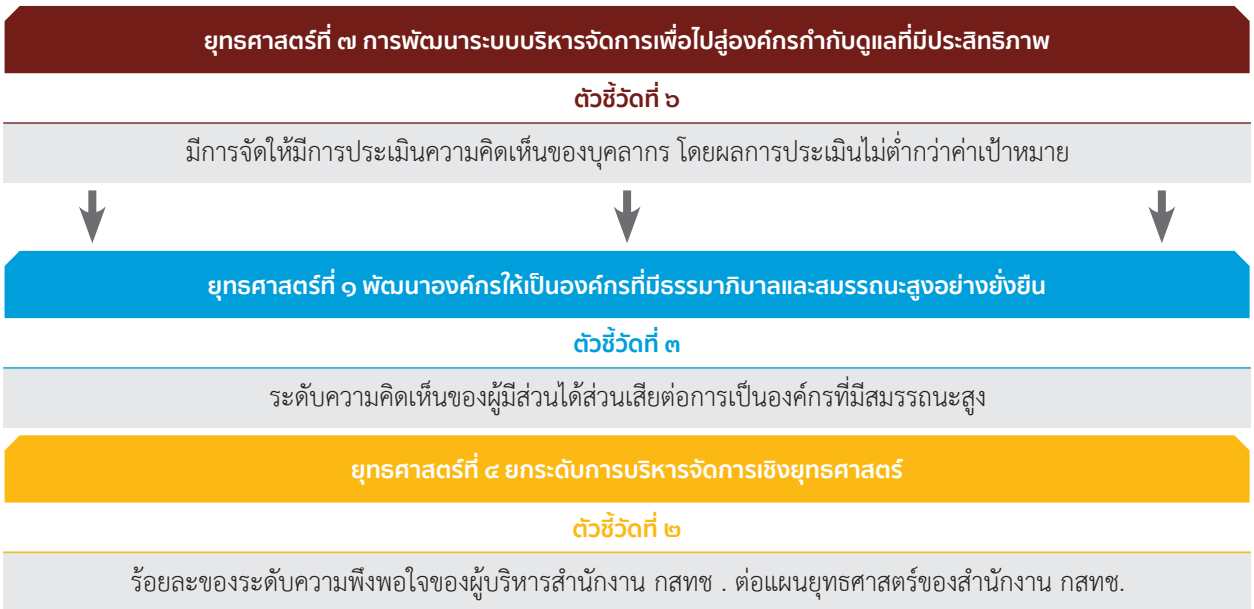


รูปที่ ๓-๑๑: การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการผลิตอุปกรณ์รับสัญญาณวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อไปสู่องค์กรกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์นี้เน้นไปในทางพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับ ๓ ตัวชี้วัดของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) รายละเอียดมีดังนี้

สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้แก่ การมุ่งเน้นการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อธรรมาภิบาลขององค์กร ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงาน และในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง



รูปที่ ๓-๑๒: การประเมินความคิดเห็นของบุคลากร

๓.๓ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ๑) การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒) การติดตามตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๓) การดำเนินงานตามมติ กสทช. ของสำนักงาน กสทช. ๔) การเงินและงบประมาณ ๕) การวิเคราะห์งบการเงิน ๖) การจัดซื้อจัดจ้าง ๗) การบริหารงานกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ รายละเอียดมีดังนี้

๓.๓.๑ การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมพ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

สำนักงาน กสทช. ได้มีการปฏิบัติงานตามทุกประเด็นที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

๑) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นด้วยกระบวนการที่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีการเผยแพร่รายงานและระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการนำรายงานการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบการพิจารณา

อย่างไรก็ตาม จากการพิจารณาการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวกับความเป็นมา เหตุผลความจำเป็น และสรุปสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนประเด็นที่รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน กสทช. พบว่า สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดในเรื่องข้อมูลก่อนการประชุมรับฟังความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ร่วมรับฟังความคิดเห็นได้ร่วมแสดงความคิดเห็นบนฐานข้อมูลที่เพียงพอ และทัดเทียมกัน นอกจากนั้น สำนักงาน กสทช. ต้องใช้ความระมัดระวัง และมุ่งเน้นระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นอยู่ในกรอบ ๓๐ วันในทุกกรณี

๒) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดว่า สำนักงาน กสทช. ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้กับประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยในความหมายคือ เว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. (https://www.nbtc.go.th) โดยสามารถสรุปประเด็นที่สำนักงาน กสทช. มีประเด็นที่ต้องเปิดเผยต่อประชาชนดังต่อไปนี้

๑ **ใบอนุญาตประกอบกิจการของผู้ได้รับใบอนุญาตทุกรายพร้อมทั้งเงื่อนไขที่กำหนด**
- เป็นไปตามข้อกำหนด (มีการกำหนดลักษณะ และประเภทของกิจการโทรคมนาคมที่ต้องได้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคม)

๒ **รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๖๕ เป็นรายเดือนโดยสรุป**
- เป็นไปตามข้อกำหนด ด้วยการรายงานเฉพาะเกณฑ์เงินสด

๓ **รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เป็นรายเดือนโดยสรุป**
- เป็นไปตามข้อกำหนด ด้วยการรายงานเฉพาะเกณฑ์เงินสด

๔ **รายละเอียดของอัตราค่าตอบแทนกรรมการ อนุกรรมการ และที่ปรึกษาต่างๆ เป็นรายบุคคล**
- เป็นไปตามข้อกำหนด แต่อาจเปิดเผยข้อมูลล่าช้าสำหรับผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งทดแทนผู้พ้นสภาพ

๕ **รายละเอียดของผลการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงาน กสทช. และสัญญาต่างๆที่เกี่ยวข้อง**
- เป็นไปตามข้อกำหนด (มีการประกาศผล รายละเอียด และสัญญาของผลการจัดซื้อจัดจ้าง)

๖ **ผลการศึกษาวิจัย และผลงานอื่นๆ ที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ**
เป็นไปตามข้อกำหนด มีการออกรายงานผลการศึกษาที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ

๗ **รายงานเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้า และผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และผู้รับใบอนุญาต และจำนวนเรื่องที่ยังค้างพิจารณา**
- เป็นไปตามข้อกำหนด

๘ **รายละเอียดมติที่ประชุม กสทช. ๒๕๖๒ และแผนแม่บท**
- เป็นไปตามข้อกำหนดดำเนินการ

๙ **รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และรายงานติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช.ประจำปี**
- เป็นไปตามข้อกำหนดดำเนินการ

รูปที่ ๓-๑๓: ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

การเปิดเผยข้อมูลใบอนุญาตประกอบกิจการ

- **สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลใบอนุญาตประกอบกิจการของผู้ได้รับอนุญาตทุกราย ทั้งในกิจการวิทยุกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม** โดยสำนักงาน กสทช. ได้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้กับประชาชนทราบทาง เว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งแสดงรายละเอียดของผู้ได้รับอนุญาต โดยครอบคลุมถึงเลขที่ใบอนุญาต รายชื่อผู้ขอใบอนุญาต ประเภทกิจการ ระยะเวลาของใบอนุญาต จนถึงเงื่อนไขใบอนุญาต

การเปิดเผยข้อมูลในส่วนของรายได้และรายจ่าย

- **สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลในส่วนของรายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.** ในส่วนของการเปิดเผยรายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. จะเห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. ได้เลือกรายงานด้วยเกณฑ์เงินสดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงบประมาณ โดยมอบหมายให้สำนักงานการคลัง ซึ่งโดยปกติบันทึกบัญชีด้วยเกณฑ์คงค้างเป็นผู้จัดทำรายงานเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งสำนักการคลังต้องนำข้อมูลทางบัญชีในฐานข้อมูลมาดำเนินการบันทึกด้วยมือ (Manual) เนื่องจากสำนักงานคลังไม่มีระบบอัตโนมัติสำหรับการนี้ ทำให้มีความเสี่ยงอย่างมากต่อการรายงานที่ผิดพลาด เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีอาจไม่ตรงกับข้อมูลแบบเกณฑ์เงินสด และเวลาในการบันทึกรายการในฐานข้อมูลทั้งสองไม่ได้ตรงกันเสมอไป ในขณะที่สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณเป็นผู้ควบคุมค่าใช้จ่ายงบประมาณและมีข้อมูลที่ทันเหตุการณ์เกี่ยวข้องกับเกณฑ์เงินสดมากกว่า จึงควรเป็นผู้รายงานออกจากบัญชีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณของตนได้ทันที ซึ่งจะสามารถลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างมาก

การเปิดเผยอัตราค่าตอบแทนอนุกรรมการ

- **สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยอัตราค่าตอบแทนอนุกรรมการ แต่ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น** เนื่องจากความล่าช้าของสำนักทรัพยากรบุคคลในการนำมติ กสทช. เกี่ยวกับการแต่งตั้งอนุกรรมการขึ้นทดแทนผู้ที่พ้นสภาพมาปรับปรุงข้อมูลที่ได้เปิดเผยอยู่บนเว็บไซต์ทำให้เกิดความไม่ครบถ้วนของการรายงานอัตราค่าตอบแทนตามข้อ ๔ รูปที่ ๓-๑๔ ของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ ทั้งนี้จนกว่าสำนักงานทรัพยากรบุคคลจะทำหนังสือขอปรับปรุงแก้ไขข้อมูลบนเว็บไซต์มายังสำนักสื่อสารองค์กรเพื่อให้ดำเนินการต่อไป จึงแนะนำให้สำนักทรัพยากรบุคคลกรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ

การเปิดเผยผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่นๆ

- **สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่นๆ ที่ว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ** โดยสำนักงาน กสทช. ได้เปิดเผยผลการศึกษาวิจัยและผลงานอื่นๆ บนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. เรียบร้อยแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า การเปิดเผยข้อมูลควรปรับปรุงให้มีความเป็นปัจจุบันมากขึ้น

การเปิดเผยการรายงานเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้า และผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

- **สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยรายงานเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้า และผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค** โดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักรับเรื่องร้องเรียนทั้งในกิจการวิทยุกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม บนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.ซึ่งมีข้อสังเกตว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลให้มีความละเอียดและเป็นปัจจุบันมากขึ้น เนื่องจากยังไม่มีการเปิดเผยถึงสถิติข้อร้องเรียน การรายงานสถานะเรื่องร้องเรียนที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และเพื่อเพิ่มความสอดคล้องของข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนระหว่างร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ และเว็บไซต์ให้สมบูรณ์มากขึ้น

การเปิดเผยรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช. ๒๕๖๒ และแผนแม่บท

- **สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช. ๒๕๖๒ และแผนแม่บท กสทช.** โดยในปี ๒๕๖๒ กสทช. ได้มีมติที่ประชุม จำนวน ๒๒ ครั้ง โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำการสรุปรายละเอียดมติ กสทช. และเปิดเผยรายงานการประชุมพร้อมทั้งผลการลงมติของที่ประชุมทั้งรายบุคคลและทั้งคณะให้สาธารณชน รายงานผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมในเว็ปไซต์ของสำนักงาน กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในตามมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการเปิดเผยรายละเอียดของแผนแม่บทแผนการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) และแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) รวมถึงกระบวนการในการจัดทำแผนแม่บท

การเปิดเผยรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และรายงานติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช.ประจำปี

- **สำนักงาน กสทช. อยู่ในช่วงเวลาการจัดรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ และรายงานติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒** สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี และรายงานติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี โดยพิจารณาได้จากการเปิดเผยรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีในปีก่อนหน้า และรายงานติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปีในปีก่อนหน้านี้ แต่เนื่องจากปัจจุบันสำนักงาน กสทช. อยู่ในช่วงเวลาการจัดรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ และรายงานติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. จึงยังไม่สามารถเปิดเผยรายละเอียดต่อประชาชนได้

๓.๓.๒ การติดตามตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

มาตรา ๘๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดว่า

มาตรา ๘๒ เมื่อมีการแต่งตั้ง กสทช. แล้ว ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลใดที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่เพื่อการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ มีหน้าที่แจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ รวมทั้งเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ต่อ กสทช. ตามหลักเกณฑ์ และระยะเวลาที่ กสทช. กำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา รวมถึงอายุสัญญาและค่าสัมปทานหรือค่าตอบแทนต่างๆ ตามการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น ต่อ กสทช. ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กสทช. กำหนด และให้ กสทช. ตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลและผลการตรวจสอบให้สาธารณชนทราบ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลและผลการตรวจสอบให้สาธารณชนทราบ รายละเอียดมีดังนี้

การมีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่

กสทช. ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ โดยหลังจากการแต่งตั้ง ๓ ปี คือ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๗ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลใดที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่ เพื่อการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มีหน้าที่แจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ รวมทั้งเหตุผลแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ต่อ กสทช. ตามหลักเกณฑ์ และระยะเวลาที่ กสทช. กำหนด และให้ กสทช. ตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลและผลการตรวจสอบให้สาธารณชนทราบ

หากปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้นแล้ว ถือว่าได้รับอนุญาตจาก กสทช. และให้ กสทช. กำกับดูแลให้ผู้ที่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ หรือใช้คลื่นความถี่นั้นปฏิบัติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่ หรือใช้คลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่ หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ตามมาตรา ๔๘ โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ และความจำเป็นของการประกอบกิจการ และการใช้ความถี่ ทั้งนี้ ให้นำเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่มาพิจารณาด้วย

มาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารคลื่นความถี่และกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการรบกวน ตลอดจนการตรวจสอบ และติดตามการใช้คลื่นความถี่ โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นผู้ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่ ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง และสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคภาค มีการตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่ที่ครอบคลุม ได้ติดตามตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

การตรวจสอบการครอบครองความถี่วิทยุ

สำนักงาน กสทช. มีการตรวจสอบการครอบครองความถี่วิทยุเพื่อควบคุมการใช้คลื่นวิทยุให้เป็นไปตามมาตรฐาน ตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่สำนักงาน กสทช. อนุญาตและเพื่อประโยชน์ในการจัดทำฐานข้อมูลการครอบครองช่องความถี่วิทยุมาใช้ประกอบการพิจารณาการจัดสรรความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งกรณีการจัดสรรช่องความถี่ใหม่ การจัดสรรช่องความถี่ใช้ร่วม (Sharing Frequency) การเรียกคืนช่องความถี่ที่ไม่มีการใช้งานและเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตรวจสอบความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาต ภายใต้ข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 โดยปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตรวจสอบการครอบครองคลื่นความถี่ประจำปี ดังนี้ ๑) การตรวจสอบครอบครองการใช้ความถี่สำหรับกิจการวิทยุนำทางการบินตั้งแต่คลื่นความถี่ในช่วง ๑๐๘-๑๓๗ MHz โดยกำหนดให้ตรวจสอบ ๒๔ ชั่วโมงทุกวัน และเนื่องจากความถี่ที่ใช้นำทางการบินเป็นความถี่ที่จำเป็นต่อการสื่อสารในกิจการการบินและจำเป็นเพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของประชาชนส่วนใหญ่ จึงถือเป็นความถี่ซึ่งต้องดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการรบกวนวิทยุนำทางการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ความแม่นยำ และความถูกต้อง ๒) การตรวจสอบความถี่วิทยุตามแผนโดยสำนักงาน กสทช. เขต ที่มีเครื่องมือตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ทั้งแบบประจำที่และระบบควบคุมระยะไกลตั้งอยู่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ๓) การตรวจสอบการครอบครองความถี่กรณีอื่นๆ

การตรวจสอบมาตรฐานการแพร่คลื่นวิทยุ

สำนักงาน กสทช. มีการตรวจสอบมาตรฐานการแพร่คลื่นวิทยุที่ได้มาตรฐาน โดยทำการตรวจสอบภายใต้ข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และข้อเสนอแนะของ ITU ได้แก่ การวัดความถี่ Bandwidth Field strength และการตรวจวัดการแพร่กระจายคลื่นที่ไม่ต้องการ (Spurious emissions) โดยผลการตรวจสอบในปี ๒๕๖๒ พบว่า สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบการแพร่คลื่นความถี่ของสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ สถานีวิทยุคมนาคม สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุทดลองประกอบกิจการ และสถานีโทรทัศน์ ซึ่งมีสถานีที่ไม่ผ่านการทดสอบจำนวน ๗๐ สถานี หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๙ ของจำนวนสถานีทั้งหมด โดยประเภทสถานีที่ไม่ผ่านการทดลองได้แก่ สถานีวิทยุทดลองประกอบกิจการ ตามด้วยสถานีวิทยุกระจายเสียงหลัก และสถานีโทรทัศน์หลัก ทั้งนี้เพื่อควบคุมการแพร่คลื่นวิทยุให้เป็นไปตามมาตรฐานและเงื่อนไขที่กำหนดตามใบอนุญาตของ สำนักงาน กสทช.

การตรวจสอบแก้ไขปัญหาการรบกวนการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุ

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการแก้ไขและยุติปัญหาที่ก่อให้เกิดการรบกวนการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุอย่างมีประสิทธิภาพ จากการที่สำนักงานได้รับการแจ้งร้องเรียนการรบกวนการใช้งานความถี่วิทยุจากหน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน ประชาชน และผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย และศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ จำนวน ๒๓๒ เรื่อง โดยมีประเด็นปัญหาการรบกวนการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุ จำนวน ๑๘๙ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ได้ร่วมกันดำเนินการตรวจสอบสาเหตุการรบกวนและได้แก้ไขและยุติปัญหาที่ก่อให้เกิดการรบกวนดังกล่าวได้ครบถ้วนทั้ง ๑๘๙ เรื่อง

การตรวจสอบความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาต

สำนักงาน กสทช. มีการตรวจสอบความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาตที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการตรวจเจอการใช้คลื่นความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาต เพื่อควบคุมไม่ให้เกิดการรบกวนระหว่างข่ายวิทยุสื่อสารต่างๆ เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อป้องปรามการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติ รวมทั้งกฎกระทรวง ประกาศ และระเบียบสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง และเฝ้าระวังมิให้เกิดการลักลอบใช้คลื่นความถี่ในลักษณะต่างๆ ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. พบว่ามีการใช้งานความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากกิจการประเภทกิจการกระจายเสียง และ กิจการวิทยุคมนาคมเป็นหลัก โดยดำเนินการสั่งระงับการดำเนินการและดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด ที่มาจากการตรวจพบจากสำนักงาน กสทช. ภาค สำนักงาน กสทช. เขต และที่ได้รับร้องเรียนจากประชาชน หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานรัฐ จำนวน ๑๑ ราย โดยมีที่มาของการตรวจพบจากสำนักงาน กสทช. จำนวน ๑๐ ราย โดยอีก ๑ รายมาจากการตรวจพบจากประชาชน

การตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมาย

สำนักงาน กสทช. มีการร่วมดำเนินงานตรวจค้นและจับกุมการใช้คลื่นความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาตอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจและทหารในการตรวจค้นจับกุมและดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๔๙๘ ที่มีการใช้ ติดตั้ง ค้า เครื่องวิทยุคมนาคมโดยไม่ได้รับอนุญาต

การกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และการตรวจวัดระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคม (EMF)

สำนักงาน กสทช. ได้มีการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการตรวจระดับความแรงสนามไฟฟ้าของสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (EMF) ของสถานีฐานของผู้ให้บริการโทรคมนาคมทั่วประเทศ เพื่อให้เป็นไปแนวทางในการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์ ที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานสากล และผลจากการตรวจวัดจะนำมาเปรียบเทียบกับระดับขีดจำกัดการได้รับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเครื่องวิทยุคมนาคมที่สามารถแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าอยู่ใกล้ชิดบริเวณ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยทางด้านสุขภาพ โดยในปี ๒๕๖๒ ได้มีการตรวจวัดระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด พบว่าระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคม (EMF) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

อย่างไรก็ตาม การกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคมและการตรวจวัดระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคม (EMF) มีการใช้ภาษาที่เป็นคำศัพท์เทคนิคศัพท์เฉพาะในทางวิชาการมากเกินไป ส่งผลให้ไม่สามารถสื่อสารให้แก่ประชาชนทั่วไปเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กสทช. ควรเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบเนื้อหารายการโฆษณาที่ผิดกฎหมายอาหารและยาที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

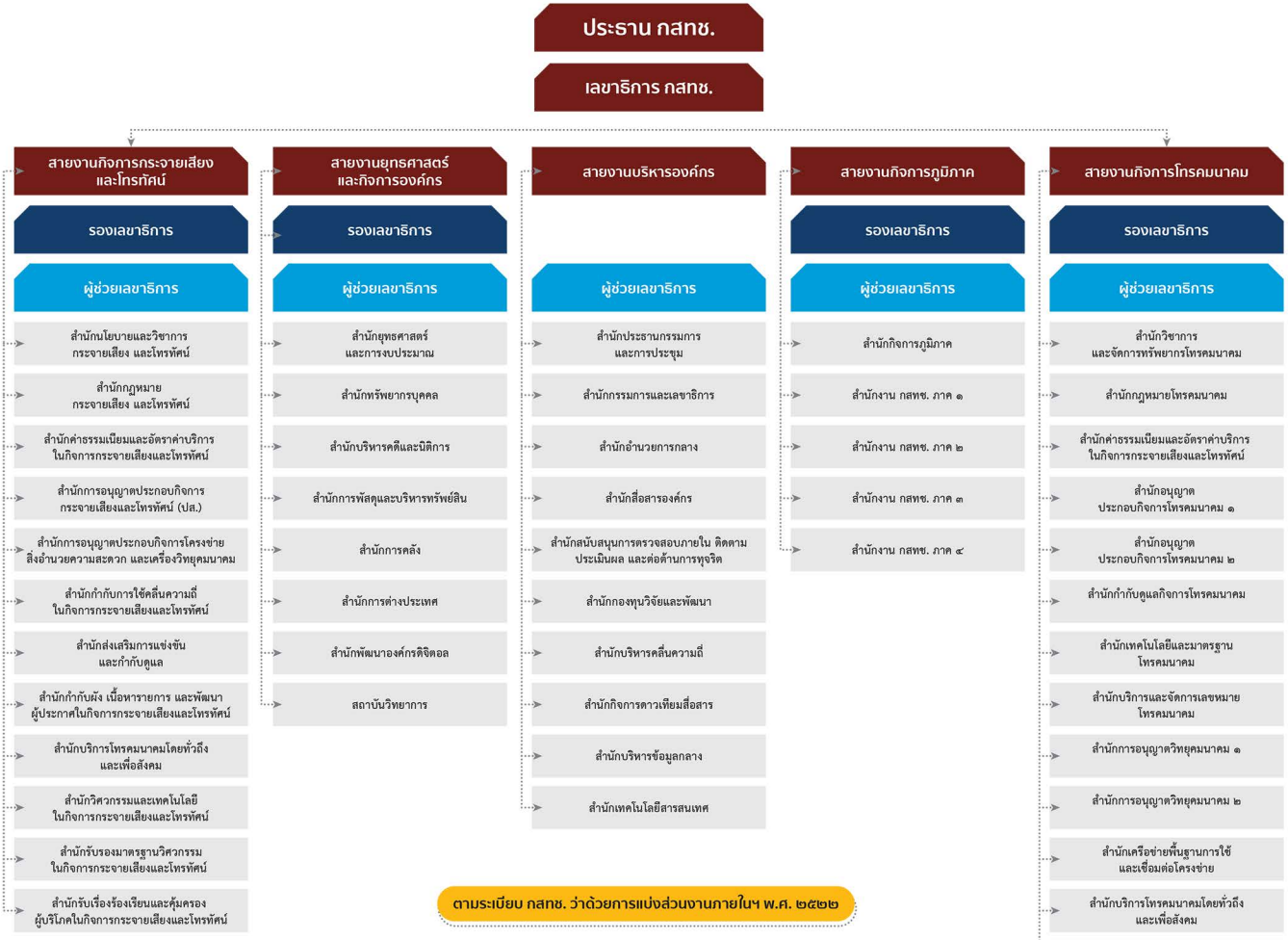
สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานร่วมมือภายในองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบการโฆษณาที่ผิดกฎหมายด้านอาหารและยา โดยมีการขยายผลการดำเนินการไปในระดับพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ในการกำกับดูแลการโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย หรือการดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการปรับลดขั้นตอนการสื่อสารส่งต่อข้อมูลระหว่างกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย

๓.๓.๓ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เลขาธิการ กสทช. กำหนดนโยบายยกระดับการบริหารทรัพยากรให้รองรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน ให้เชื่อมโยงสอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๒) เพื่อยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคลให้รองรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน มุ่งหวังให้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. มีมาตรฐานสากล พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สร้างองค์กรแห่งความสุข และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ให้สอดคล้องกับกฎหมาย และสภาวการณ์ปัจจุบัน โดยให้สำนักงาน กสทช. สามารถปฏิบัติงานในการสนับสนุนภารกิจของ กสทช. ตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมีความคล่องตัวในการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสื่อสาร และรองรับภารกิจในการกำกับดูแลกิจการดาวเทียม ตลอดจนเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแล และการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงาน กสทช. ในการเป็น “องค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแล และพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน” รวมทั้งการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล รองรับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ในการขับเคลื่อนประเทศ โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การแบ่งส่วนงานภายใน สำนักงาน กสทช. ได้ออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยแบ่งส่วนงานภายในสำนักงาน กสทช. ออกเป็น ๕ สายงาน แต่ละสายงานมีรองเลขาธิการ จำนวนทั้งสิ้น ๔ ท่าน ผู้ช่วยเลขาธิการ จำนวนทั้งสิ้น ๕ ท่าน ประกอบด้วย สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร สายงานบริหารองค์กร สายงานกิจการภูมิภาค และสายงานกิจการโทรคมนาคม ภายในสายงานได้แบ่ง สำนัก จำนวนทั้งสิ้น ๔๓ สำนัก สำนักงาน กสทช. ภาค จำนวนทั้งสิ้น ๔ สำนักงาน กสทช. ภาค[๕] ดังนี้

[๕] ข้อมูลจากรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ของ สำนักงาน กสทช.


ประธาน กสทช.
เลขาธิการ กสทช.
สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
รองเลขาธิการ
ผู้ช่วยเลขาธิการ
สำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียง และโทรทัศน์
สำนักกฎหมายกระจายเสียง และโทรทัศน์
สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ปส.)
สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโครงข่ายสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องวิทยุคมนาคม
สำนักกำกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแล
สำนักกำกับผัง เนื้อหารายการ และพัฒนาผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักรับรองมาตรฐานวิศวกรรมในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร
รองเลขาธิการ
ผู้ช่วยเลขาธิการ
สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ
สำนักทรัพยากรบุคคล
สำนักบริหารคดีและนิติการ
สำนักการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน
สำนักการคลัง
สำนักการต่างประเทศ
สำนักพัฒนาองค์กรดิจิตอล
สถาบันวิทยาการ
สายงานบริหารองค์กร
ผู้ช่วยเลขาธิการ
สำนักประธานกรรมการและการประชุม
สำนักกรรมการและเลขาธิการ
สำนักอำนวยการกลาง
สำนักสื่อสารองค์กร
สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต
สำนักกองทุนวิจัยและพัฒนา
สำนักบริหารคลื่นความถี่
สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร
สำนักบริหารข้อมูลกลาง
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สายงานกิจการภูมิภาค
รองเลขาธิการ
ผู้ช่วยเลขาธิการ
สำนักกิจการภูมิภาค
สำนักงาน กสทช. ภาค ๑
สำนักงาน กสทช. ภาค ๒
สำนักงาน กสทช. ภาค ๓
สำนักงาน กสทช. ภาค ๔
สายงานกิจการโทรคมนาคม
รองเลขาธิการ
ผู้ช่วยเลขาธิการ
สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
สำนักกฎหมายโทรคมนาคม
สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๑
สำนักอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ๒
สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
สำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม
สำนักบริการและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม
สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๑
สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๒
สำนักเครือข่ายพื้นฐานการใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย
สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม
สำนักรับร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในฯ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๓.๔ การเงินและงบประมาณ

อัตรากำลังคน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. มีอัตรากำลัง ทั้งสิ้น ๑,๓๔๑ คน โดยแบ่งออกเป็น ๔ ตำแหน่ง ดังนี้ ตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งวิชาการ ตำแหน่งปฏิบัติการ และผู้ปฏิบัติงานประจำ กสทช.

การเสียสมดุลของสัดส่วนบุคลากร อัตราส่วนของจำนวนผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ ต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมดของแต่ละสายงานนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมาก ประมาณร้อยละ ๑๐.๙๖ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องดำเนินการวิเคราะห์ และประเมินค่าของงานต่างๆ ในองค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์อัตรากำลังโดยละเอียดตามหลักการของการจัดโครงสร้างองค์กร และงาน เพื่อวางแผนบุคลากร เพื่อการจัดองค์กรให้มีความเหมาะสม

รายจ่ายบุคลากรเพิ่มขึ้น จำนวนบุคลากรในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๑ จำนวนทั้งสิ้น ๗๗ คน ซึ่งรายจ่ายต่อคนมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่เพิ่มขึ้น

ตำแหน่งผู้บริหาร	
ผู้บริหารระดับสูง (เลขาธิการ รองเลขาธิการ)	๕ คน
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการสำนัก)	๓๕ คน
ผู้บริหารระดับต้น (ผู้อำนวยการส่วน)	๑๐๐ คน
ตำแหน่งวิชาการ	
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ	๗ คน
ตำแหน่งปฏิบัติการ	
พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	๕๔๘ คน
พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	๓๗๕ คน
พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	๑๕๑ คน
ลูกจ้าง	๕๘ คน
ผู้ปฏิบัติงานประจำ กสทช.	
ที่ปรึกษา	๑๖ คน
เลขานุการ	๖ คน
ผู้ช่วยเลขานุการ	๙ คน
ผู้ปฏิบัติงาน	๒๗ คน
พนักงานขับรถ	๔ คน

รูปที่ ๓-๑๔: อัตรากำลังสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๓.๕ การวิเคราะห์งบการเงิน

จากรูปด้านล่าง แสดงให้เห็นสัดส่วนรายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในช่วง ๕ ปี ย้อนหลัง รายได้ของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๑ ได้ครอบคลุมรายจ่ายสำหรับการดำเนินงาน ในขณะที่รายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๒ มีจำนวนมากกว่ารายได้ของสำนักงาน กสทช. ถึงสองเท่า จึงทำให้รายได้ในปี ๒๕๖๒ ไม่สามารถครอบคลุมรายจ่ายจากการดำเนินงานได้ อย่างไรก็ตาม จากรูปสามารถสังเกตได้ว่าสัดส่วนรายจ่ายต่อรายได้มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๑ โดยลดลงจากร้อยละ ๙๑ ในปี ๒๕๕๘ เหลือเพียงร้อยละ ๖๘ ในปี ๒๕๖๑ แต่เพิ่งมาเพิ่มขึ้นในปี ๒๕๖๒

รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๖๕	
๒๕๕๘	๖๙,๑๑๔,๐๖๔.๗๖
๒๕๕๙	๓๔,๙๖๙,๕๑๑,๗๖๕.๓๔
๒๕๖๐	๔๑,๖๐๖,๙๒๖,๑๕๑.๔๗
๒๕๖๑	๕๕,๑๐๔,๘๒๖,๗๓๑.๘๒
๒๕๖๒	๑๙,๘๗๕,๘๐๙,๘๘๖.๐๙

รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของกสทช. และ สำนักงาน กสทช.	
๒๕๕๘	๖๓,๐๔๒,๗๖๑,๒๓๗.๔๓
๒๕๕๙	๓๐,๘๐๑,๖๘๙,๕๕๑.๗
๒๕๖๐	๓๖,๕๘๖,๔๖๒,๗๕๓.๕๒
๒๕๖๑	๓๗,๕๓๙,๑๓๔,๕๖๕.๒๓
๒๕๖๒	๔๕,๖๔๖,๒๙๐,๙๓๓.๓๑

รูปที่ ๓-๑๕: การเปรียบเทียบรายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในช่วงปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๒

รายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. มีความผันผวนอยู่พอสมควร

สังเกตได้จาก รายได้ปี ๒๕๕๙ ลดลงถึงร้อยละ ๔๙ จากปี ๒๕๕๘ ในขณะที่รายได้ต่อปีเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๙ และร้อยละ ๓๒ ในปี ๒๕๖๐ และ ปี ๒๕๖๑ ตามลำดับ และลดลงอีกครั้งในปี ๒๕๖๒ ถึงร้อยละ ๖๔ การผันผวนของรายได้ของสำนักงาน กสทช. ในกรณีส่วนมากมีผลมาจากการเพิ่มขึ้นและลดลงของค่าธรรมเนียมใบอนุญาต เนื่องจากเป็นรายได้หลักของสำนักงาน กสทช. ที่มีมูลค่าสัดส่วนต่อรายได้รวมมากที่สุดมากกว่าร้อยละ ๗๐ ในตลอด ๕ ปีที่ผ่านมา รายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในช่วงปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๕๙ ลดลงร้อยละ ๕๑ แต่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี ๒๕๕๙ ถึง ๒๕๖๒ ซึ่งรายจ่ายหลักของ สำนักงาน กสทช. คือ รายจ่ายส่งคืนรัฐค่าประมูลคลื่นความถี่ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ ๔๐ ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดในระยะเวลา ๕ ปีที่ใช้ในการวิเคราะห์

แหล่งที่มาของรายได้ในปี ๒๕๖๒

จากการคำนวณสัดส่วนรายได้ต่อรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ระหว่างปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๒ พบว่า ในปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๑ สัดส่วนของรายได้ต่อรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. มีแนวโน้มที่ดีขึ้น เนื่องจากสัดส่วนมีค่ามากกว่า ๑ นั่นหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารกิจการของสำนักงาน กสทช. ที่สามารถสร้างรายได้และควบคุมค่าใช้จ่ายได้เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในปี ๒๕๖๒ สัดส่วนรายได้ต่อรายจ่ายมีค่าลดลง ซึ่งต่ำกว่า ๑ นั่นหมายถึง สำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพการบริหารงานลดลง สามารถสร้างรายได้ได้น้อยลงและมีประสิทธิภาพการควบคุมค่าใช้จ่ายลดลง

ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. มีรายได้รวม ๑๙,๘๗๕,๘๐๙,๘๘๖ บาท ซึ่งรายได้หลักยังคงมาจาก ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑ ของรายได้รวม และรายได้จากการดำเนินงาน ซึ่งคิดเป็น

ร้อยละ ๒๑.๙ ของรายได้รวม อย่างไรก็ตามรายได้ของ สำนักงาน กสทช. ลดลงอย่างมาก หากเทียบกับรายได้ในปี ๒๕๖๑ ซึ่งอัตราการลดลงเป็นร้อยละ ๖๓.๙ เลยทีเดียว เนื่องมาจากการลดลงของรายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ซึ่งลดลงจาก ๕๐,๓๔๐,๓๕๗,๖๘๓ บาท ในปี ๒๕๖๑ เหลือเพียงแค่ ๑๕,๕๑๔,๓๕๗,๓๖๙ บาท ในปี ๒๕๖๒ คิดเป็นอัตราลดลงเป็นร้อยละ ๖๙.๑๘ การลดลงของรายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอาจมีผลมาจากการที่สำนักงาน กสทช. ได้คืนใบอนุญาตทีวีดิจิทัล เป็นจำนวน ๗ ช่อง ในปี ๒๕๖๒ ตามคำร้องเรียนของผู้ประกอบการทีวีดิจิทัลซึ่งประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ

รายได้ที่ได้มาจากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๒ ได้ลดลงจากปี ๒๕๖๑ ประมาณร้อยละ ๘ ซึ่งไม่มากนัก จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้รายได้ของสำนักงาน กสทช. ลดลง คือ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต นอกจากนี้ ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ไม่ได้รับรายได้จากเงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้แก่สำนักงาน กสทช. เหมือนในปี ๒๕๖๑

รายได้ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๖๕	๒๕๖๑	สัดส่วน	๒๕๖๒	สัดส่วน
๑) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการตามมาตรา ๔๒ วรรคสองและมาตรา ๔๕ วรรคสาม	๕๐,๓๔๐,๓๕๗,๖๘๒.๘๗	๙๑.๓๕%	๑๕,๕๑๔๓๕๗,๓๖๙.๑๒	๗๘%
๒) รายได้หรือผลประโยชน์อันได้มาจากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ของ กสทช .และสำนักงาน กสทช. มาตรา ๖๕(๒)	๔,๗๕๗,๔๖๙,๐๔๘.๙๕	๘.๖๓%	๔,๓๑๖,๔๕๒,๕๑๖,๙๗	๒๒%
๓) รายได้จากทรัพย์สินของสำนักงานกสทช. มาตรา ๖๕(๓)	-	-	-	-
๔) เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้แก่สำนักงาน กสทช. มาตรา ๖๕(๔)	๗,๐๐๐,๐๐๐	๐.๐๑%	-	-
๕) เงินอุดหนุนทั่วไปที่รัฐบาลจัดสรรให้ มาตรา ๖๕(๕)	-	-	-	-

รูปที่ ๓-๑๖: รายละเอียดรายได้ของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒

แหล่งที่มาของรายจ่าย ในปี ๒๕๖๒

ในปี ๒๕๖๒ รายจ่ายของการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีมูลค่ารวม ๔๕,๖๔๖,๒๙๐,๙๓๓ บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้านี้ถึงร้อยละ ๒๑.๕ ค่าใช้จ่ายหลักของ สำนักงาน กสทช. ยังคงเป็นรายจ่ายที่ส่งคืนรัฐ เกี่ยวกับค่าประมูลคลื่นความถี่ เลขสวย และอื่นๆ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๑ ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมด รองลงมา คือ เงินชดเชยที่มอบให้กับทีวีดิจิทัล คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘ ของค่าใช้จ่าย

ถึงแม้ว่า ค่าใช้จ่ายจากการส่งคืนรัฐตามมาตรา ๖๕ ซึ่งเป็นหนึ่งในค่าใช้จ่ายหลักจะลดลงร้อยละ ๕๒ จากปี ๒๕๖๑ รวมถึง รายจ่าย กสทช. และ เงินสมทบกองทุน พัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะลดลงร้อยละ ๑๑ และร้อยละ ๔๕ ตามลำดับ แต่ค่าใช้จ่ายสำหรับเงินสมทบกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมฯ ของปี ๒๕๖๒

ได้เพิ่มขึ้นหลายเท่า จาก ๔๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท ในปี ๒๖๕๑ เป็น ๗๓๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท และรายจ่ายจากการดำเนินงานสำนักงาน กสทช. รายจ่ายที่ส่งคืนรัฐเกี่ยวกับค่าประมูลคลื่นความถี่ การประมูลเลขสวยและอื่นๆ และรายจ่ายสิ่งก่อสร้างและครุภัณฑ์ กลับเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๑ เป็นร้อยละ ๓๙ ร้อยละ ๒๗ และร้อยละ ๒๕ ตามลำดับ ซึ่งเมื่อรวมกับค่าใช้จ่ายเงินชดเชยทีวีดิจิทัลที่ สำนักงาน กสทช. จะต้องจ่ายในเพิ่มปีเดียวกันแล้ว จึงทำให้ค่าใช้จ่ายรวมสำหรับการดำเนินงานในปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้น

รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.	๒๕๖๑	สัดส่วน	๒๕๖๒	สัดส่วน
รายจ่าย กสทช.	๒๑,๘๕๘,๔๑๙.๓๕	๐.๐๖%	๑๙,๓๖๘,๐๐๐.๐๐	๐.๐๔%
รายจ่ายการดำเนินงาน กสทช.	๑๕,๓๙๘,๙๘๕.๗๑	๐.๐๔%	๑๖,๘๐๕,๓๘๑.๒๕	๐.๐๔%
รายจ่าย สำนักงาน กสทช.	๑,๔๑๓,๕๘๕,๓๑๗.๘๗	๓.๗๗%	๑,๔๕๒,๐๐๔,๘๒๔.๐๘	๓.๑๘%
รายจ่ายการดำเนินงาน สำนักงาน กสทช.	๑,๖๙๖,๖๙๘,๒๓๘.๖๖	๔.๕๒%	๒,๓๕๓,๙๐๖,๓๖๖.๑๑	๕.๑๖%
รายจ่ายสิ่งก่อสร้างและครุภัณฑ์	๔๘๕,๗๗๑,๘๘๒.๐๗	๑.๒๙%	๖๐๙,๔๖๖,๔๑๒.๐๓	๑.๓๔%
เงินสบทบกองทุน วิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคม	๔๕,๐๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๑๒%	๗๓๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐	๑.๖๐%
เงินสมทบ พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	๑๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๓%	๑๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐	๑.๖๐%
เงินสมทบกองทุน พัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓,๑๐๘,๒๔๑,๒๐๘.๓๔	๘.๒๘%	๑,๗๒๑,๗๙๑,๕๗๐.๐๕	๓.๗๗%
ส่งคืนรัฐ ตามมาตรา ๖๕	๕,๒๘๐,๖๗๒,๓๒๖.๐๒	๑๔.๐๗%	๒,๕๒๙,๙๔๔,๕๗๐.๕๑	๕.๕๔%
ส่งคืนรัฐ ค่าประมูลคลื่นความถี่ (๙๐๐, ๑,๘๐๐, ทีวีดิจิทัล) เลขสวย และอื่น ๆ	๒๕,๔๖๑,๙๐๘,๑๘๗.๒๑	๖๗.๘๓%	๓๒,๔๔๗,๖๐๐,๗๔๘.๕๓	๗๑.๐๘%
เงินชดเชยทีวีดิจทัล	-	-	๓,๗๕๕,๔๐๓,๐๖๐.๗๕	๘.๒๓%
รวมรายจ่าย	๓๗,๕๓๙,๑๓๔,๕๖๕.๒๓	๑๐๐%	๔๕,๖๔๖,๒๙๐,๙๓๓.๓๑	๑๐๐%

รูปที่ ๓-๑๗: รายละเอียดรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒

๓.๓.๖ การจัดซื้อจัดจ้าง

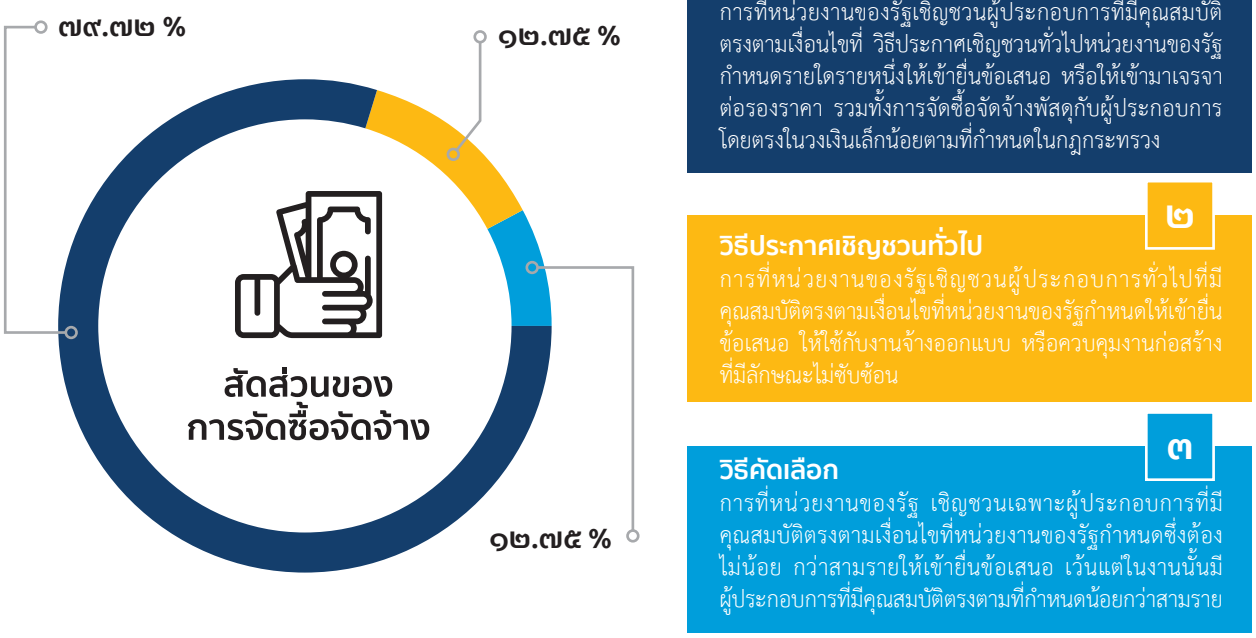
ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ใช้เงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐและป้องกันปัญหาการทุจริต ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามแนวทางของพระราชบัญญัตินี้ และกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ และมีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี และประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง และของหน่วยงานของรัฐตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด และให้ปิดประกาศโดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของหน่วยงานของรัฐนั้น

สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมในการใช้ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้เป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติในการใช้ระเบียบใหม่นี้ตามเจตนารมณ์ของการออกระเบียบ รวมทั้งติดตามผลการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบใหม่นี้อย่างน้อยทุกไตรมาส

สัดส่วนของวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง

จากการสำรวจข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโครงการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๙๐ โครงการ โดยแยกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ๓ วิธีดังต่อไปนี้

- วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนผู้ประกอบการทั่วไปที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เข้ายื่นข้อเสนอ ให้ใช้กับงานจ้างออกแบบ หรือควบคุมงานก่อสร้างที่มีลักษณะไม่ซับซ้อน มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๓๙ โครงการ
- วิธีคัดเลือก ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐ เชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสามรายให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้นมีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่าสามราย มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๒ โครงการ
- วิธีเฉพาะเจาะจง ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดรายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคา รวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุกับผู้ประกอบการโดยตรงในวงเงินเล็กน้อยตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามความในมาตรา ๙๖ วรรคสอง มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๖๙ โครงการ



รูปที่ ๓-๑๘: สัดส่วนการจัดซื้อจัดจ้างโครงการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

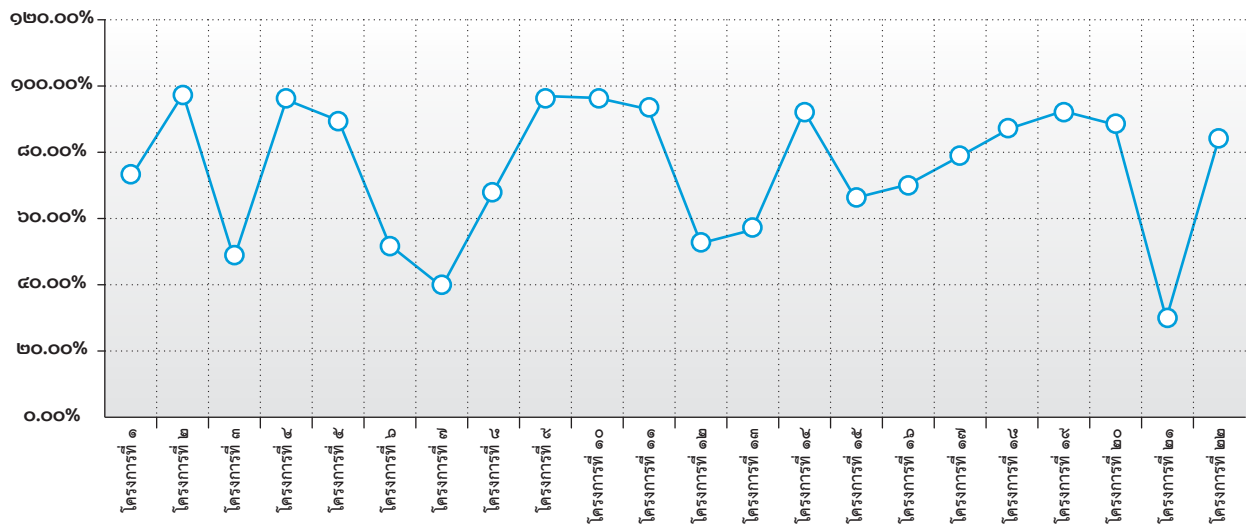
๓.๓.๗ การบริหารงานกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.)

ในปี ๒๕๖๒ กทปส. ได้ดำเนินการโดยมุ่งเน้นเป้าหมายเพื่อให้บริการของกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม เข้าถึงประชาชนได้ทุกภูมิภาค และสนับสนุนการค้นคว้าและพัฒนากิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาความรู้ให้กับประชาชนให้เท่าทันเทคโนโลยี เป้าหมายในการจัดสรรเงินของกองทุน กทปส. ในปี ๒๕๖๒ ได้อนุมัติไว้ในงบประมาณเพิ่มเป็นวงเงินจำนวน ๑,๐๐๐ ล้านบาท โดยกำหนดงบประมาณ ๓๐๐ ล้าน สำหรับโครงการที่ ๑ และ ๗๐๐ ล้าน สำหรับโครงการที่ ๒ การจัดสรรทุนสำหรับโครงการที่ ๒ แบ่งออกเป็น โครงการที่เน้นภารกิจด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ด้านโทรคมนาคม ด้านบริหารคลื่นความถี่ และด้านการวิจัยพัฒนาและโครงการต่อเนื่อง โดยงบประมาณส่วนมากเน้นไปทาง กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โทรคมนาคม และ การวิจัยพัฒนา

ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนจัดสรรสำหรับทุนโครงการที่ ๑ และ ๒

จำนวนโครงการของผู้ที่สมควรได้รับการสนับสนุนสำหรับโครงการที่ ๑ จาก กทปส. มีทั้งหมด ๒๒ โครงการ มีวงเงินขอรับการจัดสรรรวม ๒๐๐.๐๔ ล้านบาท ซึ่ง กทปส. ได้มีการเบิกงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับเนื้อหางานที่มอบหมาย โดยที่วงเงินอนุมัติรวมเป็นจำนวน ๑๓๐.๗ ล้านบาท ซึ่งต่ำกว่าวงเงินขอรับจัดสรรถึง ๖๙.๓๔ ล้านบาท หรือ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ของวงเงิน โดยยังมีอีก ๒ โครงการที่ได้รับอนุมัติจาก กทปส. แล้ว แต่อยู่ในการดำเนินการนำเสนอให้ กสทช.

**ประสิทธิภาพในการจัดสรรเงินกองทุนของ สำนักงาน กสทช.
วัดตามสัดส่วนวงเงินที่ได้รับอนุมัติต่อวงเงินของการจัดสรร (๒๕๖๒) สำหรับโครงการประเภทที่ ๑**



ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้จัดสรรทุนสำหรับโครงการที่ ๑ ให้กับ โครงการจำนวน ๒๒ โครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยการอนุมัติวงเงินที่น้อยกว่าวงเงินขอรับจัดสรรอยู่ที่ ร้อยละ ๗๖.๔๓

ทุนสำหรับโครงการที่ ๑ ร้อยละ ๗๖.๔๓

รูปที่ ๓-๑๙: การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดสรรทุนในแต่ละโครงการสำหรับทุนโครงการที่ ๑

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าเนื้อหาหรือรายละเอียดของแต่ละโครงการจะแตกต่างกัน แต่ กทปส. สามารถจัดสรรวงเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อให้วงเงินที่จัดสรรให้แต่ละโครงการเป็นไปตามความเป็นจริงให้มากที่สุดซึ่งวัดได้จากค่าเฉลี่ยของสัดส่วนจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจริงต่อวงเงินขอรับจัดสรรในแต่ละโครงการ ซึ่งในปี ๒๕๖๒ มีค่าเฉลี่ยเป็นจำนวนร้อยละ ๗๖.๔๓ จำนวน กทปส. เปิดรับข้อเสนอโครงการประเภทที่ ๒ สำหรับปี ๒๕๖๒ เป็นจำนวน ๓๒๖,๗๕๐,๐๐๐ บาท โดยมีแผนรับข้อเสนอเป็นจำนวน ๒๑ โครงการ อย่างไรก็ตาม โครงการที่ได้รับทุนสำหรับโครงการที่ ๒ มีจำนวน ๔ โครงการ จากที่ระบุในเว็บไซต์ของ กทปส. ซึ่งมีวงเงินอนุมัติรวมเป็นจำนวน ๘๑.๙๗ ล้านบาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในปี ๒๕๖๒ จำนวนโครงการประเภทที่ ๒ มีไม่มากพอตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเงินขอจัดสรร และจำนวนโครงการที่รออนุมัติในปี ๒๕๖๒ สำหรับโครงการที่ ๒ ขณะนี้ยังไม่มีข้อมูลเปิดเผยได้อย่างแน่ชัด

ประสิทธิภาพในการบริหารเงินสะสมกองทุน

ทางด้านการจัดสรรเงินสะสมของกองทุน กทปส. ได้นำเงินลงทุนที่เหลือจากภาระผูกพันที่จำเป็นต้องนำเข้าบัญชีออมทรัพย์ ไปลงทุนในสถาบันการเงินเฉพาะกิจในต่างประเทศ และเงินฝากในธนาคารพาณิชย์ โดยใช้ผลประกอบการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและหนี้สูญก่อนการเลือกสถาบันที่จะลงทุน กทปส. ได้รับอัตราการผลตอบแทนจากการบริหารเงินสะสมโดยเฉลี่ยเป็นจำนวนร้อยละ ๑.๖๔ ซึ่งสูงกว่าปีที่แล้วร้อยละ ๐.๑๓ ในปี ๒๕๖๒ เป้าหมายการในการเบิกจ่ายมีจำนวน ๑๔,๘๖๐.๖๖ ล้านบาท ซึ่งการจัดสรรการเบิกจ่ายเน้นไปที่โครงการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่พื้นที่ห่างไกล (Zone C) และโครงการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่พื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ซึ่งมีวงเงินจัดสรรตามเป้าหมายเป็นจำนวน ๖,๐๕๔.๙๕ ล้านบาท และ ๕,๒๕๘.๐๔ ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔ และ ๓๕.๓๘ ของวงเงินจัดสรรตามเป้าหมาย ตามลำดับ

ประสิทธิผลของการบริหารเงินกองทุน

การบริหารรายได้ ค่าใช้จ่าย และกระแสเงินสด ในปี ๒๕๖๒ กองทุนมีรายได้ ๔,๘๖๔.๐๖ ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ ๓.๒๒ รายได้หลักยังคงมาจากรายได้จากเงินสมทบกองทุน ซึ่งถึงแม้ว่าจะน้อยลงจากปีก่อนหน้า แต่รายได้เพิ่มเติมจากรายได้อื่นๆ และรายได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก เพิ่มขึ้นมากกว่าปี ๒๕๖๑ อย่างไรก็ตาม เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้ว รายได้คงเหลือกลับลดลงร้อยละ ๑๐.๑๒ จากปี ๒๕๖๑ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุน ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลักของ กทปส. จากรายงานกระแสเงินสดของ กทปส. จากร่างรายงานประจำปีของ กสทช. ในปี ๒๕๖๒ กทปส. ได้รับเงินสดเป็นจำนวน ๑๐,๓๗๑.๔๘ ล้านบาท ซึ่งลดลงจากปี ๒๕๖๑ ร้อยละ ๓๗.๑๔ เนื่องจากการลดลงของเงินสมทบกองทุนและรายรับอื่นๆ การรับเงินจากดอกเบี้ยเงินฝากยังคงมีจำนวนเท่าเดิมจากปีที่ผ่านมา ในขณะที่รายจ่ายกลับเพิ่มขึ้น จากปี ๒๕๖๑ ถึงร้อยละ ๙๕.๕๓ เนื่องจากค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุนของงบกระแสเงินสดเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๑๖.๘๙ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ ๓๖.๒๓ จากเนื้อหาที่บรรยายด้านบนนี้แสดงให้เห็นว่า กทปส. ต้องควบคุมรายจ่ายโดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุนที่มีสัดส่วนต่อรายได้เพิ่มขึ้น จากร้อยละ ๕๖.๒๙ ในปี ๒๕๖๑ เป็นร้อยละ ๖๑.๙๔ ในปี ๒๕๖๒

ฐานะทางการเงิน และ ความสามารถในการบริหารการเงิน จากข้อมูลของงบดุลที่ได้มาจากร่างรายงานประจำปี ๒๕๖๒ กทปส. มีสินทรัพย์รวม ๖๖,๒๘๙.๗๕ ล้านบาท ซึ่งลดลงจากปี ๒๕๖๑ เป็นจำนวน ๒,๗๙๔.๔๙ ล้านบาท หรือร้อยละ ๔.๐๕ และแสดงให้เห็นถึงสถานะทางการเงินที่ลดลงเนื่องมาจากการขายสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนทำให้มูลค่าของสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนลดลงถึงร้อยละ ๔๔.๒๘ จากปีที่ผ่านมา ในขณะที่เงินฝากเพิ่มขึ้นจากงบกระแสเงินสดที่เป็นบวก และรายได้ค้างรับ รวมถึงสินทรัพย์หมุนเวียนอื่นๆ เพิ่มขึ้น สินทรัพย์ส่วนใหญ่ของ กทปส. ได้แก่ เงินฝากธนาคาร และรายได้ค้างรับ นอกจากนี้ หนี้สินหมุนเวียนและหนี้สินระยะยาวก็ลดลงจากปี ๒๕๖๑ ถึงร้อยละ ๕๕.๒๓ และ ๕.๐๔ ตามลำดับ ซึ่งสามารถคาดการณ์ได้ว่า กทปส. ใช้รายได้การขายสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนบางส่วนมาชำระหนี้สินหมุนเวียนและหนี้สินระยะยาว อย่างไรก็ตาม การลดลงของสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนและหนี้สินระยะสั้นและยาว ทำให้งบการเงินของ กทปส. มีสภาพคล่องมากขึ้นและถึงขั้นดีมาก โดยมูลค่า current ratio เพิ่มจาก ๑๗.๖๒ ในปี ๒๕๖๑ เป็น ๔๐.๖๗ ในปี ๒๕๖๒ ซึ่งหมายความว่า สินทรัพย์หมุนเวียนมีมากกว่าหนี้สินหมุนเวียนถึง ๔๐.๖๗ เท่า และ ถึงแม้ว่าจะหักมูลค่าภาระผูกพันสัญญาโครงการออกจากมูลค่าสินทรัพย์หมุนเวียน แต่มูลค่าของ current ratio หลังจากหักมูลค่าภาระผูกพันสัญญาโครงการออกแสดงผลให้เห็นว่าสินทรัพย์หมุนเวียนมีมากกว่าหนี้สินหมุนเวียนถึง ๑๐.๑๕ เท่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กทปส. สามารถชำระหนี้ระยะสั้นได้อย่างแน่นอน ถึงแม้ว่าจะมีภาระผูกพันสัญญาโครงการ debt ratio ของ กทปส. ในปี ๒๕๖๒ แสดงให้เห็นถึงมูลค่าหนี้สินทั้งหมดที่มีสัดส่วนเป็นร้อยละ ๙๒ ของสินทรัพย์ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สินทรัพย์มีมูลค่าเพียงพอในการชำระหนี้ทั้งหมด โดยรวมแล้ว กทปส. สามารถบริหารงบดุลให้มีสภาพคล่องได้ดี ทางด้านแหล่งกำเนิดเงินลงทุน กทปส. ใช้เงินลงทุนจากการกู้ยืมมากกว่าเงินลงทุนที่มากจากทุนของกองทุน เนื่องจากมูลค่าหนี้สินมีมากกว่าทุนถึง ๑๑.๓๑ เท่า

๓.๔ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

- **การเบิกงบประมาณสำหรับโครงการของ กสทช. มักจะต่ำกว่างบประมาณที่ตั้งไว้เสมอ**ซึ่งอาจแสดงถึงผลดีหรือผลเสียได้ขึ้นิยู่กับเหตุผลของการเบิกจ่ายในแต่ละโครงการ สำหรับผลดีต่อการเบิกงบประมาณที่ต่ำกว่างบประมาณที่กำหนดไว้อาจหมายถึงการที่ กสทช. สามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพโดยที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ อย่างไรก็ตาม ทางด้านผลเสีย อาจเป็นในกรณีที่ระบบคาดการณ์งบประมาณของสำนักงาน กสทช. ยังไม่แม่นยำมากพอ ซึ่งสังเกตได้จากรายจ่ายโครงการที่ผลการเบิกงบประมาณมีสัดส่วนน้อยกว่าจำนวนงบประมาณที่ตั้งไว้ในแผนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้เบิกเพียงแค่ร้อยละ ๘๘.๓๖ และในปี ๒๕๖๑ สำนักงาน กสทช. เบิกงบประมาณเพียงแค่ร้อยละ ๔๑.๐๑ ซึ่งในกรณีนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ขอตั้งข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีการเปลี่ยนแปลงระบบหรือวิเคราะห์ระบบที่ใช้ประเมินการในปัจจุบันว่ามีจุดด้อยตรงไหนหรือวิเคราะห์แต่ละรายการค่าใช้จ่ายของแต่ละโครงการว่าเพราะเหตุใดต้นทุนจริงในแต่ละรายการถึงน้อยกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ ยกตัวอย่าง เช่น ราคาที่สำนักงาน กสทช.ใช้ในการประเมินอาจจะเป็นราคาเก่า ซึ่งในปัจจุบันราคาอาจจะมีการลดลงจากอดีต หรือ ราคาที่ใช้ในการประเมินเป็นราคาที่ยังไม่ได้มีการเจรจาต่อรองขอลดราคาซึ่งเมื่อต่อรองแล้ว สามารถลดลงได้อีก อย่างไรก็ตาม ถ้าหากเป็นกรณีที่แสดงถึงการดำเนินการ

ของสำนักงาน กสทช. ที่มีความล่าช้ากว่าเป้าหมาย จึงไม่สามารถเบิกได้ครบ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขอเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. อาจจะต้องมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์เลวร้ายที่สุดและนำเข้าไปเป็นประเด็นในระหว่างวางแผนเป้าหมายของการดำเนินการ การคาดการณ์งบประมาณจึงจะถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

- **รายได้ของสำนักงาน กสทช. หดตัวลง อย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่รายจ่ายเพิ่มขึ้นอย่างพอสมควร ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการลดรายจ่าย** เนื่องจากช่องรายการทีวีดิจิทัลหลายรายได้คืนใบอนุญาตซึ่งอาจทำให้รายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตซึ่งเป็นรายได้หลักไม่เพิ่มขึ้นในปีถัดไป รายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในปี ๒๕๖๒ คิดเป็นอัตราลดลงเป็นร้อยละ ๖๙.๑๘ จากปี ๒๕๖๑ เนื่องจากการลดลงของรายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอาจมีผลมาจากการที่สำนักงาน กสทช. ได้คืนใบอนุญาตทีวีดิจิทัลเป็นจำนวน ๗ ช่อง ในปี ๒๕๖๒ ตามคำร้องเรียนของผู้ประกอบการทีวีดิจิทัลซึ่งประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่รายจ่ายแทบไม่ลดลง ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาการควบคุมค่าใช้จ่ายและบริหารจัดการลดค่าใช้จ่ายนั้นให้เหมาะสม หรือพิจารณาบริหารจัดการให้เกิดรายได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลกระทบจากการคืนใบอนุญาตนี้เป็นสิ่งที่สำนักงาน กสทช. เลี่ยงไม่ได้ แต่ถ้าหากนึกถึงการบริหารสภาพคล่อง สำนักงาน กสทช. อาจจะมีการกำหนดโควต้าสำหรับจำนวนผู้ประกอบกิจการในการคืนใบอนุญาตในแต่ละปี หรือ ทะยอยชดเชยค่าใช้จ่ายแทนที่จะจ่ายครบยอดในทีเดียวเพื่อนำเงินที่เหลือจากการหักค่าใช้จ่ายในแต่ละปีมาลงทุนเพิ่มเพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายในการคืนใบอนุญาตในปีถัดไป
- **กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีรายจ่ายสำหรับการดำเนินงานในปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายสำหรับเงินสมทบกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคม** ที่เพิ่มขึ้นหลายเท่าเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๒๒ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญสำหรับค่าใช้จ่ายเงินสมทบต่างๆ อาทิ รายละเอียดในการจัดสรรเงินสมทบกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคม รวมถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงประเด็นที่สามารถบอกเล่าเกี่ยวกับแนวทางที่ดีขึ้นในการจัดสรรเงินให้กองทุนโดยที่จะช่วยประหยัดงบประมาณให้มากที่สุด เช่น หลักการหรือเกณฑ์กำหนดในการจัดสรรเงินกองทุน หรือ รายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรเข้าไปดูการดำเนินการจริงของแต่ละกองทุนทั้งหมดที่สำนักงาน กสทช. ได้จัดสรรงบประมาณให้ว่ามีการดำเนินการใดบ้างของแต่ละกองทุนที่อาจจะไม่สำคัญเท่าที่ควร หรือ รอไปก่อนได้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานของกองทุนที่ไม่จำเป็น และยังทำให้สำนักงาน กสทช. เห็นภาพมากขึ้นว่างบประมาณที่จัดสรรไปนั้นพอเหมาะหรือเหมาะสมกับความเป็นจริงหรือไม่ นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ถึงแม้ว่าจะมีผลกระทบน้อย แต่ถ้าหากลดได้ก็เป็นการดีเช่นกัน เช่น รายจ่ายจากการดำเนินงานอื่นๆ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรที่จะให้รายละเอียดมากกว่านี้เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ว่ารายจ่ายใดมีความสิ้นเปลืองเนื่องจากรายการรายจ่ายนี้มีมูลค่าถึง ๒,๓๕๔ ล้านบาท ในปี ๒๕๖๒

- **จำนวนโครงการที่ ๒ ที่เกิดขึ้นของ กทปส. ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากยังมีโครงการที่รอการอนุมัติจาก กสทช. ซึ่งในปี ๒๕๖๒ จำนวนโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ได้รับทุนสำหรับโครงการประเภทที่ ๒ จาก กทปส. และ กสทช.** มีจำนวน ๔ โครงการ ซึ่งตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น จำนวนโครงการประเภทที่ ๒ กทปส. เปิดรับข้อเสนอ สำหรับปี ๒๕๖๒ มีจำนวน ๒๑ โครงการ แสดงให้เห็นว่าโครงการที่ดำเนินการไปในปี ๒๕๖๒ มีจำนวนไม่มากพอ ซึ่งจากที่สังเกตในเว็บไซต์ของ กทปส. ยังมีบางโครงการที่รอรับการอนุมัติจากสำนักงาน กสทช. ซึ่งในประเด็นนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถให้คำเสนอแนะได้ว่าสำนักงาน กสทช. ควรจะมีหน่วยงานในการดำเนินการเรื่องการอนุมัติโครงการของ กสปส. โดยตรงเพื่อให้การอนุมัติเร็วขึ้นและสามารถตรวจสอบรายละเอียดของแต่ละโครงการได้ลึกซึ้งขึ้น เนื่องจาก กทปส. ดูแลโครงการทั้งหมด ๔ ประเภท ซึ่งจำนวนโครงการที่มีการกำหนดเป็นเป้าหมายสำหรับโครงการประเภทที่ ๑ และ ๒ นั้นมีจำนวนประมาณ ๒๐ กว่าโครงการ ซึ่งรายละเอียดค่อนข้างมาก การอนุมัติจึงต้องใช้หน่วยงานโดยเฉพาะที่ดูแลด้านนี้โดยตรง นอกจากนี้ ข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการประเภทที่ ๓ และโครงการประเภทที่ ๔ ยังไม่มีการแผยแพร่ในร่างรายงานประจำปี ซึ่งกองทุน กทปส. ควรที่จะเปิดเผยข้อมูลทางด้านนี้ด้วยเพื่อให้สาธารณะได้รู้ว่างบประมาณที่สำนักงาน กสทช. จัดสรรให้สำหรับกองทุน กทปส. สำหรับโครงการประเภทที่ ๓ และ ๔ นี้ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรให้อยู่จนถึงปัจจุบัน ได้มีการนำไปใช้จริง และ สามารถดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายได้หรือไม่
- **สภาพคล่องของกองทุน กทปส.ค่อนข้างสูงซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหาร** โดยมี current ratio มากกว่า ๑๐ เท่า งบดุลของ กทปส. นั้นมีมูลค่า current ratio เท่ากับ ๔๐.๖๗ ในปี ๒๕๖๒ ซึ่งถือว่าสูงมาก เพราะหมายความว่า สินทรัพย์หมุนเวียนมีมูลค่าสูงกว่าหนี้สินหมุนเวียน จึงแสดงให้เห็นว่า กทปส. สามารถนำสภาพคล่องที่มากเกินพอนี้ไปก่อให้เกิดประโยชน์อย่างอื่นได้ เช่น ลงทุนเพิ่มในทรัพย์สินที่ให้รายได้อย่างสม่ำเสมอ หรือ นำไปใช้สนับสนุนนโยบายของกองทุน นอกจากนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นว่า กทปส. เป็นแหล่งเงินทุนที่สามารถใช้แก้ปัญหาในกรณีที่ กสทช. ไม่สามารถควบคุมรายจ่ายได้เนื่องจากผลกระทบจากการคืนใบอนุญาตของกิจการโทรทัศน์ อย่างไรก็ตาม หากมองไปในอีกกรณีหนึ่ง อาจหมายความว่า กทปส. อาจจะเบิกใช้เงินที่สำนักงาน กสทช. จัดสรรมาไม่ครบ สังเกตได้จากจำนวนโครงการที่ได้รับอนุมัติจริงในปี ๒๕๖๒ โดยเฉพาะโครงการประเภทที่ ๒ นั้น ไม่ได้เกิดขึ้นตามจำนวนที่เป้าหมายได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุที่ กทปส. เหลือเงินในกองทุนมากมาย ในกรณีนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะว่า กทปส. และสำนักงาน กสทช. อาจจะต้องมีการประชุมปรึกษาหารือถึงรายละเอียดงบประมาณอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นเป็นไปตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

- **สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถทำตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนแม่บทของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์บางตัวตัวชี้วัดได้ เนื่องจากว่าอยู่ระหว่างการศึกษา** แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติตั้งแต่ ปี ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙ ซึ่งปัจจุบันได้ผ่านมาถึงปี ๒๕๖๒ ซึ่งสิ้นกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติตามแผนแม่บทฉบับดังกล่าวถึง ๒ ปี แต่สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถดำเนินการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ ได้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่มีความล่าช้า แม้ว่าจะมีการออกประกาศ กสทช. เรื่อง ประกาศใช้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ชั่วคราว โดยมีการกำหนดให้นำแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ มาใช้บังคับเป็นการชั่วคราว จนกว่าการจัดทำแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จะแล้วเสร็จ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรเร่งการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ เพื่อให้ทิศทางการดำเนินการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และแนวทางในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น

การประเมินผลการปฏิบัติงาน
ที่สำคัญในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

๔ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและบริหารงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้คัดเลือกหัวข้อที่สอดรับกับภารกิจหลักของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และสำนักงานเลขาธิการ กสทช. โดยคัดเลือกจากหัวข้อที่มาจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเอามาวิเคราะห์การการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ในปีที่ล่วงมา โดยแบ่งเป็นหัวข้อใหญ่จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกิจการกระจายเสียง ๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ ๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม ๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและสรีภาพของประชาชน ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานและบริหารงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รายละเอียดมีดังนี้

๔.๑. ด้านกิจการกระจายเสียง

๔.๑.๑ การทดลองการประกอบกิจการกระจายเสียง

การดำเนินงานด้านการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงของสำนักงาน กสทช. ที่ได้รับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในด้านการกระจายอำนาจและมีความโปร่งใส เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ** สำหรับผลการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **ผู้ทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงยังไม่มีการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบใบอนุญาตประกอบกิจการ จึงควรเร่งการกำหนดการอนุญาตการประกอบกิจการกระจายเสียงเพื่อให้ทิศทางการประกอบกิจการกระจายเสียงมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น** ปัจจุบันผู้ประกอบกิจการสถานีวิทยุในประเทศไทยได้แบ่งออกเป็น ผู้ประกอบการสถานีหลักที่มาจากหน่วยงานภาครัฐที่ถือครองคลื่นความถี่เดิม และผู้ประกอบการสถานีวิทยุทดลอง ซึ่งมาจากสถานวิทยุชุมชน โดยผู้ประกอบการสถานีวิทยุทดลองยังไม่สามารถขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการได้ เนื่องจากสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง ส่งผลให้การบริการสถานีไม่มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรเร่งการกำหนดกรอบระยะเวลาในการอนุญาตการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง นอกจากนี้ ยังมีข้อสังเกตว่าปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ดำเนินงานตามกรอบแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติตั้งแต่ปี ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙ ซึ่งสิ้นกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติตามแผนแม่บทฉบับดังกล่าวถึง ๒ ปี แต่สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถดำเนินการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ ได้ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรเร่งการออกแผนแม่บท

กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ เพื่อให้ทิศทางการดำเนินการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และแนวทางในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น เช่น การหลอมรวมเทคโนโลยี

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ส่วนกลางมีการประสานงานร่วมกับ กสทช. ภาค เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในด้านการกระจายอำนาจ** สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต มีการปฏิบัติตามพื้นที่ของตนเอง ส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการกระจายอำนาจทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น และเข้าถึงปัญหาได้ง่ายขึ้น

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ได้มีการรับฟังความเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ต่อแนวทางการศึกษาการอนุญาตการประกอบกิจการกระจายเสียง** ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ได้มีการศึกษาแนวทางการอนุญาตการประกอบกิจการกระจายเสียง รวมถึงผลกระทบ ซึ่งเป็นการเน้นความมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสามารถสอดคล้องกับสถานการณ์จริง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานศึกษาการอนุญาตการประกอบกิจการกระจายเสียงยังมีความล่าช้า เนื่องจากต้องมีการศึกษาผลกระทบอย่างลึกซึ้งก่อนปฏิบัติจริง

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **กสทช. ควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลาการทดลองประกอบกิจการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีแนวทางในการประกอบกิจการที่มีประสิทธิภาพ** เนื่องจากปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ยังไม่มีแนวทางและกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านจากผู้ทดลองประกอบการกิจการวิทยุกระจายเสียงสู่ผู้ถือใบอนุญาตประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ส่งผลให้ผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงต้องดำเนินการต่อใบอนุญาตเป็นประจำทุกปี ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเร่งการกำหนดกรอบระยะเวลาการทดลองประกอบกิจการให้มีความชัดเจนมากขึ้น **นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการชี้แจงแนวทางการอนุญาตการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง และการเรียกคืนคลื่นความถี่ในกิจการวิทยุ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น** เนื่องจากสำนักงาน กสทช. ขาดการสื่อสารที่มีความชัดเจนกับผู้ประกอบการและบุคลากรภายนอก ทำให้เกิดความกังวลและขาดความชัดเจนในการประกอบกิจการ ดังนั้น กสทช. ควรทำการชี้แจงข้อเท็จจริงดังกล่าว เพื่อยกระดับการทำงานให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใส และสร้างความเข้าใจกับผู้ประกอบการ

- กสทช. ควรมีการสนับสนุนผู้ประกอบการวิทยุทดลอง เนื่องจากผู้ประกอบการวิทยุทดลองเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก ประกอบกับสภาพตลาดวิทยุที่ค่อนข้างซบเซา ดังนั้น กสทช. จึงควรส่งเสริมผู้ประกอบการวิทยุทดลอง โดยการออกมาตรการทางการเงินผ่านการให้กองทุน กทปส. เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ
- สำนักงาน กสทช. ควรลดขั้นตอนกระบวนการขอรับใบอนุญาตทดลองประกอบกิจการและต่ออายุใบอนุญาต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. ควรให้เทคโนโลยีการสื่อสารหรือการวางระบบที่ทันสมัยในระบบ one stop service ผ่านระบบออนไลน์เพื่อพัฒนาให้สำนักงาน กสทช. มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากขึ้น และลดความซับซ้อนสำหรับผู้ประกอบกิจการ

๔.๑.๒ มาตรการส่งเสริมกิจการกระจายเสียง

การดำเนินงานด้านการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงของสำนักงาน กสทช. ที่ได้รับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในด้านการกระจายอำนาจและมีความโปร่งใส** โดยมีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของ กสทช. สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **ปัจจุบันทาง กสทช. ได้มีการแบ่งผู้ประกอบการกิจการวิทยุกระจายเสียงเป็นทั้งสิ้น ๒ ประเภท คือ ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีหลัก และผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีทดลองประกอบการ** โดยส่วนใหญ่นั้นจะเป็นผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีทดลองประกอบการ (วิทยุชุมชน) เป็นผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้รับใบประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง เช่น สถานีวิทยุท่องเที่ยววัฒนธรรมกาญจนบุรี (จังหวัดกาญจนบุรี) สถานีวิทยุชุมชนคนกมลาไสย (จังหวัดกาฬสินธุ์) สถานีวิทยุจุดปฏิบัติการเตรียมความพร้อมวิทยุชุมชนตำบลนาเริก (จังหวัดชลบุรี) เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันทาง กสทช. ได้ดำเนินการจัดทำมาตรการเพื่อสนับสนุนกิจการการดำเนินงานของผู้ประกอบการกิจการวิทยุกระจายเสียง ให้สอดรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **กสทช. มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับประเด็นนี้โดยเฉพาะเพื่อให้ผู้ดำเนินการสามารถแก้ปัญหาโดยมีระยะเวลาในการดำเนินโครงการหรือแผนงานที่เหมาะสม** ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และสอดรับกับรูปแบบการดำเนินงานของกิจการวิทยุกระจายเสียง

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **เนื่องจากปัจจุบัน ทาง กสทช. มีการศึกษาและพัฒนาเพื่อดำเนินมาตรการโครงการ/แผนการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง** และมีประสิทธิภาพสูงสุด เข้ามาเพื่อช่วยส่งเสริมการดำเนินการของผู้ประกอบการกิจการวิทยุกระจายเสียง และผู้ที่มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับกิจการวิทยุกระจายเสียง เช่น โครงการการพัฒนาและเพิ่มความสามารถของประชาชนในการรู้เท่าทันสื่อ ภายใต้ชื่อกิจกรรม เยาวชนสร้างสรรค์ รู้ทันสื่อ และส่งเสริมเครือข่ายผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ภาคกลางสู่การเป็น Active Consumer โครงการพัฒนาองค์ความรู้สื่อมวลชน ด้านกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ เป็นต้น

๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ได้มีการศึกษา เพื่อการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีทดลอง (วิทยุชุมชน) ที่ยังไม่ได้รับใบประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ให้มีภาพลักษณ์ที่มั่นคง** และมีความน่าเชื่อถือ ในเบื้องต้นทาง กสทช. ได้มีการจัดดำเนินการอบรมให้แก่ผู้ประกาศเพื่อให้ได้รับใบประกาศ แต่ทางผู้ประกอบการเห็นว่า ทาง กสทช. ควรมีมาตรการลดขั้นตอน หรือค่าธรรมเนียมการขอใบประกาศเพื่อเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ดังนั้นทาง กสทช. จึงนำความคิดเห็นดังกล่าวมาศึกษา และพิจารณาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียง
- **ผลกระทบสำหรับผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีทดลองประกอบการ (วิทยุชุมชน) เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบัน อุตสาหกรรมวิทยุกระจายเสียงอยู่ในสภาวะที่ถดถอย และยังต้องเผชิญกับสภาพเศรษฐกิจภายในประเทศที่ซบเซามีผลทำให้ผู้สนับสนุนรายการที่เป็นไปตามประกาศ กสทช. ไม่เข้ามาร่วมทำโฆษณา** ซึ่งส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีทดลองประกอบการ (วิทยุชุมชน) ดังนั้น กสทช. ควรจะมีมาตรการในการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีทดลองประกอบการ ตลอดจนดำเนินการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ จากผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทางตรงและทางอ้อม เพื่อผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงสถานีทดลองประกอบการ (วิทยุชุมชน) สามารถดำเนินกิจการให้บริการได้ต่อไป และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลที่สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดไว้
- **กสทช. ควรส่งเสริมผู้ประกอบการวิทยุชุมชน โดยการจัดสรรคลื่นความถี่ในกิจการบริการชุมชนด้านกิจการกระจายเสียงในสัดส่วนที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๕** เนื่องจากแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙) ได้กำหนดตัวชี้วัด ในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่และการเข้าถึงของคลื่นความถี่ในกิจการบริการชุมชนด้านกิจการกระจายเสียงในสัดส่วนที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ

๒๐ ในแต่ละพื้นที่ของการอนุญาตประกอบกิจการ ซึ่งในขณะนี้ สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถดำเนินการให้ลุล่วงตามตัวชี้วัดได้ ดังนั้น กสทช. จึงควรเร่งให้เกิดการใช้คลื่นความถี่ในกิจการบริการชุมชนด้านกิจการกระจายเสียง ซึ่งเป็นการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการวิทยุชุมชน และเป็นการปฏิบัติให้บรรลุผลตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙)

๔.๑.๓ การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล

การดำเนินงานด้านการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. ที่ได้รับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่มีความคำนึงถึงผลกระทบต่อการนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง และมีกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอน** สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **กิจการกระจายเสียงเป็นกิจการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น ตลอดจนมีผลต่อความคิดและพฤติกรรมของประชาชนทั้งด้านวัฒนธรรมและความเป็นอยู่** การพัฒนาระบบรับส่งวิทยุให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดีขึ้นเป็นปัจจุบันตามเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนของสังคมจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการดำเนินงาน
- **การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัลเป็นการใช้งานคลื่นความถี่ให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น** ทำให้ผู้บริโภคได้รับเสียงที่ชัดเจนมีคุณภาพ ลดปัญหาการรบกวนของสัญญาณ และขยายพื้นที่การกระจายไปของสัญญาณอย่างครอบคลุม และเป็นการส่งเสริมให้อุตสาหกรรมมีความสอดคล้องกับการหลอมรวมกันของเทคโนโลยี
- **วิทยุระบบดิจิทัลช่วยเพิ่มประสบการณ์ของผู้ฟัง** เนื่องจากมีการรับและการส่งสัญญาณเสียงและข้อมูล เช่น ข้อความ และภาพ ตลอดจนมีการประยุกต์บริการที่หลากหลาย อาทิ ระบบสัญญาณเตือนภัย
- **การดำเนินงานด้านวิทยุระบบดิจิทัลในประเทศไทย ปัจจุบันอยู่ในขั้นของการทดลอง** โดยเป็นการทดลองออกอากาศเฉพาะในส่วนของสถานีวิทยุหลักบางแห่งเท่านั้น

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเรื่องวิทยุดิจิทัลคือ สำนักงาน กสทช. ที่มีแนวทางในการดำเนินงานเป็นรูปแบบชัดเจน** กล่าวคือ สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมใน ๓ ลักษณะ ได้แก่ (๑) การดำเนินงานในระดับนโยบาย ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและ

ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าว โดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดแนวทางการอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการ ให้ กสทช. จัดให้มีแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการระยะ ๕ ปี โดยแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล เพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่วิทยุกระจายเสียงภาคพื้นดินระบบดิจิทัลและการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลเพื่อให้เกิดการใช้งานคลื่นความถี่ที่อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนเข้าถึงอย่างทั่วถึง (๒) การศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานส่งเสริมการทดลองออกอากาศวิทยุภาคพื้นดิน (๓) การทดลองออกอากาศเบื้องต้น โดยเป็นการทดลองเพื่อให้ทราบลักษณะการดำเนินงานในเชิงปฏิบัติ ข้อดี ข้อเสีย และปัญหาอุปสรรคของการส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงภาคพื้นดินด้วยระบบดิจิทัล เพื่อประเมินผลการนำไปใช้งานจริง ทั้งนี้ประเทศไทยได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงาน กสทช. ได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เช่น WorldDAB และบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) เพื่อทดลองระบบรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล นอกจากนี้ ยังมีการทำบันทึกข้อตกลงระหว่างกองทัพบก เรื่องความร่วมมือในการออกอากาศวิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัลระหว่างสำนักงาน กสทช. โดยคาดการณ์ว่าเริ่มทดลองออกอากาศในไตรมาสที่ ๒ ของปี ๒๕๖๒

๓) **การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)**

- **กระบวนการทดลองที่สำนักงาน กสทช. เป็นผู้ดูแลแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในการศึกษาผลกระทบก่อนการดำเนินงานจริงและเป็นการดำเนินงานที่ต้องการรักษาผลประโยชน์ของผู้ให้บริการทดลองด้วย** กล่าวคือการทดลองเป็นขั้นตอนที่ทำให้เห็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานในบริบทของประเทศไทยที่ช่วยให้เห็นว่าสำนักงาน กสทช. ควรผลักดันแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลไปในแนวทางใด ตลอดจนการดำเนินงานทดลองที่สำนักงาน กสทช. เป็นผู้จัดหาและเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการดำเนินงานของผู้ให้บริการทดลองทำให้ผู้ให้บริการไม่ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามจัดหาและเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ดังกล่าว แต่สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาเพิ่มเติมเรื่องความรู้และปัญหาทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลอดจนค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

- **การเพิ่มกระบวนการด้านการศึกษาผลกระทบที่มีต่อผู้บริโภคเป็นอีกกระบวนการหนึ่งเพื่อส่งเสริมการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงภาคพื้นดินระบบดิจิทัลให้สามารถบ่งชี้ผลกระทบได้ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและประชาชนได้อย่างแท้จริง** การเพิ่มเติมการดำเนินงานดังกล่าวสามารถช่วยบ่งชี้ปัญหาหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคโดยตรง อาทิ ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนเครื่องรับสัญญาณ หรือความไม่จำเป็นของเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้เห็นภาพการทำงานได้อย่างตรงประเด็นและเป็นจริงที่สุดในมุมมองของประชาชนว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระบบกระจายเสียงมีผลตอบแทนที่คุ้มค่าและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนจริงหรือไม่

๔) **การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)**

- **สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำโครงการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล DAB+ โดยให้กองทัพบกทดลองใช้คลื่นความถี่ออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล DAB+** ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ เนื่องจากปัจจุบันการทดลองการออกอากาศของสถานีวิทยุดิจิทัลยังไม่ครอบคลุมการออกอากาศถึงสถานีวิทยุทดลอง อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ได้มีการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลกับผู้ประกอบกิจการหลัก และได้รับผลตอบรับที่ดีจากผู้ฟังมาก่อน สำหรับโครงการนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ใช้ความถี่วิทยุระบบดิจิทัลเพื่อมาทำการทดลองเป็นจำนวน ๑๒ สถานี ซึ่งผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมอาจจะยังต้องใช้เวลากว่าจะเห็นผลเนื่องจากยังอยู่ในขั้นทดลอง
- **แนวทางการจัดสรรคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงยังไม่มีความชัดเจน** แต่ทว่าจำนวนผู้ประกอบกิจการที่สนใจจะประกอบกิจการกระจายเสียงในระบบดิจิทัลมีจำนวนมาก แนวทางในการจัดสรรคลื่นที่มีความชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนการดำเนินงานได้ถูกต้อง และ ได้วางแผนการเตรียมงานเพื่อขอใบอนุญาตอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรที่จะมีนโยบายในการจัดทำแนวทางการดำเนินงานที่รองรับคลื่นความถี่ระบบดิจิทัล และ ประชาสัมพันธ์ความรู้และประเด็นที่สำคัญให้กับผู้ประกอบกิจการได้ทราบ
- **กสทช. ควรมีการคำนึงถึงอุปกรณ์ภาคส่งและอุปกรณ์ภาครับ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล** เนื่องจากการออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัลจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนทั้งอุปกรณ์ภาคส่งและอุปกรณ์ภาครับ ซึ่งจะก่อให้เกิดภาระต้นทุนที่สูง ทั้งในแง่ของผู้ประกอบกิจการ และผู้บริโภค ดังนั้น กสทช. ควรมีการเตรียมความพร้อมในการออกมาตรการช่วยเหลือเพื่อรองรับการออกอากาศทั้งผู้ประกอบกิจการ และผู้บริโภค เช่น การออกคูปองวิทยุดิจิทัล การส่งเสริมมาตรการทางการเงินให้แก่ผู้ประกอบการ

รูปที่ ๔-๑: การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล

๔.๒. ด้านกิจการโทรทัศน์

๔.๒.๑ การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **กสทช. มีกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอนในการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz** โดยการจัดทำแผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และการชดเชยให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืน สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

รูปที่ ๔-๒: การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz

๑) การประเมินบริบท (Context Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ดำเนินการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ทำให้ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลจำเป็นต้องถอยร่นช่วงคลื่นความถี่ลง** ส่งผลกระทบโดยตรงแก่ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ทั้ง ๔ ราย (๕ โครงข่าย) ได้แก่ กรมประชาสัมพันธ์ (PRD) สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (RTA) บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) (MCOT) และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (TPBS) ที่ต้องลงทุนเพื่อปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และระบบสำหรับสถานีวิทยุคมนาคมในการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลจำนวน ๑๖๘ สถานี โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการศึกษาผลกระทบที่จะเกิดขึ้น และวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz มีประสิทธิภาพและไม่ส่งผลกระทบโดยไม่จำเป็น

- **ปัจจุบันกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลของประเทศไทยประสบปัญหาชบเซา** พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ช่วงคลื่นความถี่ที่ถูกจัดสรรก่อนหน้านี้ให้กับผู้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (MUX) มีปริมาณเยอะเกินจำนวนผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (Channel) ที่ถูกกำหนดมาในตอนแรก ประกอบกับในต่างประเทศได้ทยอยจัดสรรคลื่นความถี่ย่านนี้ไปให้กิจการโทรคมนาคมกันบ้างแล้ว อาทิ สหราชอาณาจักร (ประเทศอังกฤษ) และราชอาณาจักรสเปน ช่วงเวลานี้จึงเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดสรรเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และไม่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

๒) **การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)**

- **สำนักงาน กสทช. ดำเนินการจัดสรรงบประมาณในส่วนของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.)** เพื่อนำไปเป็นค่าชดเชยต่างๆ ให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ซึ่งการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในการกำหนดงบประมาณหรือแหล่งเงินทุน เพื่อใช้ในการเรียกคืนคลื่นความถี่และจัดสรรใหม่ **มีแหล่งที่มามีความชัดเจนเหมาะสม และสอดคล้องกับวิธีการของหน่วยงานกำกับดูแลในต่างประเทศ** อาทิ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี จัดสรรเงินที่ได้จากการประมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Federal States) ก่อนที่จะจัดสรรไปใช้เป็นงบประมาณสำหรับการชดเชยผู้ประกอบการ ในทำนองเดียวกันสหรัฐอเมริกามีการจัดตั้งกองทุนการย้ายคลื่นความถี่ (the Spectrum Relocation Funds; SRF) เพื่อสนับสนุนงบประมาณในการจัดสรรคลื่นความถี่ก่อนที่รายได้จากการประมูลคลื่นความถี่จะถูกคืนให้แก่กองทุนการย้ายคลื่นความถี่ (SRF)[๗]
- **ในการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz กสทช. มีการจัดสรรทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม ดังนี้ ๑) ด้านการจัดทำแผนการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz กสทช. ได้มอบหมายให้สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ทส.) สำนักงาน กสทช. เป็นคณะทำงานด้านการจัดทำแผนคลื่นความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่**

[๗] A country comparative study of spectrum re-farming: Implication for Thailand, Econstor

ย่าน ๗๐๐ MHz และแผนการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz (Implementation Plan) เนื่องจาก กสท. มีหน้าที่หลักในการบริหารคลื่นความถี่ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานทางเทคนิค และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการจัดสรรคลื่นความถี่และเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับจุดประสงค์ของโครงการและอยู่ภายใต้ขอบเขตการทำงานของสำนักงานที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ๒) ด้านการจัดทำมาตรการในการชดเชยผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz สำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการกำหนดวิธีการและเงื่อนไขการชดเชย เป็นคณะทำงานด้านการจัดทำมาตรการในการชดเชยผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เนื่องมาจากการคืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และการทดแทน ชดเชยและจ่ายค่าตอบแทนผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ เป็นภารกิจที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างผลกระทบและค่าชดเชย รวมถึงการเยียวยาต่างๆ ซึ่งคณะอนุกรรมการกำหนดวิธีการและเงื่อนไขการชดเชยชุดนี้[๕] ล้วนเป็นผู้เชี่ยวชาญจากหลายด้าน และเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมโทรทัศน์เป็นอย่างดี

๓) **การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)**

- **สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz** ภายใต้โครงการเพื่อศึกษาหลักเกณฑ์และแผนคลื่นความถี่ที่เหมาะสมตามหลักสากล (International Benchmark) โดย**คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้เสีย**ผ่านการประชุมรับฟังความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus Group) และการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ทั้งหมด ๔ ครั้ง ซึ่ง**ตรงกับหลักธรรมาภิบาลในเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การได้มาซึ่งหลักการและแผนแม่บทมีความเหมาะสมในเรื่องของสำนักงานที่รับผิดชอบ และการจัดการที่อยู่ในระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนด สะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ**

[๕] คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ ๔๐๘/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินมาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๔/๒๕๖๒ ในคณะทำงานประกอบด้วย เลขาธิการกสทช. เป็นประธานอนุกรรมการและอนุกรรมการ ๑๑ คน ได้แก่ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้แทนสำนักงบประมาณ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เป็นเลขานุการ พร้อมผู้ช่วยเลขานุการ นายสมบัติ ลีลาพตะ นายกีรติอาภาพันธุ์ นางปริตา วงศ์ชุตินาท และนางสาวมณีรัตน์ กำจรกิจการ

- **ขั้นตอนปรับปรุงโครงข่าย และเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ทางสำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล สามารถยื่นหนังสือแจ้งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย** ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลสำหรับคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz อาทิ ค่าอุปกรณ์ ค่าบุคลากร ค่าติดตั้ง แก่สำนักงาน กสทช. **เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณากรอบวงเงินในการเยียวยา** และเนื่องจากเป็นช่วงแรกของการดำเนินการขั้นตอนปรับปรุงโครงข่ายและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ **สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด** เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในเรื่องของการปรับปรุงอุปกรณ์และภายหลังการติดตั้งอุปกรณ์ ก่อนที่จะเกิดการโยกย้ายคลื่นความถี่จริง

๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

- **โครงการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz มีจุดประสงค์เพื่อนำคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz บางส่วนไปจัดสรรเพื่อใช้สำหรับกิจการโทรคมนาคม** ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการศึกษาโดยจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย และประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการดำเนินการของ**สำนักงาน กสทช. สามารถบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ และแผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ฉบับใหม่ ยังสอดคล้องกับข้อกำหนดของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU)**
- **ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสม** เนื่องจาก กสทช. ได้เยียวยาผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลตามค่าใช้จ่ายตรงทั้งหมดในการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เช่น ค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต และการเยียวยาโดยการสนับสนุนค่าเปลี่ยนอุปกรณ์ตามค่าอุปกรณ์จริงแก่ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ซึ่งเป็นการเยียวยาที่เหมาะสม เพราะผู้ได้รับผลกระทบทุกภาคส่วนได้รับการเยียวยาอย่างเท่าเทียมโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีความครอบคลุมทุกประเด็นในการเยียวยา ซึ่งปัจจุบัน กสทช.ได้อนุมัติค่าชดเชยจากผลกระทบการเรียกคืนคลื่นความถี่ในย่าน ๗๐๐ MHz เรียบร้อยแล้ว แต่ในส่วนของผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล **กสทช. ควรมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการชดเชยผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ได้รับผลกระทบเป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่องยังปีถัดไป** และจะสิ้นสุดตามแผนภายในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๔.๒.๒ การส่งเสริมและช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในการส่งเสริมและช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **กสทช. สามารถช่วยเหลือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลต้องแบกรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลสามารถสร้างรายได้และแข่งขันได้อย่างเสรีและเป็นธรรม** แต่ควรเพิ่มรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการ และรายงานแจกแจงการนำรายได้จากการประมูลไปใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมการประมูล สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินบริบท (Context Evaluation)

- **ความเกี่ยวเนื่องของการโยกย้ายคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz กับการเยียวยาผู้ให้บริการโทรทัศน์** จากการโยกย้ายคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ทำให้ผู้ให้บริการโครงข่าย ได้รับอนุญาตการใช้งานคลื่นความถี่ในช่วง ๕๑๐ - ๗๙๐ MHz ซึ่งส่งผลให้เกิดการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ใช้สำหรับกิจการโทรคมนาคม (5G) จะทำให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมากขึ้น อีกทั้งสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดประมูลคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เพื่อนำรายได้จากการจัดสรรคลื่นความถี่เข้ามาช่วยเยียวยาผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลต่อไป
- **ความจำเป็นของการช่วยเหลือเยียวยาผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลจากสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดสภาวะถดถอยของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ รวมทั้งการแทรกแซงของเทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ต่างๆ ที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจ** อาทิ รายการบน Youtube รายการบน Facebook และ Netflix ส่งผลให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินทำกำไรได้ไม่มากเท่าที่ควร สำนักงาน กสทช. จึงมีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาและสนับสนุนผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรักษาดุลยภาพ ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลดำรงอยู่ได้ โดยมีการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมโทรทัศน์ใหม่เพื่อสร้างความเท่าเทียมและแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- **ประเด็นสำคัญในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** สำนักงาน กสทช. ได้ปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติในการดำเนินมาตรการจ่ายค่าทดแทน ชดใช้ หรือค่าตอบแทน สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยมีมาตรการหลักในการช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ๒ ประการ ได้แก่ **๑) การยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล งวดที่ ๕ และงวดที่ ๖ และ ๒) การสนับสนุนค่าเช่าใช้**

โครงข่ายโทรทัศน์ประเภทใช้คลื่นความถี่ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (MUX) ตลอดระยะเวลาการได้รับอนุญาตที่เหลืออยู่ อย่างไรก็ตาม ทางสำนักงาน **กสทช. มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบกิจการช่องรายการโทรทัศน์ถือว่าสมเหตุสมผล** เนื่องจากผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เป็นผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบในทางอ้อม เนื่องจากการใช้บริการช่องรายการจำเป็นต้องเช่าใช้โครงข่าย ซึ่งจำเป็นต้องใช้งานคลื่นความถี่เช่นเดียวกัน

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **กรอบวงเงินจากการดำเนินการส่งเสริม และช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** จากการศึกษาและประเมินถึงปริมาณเงินในส่วนของค่าตอบแทนให้กับผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ภายใต้ ๒ มาตรการหลักดังนี้ **๑) การยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** จากคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม **ได้กำหนดให้มีการยกเว้นค่าใบอนุญาตในงวดสุดท้ายของราคาขั้นต่ำและสองงวดสุดท้ายของราคาที่เกินกว่าราคาขั้นต่ำ** และ **๒) การสนับสนุนค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ประเภทใช้คลื่นความถี่ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** จาก คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม **ได้ออกมาตรการพิจารณาสนับสนุนค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลใหม่** เพื่อเป็นการส่งเสริม และเยียวยาผู้ให้บริการโทรทัศน์จากสภาวะอุตสาหกรรมการให้บริการโทรทัศน์ถดถอย และจากการได้รับผลกระทบจากการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ตามคำสั่งข้างต้น **สำนักงาน กสทช. จึงนำเงินส่วนที่ได้จากการประมูล 5G มาเป็นแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินมาตรการจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้ให้บริการช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** จะเห็นได้ว่า การที่สำนักงาน กสทช. ได้รับเงินจากการประมูล 5G นั้น เป็นการสร้างรายได้ให้กับรัฐบาลเพื่อเข้ามาช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ที่อยู่ในสภาวะถดถอยได้จริง อีกทั้งยังเป็นการสร้างผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจไทยจากการใช้งานเทคโนโลยี 5G ในอนาคต
- **การเตรียมความพร้อมของ กสทช. ต่อผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในเรื่องของการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่** การจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่ จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบ และอุปกรณ์การให้บริการโครงข่าย รวมไปถึงงบประมาณที่ต้องนำไปเยียวยาให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบสำหรับการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่ ดังนั้นทางสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการวางแผนล่วงหน้า และแจ้งให้**ผู้ให้บริการโทรทัศน์ทราบ ส่งผลให้ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดิน**

ในระบบดิจิทัลมีเวลาเพียงพอในการเตรียมพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงกับการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่ และช่วงเวลาเตรียมตัวยังสามารถใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่เหลือได้อีกด้วย เป็นการดำเนินงานที่มีความเหมาะสม

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **การได้มาซึ่งหลักเกณฑ์ในการส่งเสริม และช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** นโยบายด้านการปฏิบัติงานของกิจการโทรทัศน์ที่สำคัญ คือ การส่งเสริมการประกอบกิจการอุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในเรื่องการขยายเวลาการชำระเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ และสนับสนุนค่าเข้าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล **เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ที่อยู่ในสภาวะที่ถดถอย ตลอดจนผู้ให้บริการโทรทัศน์ที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคและแรงสนับสนุน จากประกาศหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. จึงมีมาตรการเพื่อเพิ่มโอกาสในการอยู่รอดของอุตสาหกรรมโทรทัศน์** เป็นมาตรการที่เข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานแก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์
- **หลักเกณฑ์ในการส่งเสริม และช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดเงื่อนไขหลักเกณฑ์ ๒ ข้อ เพื่อส่งเสริม และช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้ **๑) การยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** ทางสำนักงาน กสทช. เป็นผู้สนับสนุนเงินในส่วนนี้ทั้งหมด และ **๒) การสนับสนุนค่าเช่าโครงข่ายโทรทัศน์ประเภทที่ใช้คลื่นความถี่ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** ทางสำนักงาน กสทช. ได้มีการพิจารณาสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเช่าใช้โครงข่ายที่อัตราร้อยละ ๕๐ ของค่าเช่าโครงข่าย เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑ จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ และเปลี่ยนเป็นการสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ทั้งหมดตลอดจนหมดอายุใบอนุญาต
- ประสบการณ์ต่างประเทศในการส่งเสริมและช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์จากการศึกษา กรณีศึกษาจากสาธารณรัฐเกาหลี (ประเทศเกาหลีใต้) ที่ได้มีมาตรการส่งเสริมเยียวยาผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล คือ การอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินธุรกิจประเภท IPTV รวมถึงนโยบายกระตุ้นการลงทุนเพื่อผ่อนปรนกฎระเบียบต่างๆ และลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดโทรทัศน์สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่และเปิดช่องทางให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนในอุตสาหกรรมโทรทัศน์ได้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแข่งขันขึ้นภายในประเทศ จากกรณีศึกษาจากต่างประเทศ ทำให้เห็นว่ารัฐบาลมีนโยบายในการส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ให้บริการ

โทรทัศน์อยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นการกระตุ้นการลงทุนให้เกิดการแข่งขันมากขึ้นในอุตสาหกรรม การสนับสนุนค่าเช่าโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (MUX) รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อลดต้นทุนและให้ผู้ประกอบการนำเงินทุนไปพัฒนาการให้บริการของตนให้ดียิ่งขึ้น

๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

- **ผลลัพธ์จากการสนับสนุนผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์** เนื่องจากเป็นการช่วยลดต้นทุนในการประกอบกิจการโทรทัศน์ ซึ่งหากพิจารณาในด้านของต้นทุนการผลิตทั้งในส่วนของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์และค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๓๐,๐๗๖ ล้านบาท โดยแบ่งเป็นค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ๑๖,๔๕๓ ล้านบาท และค่าเช่าใช้โครงข่าย ๑๓,๖๒๒ ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบอัตราส่วนเป็นมูลค่าต่อปีจะอยู่ที่ ๓,๓๔๑ ล้านบาทหรือร้อยละ ๑๓ ของมูลค่าต้นทุนการดำเนินงานต่อปีของผู้ประกอบการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำไรสุทธิในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ของอุตสาหกรรมนี้ พบว่า **การสนับสนุนดังกล่าวช่วยให้อุตสาหกรรมสามารถดำเนินงานต่อได้ เนื่องจากมูลค่าการสนับสนุนนี้สามารถหักล้างผลขาดทุนของอุตสาหกรรมได้และสามารถสร้างกำไรให้แก่ผู้ประกอบการได้** โดยคำนวณเฉพาะช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ถือใบอนุญาตเพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ จำนวน ๑๕ ช่อง (มูลค่าการขาดทุนอยู่ที่ ๑,๘๐๖ ล้านบาทในปี พ.ศ. ๒๕๖๑)

๔.๒.๓ การดำเนินการคืนใบอนุญาตของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในการดำเนินการคืนใบอนุญาตของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **กสทช. ดำเนินการคืนใบอนุญาตของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินอย่างเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล โดยเปิดให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลทุกรายสามารถคืนใบอนุญาตในการประกอบกิจการได้** สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินบริบท (Context Evaluation)

- **ผู้ให้บริการช่องรายการโทรทัศน์จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ ช่องรายการยังคงประสบสภาวะขาดทุนอย่างต่อเนื่อง** ซึ่งมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพการเมือง สภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมไปถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบให้พฤติกรรมของผู้บริโภคในการรับชมโทรทัศน์เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาในข้างต้นนั้นส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ยังคงประสบปัญหาสภาวะซบเซาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ในส่วนของรายได้หลักของช่องรายการมาจาก

การโฆษณา แต่ในปัจจุบันนั้นพบว่าตลาดของธุรกิจโฆษณาผ่านช่องทางโทรทัศน์มีแนวโน้มที่จะหดตัวลง ในขณะที่มูลค่าในส่วนของสื่อโฆษณาดิจิทัลกลับมีมูลค่าที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความนิยมของสื่อดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก เป็นผลเกี่ยวเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการใช้งานในส่วนของโซเชียลมีเดีย หรือสื่อออนไลน์มากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริการสื่อโฆษณาไปลงทุนบนช่องดังกล่าวมากขึ้นด้วย

- **มูลค่าของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** ภายหลังผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลได้คืนใบอนุญาตในการประกอบกิจการ ส่งผลให้ช่องโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเหลืออยู่เพียง ๑๕ ช่องประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ และอีก ๔ ช่องประเภทบริการสาธารณะและชุมชน และจากการศึกษาถึงงบการเงินของผู้ประกอบกิจการช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ยังคงดำเนินกิจการอยู่ ซึ่งหากพิจารณาข้อมูลผลประกอบการที่ได้คำนวณออกมาในรูปแบบของยอดสะสมระหว่างปี ๒๕๕๗ ถึงปี ๒๕๖๑ พบว่า ช่องรายการส่วนมากยังคงประสบปัญหาขาดทุนสะสม แต่มีเพียง ๓ ช่องรายการเท่านั้นที่สามารถสร้างรายได้และทำกำไรจากการประกอบธุรกิจนี้ได้ คือ ช่อง ๗ HD ช่องเวิร์คพอยท์ ทีวี และช่อง ๓ HD โดยรายได้ในปี ๒๕๖๑ อยู่ที่ ๕,๗๕๐ ล้านบาท ๓,๐๕๔ ล้านบาท และ ๒,๕๗๓ ล้านบาท ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า มีผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลใบอนุญาตจำนวน ๗ ราย ได้ยื่นเรื่องขอคืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ซึ่งในที่นี้ มีผู้ประกอบการถึง ๔ รายที่ปรากฏผลขาดทุนสะสมอยู่ในช่วงเวลา ๕ ปีที่ผ่านมา จึงได้ดำเนินการตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ส่งผลให้ช่องรายการทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ยุติการให้บริการในที่สุด

๒) **การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)**

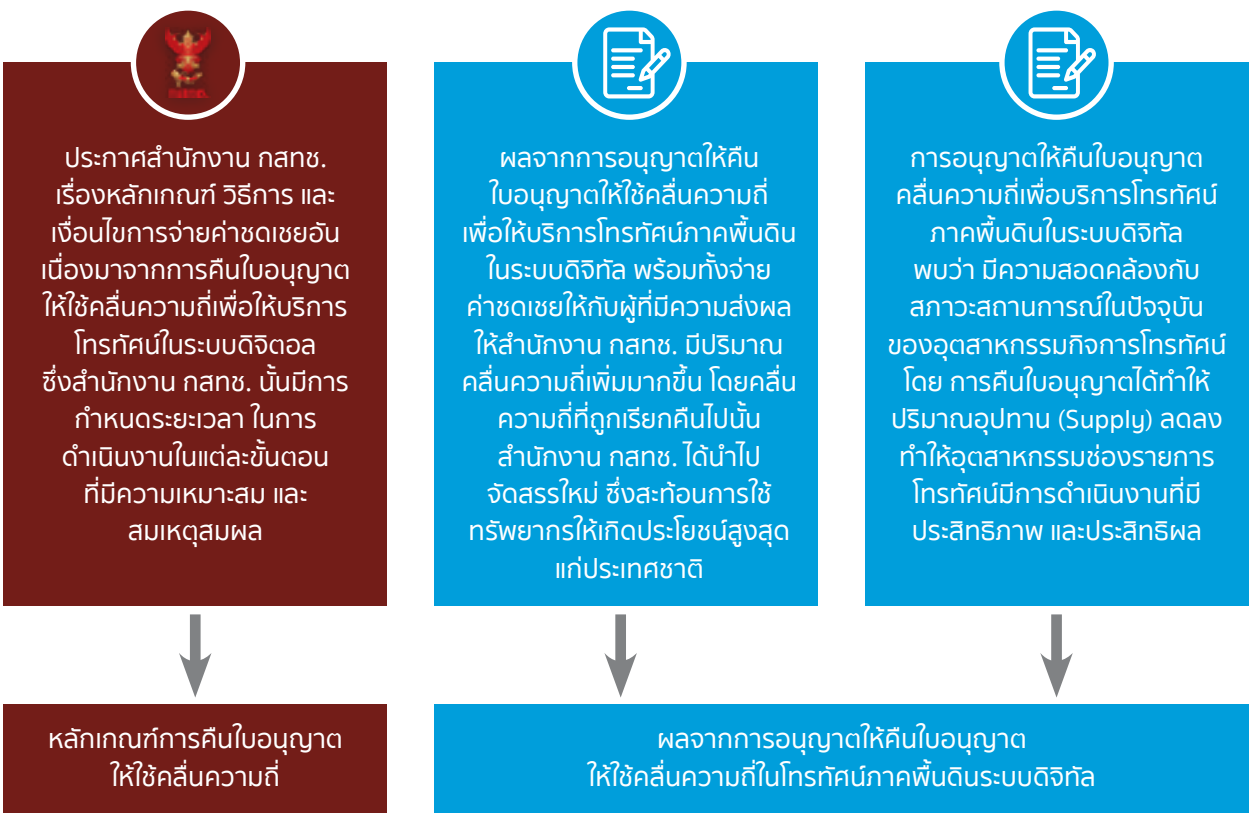
- **สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณา และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการคืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** เพื่อเสนอความเห็นเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการ และเงื่อนไขการคืนใบอนุญาตให้แก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ ที่มีความประสงค์จะยุติการดำเนินธุรกิจ และขอคืนใบอนุญาตประกอบกิจการ ซึ่งคณะอนุกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ในการศึกษา และเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิธีการ และเงื่อนไขการชดเชย อันเนื่องมาจากการคืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ตลอดจนแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณา หรือปฏิบัติการตามที่คณะอนุกรรมการมอบหมาย
- **กรอบระยะเวลาสำหรับการคืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** ทางสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นกลุ่มย่อย โดยเชิญผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ผู้ประกอบการ

กิจการโทรคมนาคม รวมถึงสื่อมวลชน ซึ่งมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันอย่างถูกต้องในทุกภาคส่วน โดยมีประเด็นที่เป็นข้อสังเกตว่า ผู้ให้บริการโทรทัศน์จำเป็นต้องตัดสินใจว่า ประสงค์จะคืนใบอนุญาตหรือไม่ ภายในระยะเวลา ๓๐ วัน หรือภายในวันที่ ๑๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ แต่ในระหว่างนั้นยังไม่ได้มีรายละเอียดในเรื่องของหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเรียกคืนคลื่นความถี่ออกมาอย่างชัดเจน ซึ่งการกำหนดระยะเวลาเพียง ๓๐ วัน ถือว่าเป็นช่วงเวลาที่เร็วเกินไป ดังนั้นทางเลขาธิการ กสทช. ได้มีการเสนอว่า ผู้ประกอบการสามารถยื่นเรื่องเพื่อขอคืนใบอนุญาตไว้ก่อน และจะเปิดโอกาสให้มีการตัดสินใจอีกครั้งในภายหลัง สำหรับในส่วนของการจ่ายเงินค่าชดเชยให้กับผู้ประกอบการที่ขอคืนใบอนุญาตนั้น ได้มีการระบุอย่างชัดเจนแล้วว่าภายใน ๖๐ วันหลังจากที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลได้รับการอนุญาตยกเลิกกิจการได้ แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส และชัดเจนในแผนการปฏิบัติงานของ กสทช.

- **ค่าใช้จ่ายของสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยให้กับผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ประสงค์จะยุติการให้บริการ** จากการศึกษาวิธีการคำนวณเงินค่าชดเชย พบว่า สูตรการคำนวณมีความสมเหตุสมผล เนื่องจากการคำนวณจากสัดส่วนของการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงของผู้ประกอบกิจการ โดย**คำนวณเพียงอายุใบอนุญาตในส่วนที่ถูกใช้งาน หักลบด้วยส่วนที่ผู้ประกอบการได้รับเงินทุนสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. ในอดีต** เช่น การสนับสนุนค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และค่าใช้จ่ายในการส่งสัญญาณโทรทัศน์ที่ให้บริการผ่านระบบดาวเทียม
- **แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินมาตรการจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้ให้บริการช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** จากการศึกษาการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินของสำนักงาน กสทช. ในการดำเนินมาตรการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ช่องรายการที่ประสงค์จะคืนใบอนุญาต พบว่า **สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการเตรียมความพร้อมที่ดี** สังเกตได้จากการมอบหมายให้นำเงินจาก กทปส. มาเป็นเงินทุนในการดำเนินโครงการก่อน เนื่องจากเงินทุนจากการประมูลคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz จำเป็นต้องจัดการประมูลขึ้นก่อน แต่ทั้งนี้การประมูลนี้จะถูกจัดขึ้นในช่วงไตรมาสแรกของปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงอาจจะไม่ทันเวลา เนื่องจากการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ จำเป็นต้องดำเนินเรื่องแล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ หรือตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรการการจ่ายค่าชดเชย ทั้งนี้ **การใช้จ่ายเงินจาก กทปส. ล่วงหน้าไปก่อนทำให้การดำเนินโครงการไม่เกิดความล่าช้าและสามารถจ่ายเงินค่าชดเชยนี้ให้แก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ที่ได้ขอคืนใบอนุญาตไปได้ทันภายในระยะเวลาที่ถูกกำหนดไว้ อีกทั้งยังแสดงถึงความรับผิดชอบ โดยเมื่อ สำนักงาน กสทช. ได้รับเงินจากการประมูลคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz แล้ว สำนักงาน กสทช. จะต้องรับหน้าที่ในการนำเงินส่วนที่ถูกยืมส่งคืนให้แก่ กทปส. ต่อไป**

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **หลักเกณฑ์การคืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จากประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนการจ่ายค่าชดเชยอันเนื่องมาจากการคืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล** มีการระบุขั้นตอนและกระบวนการคืนใบอนุญาติที่ชัดเจน รวมไปถึงการมีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนอีกด้วย เช่น ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะขอคืนใบอนุญาต ต้องแจ้งหนังสือไปยังสำนักงาน กสทช. ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่คำสั่งนี้มีผลบังคับใช้ หรือภายในวันที่ ๑๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับในการออกหลักเกณฑ์ดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ได้คำนึงถึงสภาพตลาดกิจการโทรทัศน์ และคำนึงถึงการประกอบกิจการของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ซึ่งแสดงถึงการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. **มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนที่มีความเหมาะสม และสมเหตุสมผล อีกทั้งยังคำนึงถึงปัจจัยภายนอกที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ**



รูปที่ ๔-๓: การประเมินกระบวนการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz

๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

- **สภาพตลาดอุตสาหกรรมโทรทัศน์ที่มีประสิทธิภาพและการสร้างจุดดุลยภาพ (Equilibrium)** จากการที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลคืนใบอนุญาตประกอบกิจการ โดยมีการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์ที่จะออกจากตลาดเป็นจำนวนเงินทั้งหมด ๒,๙๓๓ ล้านบาท ซึ่งผลของการอนุญาตให้ผู้ประกอบการยกเลิกการดำเนินกิจการได้ในครั้งนี้ ได้เพิ่มความมีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมโทรทัศน์ได้ จากการศึกษาและคำนวณมูลค่าของอุตสาหกรรมนี้มีมูลค่าติดลบอยู่ที่ ๒,๓๒๓ ล้านบาท พบว่าหลังจากผู้ให้บริการโทรทัศน์ ๗ ราย ดังกล่าวออกจากตลาดทำให้กำไรสุทธิของตลาดปรับตัวสูงขึ้นร้อยละ ๒๒ หรือ ๕๑๖ ล้านบาท และทำให้มูลค่าตลาดขาดทุน ๑,๘๐๖ ล้านบาท ประกอบกับจำนวนผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในอุตสาหกรรมลดลง ส่งผลให้การใช้บริการหรือการลงเม็ดเงินโฆษณาไปสู่ช่องรายการโทรทัศน์ที่เหลืออยู่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะรายได้ของผู้ประกอบการที่ออกจากตลาดโยกย้ายมาเป็นรายได้ของช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ยังคงดำเนินกิจการอยู่ ซึ่งจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในตลาดนี้ สามารถสร้างความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นและก่อให้เกิดจุดดุลยภาพใหม่ให้แก่อุตสาหกรรมโทรทัศน์ได้
- **ผลจากการอนุญาตให้คืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล พร้อมทั้งจ่ายค่าชดเชยให้กับผู้ที่มีความประสงค์ขอคืนใบอนุญาต** ซึ่งมีผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลได้คืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จำนวนทั้งหมด ๗ ช่อง ส่งผลให้สำนักงาน กสทช. มีปริมาณคลื่นความถี่เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปจัดสรรก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านอื่นๆ ได้โดย**คลื่นความถี่ที่ถูกเรียกคืนไปนั้น สำนักงาน กสทช. ได้นำไปจัดสรรใหม่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ซึ่งสะท้อนการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ**
- **ผลจากการอนุญาตให้คืนใบอนุญาตคลื่นความถี่เพื่อบริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล พบว่า มีความสอดคล้องกับสภาวะสถานการณ์ในปัจจุบันของอุตสาหกรรมโทรทัศน์** เช่น ปริมาณอุปสงค์ (Demand) ลดลงจากช่องการรับชมโทรทัศน์ที่เพิ่มสูงขึ้น หรือความต้องการใช้งานคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ซึ่งจากการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ที่ให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์สามารถคืนใบอนุญาตได้ ทำให้ปริมาณอุปทาน (Supply) ลดลง ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมช่องรายการโทรทัศน์มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๔.๒.๔ การจัดตั้งองค์กรกลางเกี่ยวกับการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ (Rating)

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในการจัดตั้งองค์กรกลางเกี่ยวกับการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ ด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **กสทช. มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดตั้งองค์กรกลาง ตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียอย่างรวดเร็ว** สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **ปัญหาและความจำเป็น ในปัจจุบันการสำรวจความนิยมของช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลของประเทศไทยมีผู้ประกอบการเพียงรายเดียวที่มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ** คือ บริษัท เดอะนีลเส็นคอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด แต่กระบวนการการทำงานของบริษัท เดอะนีลเส็นคอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด ก็ยังคงเป็นองค์กรเอกชน จึงทำให้ไม่มีการเปิดเผยวิธีการในการวิจัยและสำรวจความนิยมของช่องรายการโทรทัศน์ อีกทั้งผู้มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสำรวจความนิยม ซึ่งอาจทำให้ผลลัพธ์ไม่สะท้อนความเป็นกลางและสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกภาคส่วน จึงควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรกลางนี้ขึ้น เพื่อสำรวจความนิยมดังกล่าว
- **เนื่องจากอุตสาหกรรมโทรทัศน์ที่มีผู้ให้บริการสำรวจความนิยมมีจำนวนน้อย** ซึ่งปัจจุบันมีของบริษัท เดอะนีลเส็นคอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด เพียงองค์กรเดียวเท่านั้นที่จัดทำการสำรวจความนิยมของช่องรายการโทรทัศน์ และได้รับความน่าเชื่อถือในอุตสาหกรรมกิจการโทรทัศน์ ส่งผลให้เกิดการผูกขาดในตลาดขึ้น ดังนั้น **จึงจำเป็นต้องมีการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมขึ้นมา เพื่อสร้างโอกาสให้กับผู้ให้บริการรายใหม่ที่มีความต้องการเข้าสู่ตลาด สนับสนุนให้เกิดวิธีการสำรวจความนิยมที่หลากหลาย**
- **อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์** สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่สนับสนุนและจัดสรรเงินที่ได้รับตาม **คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม** เพื่อจัดตั้งองค์กรกลางในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ โดยที่สำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีหน้าที่ในการคัดเลือกหรือจัดตั้งองค์กรกลางในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ แต่มีบทบาทเพียงสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่พยายามร่วมมือกันเพื่อจัดตั้งองค์กรกลางที่ต้องการจะเข้ามาทำหน้าที่สำรวจความนิยมเหล่านี้

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **งบประมาณสนับสนุนจำนวน ๔๓๑ ล้านบาท เพื่อการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์** ด้วยคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้ สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการจัดสรรเงินทุนจำนวน ๔๓๑ ล้านบาท เพื่อจัดตั้งองค์กรกลางในการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความนิยมของช่องรายการโทรทัศน์ โดยมีแหล่งเงินทุนมาจากการประมูลคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ซึ่งจำนวนเงินดังกล่าวสอดคล้องกับจำนวนเงินที่เคยร้องขอสำนักงาน กสทช. และถูกปฏิเสธไปเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๑

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์กรกลาง เพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล มีกระบวนการในการจัดทำที่ชัดเจนและผ่านกระบวนการที่มีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง** สำนักงานส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง (สส.) สำนักงาน กสทช. ได้ปฏิบัติตาม**คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม** โดยมีการจัดประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง[๙] โดยสำนักงานส่งเสริมการแข่งขันและกำกับดูแลกันเอง (สส.) สำนักงาน กสทช. เป็นผู้ประสานงาน เพื่อหารือและหาข้อสรุปในการจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ดิจิทัล จนกระทั่งวันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้มี **ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจัดสรรเงินในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ดิจิทัล** ออกมาเพื่อให้นำไปใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัวแทนองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ดิจิทัล และจัดสรรงบประมาณให้ ต่อมาในวันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ **บริษัทกรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด หรือช่อง ๗ HD ได้ฟ้องร้องสำนักงาน กสทช. ในเรื่องของข้อกำหนดบางประการของประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจัดสรรเงินในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ดิจิทัล**

[๙] จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการคณะทำงานด้านการสนับสนุนเงินเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์และการใช้จ่ายเงินกองทุน

ต่อศาลปกครองว่าไม่เป็นธรรม สำนักงาน กสทช. จึงได้มีการเชิญผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลทุกรายรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสำรวจความนิยมเข้ามาอีกรอบเพื่อหาข้อตกลงในการจัดทำหลักเกณฑ์ใหม่[๑๐] ส่งผลให้สำนักงาน กสทช. ได้ออก **ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจัดสรรเงินในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ดิจิทัล (ฉบับที่ ๒)** ขึ้นมาทดแทน เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ประกาศที่กล่าวมามีความครอบคลุมและสอดคล้องกับความคิดเห็นในที่ประชุมที่ผ่านมา จึงเห็นได้ว่า กสทช. มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ ที่มีความเหมาะสมในเรื่องของกระบวนการในการจัดทำหลักเกณฑ์เนื่องจากมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย อย่างไรก็ตาม หลักเกณฑ์ที่สำนักงาน กสทช. ออกมานั้นกลับมีการถูกฟ้องร้องต่อศาลปกครอง แสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องในเรื่องของการรับฟังความคิดเห็นที่อาจยังไม่สามารถตอบโจทย์ผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียทุกรายได้

๔) **การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)**

- **กสทช. มีการสนับสนุนการคัดเลือกองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์** ในฐานะผู้สนับสนุนให้เกิดองค์กรกลาง โดยในวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ กสทช. ได้มีการจัดงานประชุมโดยเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ผู้จัดทำเรตติ้งในประเทศไทยทุกราย และเจ้าของผลิตภัณฑ์ผู้ซื้อสื่อ และมีการนำเสนอระบบสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ อาทิ สมาคมวิจัยเพื่อพัฒนาสื่อ (MRDA) บริษัท เดอะนีลเส็นคอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (Nielsen Thailand) และบริษัท พีเอสไอ บรอดคาสติ้ง จำกัด (PSI) ซึ่งเห็นได้ว่า กสทช. ได้ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการคัดเลือกองค์กรกลางเพื่อมาสำรวจความนิยมช่องรายโทรทัศน์ของประเทศไทยอย่างเหมาะสม เนื่องจากในการประชุมนี้มีผู้มีส่วนได้เสียทุกรายมาตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำเข้าร่วมประชุมด้วย อย่างไรก็ตาม หลังจากมีการ**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจัดสรรเงินในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ดิจิทัล (ฉบับที่ ๒)** ออกมาเมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์และวิธีการเป็นองค์กรกลางบางประการ ยังไม่มีการตอบสนองจากองค์กรกลางใดที่จะเข้ามารับหน้าที่เป็น

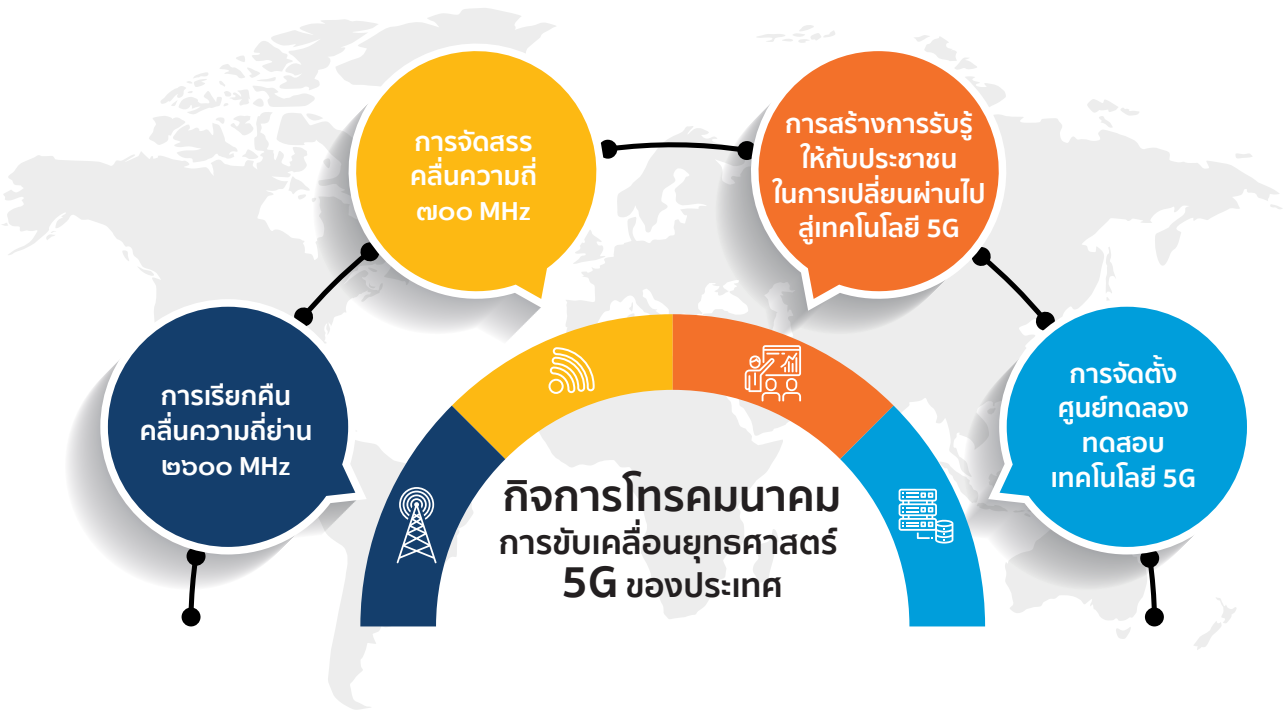
[๑๐] จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเลขานุการคณะทำงานด้านการสนับสนุนเงินเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์และการใช้จ่ายเงินกองทุน

องค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมของโทรทัศน์อีกเลย **ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรทำการนัดประชุมการจัดทำแผนปฏิบัติงานร่วมกันอีกครั้ง เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเจรจาหารือกันระหว่างผู้ที่ได้รับใบอนุญาตและผู้จัดทำเรตติ้ง ให้ได้ข้อสรุปในการจัดตั้งองค์กรกลางต่อไป**

๔.๓ ด้านกิจการโทรคมนาคม

๔.๓.๑ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ

การดำเนินงานขับเคลื่อนยุทธศาตร์ 5G ของประเทศ ของสำนักงาน กสทช. ที่ได้รับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่มีกระบวนการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนแผนงาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G** ทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ภายใต้แผนงาน และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ โดยประเด็นศึกษาของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ แบ่งออกเป็น ๕ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑) การจัดสรรคลื่นความถี่ ๗๐๐ MHz ๒) การจัดทำแผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ ๓) การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ MHz ๔) การสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน ในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เทคโนโลยี 5G และ ๕) การจัดตั้งศูนย์ทดลองทดสอบเทคโนโลยี 5G สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้



รูปที่ ๔-๔: การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **ในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ควรคำนึงถึงปัญหาหลัก ๓ ประเด็น** ได้แก่ ๑) ปัญหาด้านความเร็วและความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ๒) ปัญหาด้านราคาค่าบริการโทรศัพท์ที่สูงเกินไปและคุณภาพของบริการ และ ๓) ปัญหาด้านความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตที่อาจละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยทั้ง ๓ ปัญหาหลักนี้ เป็นปัญหาที่สืบเนื่องมาจากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ 3G และ 4G ของประชาชน ทำให้เกิดข้อกังวลทั้งผู้ประกอบกิจการในมิติของการกำกับดูแลของ กสทช. และผู้บริโภคในมิติของการได้รับบริการโทรคมนาคม ดังนั้น กสทช. จำเป็นต้องเร่งศึกษาวิธีการในการบริหารจัดการปัญหาดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเตรียมแนวทางการกำกับดูแลการให้การบริการ 5G ในประเด็นดังกล่าว เพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศให้ดียิ่งขึ้น
- **ประชาชนยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ 5G จึงเกิดความกังวลในการใช้งานในอนาคต แม้ว่า กสทช. จะมีการดำเนินการจัดทำรายงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G และเผยแพร่แก่ประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ** จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาคของ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูลและการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ ซึ่งสาเหตุมาจากช่องทางการประชาสัมพันธ์และการสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องของ 5G ที่กระจุกอยู่ในเขตเมือง ดังนั้น กสทช. จำเป็นต้องเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G ทั้งในรูปแบบออฟไลน์ และออนไลน์ เพื่อกระจายข้อมูล และเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการใช้บริการในอนาคต
- **เทคโนโลยี 5G ช่วยสร้างโอกาสในการบริการด้านดิจิทัลได้เป็นวงกว้างและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนั้น กสทช. ควรมีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี 5G ไปใช้ประโยชน์ให้ชัดเจน** จากการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มีการจัดประชุมกลุ่มย่อยและจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทุกภูมิภาค พบว่า ผู้ประกอบการ และประชาชน ยังไม่เห็นแผนการดำเนินการหรือแนวทางที่ชัดเจนภายหลังการประมูลคลื่นความถี่ 5G ในมิติของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี 5G เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ และภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ดังนั้น ทาง กสทช. ควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยี 5G มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สาธารณะ

- **สาธารณรัฐประชาชนจีน สามารถนำเทคโนโลยี 5G มาใช้งานจริงในวงการแพทย์ผ่านการถ่ายทอดสัญญาณผ่าตัดทางไกลแบบ real time ดังนั้น ประเทศไทยควรนำกรณีศึกษาดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการปรับใช้ให้เหมาะสม** นอกจากนี้ยังมีประเทศอื่นๆอีกมากมายที่ปรับตัวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี 5G แล้ว อาทิ เกาหลีใต้ สาธารณรัฐประชาชนจีน สหรัฐอเมริกา โดยนำเทคโนโลยี 5G จะเข้ามาช่วยสนับสนุนและสร้างโอกาสเกี่ยวกับการบริการด้านดิจิทัลได้อย่างเป็นวงกว้างและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

๒) **การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)**

- **กสทช. ได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ ส่งผลให้ กสทช. สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานในปี พ.ศ. ๒๕๖๒** โดย หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือกับ กสทช. ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ ได้แก่ ผู้ประกอบการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และคลื่นความถี่ ๒๖๐๐ MHz นอกจากนี้ กสทช.ยังได้รับความร่วมมือจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการจัดตั้งศูนย์ทดสอบ 5G เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบ และเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยี 5G

๓) **การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)**

- **กสทช. มีการวางแผนที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ๓ ขั้นตอน** ได้แก่ ๑) การทบทวนการประเมินมูลค่าคลื่นความถี่เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้บริการคลื่นความถี่อย่างสมเหตุสมผล ๒) การดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประมูลคลื่นความถี่ 5G และ ๓) การวางแผนจัดตั้งศูนย์ทดลองทดสอบ 5G ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีการวางแผนเรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ และคลื่นความถี่ที่ใช้ประโยชน์อย่างไม่คุ้มค่า เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ามากยิ่งขึ้น
- **กสทช. มีการเตรียมความพร้อมที่ดีในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ โดยการดำเนินการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และคลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ MHz จากผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล** โดย กสทช. ได้มีการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่านที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ได้ไม่คุ้มค่า เพื่อนำคลื่นความถี่ดังกล่าวมาจัดสรรใหม่ให้เกิดประโยชน์ โดยการนำมาจัดสรรใหม่ในรูปแบบการประมูลคลื่นความถี่ 5G เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งสะท้อนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ กสทช. ในด้านการจัดสรรคลื่นความถี่

- **กสทช. ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ทดสอบเทคโนโลยี 5G และเปิดศูนย์ 5G / IoT Innovation Center ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถือเป็นอีกหนึ่งการเตรียมความพร้อมที่ดีในการขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี 5G** ซึ่ง กสทช. ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยอีก ๓ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีแผนในการจัดตั้งศูนย์ทดลองทดสอบ 5G ในอนาคต
- **กสทช. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เทคโนโลยี 5G ให้กับประชาชน เนื่องจากการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G ของประชาชนยังมีค่อนข้างต่ำ และควรเพิ่มความชัดเจนในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี 5G** แม้ว่า กสทช. ได้มีการประชาสัมพันธ์การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศตามแผนการดำเนินงานที่สำคัญในด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. แต่การประชาสัมพันธ์ดังกล่าวยังไม่มากเพียงพอในการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้จัดประชุมกลุ่มย่อย และการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาคพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G ส่งผลให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ 5G ในอนาคต ดังนั้น กสทช. ควรเพิ่มช่องทางและปรับเปลี่ยนวิธีในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลเทคโนโลยี 5G ได้มากขึ้น
- **กสทช. ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมแต่ละรายที่ได้รับใบอนุญาตมีการดำเนินการเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการ 5G แก่ประชาชนและภาคอุตสาหกรรมให้เป็นรูปธรรม** โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาคพบว่า ประชาชนยังมีความกังวลต่อคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยี 5G ของผู้ประกอบการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการและคุณภาพคลื่นสัญญาณ ที่ผ่านมามีปัญหา และประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของเทคโนโลยี 5G ได้ จึงยิ่งส่งผลให้เกิดความกังวลต่อการใช้บริการมากขึ้น

๔) **การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)**

- **ในการเตรียมความพร้อมการเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยี 5G กสทช. ได้มีการจัดตั้งศูนย์ทดสอบ 5G AI / IoT Innovation Center ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** นอกจากนี้ กสทช. ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยอีก ๓ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีแผนในการจัดตั้งศูนย์ทดลองทดสอบ 5G ในอนาคต เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยให้ก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี 5G

- **การให้ใบอนุญาตในการใช้คลื่นความถี่เพื่อการทดสอบ 5G จำนวน ๘ ใบ แก่ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม เป็นอีกหนึ่งผลลัพธ์ในการเตรียมความพร้อมของ กสทช. เพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ** โดย ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับใบอนุญาตดังกล่าว ทั้งสิ้น ๔ ราย ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- **การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๒๖๐๐ MHz และคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz จากผู้ประกอบการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ให้แก่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม สามารถทำได้ตามแผนที่กำหนด** อีกหนึ่งผลลัพธ์ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ได้ไม่คุ้มค่า และนำคลื่นความถี่ดังกล่าวมาจัดสรรใหม่ สำหรับการประมูลคลื่นความถี่ 5G ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งสะท้อนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ กสทช. ในแง่ของการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาการในปฏิบัติงาน
- **กสทช. ควรศึกษานโยบายการขับเคลื่อนเทคโนโลยี 5G จากต่างประเทศ เพื่อเป็นต้นแบบและประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทประเทศในการให้บริการ 5G เป็นผลสำเร็จ** โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอุตสาหกรรมหลักและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G อาทิ ประเทศญี่ปุ่น ใช้นโยบาย “5G roadmap toward 2020” ที่มุ่งเน้นสนับสนุนการวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยี 5G ในระหว่างภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐบาลและภาคเอกชน เพื่อช่วยผลักดันอุตสาหกรรมหลักของประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศญี่ปุ่นจะมีการเปิดให้บริการเทคโนโลยี 5G เชิงพาณิชย์ในพิธีเปิดกีฬาโอลิมปิก ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อแสดงศักยภาพและความล้ำหน้าในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G
- **อีกหนึ่งกรณีศึกษาจากต่างประเทศที่ กสทช. ควรนำไปเป็นแนวทางในการปรับใช้ในประเทศไทย นั่นคือ ประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งได้มีการเปิดให้บริการเทคโนโลยี 5G เชิงพาณิชย์ ผ่านนโยบาย “5G+ Strategy” โดยมุ่งเน้นการประยุกต์การใช้งานเทคโนโลยี 5G ผ่านการสนับสนุนการลงทุนในอุตสากรรมหลัก** อาทิ สาธารณสุข ภาคการผลิต รวมทั้งการสร้างระบบโครงข่ายให้เอื้อต่อการใช้งานเทคโนโลยี 5G มิใช่แค่ในประเทศเกาหลีใต้ แต่รวมถึงระดับนานาชาติ โดยวิธีการขยายตลาดเทคโนโลยีไปยังตลาดต่างประเทศด้วย แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีของประเทศเกาหลีใต้

๔.๓.๒ การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ สามารถแบ่งประเด็นศึกษา ออกเป็น ๓ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑) การเพิ่มหลักเลขหมายจาก ๙ หลัก เป็น ๑๐ หลัก ๒) การจัดทำเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว และ ๓) การจัดสรรเลขหมายเพื่อการประมูลเลขหมายสวย จากการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมมีการบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคมอยู่ในระดับที่ดี เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน** แต่ควรเพิ่มรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการ และรายงานแจกแจงการนำรายได้จากการประมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมการประมูล สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **ปัญหาในการเตรียมความพร้อมไปสู่การบริการรูปแบบ Internet of Things (IoTs) ซึ่งการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมยังมีความไม่ชัดเจนในนิยามประเภทของอุปกรณ์** ปัจจุบัน กสทช. กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการกำหนดเลขหมายโทรคมนาคมของ กสทช. และประสานความร่วมมือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในการเร่งนำเลขหมายที่ยุติการใช้งานไปแล้วมาจัดสรรใหม่เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น
- **ในปัจจุบันเลขหมายฉุกเฉินมีจำนวนมาก ส่งผลให้ประชาชนเกิดความสับสนในการใช้บริการ จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ กสทช. ควรเร่งดำเนินการจัดทำเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว** โดยในต่างประเทศ อาทิ เกาหลีใต้ สหราชอาณาจักร มีการใช้เลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียวแล้วทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการเลขหมายฉุกเฉินได้สะดวกขึ้น ดังนั้น เพื่อพัฒนาการใช้หมายเลขฉุกเฉินของประเทศไทยให้มีความทัดเทียมกับต่างประเทศ และเพื่อแก้ไขปัญหาความสับสนในการใช้บริการเลขหมายฉุกเฉินของประชาชน การจัดทำเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง
- **การประมูลเลขหมายสวย ในปัจจุบันประชาชนทั่วไปประสบปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบจากการเก็งกำไรของผู้ประกอบการและปัญหาในการเข้าถึงการประมูลเลขหมายสวยซึ่งสามารถเข้าถึงได้ยากและไม่ทั่วถึง** รวมไปถึงราคาการประมูลเลขหมายสวยที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและผู้ประกอบการในอนาคต การจัดสรรเลขหมายสวยจึงมีความสำคัญอย่างมาก และ กสทช. ควรมีมาตรการในการกำกับดูแลการประมูลเลขหมายสวยเพื่อความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ

ปัญหาในการเตรียมความพร้อม	ปัญหาในการเตรียมความพร้อมไปสู่การบริการรูปแบบInternet of Things (IoTs) โดยการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมยังมีความไม่ชัดเจนในนิยามประเภทของอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการกำกับดูแล
สับสนในการใช้บริการเลขหมายฉุกเฉิน	ในปัจจุบัน เลขหมายฉุกเฉินที่มีอยู่จำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความสับสนในการใช้บริการ และมีความล่าช้าและติดต่อได้ยาก ดังนั้น กสทช . ควรเร่งดำเนินการจัดทำเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว
ปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบ	การประมูลเลขหมายสวยในปัจจุบันประชาชนทั่วไปประสบปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบจากการเก็งกำไรของผู้ประกอบการและปัญหาในการเข้าถึงการประมูลเลขหมายสวย ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ยาก และไม่ทั่วถึง
การจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคม	การควบคุมการให้บริการของอุปกรณ์รองรับ Internet of Things (IoT) ของสำนักงาน กสทช . ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานสามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่และมีความปลอดภัยในการใช้งาน เนื่องจากมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด
การจัดประมูลเลขหมายของสำนักงาน กสทช.	สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ เพื่อนำไปพัฒนาประเทศในด้านอื่นๆ ต่อไป ส่งผลประโยชน์แก่ประชาชนโดยรวมของประเทศในลำดับต่อมา

รูปที่ ๔-๕: การประเมินสภาวะแวดล้อมในการบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม

- **สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถใช้งานเลขหมายฉุกเฉินได้อย่างเต็มที่และการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้งานการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมของประชาชน** จากการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพของ กสทช. โดยการกำหนดเลขหมายโทรคมนาคมให้แก่บริการรูปแบบ Internet of Things (IoTs) จำนวน ๘,๐๐๐ ล้านเลขหมาย ในการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมให้แก่บริการดังกล่าว และมีการควบคุมการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในการโอนถ่ายข้อมูลส่วนบุคคลได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการใช้บริการ
- **การจัดประมูลเลขหมายของสำนักงาน กสทช. สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเพื่อนำไปพัฒนาประเทศในด้านอื่นๆต่อไป ส่งผลประโยชน์แก่ประชาชนโดยรวมของประเทศในลำดับต่อมา** นอกจากนี้ ยังเป็นการป้องกันการกักตุนเลขหมายเพื่อการเก็งกำไรของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่ผู้เข้าร่วมประมูล และสร้างความเชื่อมั่นในการนำเงินไปใช้ประโยชน์แก่ประเทศ สำนักงาน กสทช. ควรจัดทำรายงานแจกแจงการนำรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการประมูลดังกล่าว เปิดเผยแก่ประชาชน

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **กสทช. มีการจัดตั้งสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคมขึ้น โดยมีการแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบออกเป็น ๖ ส่วน เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานในแต่ละส่วนงานให้มีประสิทธิภาพ** ได้แก่ ส่วนเลขหมายสำหรับประกอบกิจการโทรคมนาคม ส่วนเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๓ หลัก และ ๔ หลัก ส่วนวิชาการและสารนิเทศเลขหมายโทรคมนาคม ส่วนพัฒนาและติดตามบังคับใช้กฎหมาย ส่วนพัฒนางานดิจิทัลและระบุตัวตนทางดิจิทัล และงานอำนวยการ ซึ่งเป็นการกระจายการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และให้ทุกส่วนงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
- **การประมูลเลขหมายสวย กสทช. มีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการ และกำกับดูแลการประมูลเลขหมายโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเลขหมายสวย เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกัน และสามารถใช้งานได้จริง** โดย กสทช. ด้านสายงานกิจการโทรคมนาคมเป็นหัวหน้าคณะทำงาน เพื่อกำกับการประมูลเลขหมายสวย ให้ประชาชนทุกคนได้รับความเป็นธรรมในการใช้งาน และมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน
- **กสทช. มีรูปแบบและวิธีการในการประมูลเลขหมายสวยที่หลากหลาย ซึ่งมีรูปแบบทั้งหมด ๓ วิธีด้วยกัน** ได้แก่ ๑) การประมูลด้วยวิธีการยกป้ายเสนอราคา ซึ่งเป็นวิธีดั้งเดิมที่มีการใช้ในการจัดประมูลเลขหมายสวยครั้งแรกของประเทศไทย ๒) การประมูลด้วยวิธีการประมูลผ่านแอปพลิเคชัน ณ สำนักงาน กสทช. เป็นการต่อยอดการพัฒนาระบบการประมูลจากวิธีดั้งเดิมโดยมีการนำระบบซอฟต์แวร์เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารจัดการประมูล โดยผู้ประมูลสามารถเสนอราคาผ่านโทรศัพท์สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ ๓) การประมูลเลขหมายสวยแบบออนไลน์เต็มรูปแบบ ซึ่งเป็นวิธีการประมูลที่คาดว่าจะมีการใช้งานในอนาคต
- **การจัดสรรเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว มีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบในการดำเนินการร่วมกับ กสทช.** อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์รับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ที่ต้องมีการทำงานร่วมกันเพื่อการพัฒนาไปสู่บริการศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (Thailand Emergency Command Center: TECC) โดยทั้งหมดนี้ กสทช. กำลังอยู่ในระหว่างเร่งดำเนินการ ซึ่งสามารถแบ่งระยะการดำเนินงานออกเป็น ๒ ระยะ ได้แก่ ระยะที่ ๑ การติดตั้งศูนย์ Emergency Command Center ๑๑ แห่งที่เป็นศูนย์บัญชาการภาค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการนำร่องในการทดสอบการทำงานของระบบ และวิธีการปฏิบัติงาน ระยะที่ ๒ การติดตั้งศูนย์ Emergency Command Center สำหรับจังหวัดที่เหลือ ๖๖ แห่งและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เหลือทั้งหมด

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **การจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมของ กสทช. ให้แก่บริการรูปแบบ Internet of Things (IoTs) ถือเป็นการรองรับความต้องการของผู้ใช้งานเลขหมายโทรคมนาคมที่เพิ่มขึ้นได้เป็นอย่างดี เพียงแต่ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการ** กสทช. ได้มีการกำหนดเลขหมายโทรคมนาคมให้แก่บริการรูปแบบ Internet of Things (IoTs) จำนวน ๘,๐๐๐ ล้านเลขหมาย โดยการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมให้แก่บริการดังกล่าว สามารถควบคุมการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลในการโอนถ่ายข้อมูลได้ อย่างไรก็ตาม การกำกับดูแลการให้บริการดังกล่าวของ กสทช. จะควบคุมเพียงแค่อุปกรณ์ที่คาดว่าจะก่อให้เกิดปัญหา ซึ่งในความเป็นจริงอาจเกิดความผิดพลาดในการคาดการณ์อุปกรณ์ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ ดังนั้น กสทช. ควรดำเนินการกำกับดูแลและตรวจสอบ อุปกรณ์ดังกล่าวโดยละเอียด และต้องมีการเปิดเผยข้อมูลการกำกับดูแลให้กับประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้บริการอุปกรณ์ดังกล่าว
- **สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการจัดการเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียวได้ตามแผนการดำเนินงานของ กสทช. เพียงแต่ควรเพิ่มการรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการให้แก่ประชาชน เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินการดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จ** สำนักงาน กสทช. ได้เร่งรัดดำเนินการตามแผนการดำเนินงานของ กสทช. นั่นคือ ผลักดันเลขหมาย ๑๙๑ เป็นเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนการดำเนินงานของ กสทช. ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างไรก็ตาม จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาค ประชาชนผู้เข้าร่วมการประชุมส่วนมากมีการรับรู้ถึงข้อมูลการดำเนินการจัดทำเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเพียงเลขหมายเดียวอยู่น้อย ส่งผลให้ประชาชนกังวลต่อการใช้งานในอนาคต ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้
- **ในการจัดการประมูลเลขหมายสวย สำนักงาน กสทช. ควรทำรายงานแจกแจงการนำรายได้จากการประมูลไปใช้ประโยชน์แก่ประเทศ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมประมูลมากยิ่งขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน** โดยการจัดประมูลเลขหมายสวย ในปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. มีการจัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปี อย่างไรก็ตาม จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาค ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแจกแจงการนำรายได้ หลังหักค่าใช้จ่ายจากการประมูลเลขหมายสวยไปใช้ประโยชน์แก่ประเทศตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำการประมูลเลขหมายสวย เพื่อเป็นการรับรู้ข้อมูลในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและเป็นแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเข้าร่วมประมูลในลำดับต่อมา

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **กสทช. จัดทำร่างประกาศทั้งสิ้น ๒ เรื่อง ได้แก่ เรื่องแผนเลขหมายโทรคมนาคม และเรื่องหลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม ถือเป็นอีกหนึ่งผลลัพธ์ในการเตรียมความพร้อมในการจัดสรรเลขหมาย ส่งผลให้การดำเนินการดังกล่าวสำเร็จลุล่วงตามแผนการดำเนินงานของ กสทช. ปี พ.ศ. ๒๕๖๒** โดยร่างประกาศทั้ง ๒ เรื่อง ได้ผ่านการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มและรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเป็นที่เรียบร้อย ซึ่งมติการประชุมมีความเห็นชอบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในประกาศทุกประการ อย่างไรก็ตาม การจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมยังคงอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน โดยสำนักงาน กสทช. ได้เร่งการนำเลขหมายที่ยุติการใช้งานไปแล้วมาจัดสรรใหม่เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ และเร่งดำเนินการจัดการเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียวให้แล้วเสร็จ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและภาคอุตสาหกรรม** โดยในปัจจุบันการดำเนินการดังกล่าวยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการที่ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ โดยมีหลายหน่วยงานเข้าร่วมรับผิดชอบร่วมกับ กสทช.
- **กสทช. ควรศึกษากรณีศึกษาจากต่างประเทศที่ในปัจจุบันได้มีการบังคับใช้เลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียวเป็นที่เรียบร้อย ได้แก่ แคนาดา สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และอินเดีย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับใช้กับประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม** โดยเหตุฉุกเฉินที่ประชาชนสามารถแจ้งได้มีหลายกรณี อาทิ การแจ้งตำรวจ ไฟไหม้ และรถพยาบาล ซึ่งระบบเลขหมายฉุกเฉินเลขหมายเดียวนั้น ประกอบไปด้วยระบบศูนย์กลางในการประมวลผลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งไปยังหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว โดยการแจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉินทุกครั้งระบบจะทำการบันทึกเสียงระหว่างพูดคุย เพื่อป้องกันการสนทนาผิดพลาดและลดการสนทนาซ้ำซ้อน เอื้ออำนวยในการลดความสับสนการจำเลขหมายฉุกเฉินและเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุด่วนเหตุร้ายได้อย่างรวดเร็ว
- **การจัดประมูลเลขหมายสวยของสำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพในทุกปี เนื่องจากได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วมการประมูลเป็นอย่างดี** และรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการประมูลได้ถูกนำส่งไปยังกระทรวงการคลังเพื่อนำไปใช้พัฒนาประเทศต่อไป

รูปที่ ๔-๖: การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม

๔.๓.๓ การกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม

การกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคมสามารถแบ่งประเด็นศึกษาออกเป็น ๒ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑) ด้านการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ๒) ด้านการกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคม โดยจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมมีการดำเนินการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมตามอำนาจหน้าที่** มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการดำเนินงานศึกษาการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมจากต่างประเทศที่มีมาตรการที่ชัดเจน มาเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนากิจการโทรคมนาคม สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **กสทช. ได้มีการออกใบอนุญาตในกิจการโทรคมนาคม เพื่อเป็นการแก้ปัญหาด้านการให้บริการโทรคมนาคม คือ การให้บริการด้านโทรคมนาคมที่ไม่ครอบคลุมและไม่รองรับต่อจำนวนการใช้งานที่เพิ่มขึ้น** ดังนั้นทางสำนักงาน กสทช. จึงได้มีการกำกับดูแลในการออกใบอนุญาตในกิจการโทรคมนาคม และมีการกำกับดูแลในด้านโครงข่ายโทรคมนาคมให้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อจัดสรรทรัพยากรทางโทรคมนาคมให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ประกอบการ อีกทั้งยังเป็นกระจายบริการ ทางโทรคมนาคมให้ครอบคลุมและรองรับต่อจำนวนการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น
- **ปัจจุบันสภาพตลาดโทรคมนาคมในประเทศไทยเป็นตลาดที่มีผู้ขายน้อยราย และต้องใช้เงินในการลงทุนทางเทคโนโลยีสูง จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการรายใหม่มีอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด ดังนั้นสำนักงาน กสทช. จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้ามากำกับดูแล** ซึ่งสภาพตลาดโทรคมนาคมในประเทศไทยค่อนข้างผูกขาด ส่งผลให้ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมที่มีเงินทุนสูงจะมีความได้เปรียบและมีส่วนแบ่งตลาดสูง ดังนั้นสำนักงาน กสทช. จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้ามากำกับดูแลเพื่อความเป็นธรรมในการแข่งขันภายในตลาด
- **เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการกิจการโทรคมนาคมมีจำนวนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาจากการใช้บริการตามมามากขึ้น ดังนั้น กสทช. ควรมีการกำกับดูแลด้านการทดสอบมาตรฐานคุณภาพบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และด้านปัญหาการร้องเรียน** เพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการ เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียลูกค้า และเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการด้านกิจการโทรคมนาคม ซึ่งถือเป็นการให้ความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภค และเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
- **กสทช. มีการออก (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สอดคล้องกับโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ย่านต่างๆ ที่มีหลายอัตรา** ส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าตนเองใช้บริการอยู่ในคลื่นความถี่ย่านใด และยังไม่ทราบถึงอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งในส่วนของผู้ให้บริการอาจเกิดความยุ่งยากในเชิงปฏิบัติ

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **กสทช. ดำเนินการกำกับดูแลตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย โดยใช้นิยามตามประกาศ กสทช. เรื่อง นิยามของตลาดและขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง** ประกอบด้วย ๑๑ ตลาด แบ่งเป็นตลาดค้าปลีกบริการโทรคมนาคม ๕ ตลาด และตลาดค้าส่งบริการโทรคมนาคม ๖ ตลาด
- **กสทช. ยังมีการนำหลักเกณฑ์การจัดสรรคลื่นความถี่ หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการตามกฎหมายสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคมที่ชัดเจน** นอกจากเป็นการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมการแข่งขันในตลาดในต่างประเทศอีกด้วย
- **สำนักงาน กสทช. มีการกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม โดยมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับข้อกฎหมาย นโยบายการดำเนินงานและยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ** อาทิ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔
- **กสทช. ควรนำกรณีศึกษาในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมจากต่างประเทศที่มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานกิจการโทรคมนาคม มาเป็นแนวทางเพิ่มเติมในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น** อาทิ ในประเทศสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานกำกับดูแลในตลาดกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ Federal Communications Commission (FCC) ทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันภายในตลาดโทรคมนาคม ลดกฎระเบียบต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการโทรคมนาคม สนับสนุนให้ผู้บริโภคสามารถใช้บริการโทรคมนาคมในอัตราค่าบริการที่ต่ำลงแต่ได้รับคุณภาพของการบริการที่สูงขึ้น และกระตุ้นให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมสามารถลงทุนเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

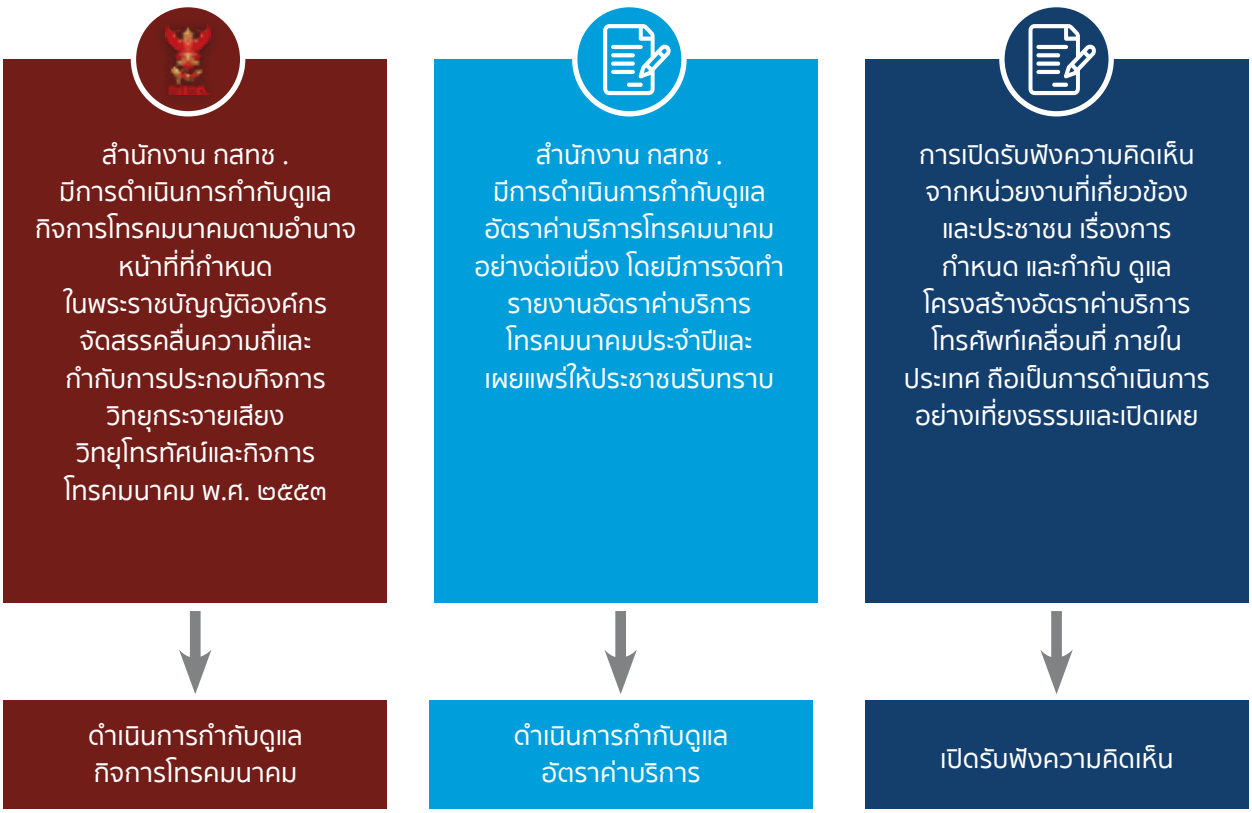
- **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม** โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และเป็นขั้นตอน สะท้อนถึงการดำเนินการที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงผลการดำเนินงานผ่านการจัดทำรายงานการกำกับดูแล กิจการโทรคมนาคมรายไตรมาส

- **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง** โดยมีการจัดทำรายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประจำปีและเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ นอกจากนี้ จากการศึกษารายงานดังกล่าวพบว่า อัตราค่าบริการโทรคมนาคมโดยเฉลี่ยในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีแนวโน้มที่ลดลง เนื่องด้วยการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. กับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้นโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน
- **การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน เรื่อง การกำหนดและ กำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ ถือเป็นการดำเนินการอย่างเที่ยงธรรมและเปิดเผย** ในการจัดทำร่างประกาศมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการบริการในราคาที่เป็นธรรม อย่างไรก็ตามสำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาให้มีการกำหนดมาตรการกำกับดูแลทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและฝ่ายผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้ง ๒ ฝ่าย
- **กสทช. ควรนำกรณีศึกษาในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมจากต่างประเทศที่มีมาตรการในการกำกับดูแลที่ชัดเจน และอยู่ในระดับสูง อาทิ ประเทศสิงคโปร์มาเป็นแนวทางเพิ่มเติมในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย** ให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมยิ่งขึ้นไป โดยประเทศสิงคโปร์นั้น ได้มีการกำกับดูแลทั้งด้านอัตราค่าบริการและการกำหนดให้เปิดโครงข่ายของตนเองให้ผู้ให้บริการรายอื่นร่วมใช้ โดย Info-Communication Media Development Authority (IMDA) ได้กำกับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริการทั้งหมด ๖ ประเภท และให้บริการที่เหลืออีก ๖ ประเภทเป็นไปตามกลไกตลาด ซึ่งถือว่าประเทศสิงคโปร์มีการกำกับดูแลที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. จัดทำรายงานข้อมูลในส่วนของการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและในส่วนของการกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคม โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นเสนอข้อมูลเชิงสถิติประกอบกับการอธิบายให้เห็นภาพชัดเจน** โดยรายงานดังกล่าวที่สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำขึ้น ได้แก่ ๑) รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในทุกรายไตรมาส ๒) รายงานแจกแจงผลเชิงสถิติเพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียง และคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทข้อมูลของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๓) รายงานการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคมในเชิงสถิติเช่นเดียวกัน และ ๔) รายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคมเพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของอัตราค่าบริการแต่ละประเภทในแต่ละปี

- **สำนักงาน กสทช. มีการแบ่งลักษณะใบอนุญาตทั้งสิ้น ๒ ประเภท ได้แก่ ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และใบอนุญาตวิทยุคมนาคม** เพื่อเป็นการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยพบว่าในปี พ.ศ.๒๕๖๒ จำนวนใบอนุญาตประกอบการกิจการโทรคมนาคมมีทั้งสิ้น ๗๒๙ ใบอนุญาต แบ่งเป็นใบอนุญาตแบบมีโครงข่ายจำนวน ๑๐๑ ฉบับ และใบอนุญาตแบบไม่มีโครงข่ายจำนวน ๖๒๘ ฉบับ และใบอนุญาตวิทยุคมนาคม มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๙,๗๓๘ ฉบับ ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๑.๗๔ เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปี พ.ศ. ๒๕๖๑ อย่างไรก็ตาม พบว่า ใบอนุญาตใช้เครื่องวิทยุคมนาคมมีจำนวนใบอนุญาตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๐ ของการขอใบอนุญาตวิทยุคมนาคมทั้งหมด หรือ ๗๑,๙๕๙ ฉบับ
- **สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดนิยามและขอบเขตของตลาดโทรคมนาคม และจัดทำรายงานโครงสร้างตลาด ส่วนแบ่งตลาด และระดับการแข่งขันในแต่ละตลาด เพื่อกำกับดูแลด้านสภาพตลาดโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ** โดยนิยามและขอบเขตของตลาดโทรคมนาคม ประกอบด้วย ๑๑ ตลาด โดยแบ่งเป็น ตลาดค้าปลีกบริการโทรคมนาคม ๕ ตลาด และตลาดค้าส่งบริการโทรคมนาคม ๖ ตลาด ซึ่งตลาดโทรคมนาคมทั้ง ๑๑ ตลาดนี้ สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำรายงานโครงสร้างตลาด สภาพการแข่งขันในแต่ละตลาด โดยมีการใช้ตัวชี้วัดทางเศรษฐศาสตร์มาช่วยในการประเมินผล อาทิ ค่าดัชนี HHI ที่สามารถแสดงผลการกระจุกตัว และการแข่งขันภายในตลาดได้



รูปที่ ๔-๗: ผลการประเมินด้านการกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม

๔.๓.๔ การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม สามารถแบ่งประเด็นศึกษา ออกเป็น ๔ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑) การให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Zone C – ๑๕,๗๓๒ หมู่บ้าน) ๒) การให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+ - ๓,๙๒๐ หมู่บ้าน) ๓) การยกระดับการให้บริการทางการแพทย์ด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Telehealth) และ ๔) การจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (Thailand Emergency Command Center) โดยจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมมีการให้บริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีกระบวนการการดำเนินงาน และขั้นตอนชัดเจน สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของประเทศที่สำคัญ** มีการผนึกกำลังร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ตลอดจนควรมีประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญของโครงการให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นหนึ่งในแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช. ในปี ๒๕๖๒ ภายใต้หน่วยงาน USO เพื่อลดความขาดแคลนในการให้บริการโทรคมนาคม ลดความเหลื่อมล้ำด้านทักษะการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม และลดความเหลื่อมล้ำด้านฐานะทางเศรษฐกิจ** ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ปรับปรุงนโยบายและแผนการจัดการให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและการให้บริการเพื่อสังคมของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๒) บูรณาการการขับเคลื่อนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมของประเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๓) ส่งเสริมและพัฒนาการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพื้นที่ชนบท พื้นที่ห่างไกล และทุรกันดาร ๔) สร้างโอกาสและพัฒนาศักยภาพให้กับประชาชนโดยเฉพาะพื้นที่ชนบท พื้นที่ห่างไกล และทุรกันดาร รวมไปถึงผู้มีรายได้น้อย ผู้พิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสให้สามารถเข้าถึงและใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการต่างๆ ผ่านกิจการโทรคมนาคมในอนาคตได้ เช่น การให้บริการทางการแพทย์ด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Telehealth)[๑๑] และการจัดตั้งศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (Thailand Emergency Command Center) [๑๒] เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **กสทช. มีการดำเนินภารกิจโดยการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ รวมถึงภาครัฐในการบริการด้านโทรคมนาคมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะและประชาชนเป็นสำคัญ** โดยมีการผนึกกำลังระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงาน และศึกษาประเด็นปัญหาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Zone C) และการให้บริการ โทรคมนาคมอย่างทั่วถึงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ซึ่งสำนักงาน กสทช. ร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในจัดตั้งคณะทำงานพิจารณากำหนดพื้นที่เป้าหมายภายใต้การดำเนินโครงการ ยกระดับ

---

[๑๑] ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่าง สำนักงาน กสทช. และ กระทรวงสาธารณสุข เรื่องการกำหนดแนวทางการพัฒนาและการประยุกต์ใช้งานบริการทางการแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชนบท (Telehealth)

[๑๒] สำนักงาน กสทช., การจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์แห่งชาติเลขหมายเดียว

โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อพิจารณาการกำหนดพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินโครงการ และในการดำเนินงานมีการแบ่งความรับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมรับผิดชอบการดำเนินงานในเขตพื้นที่ Zone C หรือที่เรียกกันว่า โครงการเน็ตประชารัฐ จำนวน ๒๔,๗๐๐ หมู่บ้าน และสำนักงาน กสทช. รับผิดชอบการดำเนินงานในเขตพื้นที่ Zone C+ ที่มีปัญหาเฉพาะสัญญากับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

- **กสทช. ควรนำกรณีศึกษาที่น่าสนใจจากโครงการขององค์กรสหประชาชาติ (United Nations: UN) เพื่อนำไปปรับใช้ในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสมโดยมีโครงการที่น่าสนใจ อาทิ โครงการ Remote Interaction, Consultation and Epidemiology (RICE) เป็นโครงการระบบแพทย์ทางไกลของประเทศเวียดนาม** โดยเริ่มต้นขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในเขตชนบทของสาธารณรัฐประชาชนจีนและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีรายงานว่าเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงของโรคซาร์ส (SARS) สูง จึงทำให้เกิดโครงการระบบการแพทย์ทางไกลอย่าง RICE ซึ่งจะมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อการติดตามและตรวจสอบโรคผ่านเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งยังมีการให้คำปรึกษาผ่านระบบการแพทย์ทางไกล การเฝ้าระวัง ซึ่งส่วนมากจะทำงานร่วมกันระหว่างคลินิกในชนบท โรงพยาบาลส่วนภูมิภาค และโรงพยาบาลแห่งชาติ
- **ในการพัฒนาการให้บริการโดยการใช้เทคโนโลยีใหม่โดยอ้างอิงมาตรฐานการดำเนินงานจากต่างประเทศ กสทช.ควรคำนึงถึงอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งาน รวมถึงการจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม** เนื่องจากประชาชนบางกลุ่มโดยเฉพาะผู้สูงอายุอาจไม่สามารถเข้าถึงการบริการผ่านเทคโนโลยีอย่างโทรศัพท์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์ได้ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้จึงเป็นอีกหนึ่งกระบวนการที่สำคัญในการผลักดันให้โครงการในการบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ และให้ประโยชน์ทั่วถึงแก่ประชาชนทุกภาคส่วน

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานด้านการบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งมีความสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายที่สำคัญ และมีกระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนที่ชัดเจน** โดยแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) ในมิติของการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ได้มีการวางแผนการดำเนินงานที่สำคัญออกเป็น ๓ ระยะ ได้แก่ ๑) การกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ ๒) การจัดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ศูนย์อินเทอร์เน็ตโรงเรียน และศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อสังคม ๓) การจัดให้มีบริการ USO ในพื้นที่ชนบท พื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ พื้นที่ที่ยังไม่มีผู้ให้บริการให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ซึ่งการดำเนินงานที่มีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนนี้ แสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เนื่องจากสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ว่าสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานหรือไม่ และเพื่อพัฒนาความโปร่งใสในการดำเนินงานดังกล่าว กสทช. จึงควรพิจารณาให้มีการจัดทำรายงานเพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญในการดำเนินโครงการต่างๆ ต่อสาธารณะ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ การสร้างความรู้และความเข้าใจให้แก่ประชาชน อาทิ การจัดทำรายงานความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ และรายงานการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการรายไตรมาส
- **สำนักงาน กสทช. มีการผนึกกำลังร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ เพื่อดำเนินกิจการโทรคมนาคม** อาทิ การร่วมมือกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อดำเนินโครงการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) อย่างไรก็ตามบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามกำหนด เนื่องจากปัญหาเรื่องการใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสงมีลักษณะไม่ถูกต้องตามข้อกำหนด และการดำเนินงานจัดทำศูนย์ USO NET ไม่เป็นไปตามแผนงานตามที่เสนอไว้โดยไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามสัญญา ส่งผลกระทบให้ประชาชนจำนวน ๓,๙๒๐ หมู่บ้านไม่ได้รับบริการอินเทอร์เน็ตตามกำหนด[๑๓] ด้วยเหตุนี้ กสทช. จึงควรมีการกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด หรือควรพิจารณาให้มีการจัดตั้งหน่วยงานในการกำกับดูแลการดำเนินงานนั้นๆ โดยเฉพาะ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถส่งมอบงานได้ตามแผนที่กำหนด

[๑๓] ประชาชาติธุรกิจ, กสทช. ยกเลิกสัญญาจ้าง ทีโอที ติดตั้งเน็ตชายขอบ เหตุส่งมอบงานล่าช้า

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **การร่วมมือของ กสทช. กับภาคส่วนต่างๆ ในการพัฒนากิจการด้านโทรคมนาคม จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างมาก เพราะเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น** อย่างไรก็ตาม กสทช. ควรมีการควบคุม และกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานสามารถสำเร็จลุล่วงตามแผนได้ อาทิ การยกเลิกสัญญาโครงการอินเทอร์เน็ตชายขอบ Zone C+ เนื่องจากทางบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถส่งมอบโครงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ภายในระยะเวลากำหนด และปัญหาเรื่องข้อกำหนดสเปคของสายใยแก้วนำแสง ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามข้อตกลง
- **กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญของโครงการให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน** โดยมีการประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของการดำเนินงาน โดยจัดทำรายงานความคืบหน้าในการดำเนินโครงการทุกไตรมาส และการจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม ยิ่งไปกว่านั้น กสทช. ควรเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ โดยการศึกษาและประเมินผลกระทบในมิติของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประชาชน เช่น นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งาน เป็นต้น

๔.๓.๕ การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน

การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดินของสำนักงาน กสทช. ที่ได้รับการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **การดำเนินงานในภาพรวมด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ดำเนินการเป็นไปตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖)** อย่างต่อเนื่องและมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน มีประโยชน์แก่ประชาชนทั้งในด้านประสิทธิภาพการใช้บริการด้านโทรคมนาคม และความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน** เนื่องจากประโยชน์ของการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดินประกอบด้วย ๒ หัวข้อหลัก ได้แก่ ๑) การเพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชน

ผู้สัญจรบนท้องถนน เนื่องจากปัญหาสำคัญที่พบในปัจจุบันคือ สายไฟฟ้าอากาศรกรุงรัง ซึ่งอาจเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ เช่น สายไฟฟ้าลัดวงจร ๒) การลดปัญหาสัญญาณสื่อสารและอินเทอร์เน็ตมีปัญหา เนื่องจากสายสื่อสารรกรุงรัง ไม่เป็นระเบียบสามารถส่งผลให้สัญญาณเกิดความขัดข้องได้

- **การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม** การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน เพื่อปรับเปลี่ยนระบบสายไฟฟ้าอากาศเป็นสายไฟฟ้าใต้ดิน ถือเป็นหนึ่งในนโยบายหลักของ กสทช. ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง การนำสายสื่อสารลงดิน และการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยการดำเนินการดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการจัดการมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และเห็นการดำเนินงานท่อร้อยสายไฟฟ้าใต้ดินแล้วในบางพื้นที่แล้ว อาทิ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต อุบลราชธานี ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เนื่องจากผู้ประกอบกิจการดังกล่าวต้องแบกรับต้นทุนค่าเช่าท่อร้อยสาย ซึ่งถือเป็นต้นทุนสำคัญที่เพิ่มมากขึ้น

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดินของสำนักงาน กสทช. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี** โดยในปัจจุบันการดำเนินการดังกล่าวในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้ร่วมมือในการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในการจัดระเบียบสายสื่อสาร และนำสายสื่อสารลงใต้ดินสำหรับเขตพื้นที่ต่างๆ สำหรับพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่น เส้นทางถนนพระรามห้า เส้นทางถนนกรุงเกษม เส้นทางถนนพระรามเก้า สำหรับพื้นที่ต่างจังหวัดแบ่งเป็น ภาคเหนือจำนวน ๒๒ เส้นทาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๒๘ เส้นทาง ภาคกลางจำนวน ๑๑ เส้นทาง และภาคใต้จำนวน ๒๑ เส้นทาง โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ส่งผลให้การปฏิบัติงานของ กสทช. มีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้มีการประสานงานกับการเตรียมความพร้อมที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดินเช่น การกำกับดูแลความปลอดภัยจากการดำเนินการก่อสร้าง ส่งผลให้การทำงานใช้ระยะเวลาน้อยลง และสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานที่ได้ตั้งไว้

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง** โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีการดำเนินการแล้วเสร็จทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยสามารถดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารเสร็จสิ้นทั่วประเทศ ๑๐๖ เส้นทาง รวมทั้งสิ้น ๒๗๕.๑๒๘ กิโลเมตร ทั้งนี้ ในระหว่างการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร หากสำนักงาน กสทช. พบว่ามีเส้นทางใดที่อยู่นอกแผนการดำเนินงานมีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สำนักงาน กสทช. จะเร่งนำเส้นทางดังกล่าวเพิ่มไปยังแผนการดำเนินงานเพื่อดำเนินการจัดการปัญหาต่อไป
- **สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ** เนื่องจากสามารถดำเนินการได้ตามแผนการดำเนินงานของ กสทช. และสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จทันท่วงที นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีการตรวจสอบความไม่เรียบร้อยของสายสื่อสารในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม ในระหว่างการดำเนินการ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- **กสทช. ควรกำกับดูแลให้ผู้ให้บริการท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสารทุกรายจัดทำ Interactive Map เพื่อรายงานข้อมูลปริมาณความจุ (Capacity) ในแต่ละเส้นทางที่สามารถให้ผู้ประกอบการรายอื่นเข้าใช้ได้** เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการรายอื่นในการเข้าใช้บริการท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสาร ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของบริการท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสารภายในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศจะเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการรายอื่นวางแผนและเข้าใช้โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวได้ดีมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้ในสหราชอาณาจักร โดยหน่วยงานกำกับดูแล Ofcom ของสหราชอาณาจักรได้กำหนดให้ Openreach เป็นผู้ให้บริการที่มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญ (SMP) สำหรับบริการเข้าถึงท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสาร (Pole and Duct Access) จะต้องแสดงข้อมูลและอนุญาตให้ผู้ประกอบการรายอื่นเข้าถึงข้อมูลสถานที่ตั้งของท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสารผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า Digital Mapping Tool เพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและดำเนินการวางโครงข่ายสายบนโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสารของ Openreach เพื่อลดอำนาจการกีดกันการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายอื่นและสนับสนุนให้เกิดการลงทุนพัฒนาโครงข่ายสายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ระดับชาติ

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารได้ตามแผนการดำเนินงานของ กสทช.** โดยสามารถเห็นผลการดำเนินงานที่แล้วเสร็จทั่วประเทศ ๑๐๖ เส้นทาง รวมทั้งสิ้น ๒๗๕.๑๒๘ กิโลเมตร โดยแบ่งเป็นเส้นทางในกรุงเทพมหานคร จำนวน ๒๔ เส้นทาง คิดเป็นระยะทาง๒๗.๒๑ กิโลเมตร และอีก ๔ ภาคทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น ๘๒ เส้นทาง คิดเป็นระยะทาง๒๔๗.๙๑๘ กิโลเมตร นอกจากนี้หากพบว่ามีเส้นทางใดที่อยู่นอกแผนการดำเนินงานมีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สำนักงาน กสทช. ได้เร่งนำเส้นทางดังกล่าวเพิ่มไปยังแผนการดำเนินงานเพื่อดำเนินการจัดการปัญหาต่อไป
- **กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาถึงมาตรการในการเยียวยาผู้ประกอบการจากต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้นจากการดำเนินการอย่างรัดกุม** ได้แก่ ต้นทุนค่าเช่าท่อร้อยสายสื่อสาร ซึ่งที่ผ่านมา กสทช. มีการจ้างที่ปรึกษาเพื่อกำหนดอัตราค่าตอบแทนการใช้ท่อร้อยสายสื่อสารโทรคมนาคมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง แต่ควรติดตามผลการกำกับดูแลในประเด็นดังกล่าว ทั้งนี้จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาคพบว่า ผู้ประกอบกิจการยังคงประสบปัญหาต้นทุนที่สูงขึ้นจากค่าเช่าท่อร้อยสายสื่อสาร เนื่องจากผู้ประกอบกิจการดังกล่าวต้องแบกรับต้นทุนค่าเช่าท่อร้อยสายซึ่งถือเป็นต้นทุนสำคัญ ส่งผลให้ผู้ประกอบการบางส่วนไม่เห็นด้วยต่อการดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการที่ชัดเจนในการช่วยเหลือและเยียวยาปัญหาดังกล่าวแก่ผู้ประกอบการ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกัน
- **กสทช. ควรพิจารณาการกำกับดูแลให้ผู้ให้บริการท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสารทุกรายจัดทำ Interactive Map** เพื่อรายงานข้อมูลปริมาณความจุ (Capacity) ในแต่ละเส้นทางที่สามารถให้ผู้ประกอบการรายอื่นเข้าใช้ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการรายอื่น ในการเข้าใช้บริการท่อร้อยสายสื่อสารและเสาพาดสายสื่อสาร เป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการรายอื่นวางแผนและเข้าใช้โครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวได้ดีมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมสำหรับโครงข่ายสายภายในประเทศ
- **สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมให้มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน** เนื่องจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทุกภูมิภาคพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความกังวลด้านการใช้บริการต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน ในกรณีเมื่อเกิดภัยพิบัติอย่างอุทกภัยขึ้น สำนักงาน กสทช. ได้มีทิศทางในการดำเนินการอย่างไร ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงแนวทางการแก้ไขที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของประชาชน โดยการจัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ และโทรศัพท์ประจำที่หากเกิดภัยพิบัติอย่างอุทกภัยขึ้น

๔.๔ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๔.๑ การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ด้วยการประเมิน CIPP พบว่า การดำเนินงาน**ในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่มีกระบวนการในการทำงานชัดเจนนำไปสู่ความรวดเร็วและรัดกุมในการดำเนินการแก้ไขข้อพิพาท** ประกอบกับการดำเนินงานที่แบ่งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นการดำเนินงานในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และในกิจการโทรคมนาคม ทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพอยู่ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในแต่ละอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ สำหรับผลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **อำนาจหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมาย** พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดให้ กสทช. ต้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- **การรับเรื่องร้องเรียนเป็นเสมือนกลไกที่สะท้อนคุณภาพความเป็นอยู่ของประชาชน** ในสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันที่มีความซับซ้อนและมีการแข่งขันกันอย่างสูง ให้ภาครัฐได้เข้าใจและสามารถรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงเพื่อจะสามารถให้ความช่วยเหลือและจัดการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงทีและตรงความต้องการ
- **อุปสรรคของการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน** คือการรับรู้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช. ที่ยังค่อนข้างมีการรับรู้อยู่ในวงจำกัด โดยเรื่องที่ประชาชนยังรับทราบไม่ทั่วถึงมากพอ ประกอบด้วย (๑) การรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน้าที่ของ กสทช. (๒) ขอบเขตของเรื่องที่ร้องเรียนได้ (๓) ช่องทางการร้องเรียน และ (๔) กระบวนการในการร้องเรียน
- **การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.** ยังมีการปรับปรุงข้อมูลเรื่องร้องเรียนและสถานะการดำเนินงานในระบบสืบค้นข้อมูลออนไลน์ที่ค่อนข้างไม่เป็นปัจจุบัน

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **การแบ่งส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ** กล่าวคือ การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ที่แบ่งเป็น ๒ ส่วนชัดเจน ได้แก่ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม เป็นการวางระบบการทำงานด้วยการจัดแยกประเภทงานให้เข้าบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความเฉพาะในแต่ละอุตสาหกรรม อันนำไปสู่ความรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำที่มากยิ่งขึ้นของการดำเนินงาน
- **ช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลายสนับสนุนความเท่าเทียมในการเข้าถึงการร้องเรียน** ในปัจจุบันสำนักงาน กสทช. มีช่องทางการร้องเรียนทั้งรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์
- **ระยะเวลาในการดำเนินงานรับและแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีกรอบเวลาที่กำหนดชัดเจน ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและรอบคอบ** ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนมีระยะเวลาตั้งแต่ ๗ วันขึ้นไป และมีระยะเวลาในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมไม่เกิน ๓๐ วัน ในขณะที่ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีระยะการดำเนินงาน ๑๕ วัน แต่ไม่ถือว่าระยะเวลาดังกล่าวเป็นการกำหนดเวลาในการดำเนินงาน

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **กระบวนการและเอกสารประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนสามารถลดความซับซ้อนและประหยัดทรัพยากรได้ด้วยการอาศัยเทคโนโลยีเข้าช่วย** กล่าวคือหากสำนักงาน กสทช. เปิดรับการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านการร้องเรียนในแต่ละช่องทางที่แต่เดิมต้องจบลงด้วยกระบวนการเดียวกันคือ การนำส่งเอกสารฉบับจริง จะช่วยประหยัดเวลาการดำเนินงานและลดการสูญเสียทรัพยากรมากยิ่งขึ้น
- **การเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนและสถานะการแก้ไขปัญหาที่เป็นปัจจุบันอย่างรวดเร็วในฐานสืบค้นข้อมูลออนไลน์ เป็นแนวทางเพื่อยกระดับการทำงานอย่างโปร่งใสและอำนวยประโยชน์แก่การสืบค้นของผู้บริโภค** จากการดำเนินงานในปัจจุบันของ สำนักงาน กสทช. เฉพาะในส่วนของข้อร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ปรากฏจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เผยแพร่ตลอด พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่แสดงผลบน https://crm.nbtc.go.th มีจำนวน ๓๐๒ เรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยกว่าสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่รายงานไว้ในรายงานการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ ของ สำนักงาน กสทช. อยู่ประมาณ ๖ เท่า ในขณะที่ไม่พบการเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่สามารถสืบค้นได้ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **ผลลัพธ์เชิงปริมาณ ของการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ สะท้อนให้เห็นการดำเนินงานที่สามารถนำไปสู่การลดจำนวนข้อร้องเรียนลง** โดยเมื่อเปรียบเทียบกับการดำเนินงานในปี ๒๕๖๑ พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนมีจำนวนลดลง และการดำเนินงานปี ๒๕๖๒ ทั้งในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- **ข้อพึงระวัง: ผลลัพธ์เชิงปริมาณของจำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลงอาจไม่ได้บ่งชี้ถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้เสมอไป** เนื่องจากเมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของประชาชนต่อการดำเนินงานและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่อย่างจำกัด นั่นอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการร้องเรียนในจำนวนที่ลดลงได้
- **แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน** มีทั้งสิ้น ๓ ประการ ได้แก่ (๑) เพิ่มการพิจารณารับเอกสารประกอบการร้องเรียนในฉบับอิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกหนึ่งทางเลือก (๒) เพิ่มการประชาสัมพันธ์การรับเรื่องร้องเรียนให้ทั่วถึง ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และ (๓) เพิ่มการนำเสนอเรื่องร้องเรียนและสถานะการดำเนินงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอบนระบบฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นของผู้บริโภคตลอดจนเพื่อเสริมสร้างและยกระดับความเป็นองค์กรชั้นนำที่มีการทำงานอย่างโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

๔.๔.๒ การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านการดำเนินงานพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเสริมประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเทคโนโลยี ทั้งนี้ จากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยกรอบการประเมิน CIPP พบว่าการดำเนินงานในโครงการดังกล่าวมี**การดำเนินงานที่โดดเด่น** ๒ ประการ ได้แก่ **(๑) มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้**ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตยุคดิจิทัลของผู้บริโภค และ **(๒) เป็นการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืน**ด้วยการสร้างเครื่องมือเพื่อการคุ้มครองตนเองตั้งแต่ต้นทางของผู้บริโภค สำหรับผลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **ปัญหาของผู้บริโภค นำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น** เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยการมีบทบาทที่มากขึ้นของเทคโนโลยี ส่งผลกระทบทั้งที่เป็นคุณและโทษต่อผู้ใช้ ทั้งนี้ พบว่า ปัญหาของผู้บริโภคในประเทศไทย ๓ ด้านที่นำมาสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันประกอบด้วย (๑) ปัญหาด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต (๒) ปัญหาด้านการถูกคุกคามผ่านอินเทอร์เน็ต และ (๓) ปัญหาด้านระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต

- **ประโยชน์ของการดำเนินงานส่งเสริมประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยเทคโนโลยีนำไปสู่การคุ้มครองดูแลตนเองของผู้บริโภคที่สามารถเริ่มได้ที่ผู้บริโภคเอง** ด้วยการใช้แอปพลิเคชันที่สามารถใช้ได้อย่างสะดวกและตอบสนองกับวิถีชีวิตในปัจจุบัน เพื่อเป็นการป้องกันและลดปัญหาหรือการเอาเปรียบที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคได้ ทั้งนี้ ประโยชน์ของการดำเนินงานที่ชัดเจนสามารถระบุได้ดังนี้

  (๑) เพื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันในการส่งเสริมการคุ้มครองและการป้องกันสิทธิของผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชันให้ตอบโจทย์ต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและไม่ให้มีการกระทำที่เข้าข่ายการเอาเปรียบผู้บริโภค

  (๒) เพื่อนำข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคไปใช้ในการวิเคราะห์และออกนโยบายให้สอดคล้องต่อพฤติกรรมการใช้งานของประชาชน โดยการเก็บข้อมูลจะใช้ข้อมูลเชิงปริมาณและความถี่ของการใช้งานในภาพรวม ซึ่งไม่มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวหรือบทสนทนาในแอปพลิเคชันอื่นๆ

๒) **การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)**

- **ในภาพรวมการดำเนินงานดังกล่าวเป็นลักษณะของการอาศัยความเชี่ยวชาญในแต่ละภาคส่วนเข้าร่วมบูรณาการกับ กสทช.** โดยการทำงานแบบบูรณาการดังกล่าวเป็นการทำงานกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ทั้งนี้การรวบรวมและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดทำแอปพลิเคชัน แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จต่อการสร้างความมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เสมือนเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเล็งเห็นผลเลิศเป็นสำคัญ โดยความร่วมมือในการดำเนินงานของแต่ละแอปพลิเคชันแสดงดังนี้

  (๑) แอปพลิเคชัน พฤติมาตร เป็นการทำงานร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับสถิติตามหลักวิชาการจัดทำสถิติเพื่อติดตามประเมินผลและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของรัฐ ร่วมกับ สำนักงาน กสทช. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันพฤติมาตรเพื่อให้ประชาชนสามารถสำรวจพฤติกรรมในการใช้โทรศัพท์ของตนเอง รวมถึงนำข้อมูลการใช้งานในภาพรวมมาต่อยอดในการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของประชาชน

  (๒) แอปพลิเคชัน กันกวน เป็นการทำงานร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย มีการวางแผนในการปรับปรุงหลักเกณฑ์แนวทางการส่งเสริมบริการทางการเงินที่เป็นธรรม โดยมุ่งเน้นในการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน เพื่อไม่ให้ถูกคุกคามจากหมายเลขที่ไม่พึงประสงค์ หรือหมายเลขขายตรงต่างๆ ที่อาจจะสร้างความรำคาญใจแก่ผู้บริโภค

(๓) **แอปพลิเคชัน Netcare** เป็นการทำงานร่วมกับ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในการจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อป้องกันการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากเกินพอดีของเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นสาเหตุของภาวะ 'เด็กติดจอ' โดยแอปพลิเคชันนี้จะช่วยให้ผู้ปกครองสามารถควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุตรหลานได้ผ่านแอปพลิเคชัน

๓) **การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)**

- **กระบวนการทำงานเพื่อสร้างแอปพลิเคชันต่างๆ เป็นการทำงานอย่างมีระบบผ่านการคิดด้วยมุมมองที่ยึดโยงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Design Thinking)** เนื่องจากเป็นการทำงานริเริ่มดำเนินงานจากปัญหาของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น ทั้งยังเป็นการมองปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมายที่มีความเจาะจง คือ กลุ่มของเด็ก ผู้สูงอายุ และผู้ปกครอง
- **กระบวนการทำงานที่แบ่งเป็น ๓ ระยะ ของการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ ทำให้การทำงานมีความเป็นระบบ สามารถระบุปัญหา และนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน** โดยกระบวนการทั้ง ๓ ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

(๑) ระยะก่อนการดำเนินงาน เป็นระยะสำคัญของการดำเนินงานที่ต้องกลุ่มเป้าหมายและปัญหาให้ชัดเจน ด้วยมุมมองแบบผู้ใช้เป็นศูนย์กลางและการวิเคราะห์ข้อมูลจากปัญหาข้อร้องเรียน

(๒) ระยะดำเนินงาน การดำเนินงานในขั้นนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ใช้กลยุทธ์ในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างหลากหลาย เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรทั้งทรัพยากรทางความรู้ บุคลากร และอื่นๆ ร่วมกัน

(๓) ระยะสิ้นสุดหรือการขยายผลการดำเนินงาน เป็นระยะของการดำเนินงานจัดทำแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้เท่าทันสื่อและคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเอาเปรียบ โดยเมื่อแอปพลิเคชันได้ทดลองใช้ และมีเสียงตอบรับจากการใช้งานจริงสะท้อนกลับมายังสำนักงาน กสทช. แล้วจากนั้นจึงได้มีการปรับแก้ไขให้แอปพลิเคชันมีความสมบูรณ์และคอยพัฒนาระบบอยู่เรื่อยมา

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **ปัจจุบัน กสทช. สามารถพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคดังที่กล่าวถึงได้สำเร็จ และได้มีการใช้งานจากทั้งกลุ่มทดลองและการใช้งานจริง** อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รับทราบว่า กสทช. ได้จัดทำแอปพลิเคชันต่างๆ ขึ้น ดังนั้นหากสำนักงาน กสทช. สามารถประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้ประชาชนใช้งานแอปพลิเคชันที่สร้างขึ้นได้ การดำเนินงานส่งเสริมประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยีจึงจะมีแนวโน้มบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้มากยิ่งขึ้น
- **เพื่อให้แอปพลิเคชันเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถใช้งานได้อย่างยั่งยืนควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีความเป็นปัจจุบัน** และมีลักษณะการใช้งานที่เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User friendly) อยู่เสมอ ตลอดจนควรปรับแก้ระบบให้เสถียรและมีระบบการรับส่งรหัสยืนยันตัวตน (OTP) ที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

๔.๔.๓ การสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ด้านการสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ๒ ประเด็น ประกอบด้วย (๑) **โครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์** และ (๒) **การดำเนินงานด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค** สำหรับรายละเอียดจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยกรอบการประเมิน CIPP ของแต่ละการดำเนินงานนำเสนอแยกในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

โครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

จากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการดังกล่าว ด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **โครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาส สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในเชิงการกำกับดูแลที่เริ่มตั้งแต่ระดับนโยบายที่ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงสื่ออย่างเท่าเทียม ตลอดจนการสร้างสิ่งที่เป็นรูปธรรม** คือการให้บริการสื่อสัญญาณเพื่อผู้พิการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ บริการล่ามภาษามือ (SL) เสียงบรรยายภาพ (AD) และคำบรรยายแทนเสียง (CC) สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ที่ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **ความจำเป็นของโครงการนี้เนื่องมาจาก สำนักงาน กสทช. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนทุกคน สามารถเข้าถึงบริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ได้อย่างเท่าเทียม** แนวทางการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อสร้างให้สื่อเกิดความรับผิดชอบขั้นพื้นฐานในการดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึงจึงเกิดขึ้น
- **วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินโครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อต้องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิคนพิการให้สามารถเข้าถึงการบริการสื่อโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกับประชาชนทุกคนในสังคม** ทั้งนี้ สำหรับวัตถุประสงค์ของโครงการนำเสนอดังนี้
  (๑) เพื่อศึกษาบริบททางกฎหมาย นโยบาย ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ให้เข้าถึง หรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป
  (๒) เพื่อวิเคราะห์ ประเมิน และนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้ง จัดทำข้อเสนอแนะในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานในโครงการศึกษาหลักเกณฑ์ ประกอบด้วยคณะทำงาน ๒ ประเภท ได้แก่ คณะทำงานของผู้ดูแลโครงการ และคณะทำงานของผู้จัดการโครงการ ซึ่งเป็นคณะทำงานที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับการดำเนินงานของโครงการ** โดย (๑) คณะทำงานของผู้ดูแลโครงการ ประกอบด้วย คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ เพื่อทำหน้าที่ในการออกความคิดเห็นด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๑ กำหนด และมีสำนักคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส) ภายใต้การดำเนินงานของ กสทช. มีหน้าที่ในการคุ้มครองประชาชนผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ รวมถึงทำหน้าที่ประสานข้อมูลระหว่างผู้บริโภคต่อไป และ (๒) คณะทำงานของผู้จัดการโครงการ ประกอบด้วย หัวหน้าโครงการ และที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ด้านการสื่อสารมวลชนและการคุ้มครองสิทธิของคนพิการร่วมงานกับบุคลากรจำนวน ๔ คน ที่มีความสามารถด้านการสื่อสารมวลชนและการคุ้มครองสิทธิของคนพิการ

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **การประเมินผลกระบวนการ สนใจการดำเนินงานของโครงการที่จำแนกเป็น ๒ กระบวนการ** ได้แก่ (๑) กระบวนการเก็บข้อมูลที่ช่วยในการเพิ่มองค์ความรู้ผ่านการศึกษานโยบาย กฎหมายและข้อมูล และ (๒) กระบวนการดำเนินกิจกรรม เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาโครงการต่อไป โดยจากการประเมินพบว่า

(๑) **กระบวนการเก็บข้อมูลที่ช่วยในการเพิ่มองค์ความรู้ผ่านการศึกษานโยบาย กฎหมายและข้อมูล เป็นกระบวนการที่มีระบบเป็นไปตามกระบวนการวิจัยอย่างรัดกุม** โดยในการเก็บข้อมูลมีทั้งการเก็บข้อมูลจากทั้ง แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย เช่นผู้ประกอบการ นักวิชาการ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและตอบโจทย์แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาเอกสาร โดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ตัวอย่างเช่น การศึกษาแนวทางปฏิบัติของต่างประเทศอย่างน้อย ๕ ประเทศ การศึกษาแผนนโยบายของประเทศไทย การศึกษากฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลผ่านบทความ เอกสาร มาตรการ และข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในการเป็นแนวทางของการพัฒนาโครงการในลำดับต่อไป

(๒) **กระบวนการดำเนินกิจกรรม เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการทำงานที่ยึดผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง** โดยการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาหรือการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งมีผู้แทนจากทั้งภาครัฐและเอกชน ในสังกัดและนอกสังกัดสำนักงาน กสทช. เข้าร่วมประชุมเพื่อจุดประสงค์ในการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีตามมาตรฐานการปฏิบัติและหลักธรรมาภิบาลที่สำนักงาน กสทช. ยึดมั่นมาโดยตลอด

๔) **การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)**

- **การดำเนินงานในโครงการฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแลที่เริ่มตั้งแต่ระดับนโยบายที่ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงสื่ออย่างเท่าเทียม** ตลอดจนการสร้างสิ่งที่เป็นรูปธรรม คือการให้บริการล่ามภาษามือ (SL) เสียงบรรยายภาพ (AD) และคำบรรยายแทนเสียง (CC) ได้ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นการตอบวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายที่มีความเจาะจงอย่างผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส **การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายในการผลิตเนื้อหาที่ตรงต่อความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิต** เป็นหนึ่งแนวทางเพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสอย่างแท้จริง

การดำเนินงานด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

จากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานการดำเนินงานด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคด้วยการประเมิน CIPP พบว่า **กสทช. มีการดำเนินงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีความร่วมมืออย่างหลากหลายซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานระหว่างกันเพื่อส่งต่อเรื่องเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน** และช่วยลดระยะเวลาและความซับซ้อนการดำเนินงานและการขาดแคลนข้อมูลให้เชื่อมโยงกัน สำหรับผลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) **การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)**

- **เพื่อดูแลตรวจสอบการเอาเปรียบผู้บริโภคในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการโฆษณาเกินจริงที่ต้องรีบดำเนินการอย่างรวดเร็ว เด็ดขาด เป็นกลาง ถูกต้องและเป็นธรรม ตามที่กฎหมายกำหนด** ปัจจุบัน ปัญหาของเนื้อหาการโฆษณาเกินความเป็นจริงคงเป็นปัญหาที่พบได้อย่างต่อเนื่องทั้งในสื่อวิทยุโทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ โดยเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและรุนแรงมากยิ่งขึ้นตามการพัฒนาของเทคโนโลยีและรูปแบบของการสื่อสาร โดยสภาพการณ์ดังกล่าวนำไปสู่การตกเป็นเหยื่อจากการหลงเชื่อโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค อวดอ้างสรรพคุณเกินจริง ของผู้บริโภคที่ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง
- **ปัญหาด้านอาหารและยาเป็นประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดในสินค้าที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับโฆษณาเกินจริงในการรับเรื่องร้องเรียนของปี ๒๕๖๒** โดยผู้ที่ได้รับผลกระทบเป็นส่วนมากคือ ผู้สูงอายุ และชาวบ้านใน**ชุมชน**ต่างๆ เนื่องจากการโฆษณาผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมักจะอยู่ในช่องทางวิทยุชุมชน และโทรทัศน์

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **การทำงานของสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลโฆษณา ที่ใช้การทำงานแบบบูรณาการ เป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ในการใช้กำลังคนและทรัพยากรอื่นๆ ร่วมกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญที่ร่วมงานด้วย** โดยสำนักงาน กสทช. ได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ คณะกรรมการอาหารและยา บริษัท กูเกิล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **กระบวนการทำงานของการดำเนินงานด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ของ กสทช. เป็นการทำงานผ่านความร่วมมืออย่างมีขั้นตอนและมีการกำหนดขอบเขตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการส่งต่อและประสานงานได้อย่างสะดวก** ทั้งนี้รายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มีดังนี้ (๑) การดำเนินงานขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เริ่มดำเนินการในปี ๒๕๖๒ โดยสำนักงาน กสทช. ได้เริ่มต้นขอความร่วมมือจาก คณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เพื่อลงพื้นที่รับฟังปัญหาจากผู้บริโภคทั้ง ๖ จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก เพชรบุรี ราชบุรี ระนอง สงขลา และ ชุมพร จากนั้นนำข้อมูลมาประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดปัญหาการโฆษณาที่มีเนื้อหาเอาเปรียบผู้บริโภค (๒) จัดการประชุมร่วมกับ คณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และ บริษัท กูเกิล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อหาแนวทางป้องกันการโฆษณาเกินจริงทางสื่อออนไลน์ (๓) จัดทำโครงการศึกษารูปแบบและวิธีโฆษณา เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (๔) ฝึกอบรมโดยเชิญผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มารับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการโฆษณาที่มีเนื้อหาเกินจริงหรือเอาเปรียบผู้บริโภค และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการกำกับดูแลในกรณีที่มีการโฆษณาดังกล่าวเกิดขึ้น (๕) ร่วมลงนาม MOU กับ คณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงประสานความร่วมมือด้านกฎหมาย และลดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อป้องกันผู้บริโภคจากการโฆษณาที่บอกสรรพคุณเกินจริงทางด้านอาหารและยา

- **การตรวจสอบและดำเนินงานตามคำร้องเรียน** ที่ผ่านมา พบว่า การดำเนินงานดังกล่าว แม้จะมีผลการดำเนินงานสามารถยุติโฆษณาที่ถูกร้องเรียนได้จำนวนหนึ่ง แต่ในกระบวนการพบว่า บางกรณีใช้เวลาในการตรวจสอบนาน และทำให้มีเวลาในการออกอากาศในช่วงระหว่างก่อนได้รับหนังสือแจ้งอยู่นาน ตลอดจนในกรณีที่มีการเสียค่าปรับการดำเนินงานบางส่วนยังคงมีความล่าช้าและเป็นการเรียกปรับย้อนหลังเป็นจำนวนมากอาทิ แสนบาทจนถึงล้านบาท การเรียกปรับย้อนหลังดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาการถูกฟ้องร้องต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามมา

๔) **การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)**

- **ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ของ กสทช. คือ การลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลเนื้อหาการโฆษณา และการจัดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปสู่การกำกับดูแลกันเองในอุตสาหกรรม** อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาสถิติการร้องเรียนเรื่องโฆษณาอาหารและยา หากมีการนำระบบปัญญาประดิษฐ์มาช่วยในที่ช่วยให้การดำเนินงานเร็วขึ้น ตลอดจนสัดส่วนการร้องเรียนเรื่องดังกล่าวพบมากในสื่อวิทยุ การกำกับดูแลอาจต้องมุ่งประเด็นและจัดตั้งคณะทำงานอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อควบคุมกำกับดูแลการโฆษณาในกิจการกระจายเสียงอย่างเข้มงวด

๔.๕ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลการประเมินผลด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สามารถแบ่งออกได้ ๔ หัวข้อ โดยแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้

๔.๕.๑ สิทธิการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

สิทธิการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการดังกล่าวด้วยการประเมิน CIPP ในกรอบของสิทธิการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พบว่า **การดำเนินงานมีกระบวนการที่ชัดเจนและมีทิศทางในการดำเนินงานที่สอดรับกันเป็นอย่างดีระหว่างสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต** ประกอบกับแนวคิดการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง ถือเป็นอีกหนึ่งส่วนช่วยหลักในการประสานงานระหว่าง สำนักงาน กสทช. และภาคประชาชน สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **กสทช. มีอำนาจในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลทำให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานและมีความน่าเชื่อถือ** หน้าที่ของ กสทช. การส่งเสริมการเข้าถึงการบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน โดยการขยายความครอบคลุมของการให้บริการในกิจการที่กล่าวมา เพื่อให้มีความครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศ และประชาชนไทยสามารถเข้าถึงกิจการดังกล่าวได้อย่างเท่าเทียมกัน
- **ในพื้นที่ห่างไกลบางพื้นที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการในกิจการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม** จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาค ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ชายขอบบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงการรับชมโทรทัศน์ หรือการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น กสทช. จำเป็นต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการของประชาชน

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. เขต มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ทำให้เกิดการะบวนการมีส่วนร่วมได้ง่าย** ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานพื้นที่ในการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ เป็นอย่างดี ทำให้กระบวนการดำเนินงานของ กสทช. เป็นไปด้วยความสะดวกและมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ของ กสทช. ที่มีต่อประชาชนในพื้นที่อยู่ในระดับที่ดีมาก

๓) การประเมินกระบวนการ (Process)

- **สำนักงาน กสทช. มีกระบวนการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคที่มีความเข้มแข็ง** โดยมีการสร้างเครือข่ายประชาชนในพื้นที่ สมาชิกในเครือข่ายต่างมีจิตอาสา ส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการสนับสนุนการดำเนินงานของ กสทช. รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องด้วย
- **สำนักงาน กสทช. มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ที่มีความชัดเจน** ส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ภาค สำนักงาน กสทช. เขต มีทิศทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน เช่น การตรวจสอบสัญญาณคลื่นความถี่ในพื้นที่ชายแดน
- **สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินงานในโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C)** เพื่อขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านของประเทศ ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึง และใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม แต่ก็ยังประสบปัญหาต่างๆ ที่มาจากความไม่เข้าใจของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นทาง กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการต่างๆ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มั่นใจในการทำงานของ กสทช.

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการปรับรูปแบบของกิจกรรมภายใต้กำหนดเวลาใหม่** เพื่อให้ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยควรให้เวลาในการอภิปรายหรือรับฟังความคิดเห็นมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นมากขึ้น
- **กสทช. ควรส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น** เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพราะภารกิจของ กสทช. มักมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ ดังนั้น การบูรณาการการทำงานร่วมกันจึงช่วยสนับสนุนภารกิจซึ่งกันและกันได้ดี ทำให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงานและมีความน่าเชื่อถือ
- **กสทช. ควรทบทวนกระบวนการบริหารจัดการภายในหน่วยงานใหม่ เพื่อให้กระบวนการทำเนินงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น** โดยควรให้ปัญหาด้านการส่งเสริมสิทธิผู้บริโภคที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้รับการดูแลแก้ไข โดยสำนักงาน กสทช. เขต ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อมิให้เกิดกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อลดช่องว่างการสื่อสารระหว่างสำนักงาน กสทช. และประชาชน** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่องทางออนไลน์ สำนักงาน กสทช. ควรจัดทำคลิปวิดีโอสั้นที่มีเนื้อหาด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน และสามารถเผยแพร่ส่งต่อได้โดยสะดวก นอกจากนี้ ยังควรมีการปรับปรุงข่าวสารในข้อมูลข่าวสารบนเฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักงาน กสทช. ให้มีความทันสมัย (Update) อยู่เสมอ เนื่องจากปัจจุบันประชาชนส่วนมากยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในมิติการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.

๔.๕.๒ สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ

จากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการดังกล่าว ด้วยการประเมิน CIPP ในด้านสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการนั้นพบว่า **กสทช. มีแนวทางการดำเนินงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือระหว่างภาครัฐคือสำนักงาน กสทช. และภาคประชาชนในการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม** เพื่อผลักดันแนวคิดและข้อคิดเห็นของภาคประชาชนสู่การปฏิบัติจริงที่ตอบโจทย์แก่ภาคประชาชนให้ได้มากที่สุด สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **กสทช. มีภารกิจในการส่งเสริมให้ประชาชนให้ได้มีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถปกป้องสิทธิของตนเอง** ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น สิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ประชาชนทุกกลุ่มกลุ่มในสังคมมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และกลไกในการคุ้มครองสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค
- **ประชาชนมีการรับรู้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการค่อนข้างต่ำ** จากการประเมินผลปฏิบัติงานพบว่า ประชาชนบางกลุ่มเท่านั้นที่รับรู้การดำเนินโครงการของสำนักงาน กสทช. โดยเป็นโครงการที่ตนเคยเข้าร่วมเท่านั้น และประชาชนบางกลุ่มไม่ทราบวิธีการยกเลิกการให้บริการในกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จากการประเมินผลพบว่าผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก และผู้ให้บริการโทรศัพท์บางราย ปกปิดข้อมูลสำคัญในการทำสัญญา โดยจะใช้วิธีการแสดงหมายเหตุเป็นข้อความที่เล็กมาก หากไม่พิจารณาลงไปในรายละเอียดจะไม่ทราบถึงข้อมูลในส่วนดังกล่าวเลย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนั้น ล้วนเป็นสาระสำคัญอย่างมาก

๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ภาค ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของสำนักงาน กสทช. เขต** เนื่องจากในการสร้างความตระหนักรู้ในด้านสิทธิการเข้าถึงข้อมูล ควรเป็นบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งด้านการคุ้มครองผู้บริโภค หากในกรณีการร้องเรียนกับผู้ให้บริการเกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนใดๆ ทำให้ยังไม่อาจพิจารณาได้ สำนักงาน กสทช. เขต ต้องส่งเรื่องไปยังสำนักงาน กสทช. ภาค หรือสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการได้

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. มีการสร้างความร่วมมือของประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพมากขึ้น** โดยประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ควรเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ทั้งนี้ กสทช. เป็นเพียงหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน แต่หากโครงการต่างๆ ที่จัดขึ้นนั้น ไม่ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ก็อาจเกิดปัญหา หรืออุปสรรค ให้การดำเนินงานนั้นไม่เป็นตามแผนที่ได้วางไว้

- **สำนักงาน กสทช. มีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพกับองค์กรภายใน** ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้ ประกอบกับจำนวนของสำนักงาน กสทช. ภาคและสำนักงาน กสทช. เขต ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก จึงเป็นส่วนที่ช่วยขับเคลื่อนงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในพื้นที่ต่างๆ ได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ส่วนกลางควรพิจารณาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เขตที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยง ส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ภาค มีความยากลำบาก เช่น การลงพื้นที่การเดินทางระหว่างการปฏิบัติงาน ดังนั้น กสทช. ควรออกมาตรการช่วยเหลือเพื่อจูงใจและลดความเสี่ยงในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ เช่น ยานพาหนะที่ป้องกันอันตราย หรือการนำเทคโนโลยีมาบูรณาการในการดำเนินงานให้มากขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. มีการร่วมมือการปฏิบัติงานไปยังสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต รวมไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรมีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน** จากผลการประเมินพบว่า สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินงานกิจกรรม/โครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ กสทช. ผ่านทาง สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต โดยมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ผ่านระบบการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ โดยการร่วมประชาสัมพันธ์กับ อบต. ท้องถิ่น เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนในวงกว้าง
- **สำนักงาน กสทช. ภาค มีการสร้างการทำงานร่วมกันกับเครือข่ายผู้บริโภคทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้หลายพื้นที่ เพื่อสร้างกระบวนการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพที่มีส่วนร่วมของประชาชน** โดยการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะภาคตะวันตก นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ภาค ยังมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชนในพื้นที่ เพื่อขยายเครือข่ายจากตัวแทนให้มีจำนวนมากขึ้น และสร้างความมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางทั้งสื่อบุคคล และไลน์กลุ่ม อย่างไรก็ตาม การส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้ ส่งผลให้ประชาชนขาดการรับรู้ และเข้าใจในภารกิจ บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ไม่เพียงพอ ประกอบกับการปฏิติงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ไม่คุ้นเคย แตกต่างกับสิทธิในด้านอื่นๆ ที่อยู่ใกล้ตัวประชาชนมากกว่า สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายมากกว่า เช่น สิทธิในการรักษาพยาบาล

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ควรให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และงบประมาณในการดำเนินงานโครงการด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงของประชาชน** เนื่องจากที่ผ่านมาประชาชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนหลังจากสิ้นสุดโครงการเท่านั้น แต่ไม่มีส่วนในการกำหนดแผนงาน ออกแบบกิจกรรม กำหนดสถานที่ หัวข้อการจัดทำโครงการ รวมทั้งงบประมาณ ทำให้การดำเนินงานโครงการอาจไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการ
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการปฏิบัติการในเชิงรุกมากขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ควบคู่กับการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่แจ้งเข้ามา** เนื่องจากปัญหาต่างๆ ที่ กสทช. ได้รับมักมาจากข้อร้องเรียนของประชาชน ซึ่งในความเป็นจริงยังมีปัญหาอีกเป็นจำนวนมากที่ประชาชนไม่ได้ร้องเรียน เพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม ระดับจังหวัด เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องสิทธิการเข้าถึงข้อมูลการบริการของประชาชน

๔.๕.๓ สิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างมีความเท่าเทียมกัน

จากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการด้วยการประเมิน CIPP ในด้านสิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างมีความเท่าเทียมกันพบว่า มี**แนวทางการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นกลางนำไปสู่การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของประชาชน** เพื่อให้ประชาชนรับทราบสิทธิของตนได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมผ่านการสัมมนา (Seminar) และรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชน (Public hearing) จากการขอความร่วมมือให้ผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์ไปยังภาคประชาชน สำหรับผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบตามกรอบ CIPP ประกอบด้วย ๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการ และ ๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ นำเสนอดังต่อไปนี้

๑) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)

- **การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ รวมถึงการให้บริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม** ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนชาติพันธุ์ และผู้พิการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งทำให้ทรัพยากรต่างๆ ที่ กสทช. ได้ลงทุนในการผลิตไม่มีความคุ้มค่า เพราะไม่เกิดประโยชน์กับผู้พิการ

- **การประชาสัมพันธ์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเด็กและเยาวชนได้** รวมทั้งกลุ่มวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง ๒๑ – ๒๒ ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้สามารถสร้างการรับรู้และความเข้าใจกับคนกลุ่มนี้ได้ กสทช. อาจนำเสนอในรูปแบบของสื่อวิดีโอสั้นที่น่าสนใจ และสามารถเผยแพร่ส่งต่อตามช่องทางต่างๆ ได้โดยง่าย
- **ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน** ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอมรม สัมมนา (Seminar) และรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชน (Public hearing) จากการขอความร่วมมือให้ผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับจังหวัด โดยส่งบุคลากรเข้าร่วมกับการดำเนินโครงการ จากนั้น ผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับจังหวัดจึงประสานไปยังผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับอำเภอ (ตัวแทนอำเภอจำนวน ๓ คน) ให้เข้าร่วมกับกิจกรรมที่จัดขึ้นดังกล่าว ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจะพบว่า ผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับจังหวัดมีจิตอาสาในการปฏิบัติภารกิจด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกันกับผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับอำเภอที่ต่างมีความยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. โดยเห็นว่า เป็นกิจกรรม/โครงการที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานในชีวิตประจำวันได้ เช่น วิธีการปิดสัญญาณบริการข้ามเครือข่าย (Roaming) การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จ และการร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การจัดกิจกรรม/โครงการของ กสทช. ในแต่ละครั้ง จะจัดขึ้นในสถานที่ที่มีความแตกต่างกัน ทำให้เป็นอุปสรรคสำหรับผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับอำเภอที่อยู่ห่างไกลจากสถานที่จัดงาน

๒) **การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)**

- **บุคลากรที่ดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนยังไม่สอดคล้องกับกรอบอัตรากำลังคนตั้งไว้** ปัจจุบันบุคลากรที่ดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่เป็นตัวแทนจากอำเภอมีจำนวน ๓ คน ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และไม่สอดคล้องกับกรอบอัตรากำลังคนตั้งไว้ คือ จำนวน ๕ คน ประกอบกับยังเป็นบุคลากรที่เพิ่งรับเข้ามาใหม่ ซึ่งยังขาดทักษะประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการทำงานในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งหัวหน้างานด้านนี้ ที่ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการขับเคลื่อนการทำงาน โดยในปัจจุบันหัวหน้างานที่รับผิดชอบงานด้านนี้ ไม่ได้มีประสบการณ์ด้านนี้โดยตรง แต่จะมีความรู้ความชำนาญด้านการตรวจสอบใบอนุญาตมากกว่า

- **หน่วยงานผู้บริโภคยังไม่มีแนวทางในการจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจน** เนื่องจากงานคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ทำให้ยังไม่มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการอย่างชัดเจน ดังนั้นการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ จึงต้องเป็นไปในลักษณะของการเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพราะไม่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ
- **อำนาจความรับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปัจจุบัน ยังไม่กระจายถึงสำนักงานเขต กสทช.** แต่จะรวมอยู่ที่สำนักงานภาค กสทช. ทำให้การพิจารณา วินิจฉัย และดำเนินการในเรื่องที่ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของสำนักงาน กสทช. ไม่เกิดขึ้น สำนักงาน กสทช. จึงทำได้เพียงแค่รับเรื่องร้องเรียนและส่งต่อไปยังสำนักงาน กสทช. ภูมิภาคเท่านั้น ประกอบกับสำนักงาน กสทช. ภาคมีความพร้อมด้านทรัพยากรมากกว่า ทั้งในเรื่องของงบประมาณ และความรู้ความสามารถของบุคลากร ทำให้เรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่ได้รับ ถูกจัดส่งไปยังสำนักงาน กสทช. ภาค ให้เป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด อย่างไรก็ตาม หากสำนักงาน กสทช. ภาคต้องการข้อมูลในพื้นที่ หรือการดำเนินการใดๆ ก็จะประสานมายังสำนักงาน กสทช. เขตให้ช่วยดำเนินการต่อไป
- **กสทช. ยังไม่มีกิจกรรม โครงการ สนับสนุน และส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส เช่น โครงการส่งเสริมการตระหนักรู้เท่าทัน และการพัฒนาเครือข่ายให้เกิดความเข้มแข็ง เพื่อปลูกฝังความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ **ดังนั้น กสทช. ควรเร่งดำเนินการกิจกรรม โครงการต่างๆ ที่เข้ามาช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง**

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

- **สำนักงาน กสทช. ยังขาดกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ** เนื่องจากการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุม ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้ในหลายๆ พื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ลักษณะการสื่อสารที่มุ่งเน้นการสื่อสารเชิงรับเป็นการสื่อสารทางเดียว เช่น การให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ของ กสทช. หากประชาชนไม่เข้ามาค้นคว้าก็จะไม่ทราบ หรือหากค้นคว้าแล้วเกิดข้อสงสัย ไม่เข้าใจประเด็นใดก็ไม่สามารถโต้ตอบได้ทันที ทำให้ประชาชนไม่สนใจ และเลิกติดตามในที่สุด อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า กสทช. จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ร่วมด้วย แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสื่อต่างๆ ก็มักจะรวมกัน ณ จุดใดจุดหนึ่งเท่านั้น

๔) การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ (Product Evaluation)

- **กสทช. ควรผลิตสื่อสำหรับผู้พิการที่มีรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้พิการที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงสื่อที่ต่างกัน** ทั้งในด้านการศึกษาทางไกลและการติดต่อสื่อสารเมื่อมีเหตุจำเป็นต่างๆ โดยเฉพาะผู้พิการในพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่ค่อยมีความรู้ และไม่ทราบแนวทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานราชการ เช่น การมีล่ามภาษามือในทุกๆ รายการ เพื่อให้ผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินสามารถเข้าใจได้ การจัดทำคลิปวิดีโอสั้น ที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของผู้พิการ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ รวมถึงการผลักดันให้เกิดสถานีวิทยุ หรือช่องโทรทัศน์เพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่แก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาของประชาชนในประเทศ โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชายขอบ หรือผู้พิการ ทั้งนี้เพราะสถานีวิทยุเพื่อการศึกษาในปัจจุบันเป็นระบบ KU Band ซึ่งยังแพร่กระจายสัญญาณไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ
- **กสทช. ควรมีกระบวนการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่** เนื่องจากในเวทีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่จัดขึ้นต่างๆ กลุ่มผู้พิการและคนด้อยโอกาสมักไม่ได้รับโอกาสในการแสดงออกทางความคิดเห็น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้น

๕

ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

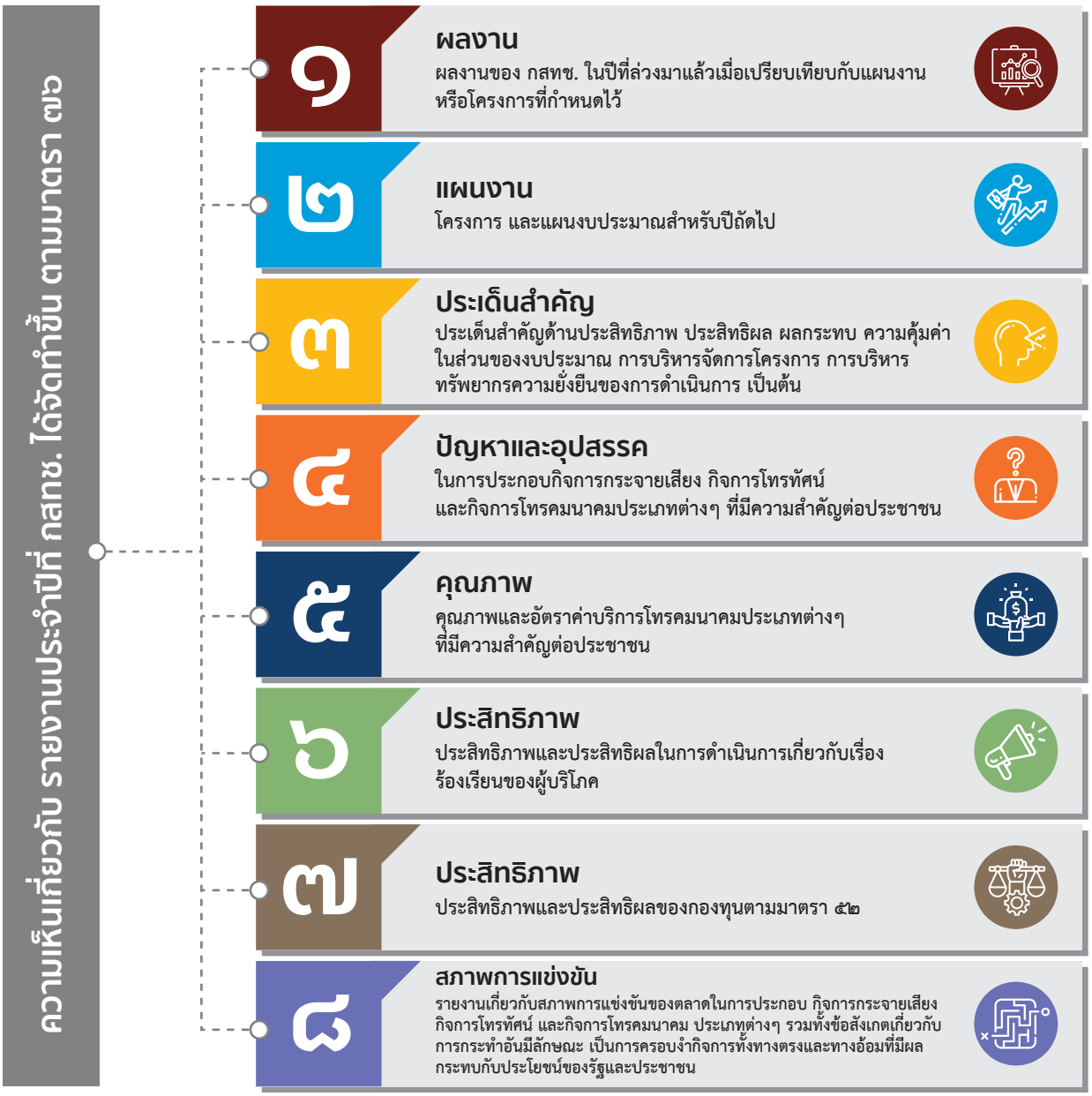
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๕ ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตามมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจัดทำรายงานการตรวจสอบติดตาม และประเมินผลต่อรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. โดยมีระยะเวลาตามมาตรา ๗๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดไว้ว่า ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร ดังนั้น ในการแสดงผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการแสดงความเห็นต่อรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. จึงเป็นความเห็นต่อ (ร่าง) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. (ฉบับปี ๒๕๖๒)

เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานต่อ (ร่าง) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. (ฉบับปี ๒๕๖๒) มีความครบถ้วนสมบูรณ์ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงได้พิจารณาความครบถ้วนของรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. โดยใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีประเด็นในการพิจารณาดังต่อไปนี้

(๑) ผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้
(๒) แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป
(๓) งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน
(๔) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน
(๕) คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน
(๖) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค
(๗) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา ๕๒
(๘) รายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลกระทบกับประโยชน์ของรัฐและประชาชน



รูปที่ ๕-๑: ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๕.๑ ความครบถ้วนของเนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒

ในส่วนนี้จะเป็นการพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ กับหลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๘ ข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้น โดยจากการพิจารณาความครบถ้วนของเนื้อหาในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ พบว่า **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานประเด็นต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ ครบถ้วน** รายละเอียดมีดังนี้

๑) ผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้วเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้

สำนักงาน กสทช. มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีการเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการรายงานถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๒ ทั้งในด้านของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล และด้านยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร อย่างไรก็ตาม ในการรายงานกิจกรรมและโครงการดังกล่าวไม่ได้มีการเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่ได้กำหนดไว้ ส่งผลให้ข้อมูลยังขาดความครบถ้วนของการเปรียบเทียบเชิงระยะเวลาในการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดระหว่างปี ๒๕๖๑ และปี ๒๕๖๒ ประกอบกับมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่ได้กำหนดกรอบในการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช.

๒) แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป

กสทช. มีการรายงานแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป ผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ แต่เห็นควรเพิ่มการรายงานถึงงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการ ตามข้อกำหนด ร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานปี ๒๕๖๓ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม โดยมีการกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของโครงการหรือแผนงาน แนวทางการดำเนินการเบื้องต้น และวัตถุประสงค์โครงงานหรือแผนงานในแง่ของการกำกับดูแล โดยครอบคลุมหัวข้อที่ดำเนินงานดังนี้

(๑) การประมูลคลื่นความถี่ 5G
(๒) การจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน ๓๕๐๐ MHz
(๓) การประกาศอนุญาตสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (ที่ไม่ได้ใช้ภายใต้สัมปทาน)
(๔) การจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดิน
(๕) การสร้างความตะหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Site)
(๖) การเร่งปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (MUX)
(๗) การกระจายการให้บริการจากสำนักงาน กสทช. ส่วนกลางไปยังสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค การยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.
(๘) การพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การรายงานดังกล่าว เป็นการรายงานเฉพาะในส่วนของหัวข้อและรายละเอียดโครงการ ซึ่งไม่มีการรายงานถึงงบประมานที่ใช้แต่ละโครงการ อย่างไรก็ตาม ได้มีรายงานในภาพรวมคือรายจ่ายสำหรับโครงการทั้งหมดในปี ๒๕๖๓ เท่านั้น โดยงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ๒๕๖๓ นั้น ในร่างผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประกอบไปด้วย

(๑) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช.และสำนักงาน กสทช.

(๒) รายจ่ายโครงการ

(๓) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

(๔) งบกลาง

(๕) เงินจัดสรรเข้ากองทุน

ร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้กล่าวว่า งบประมาณรายจ่ายโครงการในปี ๒๕๖๓ เป็นจำนวนเงินทั้งหมด ๑,๖๔๗.๘๐๗ ล้านบาท แตกต่างจากในปี ๒๕๖๒ ที่งบประมาณรายจ่ายโครงการทั้งหมดเป็นจำนวนเงินเพียง ๗๗๘.๓๒๔ ล้านบาท ซึ่งถือว่างบประมาณในปี ๒๕๖๓ นั้นเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงประมาณ ๒ เท่า ซึ่ง กสทช. ไม่ได้มีการชี้แจงถึงงบประมาณที่เพิ่มมากขึ้นแต่อย่างใด

๓) งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานแสดงความเห็นต่องบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ซึ่งพบว่าร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ยังไม่มีการรายงานของผู้สอบบัญชี รายละเอียดมีดังนี้

- **กสทช. มีการรายงานการตรวจสอบภายใน แต่ยังไม่มีการรายงานของผู้ตรวจบัญชี** ร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานงบประมาณรายจ่ายสำหรับภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รายจ่ายโครงการ งบกลาง เงินคงเหลือยกมาเพื่อจัดสรรให้กองทุน กทปส. เงินจัดสรรเข้ากองทุน เปรียบเทียบระหว่างปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒ ซึ่งการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายสำหรับภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นั้นแสดงถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปี ๒๕๖๑ ผลการใช้จ่ายคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๔ และในปี ๒๕๖๒ ผลการใช้จ่ายคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๔ ของงบประมาณที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ไม่มีการรายงานของผู้สอบบัญชี และการรายงานงบการเงิน เนื่องจากสำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการจัดทำ ซึ่งไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนด
- **กสทช. มีการรายงานการตรวจสอบภายใน ในร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒** การรายงานการตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๒ แจ้งในร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ โดยคณะกรรมการตรวจสอบภายในให้ความเห็นว่า มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส รวมถึงการบริหารความเสี่ยงได้เป็นอย่างดีและไม่พบข้อบกพร่องหรือสิ่งผิดปกติใดที่มีนัยสำคัญ
- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มผลการตรวจสอบภายในประเด็นข้อสังเกตต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ** ร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการกล่าวถึงคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบภายใน รวมไปถึงการปฏิบัติงานที่เป็นสาระสำคัญเพื่อเป็นการลดความเสี่ยง

ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในร่างรายงานการปฏิบัติงานควรมีการกล่าวถึงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจสอบภายในที่สำคัญ อาทิ ประเด็นข้อสังเกตต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะหรือแผนปฏิบัติงานต่อประเด็นสำคัญที่พบจากการตรวจสอบภายใน รวมไปถึงความคืบหน้าของการดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงถึงการเป็นองค์กรที่เปิดเผยและโปร่งใส รวมไปถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๔) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แสดงความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน ที่ได้แสดงในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. รายละเอียดมีดังนี้

- **กสทช. มีการรายงานปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน ตามข้อกำหนดครบถ้วน** เนื่องจาก สำนักงาน กสทช. ได้มีการชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ทั้งหมด ๔ ข้อ แบ่งเป็นด้านประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ๑ ข้อ และ การประกอบกิจการโทรคมนาคม ๓ ข้อ ซึ่งได้รายงานปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน

๕) คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แสดงความเห็นต่อคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. รายละเอียดมีดังนี้

- **กสทช. มีการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ยังไม่มีการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ** สำนักงาน กสทช. ได้รายงานการตรวจสอบคุณภาพอัตราค่าบริการโทรศัพท์แต่ยังไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนดตามประเภทของการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสำนักงาน กสทช. ได้รายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ดี ไม่มีการรายงานของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ หรือชี้แจงเหตุที่ไม่ได้แนบมาในรายงาน นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการรายงานอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ ๒.๑ GHz / ๑๘๐๐ MHz / ๙๐๐ MHz โดยคิดอัตราค่าบริการเสียง ค่าบริการ SMS ค่าบริการ MMS และค่าบริการอินเทอร์เน็ต ระหว่างอัตราที่ กสทช. กำหนด และอัตราค่าบริการเฉลี่ยของผู้ให้บริการทุกราย แต่ไม่แสดงอัตราค่าให้บริการของแต่ละราย

๖) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไข ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แสดงความเห็นต่อคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. รายละเอียดมีดังนี้

- **กสทช. มีการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนและจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ไม่มีการรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว**
  โดยสำนักงาน กสทช. มีการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนและจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่ไม่มีการรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ มีแต่การรายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม มีการรายงานในรูปแบบเชิงสถิติของจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด เรื่องที่ยุติการร้องเรียนหรือที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการ ซึ่งไม่มีการชี้แจงถึงแนวทางการยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว รวมถึงไม่มีรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนว่า พอใจในการแก้ไขปัญหามากน้อยแค่ไหน ส่งผลให้ไม่ทราบว่าการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตอบโจทย์ต่อผู้ร้องเรียนหรือไม่ นอกจากนี้ ในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ มีการรายงานถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดน้อยลงเมื่อเทียบจากปี ๒๕๖๑ ซึ่งไม่มีการชี้แจงถึงสาเหตุของเรื่องร้องเรียนที่ลดลงดังกล่าว จึงไม่สามารถนำมาพิจารณาได้ว่าประสิทธิภาพหรือไม่

๗) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา ๕๒

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานแสดงความเห็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดมีดังนี้

- **กสทช. มีการรายงานครบถ้วนตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม** ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ มีการรายงานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไข ดังนี้
  - (๑) รายงานการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล
  - (๒) การจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการตามมาตรา ๕๒ โดยได้จำนวนโครงการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้
  - (๓) ชี้แจงถึงวงเงินจัดสรรของแต่ละโครงการและรายละเอียดโครงการตลอดจนโครงการที่อยู่ระหว่างการนำเสนอ กสทช.
  - (๔) ชี้แจงการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างชัดเจนและถี่ถ้วน
  - (๕) รายงานผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน และภาระผูกพันสัญญาโครงการเปรียบเทียบปี ๒๕๖๑ และ ปี ๒๕๖๒
  - (๖) กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๓

๘) สภาพตลาดและการแข่งขันกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๖๒

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานแสดงความเห็นต่อสภาพตลาดและการแข่งขันกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๖๒ ในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ รายละเอียดมีดังนี้

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ มีการรายงานสภาพตลาดและการแข่งขันกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยทุกหัวข้อมีการรายงานเนื้อหาที่ครอบคลุม** ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ ของกสทช. มีการรายงานที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามข้อกำหนดดังนี้

  สภาพตลาดกิจการโทรทัศน์ ปี ๒๕๖๒

  - (๑) มีการชี้แจงสถิติของมูลค่าการโฆษณาในกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ปี ๒๕๖๒ ว่าเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี ๒๕๖๑ โดยจำแนกตามประเภทช่องรายการดังนี้
    - ➔ ช่องสาธารณะ
    - ➔ ช่องเด็ก เยาวชนและครอบครัว
    - ➔ ช่องข่าวสารและสาระ
    - ➔ ช่องความคมชัดปกติ
    - ➔ ช่องความคมชัดสูง

(๒) รายงานมูลค่าการโฆษณาในกิจการเคเบิลทีวีและทีวีดาวเทียม ปี ๒๕๖๒ ว่าลดลงจากปีก่อนหน้าประมาณร้อยละ ๗

(๓) รายงานพฤติกรรมการรับชมรายการสื่อภาพเคลื่อนไหว ปี ๒๕๖๒ โดยบอกสัดส่วนของผู้บริโภคสื่อโดยรวมของผู้ชมทั่วประเทศ

สภาพตลาดกิจการกระจายเสียง ปี ๒๕๖๒

(๑) มีการชี้แจงสถิติมูลค่าการโฆษณาในกิจการกระจายเสียง ปี ๒๕๖๒ ว่ามีมูลค่าลดน้อยลงจากปี ๒๕๖๑ โดยสำรวจจากสถานีวิทยุกระจายเสียงระบบเอฟ เอ็ม คลื่นหลักในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน ๓๖ สถานี

(๒) รายงานพฤติกรรมการรับฟังสื่อทางเสียง ปี ๒๕๖๒ จากประเภทสื่อทางเสียง การรับฟังรายการวิทยุ อุปกรณ์หลักในการรับฟังวิทยุ คลื่นที่ใช้ในการรับฟังรายการวิทยุ ช่องทางในการรับฟังวิทยุออนไลน์ สถานที่รับฟังรายการวิทยุ ช่วงเวลาในการรับฟังรายการวิทยุ

(๓) รายงานสัดส่วนการรับฟังเพลงออนไลน์และมิวสิก สตรีมมิ่งผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน

สภาพตลาดกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๖๒

(๑) รายงานสถิติของตลาดบริการโทรศัพท์ประจำที่มีจำนวนลดน้อยลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒

(๒) รายงานสัดส่วนตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยกลุ่มบริษัท AIS มีส่วนแบ่งตลาดสูงที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มบริษัททรู และกลุ่มบริษัทดีแทคตามลำดับ

(๓) รายงานสัดส่วนของตลาดบริการอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ (Fixed Broadband) และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่ (Mobile Broadband) โดยอินเทอร์เน็ตทั้งสองประเภทมีสัดส่วนผู้ลงทะเบียนใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี ๒๕๕๘-๒๕๖๒

๕.๒ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อความครบถ้วนของเนื้อหาในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒

จากการพิจารณาความครบถ้วนของรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ พบว่าเนื้อหาในร่างรายงานฉบับนี้มีความครบถ้วน และสอดคล้องกับประเด็นที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น เพื่อให้ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ใน ๘ ประเด็น ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑) ผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้

เนื้อหาในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในส่วนของการรายงานผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้วมีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มีข้อสังเกตว่า สำนักงาน กสทช. ได้มีการรายงานเฉพาะแต่ผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมา แต่ยังไม่มีการกล่าวถึงการเปรียบเทียบระหว่างผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้วกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ว่าควรมีการเพิ่มรายละเอียดในส่วนการเปรียบเทียบแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้ เพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รายละเอียดมีดังนี้

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้ว แต่ควรเพิ่มเติมรายละเอียดการเปรียบเทียบผลงานของ กสทช. กับแผนงานหรือโครงงานที่กำหนดไว้ ให้สอดคล้องกับกรอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. มากขึ้น** เนื่องจากมาตรา ๗๖ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไข ได้กำหนดให้มีการเปรียบเทียบผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้วกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ในรายงานผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ซึ่งในการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงาน กสทช. มีการกล่าวถึงผลงานของ กสทช. ในปีที่ล่วงมาแล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงวิธีการปฏิบัติงานเบื้องต้น แต่หากยังไม่มีการเปรียบเทียบการดำเนินงานของ กสทช. กับแผนงานหรือโครงงานที่กำหนดไว้ ซึ่งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขอเสนอให้ กสทช. เพิ่มเติมรายละเอียดการเปรียบเทียบผลงานของ กสทช. กับแผนงานหรือโครงงานที่กำหนดไว้ เพื่อแสดงความสอดคล้องของการปฏิบัติงานของ กสทช. กับแผนงานโครงการที่กำหนดไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากการศึกษาแผนการดำเนินงานของ กสทช. และผลการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า แผนการเร่งรัดและความร่วมมือกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการนำเลขหมายโทรศัพท์ ๑๙๑ มาใช้เป็นเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว มีการกำหนดให้เป็นหนึ่งในทิศทางและนโยบายการดำเนินงานในปี ๒๕๖๒ ที่สำคัญ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษารายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ยังไม่พบข้อมูลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการของแผนงานดังกล่าว

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรเพิ่มเติมความสอดคล้องระหว่างผลงานของ กสทช. กับเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงให้เห็นถึงทิศทางผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒** คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขอเสนอให้ กสทช. เพิ่มเติมรายละเอียดการเปรียบเทียบการดำเนินงานของ กสทช. กับเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ โดยแสดงรายละเอียดความสัมพันธ์ของผลงานกับเป้าหมายและตัวชี้วัดเพื่อให้เห็นความคืบหน้าของผลงาน กสทช. และความสอดคล้องของผลงานและตัวชี้วัดผลงานดำเนินงาน ทั้งยังแสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ กสทช.
- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรเพิ่มเติมรายละเอียดการเปรียบเทียบผลงานของ กสทช. กับนโยบายระดับชาติเพื่อแสดงความสอดคล้องกับกรอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติประจำปีของ กสทช. มากขึ้น** เพื่อให้เห็นการดำเนินงานของ กสทช. ที่สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ และยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนประเทศ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขอเสนอให้ กสทช. เพิ่มเติมความสอดคล้องระหว่างแผนงานหรือโครงการและแผนนโยบายระดับชาติในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒

๒) แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป

เนื้อหาในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในส่วนของการรายงานแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไปครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากแต่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อสังเกตว่า สำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการรายงานรายละเอียดการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับปีถัดไป ดังนั้น กสทช. ควรเพิ่มรายละเอียดในส่วนงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการ เพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รายละเอียดมีดังนี้

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มเติมการรายงานแผนในส่วนของงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการกับโครงการที่กำหนดในปีถัดไป** เนื่องจากร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้มีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานปี ๒๕๖๓ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม โดยมีกล่าวถึง ที่มาและความสำคัญโครงการหรือแผนงาน แนวทางการดำเนินการเบื้องต้น และวัตถุประสงค์โครงงานหรือแผนงานในแง่ของการกำกับดูแล เพื่อให้เห็นภาพการปฏิบัติงานของ กสทช. ในอนาคต ซึ่งการรายงานที่กล่าว

มาเป็นการรายงานเฉพาะในส่วนของหัวข้อและรายละเอียดโครงการ และงบประมาณในภาพรวมของปีถัดไป ซึ่งไม่มีการรายงานถึงงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขอเสนอแนะให้ กสทช. เพิ่มเติมการรายละเอียดในส่วนของงบประมาณสำหรับปีถัดไปใน ๓ ประเด็นย่อยดังนี้

(๑) เพิ่มเติมการเปรียบเทียบและรายงานความสอดคล้องระหว่างงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการในปีถัดไปกับโครงการที่กำหนดในปีถัดไป เพื่อแสดงให้เห็นถึงการวางแผนการใช้งบประมาณที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

(๒) เพิ่มเติมสาเหตุที่งบประมาณของ กสทช. เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงประมาณ ๒ เท่า เพื่อสะท้อนแหล่งที่มาของงบประมาณรายได้ของ กสทช. และสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ของ กสทช.

(๓) เพิ่มเติมการแสดงงบประมาณรายได้ เพื่อให้ครบถ้วนและสอดคล้องกับกรอบของการจัดสรรงบประมาณ

๓) งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน

จากการพิจารณาพบว่า ในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีการรายงานงบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากแต่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อเกตว่า สำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการรายงานถึงรายละเอียดของงบการเงิน และรายงานของผู้ตรวจบัญชี เนื่องจากอยู่ระหว่างการจัดทำ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ว่า กสทช. ควรเร่งการจัดทำงบการเงิน เพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเพื่อให้ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะดังนี้

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มเติมรายงานของผู้ตรวจบัญชี** ร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการเปรียบเทียบงบประมาณรายจ่ายระหว่างปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒ สำหรับภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่แสดงถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. อย่างไรก็ตามในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ยังไม่มีการรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และอาจส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถทราบได้ว่าการตรวจสอบงบการเงินของสำนักงาน กสทช. นั้นได้รับการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือไม่ จึงขอเสนอแนะ

ให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มเติมรายงานของผู้ตรวจบัญชีในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงถึงการเป็นองค์กรที่สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความมั่นใจในการบริหารงบการเงินเพื่อให้จัดสรรงบประมาณต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มเติมผลการตรวจสอบภายในประเด็นข้อสังเกตต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ** ร่างรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการกล่าวถึงคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบภายใน รวมไปถึงการปฏิบัติงานที่เป็นสาระสำคัญเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในร่างรายงานการปฏิบัติงานควรมีการกล่าวถึงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจสอบภายในที่สำคัญ อาทิ ประเด็นข้อสังเกตต่างๆ ที่มีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะหรือแผนปฏิบัติงานต่อประเด็นสำคัญที่พบจากการตรวจสอบภายใน รวมไปถึงความคืบหน้าของการดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงถึงการเป็นองค์กรที่เปิดเผยและโปร่งใส รวมไปถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๔) **ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน**

ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีการรายงานปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม โดยมีเนื้อหาที่ครอบคลุมหัวข้อดังนี้ ๑) การรายงานถึงสาเหตุของปัญหา ๒) ปัญหาในการประกอบกิจการ ๓) แนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การจัดทำร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงควรเพิ่มเติมรายละเอียดของประเด็นต่อไปนี้

- **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมการอธิบายความหมายและตัวอย่างของโทรทัศน์ประเภท OTT ให้มากขึ้น** เนื่องจากร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้กล่าวถึง การให้บริการโทรทัศน์ Over the Top (OTT) ซึ่งเป็นกิจการที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในกิจการโทรทัศน์ โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อสังเกตว่า ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ยังไม่มีการให้คำนิยามและรายละเอียดการให้บริการโทรทัศน์

OTT TV ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมนิยามและการอธิบายรายละเอียดการให้บริการโทรทัศน์ OTT TV เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในการบริการดังกล่าวมากขึ้น และเพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีความสมบูรณ์มากขึ้น

- สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมการอธิบายความหมายและผลกระทบของวิทยุออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบันมีการหลอมรวมของเทคโนโลยีในกิจการโทรทัศน์และกิจการวิทยุ ซึ่งในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้กล่าวถึงการหลอมรวมเทคโนโลยีในกิจการโทรทัศน์แล้ว หากแต่ยังไม่มีการกล่าวถึงในรายละเอียดการหลอมรวมของเทคโนโลยีในและกิจการวิทยุ และผลกระทบที่กิจการวิทยุได้รับจากการการหลอมรวมของเทคโนโลยี นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังควรรายงานถึงรายละเอียดแนวทางในการเปลี่ยนผ่านจากวิทยุระบบแอนะล็อกสู่วิทยุระบบดิจิทัล

๕) คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

การรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ได้มีการกล่าวในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. อย่างครบถ้วนแล้ว ตามมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อสังเกตว่าการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ทั้งโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่หากยังขาดการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ หรือบริเวณชายแดน ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงขอเสนอแนะให้เพิ่มผลการตรวจสอบคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้ในปัจจุบัน รายละเอียดมีดังนี้

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ** เนื่องจากปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องไร้พรมแดน ประกอบกับการเดินทางไปยังประเทศต่างๆ ของประชาชนในปัจจุบัน ทำให้การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร ทั้งการตรวจสอบดูแลอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างประเทศยังนับเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของ กสทช. แต่จากร่างรายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ ยังไม่มีการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงขอเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดของรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และควรมีเพิ่มการรายงานอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ ๒.๑ GHz / ๑๘๐๐ MHz / ๙๐๐ MHz โดยคิดอัตรา

ค่าบริการเสียง ค่าบริการ SMS ค่าบริการ MMS และค่าบริการอินเทอร์เน็ต ระหว่างอัตราที่ กสทช. กำหนด และอัตราค่าบริการเฉลี่ยของผู้ให้บริการทุกราย เนื่องจากในร่างรายงาน ไม่มีการแสดงอัตราค่าให้บริการของแต่ละราย จึงควรที่จะมีข้อมูลทางด้านนี้ เพื่อให้รายงานครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

๖) **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค**

สำนักงาน กสทช. ได้มีการรายงานเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่กำหนดในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มีข้อสังเกตต่อประเด็นดังกล่าวในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ว่ามีการรายงานเฉพาะสถิติเรื่องร้องเรียนและจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยยังไม่มีการรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้เห็นถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนที่สะท้อนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดมีดังนี้

- **ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน และความพึงพอใจในการร้องเรียนปัญหากับสำนักงาน กสทช. และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินการในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ กับปีที่ผ่านมา** การรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนและจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จมีเนื้อหาครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่เพื่อให้ร่างรายงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นว่า กสทช. ควรเพิ่มรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ โดยการชี้แจงถึงแนวทางการยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวที่แบ่งตามสถิติข้อร้องเรียน รวมถึงการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนว่า พอใจในการแก้ไขปัญหามากน้อยเพียงใด เพื่อสะท้อนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักงาน กสทช.รวมถึงเพิ่มเติมการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินการในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ กับปีที่ผ่านมา ตลอดจนการพัฒนาระบบการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไข

ปัญหา อาทิ ลดการนำทุกเรื่องเข้าสู่มติที่ประชุม โดยแยกเรื่องในการร้องเรียนที่เป็นปัญหาที่พบบ่อย ออกเป็นหมวดหมู่ และตั้งตัวแทนดำเนินการที่มีความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาแต่ละด้านให้เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้โดยตรง หรืออาจมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเป็นเครื่องมือร่วมด้วย

๗) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา ๕๒

การรายงานความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนมีการรายงานครบถ้วนสมบูรณ์ ตามมาตรา ๕๒ ประกอบมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยรายงานที่ครอบคลุมรายละเอียดในหัวข้อดังต่อไปนี้

- รายงานการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- การจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการตามมาตรา ๕๒ โดยได้จำนวนโครงการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้
- ชี้แจงถึงวงเงินจัดสรรของแต่ละโครงการและรายละเอียดโครงการ ตลอดจนโครงการที่อยู่ระหว่างการนำเสนอ กสทช.
- ชี้แจงการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างชัดเจนและถี่ถ้วน
- รายงานผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน และภาระผูกพันสัญญาโครงการเปรียบเทียบปี ๒๕๖๑ และ ปี ๒๕๖๒
- กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๓

๘) รายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลกระทบกับประโยชน์ของรัฐและประชาชน

ร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ในประเด็นรายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลกระทบกับประโยชน์ของรัฐและประชาชน ตามที่กำหนดไว้มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ควรเน้นการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปให้มากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาข้อมูลที่กระตุ้นให้ผู้รับฟังความคิดเห็นให้ข้อมูลที่ตรงประเด็นมากขึ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อสังเกตว่า ในร่างรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีการรายงานด้านกิจการกระจายเสียงในสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับการรายงานการดำเนินการของด้านกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรเพิ่มเติมการรายงานด้านกิจการกระจายเสียง เพื่อให้เนื้อหาในทุกกิจการมีน้ำหนักของสาระเสมอกันมากขึ้น

๖

เรื่องอื่นๆ
ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๖ เรื่องอื่นๆ ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๖.๑ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการวิทยุกระจายเสียง

นายณภัทร วินิจฉัยกุล กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการกระจายเสียงมีความเห็นเพิ่มเติมจากการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินการ และการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

๖.๑.๑ การกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนของการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง

การดำเนินงานด้านการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง ที่ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่า ๘ ปี จนถึงปัจจุบันทางสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลของกำหนดเวลาที่แน่ชัดในการยุติการเป็นผู้ทดลองและเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระบบใบอนุญาต ส่งผลให้ผู้ประกอบการทำได้เพียงการต่ออายุใบอนุญาตประกอบการทดลองประเภทชั่วคราวแบบปีต่อปี ทั้งยังเกิดความกังวลใจต่อหลักการการมีส่วนร่วมในการวางแนวทางการดำเนินงานวิทยุชุมชนของชุมชน โดยชุมชน และเพื่อชุมชน และไม่มั่นใจต่อการดำเนินงานของ กสทช. ที่จะกำหนดอนาคตการประกอบกิจการวิทยุชุมชนในอนาคต ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากเหตุผลแวดล้อมที่เป็นเหตุอันสมควรนำไปสู่การยุติการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงและเข้าสู่ระบบใบอนุญาตนั้น มีเหตุผลสำคัญ ๒ ประการที่ควรนำไปสู่การกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนอย่างรวดเร็วเพื่อสิ้นสุดการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง เหตุผลดังกล่าว ได้แก่

๑) การดำเนินงานทดลองประกอบกิจการวิทยุผ่านมาเป็นเวลาเกือบทศวรรษภายใต้บริบททางการเมืองที่เปลี่ยนไป จึงเห็นควรแก่เวลาที่ควรเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบใบอนุญาต การดำเนินงานด้านการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงเกิดขึ้นเรื่อยมาตั้งแต่ราว พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการต้องการควบคุมความสงบทางการเมือง และคลื่นความถี่มีนัยสำคัญทางความมั่นคง ซึ่งเมื่อนับย้อนไปนับได้ว่าประเทศไทยผ่านพ้นช่วงเวลาดังกล่าวมานานพอสมควรแล้ว ตลอดจนเชื่อได้ว่าวิทยุทดลองต่างก็ได้เรียนรู้แนวทางการประกอบกิจการกระจายเสียงมาพอสมควรและพร้อมที่จะดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ กสทช. กำหนดในทิศทางเดียวกัน

๒) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการการจัดสรรคลื่นความถี่ที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมใน พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแผนแม่บทการจัดสรรคลื่นความถี่ฉบับถัดไปที่กำหนดให้ กสทช. ต้องมีการบริหารจัดการการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่อีกครั้ง โดยมีใจความที่เกี่ยวข้องกับสัดส่วนในการจัดสรรคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงที่กำหนดให้ต้องมีสัดส่วนของใบอนุญาตประกอบกิจการวิทยุชุมชนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ทำให้การเตรียมการยุติการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงจะเป็นกระบวนการตั้งต้นสำคัญเพื่อการเตรียมการและนำไปสู่การจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะที่มีต่อการกำหนดแนวทางการยุติการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงของ กสทช. ที่มาจากความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ สะท้อนว่าการดำเนินงานปัจจุบันคือ การทดลองประกอบกิจการวิทยุนั้น ไม่มีความชัดเจนในกฎเกณฑ์ของการดำเนินงานตลอดจนการหารายได้ และเสียค่าใช้จ่ายต่อเนื่องจำนวนมาก รวมถึงสร้างให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถใช้ประโยชน์อย่างแท้จริงและเท่าเทียมจากการใช้งานคลื่นความถี่ แต่เป็นเพียงลักษณะของการมีสิทธิที่จะสามารถทดลองออกอากาศและประกอบกิจการกระจายเสียงได้เท่านั้น จึงมีความเห็นโดยรวมร่วมกันว่ามีความประสงค์ให้สำนักงาน กสทช. เร่งการกำหนดแนวทางด้านระยะเวลาและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนพร้อมทั้งชี้แจงแก่ผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุ ทั้งนี้ หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ต้องอยู่ในระบบการทดลองประกอบกิจการ ต่อไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่าควรขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาตออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ (๑) ต่ออายุทุกๆ ๕ ปี เฉพาะในกลุ่มของวิทยุทดลองที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสำนักงาน กสทช. ในระดับดีมาก (๒) ต่ออายุทุกๆ ๓ ปี เฉพาะในกลุ่มวิทยุทดลองที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสำนักงาน กสทช. ในระดับปานกลาง และ (๓) ต่ออายุทุกๆ ๑ ปี เฉพาะในกลุ่มวิทยุทดลองที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสำนักงาน กสทช. ได้ไม่ดีนัก นอกจากนี้ เพื่อให้การพัฒนาการประกอบกิจการและแนวทางกำกับดูแลในกิจการกระจายเสียงให้มีความสอดคล้องกับสถานณ์การณ์มากขึ้น กสทช. จึงควรเร่งการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒

๖.๑.๒ การจัดโครงการการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง

สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการในการส่งเสริมผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงในการพัฒนาบุคลากรในด้านการสื่อสาร ๓ ส่วนหลักๆ คือ (๑) การเพิ่มสาระความรู้ ในการออกอากาศโฆษณาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและถูกต้องตามข้อกำหนดขององค์การอาหารและยาและเป็นไปตามระเบียบของ สำนักงาน กสทช. ให้แก่นักจัดรายการวิทยุ ตลอดจนควรสร้างความตระหนักให้แก่นักจัดผังรายการด้านระยะเวลาในการออกอากาศโฆษณาที่ไม่ยาวนานจนเกินควร เพื่อให้มีการจัดสรรเวลาให้รายการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟังมากยิ่งขึ้น (๒) การออกเสียงให้ถูกต้องและชัดเจนตามอักขระ เนื่องจากการออกอากาศผ่านการกระจายเสียงทำให้เรื่องการออกเสียงอย่างถูกต้องมีความสำคัญ ด้วยเหตุนี้ จึงควรมีการพัฒนาหรือจัดอบรมและกวดขันการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องและชัดเจนให้แก่นักจัดรายการวิทยุอย่างทั่วถึง เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดจากการสื่อสารหรือได้รับข้อมูลที่คาดเคลื่อนจากการใช้ภาษาไทยที่ไม่ชัดเจน (๓) การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เหมาะสมตามกาลเทศะ ควรเพิ่มกฎเกณฑ์หรือคู่มือการใช้ถ้อยคำในสถานการณ์การสื่อสารที่แตกต่างกันให้กับนักจัดรายการวิทยุ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารอย่างสุภาพ ไม่ใช้คำหยาบคายหรือคำพูดที่ล่อแหลม ให้สามารถรักษาบรรยากาศและมาตรฐานในการรับฟังของผู้บริโภค ในการนี้ จึงจำเป็นในการออกมาตรการเพื่อกำหนดมาตรฐานของบุคลากรให้เป็นไปตามระเบียบโดยมุ่งเน้นการให้สาระความรู้และข่าวสารแก่ผู้ฟัง การออกเสียงอย่างถูกต้องและชัดเจน รวมถึงการหลีกเลี่ยงคำพูดที่หยาบคายจึงนับเป็นเรื่องจำเป็นและมีความเร่งด่วนอย่างยิ่ง

๖.๑.๓ การจัดโครงการการผลิตรายการวิทยุเชิงสร้างสรรค์

สำนักงาน กสทช. ควรมีนโยบายในการกำหนดมาตรฐานการผลิตรายการเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของรายการ โดยการนำเสนอข้อเท็จจริง มีเนื้อหาข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างชัดเจน นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของตลาดวิทยุกระจายเสียง เพื่อหาจุดสมดุลในการผลิตรายการให้มีความสอดคล้องกับความสนใจของผู้บริโภค เช่น การส่งเสริมเนื้อหาวิถีชุมชน เนื่องจากสถานีวิทยุทดลองประกอบกิจการเป็นสถานีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับชุมชน

มากที่สุด ซึ่งการนำเสนอเนื้อหาข้อมูลที่เป็นวิถีชุมชนจะทำให้ประชาชนผู้ฟังให้ความสนใจในสถานีวิทยุของชุมชนมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงผู้จัดรายการควรต้องมีจิตใจที่เปิดกว้างในการน้อมรับข้อติชมหรือคำแนะนำจากผู้ฟัง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นการดำเนินรายการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การผลิตรายการของนักจัดรายการวิทยุกระจายเสียงสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและผู้ประกอบกิจการ

๖.๑.๔ การบริหารจัดการให้สถานีมีความมั่นคง

ในการจัดการสถานีให้มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคง สำนักงาน กสทช. ควรมีการชี้แจงถึงกระบวนการและระยะเวลาของใบอนุญาตทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องของการชี้แจงเกี่ยวกับใบอนุญาตทดลองประกอบกิจการ ทำให้ผู้ทดลองประกอบกิจการไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานได้ในระยะยาวซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการสถานีอาจยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมไปถึงประเด็นการต่อใบอนุญาต ที่ควรมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการต่อใบอนุญาตได้ภายในภูมิภาคของตนเอง ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาต่อใบอนุญาตที่กรุงเทพฯ เนื่องจากเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ประกอบการและใช้เวลาในการเดินทาง ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการสถานีมีทิศทางและความมั่นคง สำนักงาน กสทช. ควรมีส่วนช่วยในการพิจารณาดำเนินการอำนวยความสะดวกทั้งกระบวนการในการต่อใบอนุญาติในส่วนภูมิภาคและมีแผนกำหนดระยะเวลาของใบอนุญาตทดลองที่ชัดเจน

๖.๑.๕ การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย

สำนักงาน กสทช. ควรมีการกวดขันผู้ประกอบการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เนื่องจากถือเป็นการกำหนดกรอบการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้สอดคล้องและสนันสนุนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เช่น ประชาชนโดยส่วนมากยังพบการโฆษณาที่เกินความจริงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงอยู่เป็นจำนวนมากในหลายรายการ ซึ่งทางสำนักงาน กสทช. ได้ออกนโยบายรวมถึงแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ เพื่อรักษามาตรฐานและประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภายใต้การดูแลของสำนักงาน กสทช. จึงมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงาน กสทช. ควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นแนวปฏิบัติแก่ผู้ประกอบกิจการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

๖.๑.๖ การส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อ

ในการประกอบอาชีพสื่อนั้น จรรยาบรรณการนำเสนอข้อมูลถือเป็นอีกหนึ่งเรื่องที่มีความสำคัญในการสร้างความเชื่อถือแก่ผู้ดำเนินรายการเนื่องจากเป็นสื่อกลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารในวงกว้างแก่ผู้บริโภค โดยจรรยาบรรณพื้นฐานของสื่อวิทยุและโทรทัศน์นั้นอ้างอิงจาก จรรยาบรรณวิชาชีพนักจัดรายการวิทยุและโทรทัศน์ที่ประกอบไปด้วย ๕ หมวดหลักๆ ได้แก่ (๑) หมวดทั่วไป (๒) หมวดจรรยาบรรณในการเสนอข่าว (๓) หมวดจรรยาบรรณในการแสดงความเห็นและการวิพากษ์วิจารณ์ (๔) หมวดจรรยาบรรณในการประกาศโฆษณา และ (๕) หมวดความประพฤติ ข้อกำหนดของจรรยาบรรณวิชาชีพในหมวดต่างๆ ข้างต้น เช่น การไม่นำเสนอข่าวที่ทราบว่าเป็นเท็จ ไม่สอดแทรกความเห็นของผู้ดำเนินรายการเองลงไปในข่าว ต้องมีการระบุแหล่งที่มาของข่าวได้อย่างชัดเจน เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้ดำเนินรายการในบางรายการ อาจไม่มีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติดังกล่าว จึงมีข้อเสนอแนะให้ สำนักงาน กสทช. เพิ่มความเคร่งครัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพของสื่อให้เป็นมาตรฐาน เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลนั้น ไม่เพียงแต่ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและน่าสนใจแต่ยังมีประเด็นอ่อนไหวอื่นๆ ได่แก่ เชื้อชาติ ศาสนา รวมถึงประเด็นด้านการเมืองซึ่งอาจสร้างความแตกแยกในสังคมได้

๖.๒ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์

ดร.บัณฑิต ตั้งประเสริฐ กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์มีความเห็นเพิ่มเติมจากการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินการ และการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช.และ เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

๖.๒.๑ มาตรการการเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการโทรทัศน์

เนื่องด้วยมีการเปลี่ยนผ่านคลื่นความถี่ไปยังย่าน ๗๐๐ MHz สำนักงาน กสทช. จึงได้มีมาตรการในการเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียในหลายๆ มาตรการไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนค่าปรับเปลี่ยนอุปกรณ์โครงข่ายทั้งระบบ สนับสนุนค่าธรรมเนียมใบอนุญาต รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการคืนใบอนุญาตใช้งานคลื่นความถี่ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่มีการยกขึ้นมาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการจัดประชุมเพื่อรับฟังผลตอบรับของผู้ให้บริการแต่ละราย พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการสนับสนุนที่ได้รับจากสำนักงาน กสทช. อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการมีข้อสังเกตว่า นโยบายช่วยเหลือนี้เกิดขึ้นล่าช้าเกินไป ผู้ให้บริการคาดหวังการเยียวยาที่ใช้เวลารวดเร็วและทันท่วงทีมากกว่านี้ เนื่องจากในขณะที่อุตสาหกรรมโทรทัศน์ในประเทศไทยมีความถดถอยลงเรื่อยๆ แต่ผู้ให้บริการยังคงต้องรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งทางผู้ให้บริการแต่ละรายได้คาดหวังถึงการเยียวยาผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz มาตั้งแต่แรกอยู่แล้ว จึงทำให้ผู้ให้บริการคาดหวังการเยียวยาที่เร็วกว่านี้ เพื่อที่จะสามารถนำเงินส่วนดังกล่าวไปลงทุนในด้านการผลิตเนื้อหารายการเพื่อให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

นอกจากการเยียวยาในส่วนของผู้ประกอบกิจการแล้ว ในมุมมองของผลกระทบในภาคประชาชน คือการปรับตั้งค่ากล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยที่ผ่านมาในพ.ศ.๒๕๖๒ ยังไม่พบถึงแนวทางการประชาสัมพันธ์เรื่องการเปลี่ยนกล่องรับสัญญาณหรือปรับจูนกล่องรับสัญญาณเพื่อให้เข้ากับคลื่นความถี่ใหม่ช่วง ๔๗๐-๖๙๔ MHz ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการในการให้ความรู้ในเรื่องของวิธีการปรับจูนกล่องรับสัญญาณหรือเปลี่ยนกล่องรับสัญญาณหรือหากอุปกรณ์ต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนสำนักงาน กสทช. ควรที่จะสนับสนุนค่าเปลี่ยนอุปกรณ์หรือคูปองในการแลกเปลี่ยนกล่องรับสัญญาณ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz โดยไม่ใช่เพียงแค่เยียวยาผู้ให้บริการโครงข่ายภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลหรือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเท่านั้นแต่ยังต้องเยียวยาถึงประชาชนที่รับชมโทรทัศน์ด้วย

๖.๒.๒ การสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในส่วนของการวิจัยและพัฒนา

ในปัจจุบัน ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมการรับชมสื่อของผู้บริโภค รวมถึงส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโทรทัศน์ในประเทศเป็นอย่างมาก โดยทางสำนักงาน กสทช. ได้มีนโยบายเบื้องต้นในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ให้บริการโทรทัศน์ในส่วนของต้นทุนการดำเนินงานไปเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ซึ่งการสนับสนุนด้านต้นทุนดังกล่าวเป็นเพียงการบรรเทาในระยะสั้นเท่านั้น ในการนี้ กตป. จึงได้มีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีการสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์

ในส่วนของการวิจัยและพัฒนา โดย ๑) การเพิ่มช่องทางในการรับชมช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลผ่านระบบ OTT เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ชมในปัจจุบัน ๒) การพัฒนาคุณภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของรายการโทรทัศน์ให้ตรงตามความสนใจของกลุ่มเป้าหมายที่บริโภค เพื่อเป็นการสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ให้มีการพัฒนาและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๒.๓ ข้อโต้แย้งถึงมาตรการคืนใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

กิจการโทรทัศน์ได้ประสบปัญหาในการประกอบธุรกิจในช่วงเวลาที่ผ่านมาเนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้นและการเข้ามาของ 5G อาจส่งผลให้มีการผลิตเนื้อหารายการผ่านแพลตฟอร์มอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้ผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถแบกรับต้นทุนในการประกอบกิจการได้ ทางสำนักงาน กสทช. จึงมีมาตรการในการให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์คืนใบอนุญาตโดยสมัครใจ เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการในการรับภาระการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลและค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ซึ่งการขอคืนช่องดังกล่าว เป็นที่จับตามองแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากกระทบการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยตรง จึงได้มีการยกเรื่องดังกล่าวเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ประชาชน ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล ผู้ให้บริการโทรทัศน์เคเบิลและดาวเทียม ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียได้ตั้งข้อสังเกตถึงการเยียวยาในครั้งนี้ไว้ ๒ ประเด็น ได้แก่ (๑) การคืนช่องนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ จึงมีข้อสงสัยว่าเหตุใดทางสำนักงาน กสทช. จึงต้องจ่ายค่าเยียวยาแก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการดูแลที่เป็นหลักมาตรฐานและมีการชี้แจงถึงมาตรการการช่วยเหลือเยียวยาอย่างชัดแจ้ง โดยอธิบายถึงความจำเป็นที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์จะต้องได้รับการเยียวยา รวมถึงออกหลักเกณฑ์และข้อบังคับที่ชัดเจนในเรื่องของเงินชดเชย (๒) สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่กำกับดูแลทั้งในส่วนของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ผู้ให้บริการโทรทัศน์เคเบิลและดาวเทียมเช่นกัน ดังนั้น จึงควรมีมาตรการในการดูแลผู้ประกอบการทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียม ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการช่วยเหลือและลดค่าใช้จ่ายบางประการที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ประเภทอื่นๆ ต้องแบกรับ หรือมีมาตรฐานในการควบคุมดูแลผู้ให้บริการสื่อที่เท่าเทียมกัน ทั้งผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ดาวเทียม เคเบิล และผู้ให้บริการโทรทัศน์ผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันขึ้นอย่างเสรีและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

๖.๒.๔ การจัดทำหลักเกณฑ์และมาตรฐานการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ (Rating)

ปัจจุบันการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ในประเทศไทยนั้น มีผู้สำรวจน้อยราย จึงอาจทำให้การสำรวจดังกล่าวไม่ครบถ้วนและครอบคลุมมากเท่าที่ควร ซึ่งในขณะนี้สำนักงาน กสทช. ได้มีการสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการจัดตั้งองค์กรกลาง เพื่อเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานในการช่วยสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรให้มีการสำรวจคะแนนความนิยมผ่านหลายๆ ช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โทรทัศน์ผ่านดาวเทียม โทรทัศน์เคเบิล รวมไปถึงโทรทัศน์ออนไลน์ (OTT) เนื่องจากในปัจจุบันการเติบโตของโทรทัศน์ออนไลน์ประเภท OTT ในประเทศไทยนั้นมีการเติบโตที่สูงขึ้นมาก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้ทางเลือกในการรับชมรายการโทรทัศน์หลากหลายขึ้น ฉะนั้น การที่จะสำรวจความนิยมจากเพียงช่องทางเดียวคือ

โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลแบบดั้งเดิมจึง ไม่เพียงพอต่อการประเมินความนิยมของผู้รับชมโทรทัศน์ในรายการนั้นๆ การสำรวจความนิยมเพื่อให้ได้สะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด จำเป็นต้องมีการศึกษาและรู้ให้เท่าทันเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดรับกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

๖.๓ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม

จากการศึกษาและประเมินแผนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการได้ในระดับดี เนื่องจาก แผนการดำเนินงานของ กสทช. สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ปัญหา และพัฒนาผลประโยชน์โดยรวมของประเทศและประชาชนได้อย่างถูกต้องและตรงจุด นอกจากนี้ผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ยังสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของ กสทช. ดังจะเห็นได้จากโครงการต่างๆ ในปัจจุบันของสำนักงาน กสทช.

อย่างไรก็ตาม จากการทำแบบสอบถามและจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาค คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หลากหลายและน่าสนใจจากประชาชน ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงได้สรุปประเด็นข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ เพื่อให้ กสทช. และสำนักงาน กสทช. สามารถนำประเด็นดังกล่าวไปปฏิบัติใช้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป โดยพันเอก ดร.พีรวัส พรหมกลัดพะเนาว์ กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม มีความเห็นเพิ่มเติมจากการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

๖.๓.๑ การปรับโครงสร้างสำนักงาน กสทช. ให้มี สำนักงาน กสทช.เขต แต่ละจังหวัดทั่วประเทศ

ในปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ สำนักงาน กสทช. ภาค ๒ สำนักงาน กสทช. ภาค ๓ และสำนักงาน กสทช. ภาค ๔ โดยสำนักงาน กสทช. แต่ละภาคมีอำนาจในพื้นที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป[๑๕]

<u>สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ ประกอบด้วย</u>

๑) สำนักงาน กสทช. เขต ๑๑ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี
๒) สำนักงาน กสทช. เขต ๑๒ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ จันทบุรี ตราด ระยอง และชลบุรี
๓) สำนักงาน กสทช. เขต ๑๓ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี ชัยนาท และสิงห์บุรี
๔) สำนักงาน กสทช. เขต ๑๔ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ ปราจีนบุรี นครนายก ฉะเชิงเทรา และสระแก้ว

[๑๕] สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

๕) สำนักงาน กสทช. เขต ๑๕ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี และสระบุรี

๖) สำนักงาน กสทช. เขต ๑๖ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ ราชบุรี เพชรบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และนครปฐม

<u>สำนักงาน กสทช. ภาค ๒ ประกอบด้วย</u>

๑) สำนักงาน กสทช. เขต ๒๑ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ ร้อยเอ็ด ยโสธร และอำนาจเจริญ

๒) สำนักงาน กสทช. เขต ๒๒ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ อำนาจเจริญ และยโสธร

๓) สำนักงาน กสทช. เขต ๒๓ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ นครราชสีมา บุรีรัมย์ และชัยภูมิ

๔) สำนักงาน กสทช. เขต ๒๔ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ อุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู และเลย

๕) สำนักงาน กสทช. เขต ๒๕ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ นครพนม สกลนคร บึงกาฬ และมุกดาหาร

<u>สำนักงาน กสทช. ภาค ๓ ประกอบด้วย</u>

๑) สำนักงาน กสทช. เขต ๓๑ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ ลำปาง แพร่ และตาก

๒) สำนักงาน กสทช. เขต ๓๒ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และลำพูน

๓) สำนักงาน กสทช. เขต ๓๓ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และสุโขทัย

๔) สำนักงาน กสทช. เขต ๓๔ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ เชียงราย พะเยา และน่าน

๕) สำนักงาน กสทช. เขต ๓๕ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร และพิจิตร

<u>สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ ประกอบด้วย</u>

๑) สำนักงาน กสทช. เขต ๔๑ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

๒) สำนักงาน กสทช. เขต ๔๒ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ ภูเก็ต พังงา และกระบี่

๓) สำนักงาน กสทช. เขต ๔๓ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ นครศรีธรรมราช ตรัง และพัทลุง

๔) สำนักงาน กสทช. เขต ๔๔ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ สุราษฎร์ธานี และระนอง

๕) สำนักงาน กสทช. เขต ๔๕ โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบ คือ ชุมพร และประจวบคีรีขันธ์

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. หนึ่งแห่ง มีหน้าที่รับผิดชอบหลายจังหวัด อาจส่งผลให้การปฏิบัติงาน ดูแลปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนล่าช้า เนื่องจากปริมาณงานในความรับผิดชอบมีจำนวนมาก ประกอบกับในบางจังหวัดไม่มีสำนักงาน กสทช. ตั้งอยู่ จึงทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้ยาก และเมื่อต้องการร้องเรียนปัญหา ประชาชนกลุ่มดังกล่าวไม่สามารถติดต่อสำนักงาน กสทช. ได้โดยตรง ดังนั้น หากเป็นไปได้ทาง กสทช. ควรมีการปรับโครงสร้างสำนักงาน กสทช. ให้มี สำนักงาน กสทช.เขต แต่ละจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ในการแก้ไขปัญหาในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช. ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ถึงแม้ว่าในปัจจุบันนี้ จะมีการแบ่งโครงสร้างสำนักงาน กสทช.เป็นภารกิจภูมิภาค มี สำนักกิจการภูมิภาค สำนักงาน กสทช.ภาค ๑ สำนักงาน กสทช.ภาค ๒ สำนักงาน กสทช.ภาค ๓ สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ และ และมีสำนักงาน กสทช.เขต ๒๑ เขต ซึ่งตั้งอยู่ในอีก ๒๑ จังหวัดก็จริง แต่สภาพปัญหา และสภาพที่ความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนั้น การที่ กสทช. จะให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน และผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และในอนาคตอันใกล้นี้ก็จะมี กิจการดาวเทียม เพิ่มมาให้ สำนักงาน กสทช. กำกับดูแล ให้ใบอนุญาตเพิ่มขึ้น กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม มีความเห็นว่า ไม่พอเพียงในการกำกับดูแล ผู้ประกอบการต่างๆ เหล่านี้ และไม่พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะกับประชาชน หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ผู้ประกอบการต่างๆ ความเป็นจริงจะเห็นได้ว่าในแต่ละจังหวัด แต่ละอำเภอ จะมีผู้ประกอบการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการด้านกิจการโทรคมนาคมที่เยอะมากมาย การกำกับดูแลย่อมมีไม่ทั่วถึง หากเพียงว่า กสทช.จะกำกับดูแลผ่านไปทางภูมิภาค หรือ ผ่านไปทางผู้ประกอบการรายใหญ่ ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครเหมือนกัน ก็ย่อมจะไม่ทันเหตุการณ์หรือทันท่วงทีได้ หรือในการบริการราชการแผ่นดิน ซึ่งในแต่ละจังหวัดได้จัดให้มีการประชุมประจำเดือน หรือประชุมเหตุฉุกเฉินของแต่ละจังหวัด ซึ่งเป็นการประชุมระหว่างผู้ว่าราชการจังหวัด กับหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดแต่ละส่วนมาร่วมประชุม เพื่อเป็นการติดตามงาน การแก้ปัญหาต่างๆ ร่วมกัน จึงเป็นการสมควรที่ กสทช.จะต้องพิจารณาจัดแบ่งโครงสร้างสำนักงาน กสทช. ให้มี สำนักงาน กสทช. จังหวัดเพิ่มขึ้นให้ครอบคลุมทั้งประเทศ เพื่อที่ สำนักงาน กสทช.เขต จังหวัด จะสามารถเข้าร่วมประชุมหรือประสานงานกับจังหวัดหรือหน่วยงานในพื้นที่ได้ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญ เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการในทุกๆด้าน การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ได้รวดเร็วทันท่วงที ทันต่อเหตุการณ์ ในการช่วยเหลือประชาชนหรือทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือว่าเป็นการทำงานแบบเชิงรุกมากขึ้น เปรียบเสมือนว่าในเมื่อสัญญาณคลื่นความถี่ครอบคลุมไปในทุกๆ พื้นที่ของประเทศ สำนักงาน กสทช.ก็จะต้องไปถึง ไปกำกับดูแลให้ครอบคลุมเช่นเดียวกัน

๖.๓.๒ การส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านจากเทคโนโลยี 2G 3G 4G ไปสู่ 5G

ในอดีตก่อนมีการประมูลคลื่นความถี่ 5G ประเทศไทยได้ผ่านการใช้งานคลื่นความถี่อย่าง 2G 3G และ 4G กันมาแล้ว เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น ส่งผลให้คลื่นความถี่เดิมถูกยกเลิกไปเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยีใหม่อย่างสมบูรณ์

ทั้งนี้ ในปัจจุบัน กสทช. มีมติเห็นชอบให้ยุติการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G ในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี 3G และ 4G อย่างสมบูรณ์[๑๖] ดังนั้น เมื่อวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ สำนักงาน กสทช. ได้จัดการประมูลคลื่นความถี่ 5G ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชน องค์กรและหน่วยงานอื่นๆ ในประเทศไทยได้ใช้งานคลื่นความถี่ที่ทันสมัย รวดเร็ว และมีการเชื่อมต่อที่ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามาใหม่อย่าง เทคโนโลยี 5G ส่งผลให้ประชาชนกังวลเกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตน เนื่องจาก กสทช. อาจมีการยกเลิกคลื่นความถี่ที่ใช้อยู่อย่าง 3G และ 4G ส่งผลให้ประชาชนจำเป็นต้องเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมถูกยกเลิกคลื่นความถี่อย่าง 3G และ 4G ไป และไม่สามารถรองรับคลื่นความถี่ใหม่อย่าง 5G ได้[๑๗]

ดังนั้น หากในอนาคตมีการยกเลิกการให้บริการคลื่นความถี่ 3G และ 4G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทันที กสทช. และสำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องมีมาตรการเยียวยาผู้บริโภค และมีแนวทางเพื่อการนำเทคโนโลยี 5G ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยี 5G

๖.๓.๓ การกำกับดูแลศูนย์ข้อมูลและอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoTs)

เพื่อเป็นการรองรับการเข้ามาของเทคโนโลยี 5G กสทช. ได้ออกประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลอุปกรณ์ Internet of Things (IoT) ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อและสื่อสารระหว่างอุปกรณ์เป็นหลัก ส่งผลให้ในอนาคตจะมีอุปกรณ์เซนเซอร์ IoT จำนวนมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น การจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมให้กับ Internet of Things (IoT) ก็เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเป็นการกำกับดูแล ควบคุม และระบุตัวตนของอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoT) ได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดปัญหาขึ้น โดยเบื้องต้น กสทช. ได้กำหนดเลขหมายสำหรับอุปกรณ์ Internet of Things (IoT) ไว้ ๑๔ หลัก จำนวนทั้งสิ้น ๘,๐๐๐ ล้านเลขหมาย[๑๘] นอกจากนี้ กสทช. ยังได้ปรับประกาศเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถนำข้อมูลแบบไม่ระบุตัวตน อาทิ พฤติกรรมการใช้งานในภาพรวม มาวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจได้อย่างไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน

ยิ่งไปกว่านั้น เนื่องจากความกังวลของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เรื่องค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคมสำหรับอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoTs) ที่มีการกำหนดราคาค่อนข้างสูง อาจส่งผลต่อการใช้งานและพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านนี้ในอนาคต ดังนั้น กสทช. ควรมีมาตรการกำกับดูแลค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคมสำหรับอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoTs) เพื่อให้ค่าธรรมเนียมอยู่ในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยอาจเปิดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความมีส่วนร่วมในการลงความเห็นร่วมกัน ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นกลางและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

---

[๑๖] The Standard, กสทช. เคาะแล้ว ยุติสัญญาณ 2G ทั่วประเทศ ๓๑ ต.ค. ขอค่ายมือถือ เร่งแจ้งผู้ใช้บริการ

[๑๗] ภาคผนวก, การประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาค

[๑๘] ประชาชาติธุรกิจ, เตรียมพร้อม 5G กสทช. เร่งคลอดเกณฑ์ IoT

การดำเนินการจัดสรรเลขหมายให้กับอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoTs) เป็นอีกหนึ่งกระบวนการภายใต้การดำเนินการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมความพร้อมอย่างดีเพื่อรองรับเทคโนโลยี 5G ในอนาคต นอกจากนี้ การจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมแก่อุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoTs) ยังช่วยลดปัญหาเรื่องความขาดแคลนเลขหมายโทรคมนาคม เนื่องจากความต้องการใช้เลขหมายโทรคมนาคมมากขึ้นในปัจจุบัน

๖.๓.๔ การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจสอบ ทดสอบ วัดผล ของ สำนักงาน กสทช. ให้พอเพียงและทันสมัยต่อการใช้งานในการกำกับดูแล

สำหรับการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจสอบ ทดสอบ วัดผล ของ สำนักงาน กสทช. ให้มีความพอเพียงและทันสมัยต่อการใช้งานในการกำกับดูแล เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อการหลอมรวมของเทคโนโลยี (convergence technology) ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยความรวดเร็วเป็นอย่างมาก ให้พอเพียงในการทดสอบ ตรวจสอบ วัดผล อาทิ เครื่องตรวจวัดสัญญาณย่านความถี่ ซึ่งในปัจจุบัน กสทช. ได้จัดสรรคลื่นความถี่ย่านสูงเข้าสู่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม และในอนาคตก็จะมีการจัดสรรคลื่นความถี่ในย่านที่สูงออกมาใช้งานเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น จึงเป็นการสมควรที่สำนักงาน กสทช. จะต้องเร่งรีบจัดหาอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ให้เพียงพอต่อการใช้งานของสำนักงาน กสทช. หรือการจัดหารถและอุปกรณ์ประจำบนตัวรถเพื่อใช้ในการกำกับดูแล การอนุญาต บริการต่อประชาชน บริการต่อผู้ประกอบการ บริการต่อหน่วยงานของรัฐ เอกชน ให้ทันสมัย รวดเร็ว ทันเวลา ลดภาระงานที่ยุ่งยากของประชาชน ผู้ประกอบการลงไป เป็นการเข้าถึงประชาชนแบบเชิงรุก ไม่ต้องให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการเข้ามายัง สำนักงาน กสทช. เป็นการจัดหารถแบบ One Stop Service เพื่อลดความยุ่งยากให้กับประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อยที่อยู่ห่างไกล สำนักงาน กสทช. เขต ในแต่ละจังหวัด

๖.๓.๕ การบริหารสัญญาโครงการขนาดใหญ่ของ สำนักงาน กสทช.

ตามข้อมูลที่ผ่านมาจะพบว่าการบริหารสัญญาโครงการขนาดใหญ่ ของ สำนักงาน กสทช. หรือ โครงการที่มีมูลค่าสูง ของสำนักงาน กสทช. ยังมีจำนวนน้อย โดยในปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ได้ให้มีการดำเนินการในโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และการดำเนินการในโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ซึ่ง สำนักงาน กสทช. ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้ดำเนินงานการพัฒนาประเทศด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสู่การพัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยเฉพาะพื้นที่ชายขอบให้เกิดความเท่าเทียมในสังคม ถือว่าเป็นโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อวางเป้าให้สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมทุกหมู่บ้านของประเทศไทย โดยเป็นหมู่บ้านในพื้นที่ห่างไกล Zone C จำนวน ๑๕,๗๓๒ หมู่บ้าน และเป็นหมู่บ้านในเขตพื้นที่ชายขอบ หรือ Zone C+ จำนวน ๓,๙๒๐ หมู่บ้าน โดย สำนักงาน กสทช.รับผิดชอบในพื้นที่รอบนอกหรือพื้นที่ชายขอบที่ไม่มีการให้บริการจากโอเปอร์เรเตอร์ต่างๆ อันเนื่องจากความไม่คุ้มค่าในการลงทุนที่หวังผลกำไรทางธุรกิจ ซึ่งถือว่าทั้ง ๒ โครงการเป็นโครงการที่ดีและมีประโยชน์กับประชาชนเพื่อสร้างความเท่าเทียมกันของประชาชนตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ที่ได้กำหนดไว้

ในการดำเนินการโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ Zone C+ นั้น ในส่วนสัญญาที่ สำนักงาน กสทช.ได้ว่าจ้างให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ติดตั้งดำเนินการโครงการ ที่ผ่านมา พบว่า การดำเนินการเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากติดขัดปัญหาการเข้าสู่พื้นที่ติดตั้งในบางพื้นที่ซึ่งตั้งอยู่ในเขตป่าสงวน หรืออุทยานแห่งชาติ และปัญหาการใช้อุปกรณ์หรือวัสดุที่ไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดคุณลักษณะตามขอบเขตของงานแนบท้ายสัญญา ที่ไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ โดยใน ข้อกำหนดคุณลักษณะตามแนบท้ายสัญญา ได้กำหนดให้ใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสง ขนาด ๑๒ แกน ที่ผลิตในประเทศเท่านั้น แต่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้กระทำตามขอบเขตของงานตามข้อกำหนด โดยไปเลือกใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ผลิตจากต่างประเทศ และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างศูนย์อินเทอร์เน็ต (USO Net) ให้แล้วเสร็จตามสัญญา เป็นผลให้ สำนักงาน กสทช.มีหนังสือ ถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อเป็นการบอกเลิกสัญญา (บางส่วน) แต่ในวันเดียวกันกับที่ สำนักงาน กสทช.ได้มีหนังสือแจ้งบอกเลิกสัญญา(บางส่วน)ไปยัง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีหนังสือแจ้งมายัง สำนักงาน กสทช. ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อขอให้ชะลอการบอกเลิกสัญญา

หลังจากนั้น ทั้ง สำนักงาน กสทช. และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีการประชุมหารือถึงแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวหลายครั้ง ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีข้อสรุปเป็นเพียงบางส่วน แต่ยังถือว่าล่าช้าต่อการดำเนินการของโครงการ ทั้งการบอกเลิกสัญญา (บางส่วน) การตรวจรับงานบางส่วน และรวมถึงเรื่องค่าปรับที่ สำนักงาน กสทช.มีสิทธิเรียกร้องค่าปรับนับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดการส่งมอบจนถึงวันที่บอกเลิกสัญญาคือ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

จากการบริหารสัญญาในโครงการของ สำนักงาน กสทช. ดังกล่าว ถือว่าส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบโดยได้รับการบริการล่าช้ากว่ากลุ่มพื้นที่อื่นเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากการที่ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ไม่ได้กระทำตามสัญญาของการดำเนินการจัดให้มีโครงการฯได้ครบถ้วนตามข้อกำหนดคุณลักษณะตามแนบท้ายสัญญา (TOR) และหาก สำนักงาน กสทช. กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่รีบดำเนินการสรุปผลการเจรจาให้ได้ข้อตกลงที่ชัดเจน ก็อาจจะส่งผลถึงความสำเร็จของโครงการฯ ส่งผลถึงความโปร่งใส ความเป็นธรรมในการดำเนินโครงการ กับคู่สัญญารายอื่นที่กระทำไว้กับ สำนักงาน กสทช. และส่งผลต่อความเชื่อมั่นกับสาธารณชนต่อไปได้ในอนาคต

๖.๔ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ดร. พันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีความเห็นเพิ่มเติมจากการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินการ และการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

๖.๔.๑ การดำเนินงานในลักษณะการเป็นศูนย์กลางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช.

จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในกิจการวิทยุและโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม มีความเห็นในภาพรวมว่า สำนักงาน กสทช. ควรจัดตั้งศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นการทำงานแบบจุดประสานงานเดียว (One Stop Service) เพื่อความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียน และการสอบถามข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในสื่อวิทยุโทรทัศน์ รวมถึงในกิจการโทรคมนาคมที่เน้นไปในส่วนของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสำนักงาน กสทช. ควรมีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น เพื่อดูแลตรวจสอบการเอาเปรียบผู้บริโภคในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการโฆษณาเกินจริงในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กสทช. มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๖.๔.๒ การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Site)

แม้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบของเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Site) จะอยู่ภายใต้การขับเคลื่อนและการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เรื่อยมา ประกอบกับการดำเนินงานตรวจวัดการแผ่สัญญาณอยู่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ แต่จากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะกลับพบว่า เรื่องดังกล่าวมีการตระหนักรู้ใน ๒ รูปแบบ คือ ๑) ประชาชนไม่ทราบและไม่สนใจเพียงแต่เคยได้ยินข่าวว่าเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลกระทบที่อันตรายต่อสุขภาพ และ ๒) ประชาชนรับรู้ว่าเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่จะแผ่สัญญาณที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานของระบบสมอง การรับรู้ดังกล่าวของประชาชนทั้งสองลักษณะนับเป็นความท้าทายของสำนักงาน กสทช. ที่จะวางแผนหาแนวทางหรือกลยุทธ์เพื่อมาเสริมประสิทธิภาพเพื่อสร้างการตระหนักรู้และไม่นำไปสู่ความตระหนกที่ไม่เป็นจริง พร้อมทั้งควรมีการเผยแพร่กระบวนการในการตรวจวัดสัญญาณดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอด้วยการสื่อสารที่เข้าใจง่ายประกอบกับรูปแบบการนำเสนอด้วยการใช้สื่อผสมสมัยใหม่ อาทิ อินโฟกราฟิก (Infographic)

๖.๔.๓ แนวทางในการจัดการกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-waste)

จากสถิติใน พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า ประเทศไทยมีปริมาณขยะอันตรายจากชิ้นส่วนที่ไม่ได้ใช้งานหรือซากของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รวมกันจำนวนมากกว่า ๔๐๐,๐๐๐ ตัน และถูกคาดการณ์ว่ามีแนวโน้มที่จำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากยังคงไม่มีมาตรการกำกับดูลมาตรฐานคุณภาพการนำเข้าสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนยังไม่มีมาตรการในการกำจัดซากขยะอันตรายจากชิ้นส่วนที่ไม่ได้ใช้งาน หรือซากของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้อย่างถูกต้อง และถูกวิธี[๑๙] โดยมหาวิทยาลัยแห่งสหประชาชาติและสมาคมขยะมูลฝอยสากล ได้คาดการณ์ไว้ว่าภายใน ๕-๑๐ ปี ประเทศไทยจะเข้าสู่ขั้น ‘วิกฤต’ หากยังไม่มีแนวทางในการบริหารจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์

[๑๙] รายงานเฝ้าระวังขยะอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก ประจำปี ๒๕๖๐ โดย United Nations University-UNU และ International Solid Waste Association: ISWA

จากการคาดการณ์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าปัญหาเรื่องการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ สมควรเป็นเรื่องที่ได้รับการพิจารณาหาแนวทางอย่างเร่งด่วนจากความร่วมมือของทุกฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีการสื่อสารอย่าง กสทช. ดังนั้น ทาง กสทช. ควรมีมาตรการกำกับดูแลมาตรฐานคุณภาพการนำเข้าสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ก่อนจะได้รับอนุญาตให้สามารถจัดจำหน่ายสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศ โดยมีการประสานงานร่วมกับ มอก. หรือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งหมายถึงข้อกำหนดทางวิชาการ โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้กำหนดขึ้นเพื่อหาแนวทางเกี่ยวกับการดูแลมาตรฐานอุปกรณ์

ทั้งนี้ เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสื่อสารที่รวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนรุ่นการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารในรอบการใช้งานที่ถี่ขึ้น ส่งผลให้เกิดซากของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น[๒๐] ซึ่งไม่สามารถย่อยสลายได้และก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนี้อย่างชัดเจน กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จึงควรเร่งกลับมามีบทบาทและเป็นผู้นำการตื่นตัวในส่วนนี้อีกครั้ง หลังจากที่เคยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานส่วนนี้ผ่านกิจกรรม กสทช. รับคืนขยะอิเล็กทรอนิกส์ ‘คืนแบตเก่า เรารักษ์โลก’[๒๑] มาแล้วหนึ่งครั้ง ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยควรเริ่มต้นการทำงานในครั้งนี้ตั้งแต่การทำการศึกษาการบริหารจัดการกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-waste) และสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชน รวมถึงสร้างกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม

๖.๔.๔ ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ

ภัยคุกคามทางไซเบอร์

หนึ่งในภัยคุกคามทางไซเบอร์คือการเผยแพร่ข่าวลวง (Fake News) ซึ่งรวมถึงข้อมูลต่างๆ ที่ไม่เป็นความจริง ส่งผลให้ผู้รับสารเข้าใจผิดว่าเป็นเรื่องเดียวกันหรือเหตุการณ์เดียวกัน ถือเป็นข้อมูลเท็จที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสังคมโดยรวม ทั้งยังเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายอีกด้วย ตัวอย่างของการกระทำที่จัดว่าเป็นภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ผ่านมา เช่น แชร์แม่มณี การล่อลวงเยาวชน และโรแมนซ์สแกมที่ส่งผลให้เกิดปัญหาอาชญกรรมตามมา เป็นต้น สิ่งที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. จะสามารถช่วยหยุดยั้งภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ตั้งแต่ต้นทางนั่นคือ การเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน เพื่อลดปัญหาจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

---

[๒๐] ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและของเสื่อมอันตราย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[๒๑] กสทช., ออนไลน์ https://www.nbtc.go.th/กสทช-รับคืนขยะอิเล็กทรอนิกส์ -คืนแบตเก่า-เรารักษ์โลก.aspx

โครงการ Net ประชารัฐ

เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานของ กสทช. โดยตรง แต่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์การทำงานของสำนักงาน กสทช. โดยเรื่องอื่นๆ ที่ยกมากล่าวถึง ผ่านการติดตามและประเมินผล ครั้งนี้คือ การดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตในโครงการ 'Net ประชารัฐ' โดยการดำเนินงานดังกล่าวเป็นการดำเนินงานที่มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งรายแยกตามระยะการทำงาน อย่างไรก็ตาม จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะกลับพบว่า ประชาชนยังมีการรับรู้ที่ผิดพลาดต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยเข้าใจว่าโครงการ Net ประชารัฐ เป็นโครงการภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ตลอดโครงการ และจากประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตในโครงการดังกล่าว พบว่า มีคุณภาพสัญญาณที่ไม่มีมาตรฐาน เมื่อต้องการร้องเรียนจึงได้ร้องเรียนไปยังสำนักงาน กสทช. พร้อมรับรู้มาตลอดว่า กสทช. ปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่สมบูรณ์พร้อมในการให้บริการคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตของโครงการดังกล่าว จากการรับรู้และความเข้าใจที่ผิดพลาดดังกล่าว กสทช. และสำนักงาน กสทช. จึงควรมีแนวทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานในโครงการ Net ประชารัฐ ให้ครอบคลุมผู้คนทั่วทุกพื้นที่ โดยใช้การสื่อสารที่สั้น กระชับ สื่อความหมายได้ดี และมีความเหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมาย คือประชาชนหรือผู้บริโภคในพื้นที่ชนบทเป็นสำคัญ

๖.๕ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

นาย ไพโรจน์ โพธิไสย กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มีความเห็นเพิ่มเติมจากการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินการ และการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช.และ เลขาธิการ กสทช. ดังนี้

๖.๕.๑ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. และการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

หลายครั้งที่เมื่อเกิดการละเมิดทางสิทธิเสรีภาพขึ้น ประชาชนมักไปร้องเรียนกับหน่วยงานเช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สถานีตำรวจ หรือ ศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากประชาชนไม่ทราบเกี่ยวกับหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และมักจะมีหลายกรณีที่เมื่อปัญหาของประชนได้รับการแก้ไขแล้ว สำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการชี้แจงให้ประชาชนทราบ นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับความเท่าเทียมของสิทธิเสรีภาพของประชาชนยังมีไม่มาก ซึ่งรูปแบบในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ที่มักจะเน้นให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการ หรือ เน้นผ่านโทรทัศน์ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ไปสู่ประชาชนอย่างไม่ทั่วถึง อย่างไรก็ตาม การจัดโครงการก็ไม่ใช่ว่าจะไม่มีประโยชน์เสมอไป เนื่องจาก กสทช. สามารถเชิญผู้แทนชุมชน ผู้สื่อข่าว หรือผู้นำชุมชนต่างๆ ให้เข้าร่วมโครงการเพื่อให้ช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมากขึ้น และการที่ให้ผู้เข้าร่วมโครงการ กดติดตาม (Follow) เพจเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ กสทช. ก็เป็นวิธีที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในวงกว้างรู้จักสำนักงาน กสทช. ด้วยเช่นกัน

เพื่อช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ เด็ก หรือ ผู้ด้อยโอกาส ได้รับข่าวการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ได้อย่างทั่วถึง การมีเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศประจำหมู่บ้านที่คอยให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ในการประชุมต่างๆ ในลักษณะของ อสม. ที่มีทุกหมู่บ้าน เพื่อการเข้าถึงความรู้ที่ง่าย เป็นหนึ่งในวิธีประชาสัมพันธ์ เพราะสารสนเทศบางอย่างเป็นเรื่องซับซ้อน ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ขาดการศึกษา จะเข้าใจได้ยาก นอกจากวิธีนี้ สำนักงาน กสทช. สามารถใช้เครือข่ายสื่อในพื้นที่ เช่น สื่อวิทยุชุมชนที่สามารถเข้าถึงคนในพื้นที่ได้มาก มาร่วมรับฟังและสร้างความเข้าใจในสิทธิและเสรีภาพของประชาชน กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กิจกรรมของ กสทช. และกิจกรรมสำคัญในแต่ละจังหวัด เพื่อให้ช่วยนำข้อมูลไปเผยแพร่ในพื้นที่ การเพิ่มกำลังส่งวิทยุชุมชนจาก ๕๐๐ Watts เป็น ๗๐๐ Watts ให้ส่งสัญญาณข้ามภูเขาได้ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนกระจายไปยังพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลความเจริญ ก็เป็นอีกวิธีที่สามารถทำได้ทางเทคนิคในการเผยแพร่ข่าวสารและยังสามารถปรับปรุงได้อีก เช่น การเลือกสาร (Message) ให้สามารถเข้าใจง่าย เพราะคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. มักจะมีลักษณะเชิงวิชาการหรือเชิงเทคนิคประกอบ ซึ่งประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีความรู้ลึกซึ้งอาจจะไม่เข้าใจได้ ซึ่งสารเหล่านี้อาจจะเผยแพร่ออกมาเป็นคลิปวิดีโอสั้นที่เข้าใจง่ายและยังสามารถเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น หากมีเงินลงทุนที่เพียงพอ สำนักงาน กสทช. ควรมีช่องรายการโทรทัศน์ของตนเองเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิเสรีภาพกับประชาชนโดยตรง รวมทั้งใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับประชาชนเพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันสื่อ และรับข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๕.๒ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาการให้อนุญาตและการให้บริการของ กสทช.

ปัญหาด้านการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคม มักเกิดขึ้นบ่อยครั้งและเป็นกรณีเดียวกัน ซึ่งการดำเนินการเพื่อแก้ไขทางด้านนี้ ของสำนักงาน กสทช. มีความล่าช้า และมีหลายกรณีที่เกิดขึ้นหลายครั้ง และส่วนมากต้องผ่านมติการประชุมก่อนจึงจะตัดสินใจได้ เช่น หัวข้อด้านการโฆษณาเกินจริง หรือ การร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ประกอบกิจการ เช่น หัวข้อการโกงด้านบริการ และส่วนมากมักจะแก้ไขสำเร็จเมื่อปัญหาได้มีการขยายวงกว้างแล้ว นอกจากนี้ กระบวนการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา เป็นการติดตามผลการดำเนินงานเชิงนโยบาย มากกว่าเชิงปฏิบัติ ซึ่งสำนักงาน กสทช. เน้นการมอบนโยบายให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการจากนั้นจึงจ้างให้หน่วยงานภายนอกติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานให้ กสทช. ทราบ

ทางด้านการแก้ไข เนื่องจากสำนักงาน กสทช. ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีซ้ำๆ กสทช. จึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการต่างๆ เช่นการบริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์โดยใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องสำหรับการดำเนินเรื่องร้องเรียนที่มีวิธีการตัดสินที่ชัดเจนและง่ายดาย นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับวิธีการร้องเรียนเพื่อเรียนรู้กระบวนการและนำมาวิเคราะห์วิธีการลดความซับซ้อนของกระบวนการและสนับสนุนประชาชนให้รู้จักสำนักงาน กสทช. มากขึ้น

๖.๕.๓ การพัฒนาสื่อหลอมรวม (Convergent Media) ทำให้เกิดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการกำกับดูแลระหว่างสื่อเก่ากับสื่อใหม่

การพัฒนาทางเทคโนโลยีทำให้กระตุ้นการหลอมรวมของสื่อและทำให้ขอบเขตของการกำกับดูแลสื่อในแต่ละประเภทนั้นมีความไม่ชัดเจนเนื่องจากมีความเหลื่อมล้ำระหว่างการทำงานของสื่อเก่าและสื่อใหม่ เช่น การเกิดขึ้นของ OTT ที่นำข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์มาเผยแพร่ออนไลน์ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการกำกับดูแล OTT ที่เข้มงวดเหมือนการกำกับดูแลของกิจการโทรทัศน์ จึงทำให้มีความไม่เท่าเทียมในการแข่งขัน โดยสำนักงาน กสทช. ควรที่จะขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการแก้ไขปัญหาและคิดหาแนวทางกำกับดูแลสื่อที่เกิดการหลอมรวม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการแข่งขัน

๖.๕.๔ การดำเนินโครงการมุ่งเน้นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในบางเรื่อง ในขณะที่การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในหลายประเด็นไม่ได้รับการให้ความสำคัญ

สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำโครงการเพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมสิทธิของคนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ในการรับรู้และเข้าถึงข่าวสาร อย่างไรก็ตาม มีหลายสิทธิอื่นๆ ที่ยังไม่ได้รับการส่งเสริมอย่างเพียงพอ ได้แก่ สิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพทางวิชาการ และ สิทธิการรวมตัวกันของกลุ่มวิชาชีพ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรที่จะมีการจัดทำโครงการให้ครอบคลุมทุกสิทธิ นอกจากนี้ ระดับผลกระทบอาจจะเพิ่มมากขึ้นถ้าหากบุคคลจาก กสทช. เน้นการทำงานเชิงปฏิบัติ นอกจากการเน้นนโยบาย เช่น การลงพื้นที่เพื่อพูดคุยกับประชาชนให้มากขึ้น เพื่อเรียนรู้ภาคสนามเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนในเรื่องของการได้รับสิทธิที่เท่าเทียมในแต่ละด้าน เพื่อพัฒนานโยบายให้สมจริงมากขึ้น ในการดำเนินงานโครงการแต่ละครั้ง การทำเอกสารสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาในโครงการ และขอความช่วยเหลือให้ผู้เข้าร่วมโครงนำไปเผยแพร่ต่อในช่องทางอื่นๆ เพื่อทำให้ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลและรายละเอียดจากการดำเนินงานของ กสทช. ได้มากขึ้น นอกจากนี้ กสทช. ควรมีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่ให้บ่อยครั้งมากขึ้น

๖.๕.๕ การประชาสัมพันธ์ผลงานรัฐบาล

สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและผลงานของหน่วยราชการของรัฐ อันได้แก่ กระทรวงต่างๆ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล โดยวิธีการกระจายข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรม และผลงานต่างๆ ของรัฐ เพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีโดยรวม โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านรายการวิทยุจะสามารถเจาะกลุ่มผู้ฟังที่เป็นผู้สูงอายุและอาจไม่ได้ติดตามการดำเนินงานของรัฐบาลมากนัก ซึ่งการช่วยประชาสัมพันธ์เช่นนี้ จะช่วยเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว และเป็นวงกว้างมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในระยะเวลาที่ผ่านมาทางสำนักงาน กสทช. มีการวางแผนการดำเนินการที่ดีในการจัดตั้งโครงการต่างๆ ขึ้น แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้รับทราบ จึงทำให้ประชาชนอาจไม่ทราบถึงโครงการต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบถึงบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลที่มีอยู่ อันจะส่งผลให้เกิดการสนับสนุนและได้รับประโยชน์จากการใช้บริการหน่วยงานนั้นๆ ได้อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานจึงต้องได้รับความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงานในการช่วยเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ฟัง

๖.๕.๖ ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่นๆ

การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ของคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ด้วยภาษามือ/เสียงคำบรรยาย การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการในการเข้าถึง รับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ในปีที่ผ่านมาได้ดำเนินการในขั้นต้นของการศึกษาและจัดทำข้อเสนอต่อหลักเกณฑ์ตามประกาศ กสทช. ในการจัดทำบริการคำบรรยายเสียงคำบรรยายภาพเพื่อเข้าถึงคนพิการ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงกิจการโทรทัศน์ของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ประกอบกับข้อสรุปจากการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทุกภูมิภาคพบว่า กสทช. มีเพียงบางรายการของภาครัฐเท่านั้นที่มีการจัดทำภาษามือและคำบรรยายเสียง ส่งผลให้การเข้าถึงข่าวสารของคนพิการถูกจำกัดและไม่มีความหลากหลายด้านเนื้อหา

ดังนั้น กสทช. ควรจัดให้ทุกรายการในกิจการโทรทัศน์มีการจัดทำภาษามือ คำบรรยายเสียง โดยใช้งบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ และ กสทช. ควรกำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์ภาครับ หรือกำหนดวิธีการใดๆ เพื่อช่วยเหลือคนพิการ ผู้ด้อยโอกาสให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์อย่างสะดวก โดยจัดให้ทุกรายการที่สำคัญมีการจัดทำภาษามือและคำบรรยายด้วยเสียง เพื่อให้คนพิการสามารถสามารถเข้าถึงข่าวสารอย่างเท่าเทียม เช่น ข่าวการระบาดของเชื้อโรค ข่าวฉุกเฉินเกี่ยวกับภัยพิบัติต่างๆ เป็นต้น

มาตรการให้ยุติการดำเนินการชั่วคราว

จากการพิจารณารายงานผลปฏิบัติงานของ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า มีการประกอบวิทยุกระจายเสียงไม่ได้รับอนุญาต (ในปี ๒๕๖๒ มีจำนวน ๒๒ ราย) การไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด การโฆษณาเกินจริง หรือไม่ถอนเสาหรือสายสื่อสารที่ถูกยกเลิกไป โดยจากการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทุกภูมิภาคพบว่าทุกพื้นที่ประสบปัญหาในลักษณะเดียวกัน ซึ่งสาเหตุมาจากการการบังคับใช้กฎหมายที่ยังไม่รวดเร็วพอ ดังนั้น กสทช. ควรมีการบังคับใช้กฎหมายให้รวดเร็วมากขึ้น โดยให้ผู้ที่ละเมิดกฎระเบียบของ กสทช. ยุติการดำเนินการชั่วคราวทันที จนกว่าการพิจารณาจะแล้วเสร็จ ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม เพื่อมิให้เกิดความเสียหายหรือกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายดำเนินการอย่างเข้มงวดและมีมาตรการที่ตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานในโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่

โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เพื่อขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านของประเทศ ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึง และใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม แต่ก็ยังประสบปัญหาต่างๆ ที่มาจากความไม่เข้าใจของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น ทาง กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการต่างๆ ด้วยข้อมูลที่ชัดเจน และน่าเชื่อถือ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มั่นใจในการทำงานของ กสทช.

นอกจากนี้ กสทช. ควรประชาสัมพันธ์โครงการด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนผ่านสื่อวิทยุชุมชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยสร้างการรับรู้ต่อการดำเนินงานของ กสทช. ได้มาก เพราะเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยการจัดทำเนื้อหาให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ประกอบกับการรายงานของสำนักงาน กสทช. มีการใช้ภาษาที่เป็นคำศัพท์เทคนิค ศัพท์เฉพาะในทางวิชาการมากเกินไป ส่งผลให้ไม่สามารถสื่อสารให้แก่ประชาชนทั่วไปเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ ดังนั้น กสทช. ควรเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ ด้วยการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารภายในองค์กร

จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทุกภูมิภาคพบว่า สำนักงาน กสทช. เขต ในบางพื้นที่พบกับอุปสรรคจากการดำเนินงานย้ายที่ตั้งสำนักงาน กสทช. เขต เช่น สำนักงาน กสทช. เขต ๔๑ ที่มีการย้ายสถานที่ตั้งจากจังหวัดสงขลามาที่จังหวัดยะลา ส่งผลให้บุคลากรใช้ระยะเวลาเดินทางมากขึ้น และใช้งบประมาณมากขึ้น ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความมีประสิทธิภาพของการทำงานจึงจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร ระยะเวลาในการเดินทาง รวมถึงงบประมาณที่จัดสรรเพื่อจูงใจในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ แม้ว่าจะมีการประสานงานที่ดีระหว่างสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ภาค สำนักงาน กสทช. เขต แต่ในการดำเนินงานยังพบกับอุปสรรคอยู่ในเรื่องการระหว่างประสานงาน ดังนั้น กสทช. ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำการของสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต เพื่อให้มีการดำเนินการที่รวดเร็วทั้งในมิติของการประสานงานระหว่างสำนักงาน กสทช. และการประสานงานระหว่างประชาชน

การส่งเสริมรายการเด็กและเยาชน

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของกองทุนวิจัย และพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือ กทปส. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรสื่อการวิจัยให้รู้เท่าทันสื่อเทคโนโลยีในปัจจุบันให้แก่ประชาชนในชุมชน ผู้ประกอบกิจการบริการ ตลอดจนเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ซึ่งปัจจุบันรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหารายการสำหรับ เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส มีจำนวนน้อยลงเรื่อยๆ ดังนั้น กสทช. ควรมีการดำเนินการจัดกิจกรรม และโครงการต่างๆ ที่เข้ามาช่วยส่งเสริมสนับสนุนการผลิตรายการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อรู้ทันสื่อปัจจุบัน ตลอดจนปลูกฝังความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นเดียวกับที่ไต้หวัน ได้ผลิตเครื่องส่ง/จ่ายเจลล้างมือ (ป้องกันเชื้อโควิด-19) ตามที่ภาครัฐส่งเสริม ทำให้เด็กนักเรียนคิดค้น และผลิตเจลล้างมือ จนสามารถใช้งานจริงได้

12

๗

ภาคผนวก

๗ ภาคผนวก

๗.๑ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้จัดการประชุมกลุ่มย่อย ณ กรุงเทพมหานคร ตามด้านต่างๆ ได้แก่ ๑) ด้านกิจการโทรคมนาคม ๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ ๓) ด้านกิจการกระจายเสียง ๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ ๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เพื่อเก็บข้อมูลแบบเจาะประเด็น และการอภิปรายหัวข้อต่างๆ ร่วมกัน โดยผู้ที่เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อยประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานของ กสทช. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ประกอบการ หน่วยงานราชการ และตัวแทนภาคประชาชน โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมรวมกันกว่า ๑๕๐ ราย ซึ่งผลจากการจัดการประชุมกลุ่มย่อยได้ถูกนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ทั้งในการประเมินรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP) และ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และเป็นผลการสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้การจัดทำรายงานตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง และได้รับความเห็นจากหลายฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รายละเอียดมีดังนี้

๑) ด้านกิจการกระจายเสียง

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านกิจการกระจายเสียง จากการจัดประชุมกลุ่มย่อยที่จัดขึ้น ณ กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญ ๓ ประเด็น ได้แก่ ระยะเวลาการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง มาตรการส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการ และการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล รายละเอียดมีดังนี้

ประเด็นที่ ๑: ระยะเวลาการทดลองการประกอบกิจการ

ผู้ประกอบกิจการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการขอใบอนุญาตที่มีการดำเนินการล่าช้า และการต่อใบอนุญาต ต้องมีการดำเนินการยื่นขอต่อใบอนุญาตล่วงหน้าก่อนที่จะหมดอายุ ๑๒๐ วัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กสทช. ดำเนินงานเฉพาะในส่วนขั้นตอนการต่ออายุใบอนุญาตที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงนักจัดรายการแสดงความคิดเห็นว่า ในปัจจุบัน ระยะการทดลองประกอบกิจการมีระยะเวลาที่สั้นเกินไป ควรเพิ่มระยะในการต่ออายุการทดลองประกอบกิจการแต่ละครั้งเป็น ๓-๕ ปี/ครั้ง

ประเด็นที่ ๒: มาตรการส่งเสริมสนับสนุนผู้ประกอบการ

เนื่องจากปัจจุบันทาง กสทช. ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์มาตราการสนับสนุนการดำเนินงานผู้ประกอบการอย่างเพียงพอ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการ ไม่ทราบรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ที่กสทช. ดำเนินการ ทั้งนี้จากการประชุมกลุ่มย่อยสามารถสรุปมาตรการที่ทาง กสทช. ควรมีการดำเนินการทั้งหมด ๖ ประเด็นดังนี้ ๑) ควรมีการให้ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ประกอบการเกิดความเข้าใจ โดยเฉพาะระเบียบข้อบังคับต่างๆ ๒) ควรมีมาตรการส่งเสริมการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพโดยการให้ความรู้ และทักษะในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี รูปแบบการจัดรายการเนื้อหา การตลาด หรือการออกแบบรายการให้เหมาะสม ให้แก่ผู้ประกอบการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายอย่างทั่วถึง ๓) ควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้แก่ผู้ประกอบการ อาทิ การตรวจสัญญาณแปลกปลอม การตรวจเครื่องส่ง ค่าสาธารณูปโภค และค่าเช่าสถานที่ ๔) ควรจัดตั้งกองทุนส่งเสริมผู้ประกอบการวิทยุดิจิทัล ๕) ควรสนับสนุนทุนในการผลิตรายการ ช่องทาง เวลาในการออกอากาศ หรือทุนในการจัดกิจกรรมในโอกาสต่างๆ และ ๖) ควรมีมาตรการตรวจสอบเนื้อหาต่างๆ ที่ได้มีการออกอากาศอย่างรัดกุม

ประเด็นที่ ๓: การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงภาคพื้นดิน ในระบบดิจิทัล

เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก การเปลี่ยนผ่านจากระบบวิทยุเดิมไปสู่วิทยุดิจิทัล จึงมีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการลงทุนจำนวนมาก ซึ่งไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นหากทาง กสทช. มีแผนการที่จะเปลี่ยนแปลงการออกอากาศในระบบดิจิทัล ก็ควรมีมาตรการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งนี้ จากการประชุมกลุ่มย่อยสามารถสรุปมาตรการที่ ทางกสทช. ควรมีการดำเนินการทั้งหมด ๓ ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑) การนำเสนอให้ข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ ขั้นตอน แนวทางการดำเนินให้แก่ผู้ประกอบกิจการรับทราบ และเข้าใจข้อมูลอย่างถูกต้อง ๒) มาตรการที่จะเปิดโอกาสให้กับผู้ประกอบกิจการฯ รายเก่าที่ออกอากาศผ่านระบบแอนะล็อก ให้สามารถร่วมทดลองการออกอากาศผ่านระบบดิจิทัลได้ เพื่อนำข้อมูลจากการทดลองในครั้งนี้มาวิจัย และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ ๓) มาตรการส่งเสริมการออกอากาศในระบบดิจิทัล ให้สามารถออกอากาศในพื้นที่เฉพาะได้ เช่น ทะเล เกาะ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการเตือนภัย หรือแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่มีความจำเป็นและเร่งด่วน

ประเด็นที่ ๔: ลิขสิทธิ์เพลง และการจัดผังรายการ

จากการประชุมกลุ่มย่อย มีข้อคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมว่า ทาง กสทช. ควรปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับลิขสิทธิ์เพลงให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้อง และเหมาะสมกับการนำไปใช้กับวิทยุแต่ละประเภท ตลอดจนสัดส่วนเนื้อหาของการจัดผังรายการสำหรับรายการในวิทยุสาธารณะ

ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย

รูปที่ ๗-๑: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการกระจายเสียง (๑)

รูปที่ ๗-๒: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการกระจายเสียง (๒)

๒) ด้านกิจการโทรทัศน์

การจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม มีผู้ร่วมประชุมกว่า ๓๐ คน ทั้งผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นในระบบดิจิทัล ผู้ให้บริการโทรทัศน์ในระบบดาวเทียมและระบบเคเบิล นักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน ตัวแทนจากสมาคมมีเดีย เอเยนซี่ และธุรกิจสื่อแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อย ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ได้แก่ บทบาทการบริหารจัดการ บทบาทในการกำกับดูแล และบทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรทัศน์ของ กสทช. รายละเอียดแสดงดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ ๑: ด้านบทบาทการบริหารจัดการของ กสทช.

โครงการการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นในระบบดิจิทัล ตลอดจนการบรรเทาผลกระทบจากอุตสาหกรรมโทรทัศน์ถดถอยต่างๆ พบว่า ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นในระบบดิจิทัลได้รับประโยชน์จากการช่วยเหลือของ กสทช. แต่อย่างไรก็ตาม ความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นนั้นล่าช้าเกินไป จนทำให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์จำนวนหนึ่งได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจนถึงขั้นเลิกกิจการไป นอกจากนี้ ในการประชาสัมพันธ์ที่ล่าช้าและไม่ชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนขาดการรับรู้เรื่องโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ตลอดจนขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์กล่องรับสัญญาณต่างๆ

ด้านผู้ให้บริการโทรทัศน์ในระบบเคเบิลและดาวเทียม ได้แสดงความเห็นว่า กสทช. เน้นความช่วยเหลือไปที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียว ในขณะที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ระบบดาวเทียมและเคเบิลที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับ กสทช. เช่นกัน กลับไม่ได้รับการเยียวยาหรือสนับสนุน จึงเรียกร้องให้ กสทช. มีกระบวนการช่วยเหลือที่ไม่เน้นไปเพียงผู้ให้บริการโทรทัศน์ระบบดิจิทัลเท่านั้น แต่ต้องการให้ดำเนินการให้เกิดการแข่งขันกันอย่างเสรีและเป็นธรรมแก่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ทุกประเภท

ประเด็นสำคัญคือเมื่อช่วยเหลือเยียวยาไปแล้ว ผู้ให้บริการมีแผนระยะยาวในการพัฒนาเนื้อหาจากเงินที่ได้รับการสนับสนุนให้มีคุณภาพขึ้นหรือไม่ ดังนั้น กสทช. ควรมีการกำหนดแผนในการส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ให้ชัดเจน ให้ตอบโจทย์เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) รวมทั้งสนับสนุนในเรื่องเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ให้อุตสาหกรรมโทรทัศน์มีความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก

ประเด็นที่ ๒: บทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลของ กสทช.

กสทช. ควรมีความชัดเจนในการควบคุมเนื้อหาที่ล่อแหลม มาตรการในการเซนเซอร์ และการเรตติ้งต่างๆ ซึ่งควรเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทางการรับชมสื่อ เพื่อสร้างกติกาให้กับผู้ให้บริการโทรทัศน์ได้รับรู้ร่วมกัน นอกจากนั้น กสทช. ควรเสนอตัวอย่างกรณีศึกษา (Best Practice) ในการแสดงให้เห็นมาตรฐานในการกลั่นกรองเนื้อหา เพื่อให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์เข้าใจร่วมกันถึงแนวทางการกำกับดูแล ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ต้องการความชัดเจนจาก กสทช. มาโดยตลอด

ด้านมาตรฐานการกำกับดูแลที่ต่างกันระหว่างโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลกับโทรทัศน์ในระบบ OTT ส่งผลให้รายการโทรทัศน์หลายรายการไม่สามารถนำเสนอเนื้อหาในโทรทัศน์แบบดั้งเดิมได้ ต่างกับโทรทัศน์ในระบบ OTT ที่ไม่ได้มีการควบคุมเนื้อหา กรณีดังกล่าวส่งผลให้โทรทัศน์แบบดั้งเดิมมีความเสียเปรียบในการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรทัศน์

ในเรื่องของการสำรวจความนิยมรายการโทรทัศน์ กสทช. ควรผลักดันการสำรวจบนออนไลน์ (Digital Content Rating) ให้เป็นรูปธรรมขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ที่แท้จริง

ประเด็นที่ ๓: การสนับสนุนพัฒนาอุตสาหกรรมโทรทัศน์ (บุคลากร/เนื้อหา)

กสทช. ควรเน้นไปที่ความสำคัญของการผลิตรายการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นรายการที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของผู้ชม นอกจากนั้น ยังต้องมีการส่งเสริมเรื่องรู้เท่าทันสื่อต่างๆ ให้เยาวชนเพื่อให้สามารถแยกแยะและกลั่นกรองเนื้อหาต่างๆ ได้ รวมทั้งมีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ให้บริการโทรทัศน์ที่สามารถผลิตรายการที่มีเนื้อหาที่ดีให้แก่อุตสาหกรรม (Beauty Contest) เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของอุตสาหกรรม ไม่ใช่วิธีการสนับสนุนผู้ประกอบการตามการประมูล (Money Contest) แบบที่ประเทศไทยเป็นอยู่

กสทช. ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรไปด้วย ควรจะวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมโทรทัศน์ รวมทั้งการสนับสนุนต้นทุนการศึกษาดูงานต่างๆ เพื่อบ่มเพาะคนรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพให้ก้าวเข้าสู่อุตสาหกรรมโทรทัศน์

ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย

รูปที่ ๗-๓: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรทัศน์ (๑)

รูปที่ ๗-๔: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรทัศน์ (๒)

๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม

การประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มในครั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมการประชุม ประกอบด้วย ประชาชน ผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคัดกรองประเด็นสำคัญในการติดตามและประเมินการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยจะนำประเด็นสำคัญที่ได้รับไปทำการศึกษาภายใต้กรอบการศึกษา โดยมีกรณีศึกษาทั้งสิ้น ๘ กรณีศึกษา แบ่งเป็น ๖ กรณีศึกษาหลัก และ ๒ กรณีศึกษาเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

ประเด็นสำคัญที่ ๑: การจัดสรรเงินกองทุน กทปส. สำหรับกิจการโทรคมนาคม

เนื่องจากการจัดสรรเงินกองทุน กทปส. สำหรับกิจการโทรคมนาคม เป็นส่วนหนึ่งของการจัดสรรงบประมาณของสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง และจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบความเหมาะสม ซึ่งในกิจการโทรคมนาคมมีโครงการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการวิจัยคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต และโครงการศึกษาแนวทางนำนวัตกรรมใหม่ระบบตรวจสอบคลื่นความถี่ แต่ทว่าผลการระดมความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม พบว่า ไม่มีผู้ประกอบการใดมีข้อกังวลและแสดงความคิดเห็นในกรณีศึกษานี้

ประเด็นสำคัญที่ ๒: แผนประมูล 5G และการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ตามนโยบายของรัฐบาล

การศึกษาในเรื่องของแผนการประมูลคลื่นความถี่และต้นทุนในการประมูลคลื่นความถี่ 5G สำหรับผู้ประกอบการ โดยศึกษาถึงความพร้อมและการเตรียมการต่อการประมูลคลื่นความถี่ 5G กระบวนการประเมินราคาและการกำหนดราคาการประมูลคลื่นความถี่ 5G ถึงความเหมาะสมและการดำเนินงานของ กสทช. ตามนโยบายของภาครัฐ โดยการระดมความเห็นในครั้งนี้สรุปได้ว่า กสทช. ควรคำนึงถึงเรื่องของ ระยะเวลา ราคาเริ่มต้น การวางแผนบริหารที่นำไปใช้ในการประมูลควรมีความชัดเจน และเรื่องของอัตราเรียกเก็บ การควบคุม ceiling และขนาด Band bid ควรดำเนินการอย่างเหมาะสม อีกทั้งควรมีวิธีการคัดสรรผู้ที่จะมาใช้ประโยชน์จากการประมูลคลื่นความถี่ 5G

ประเด็นสำคัญที่ ๓: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3G และ 4G ที่ผ่านมา

ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการคลื่นความถี่ที่ผ่านมา ส่งผลต่อการวางแผนการประมูล 5G ในอนาคต ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของประเทศอย่างมาก โดยผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมมีความประสงค์ให้ทาง กสทช. กำหนดนโยบายยกเลิกการให้บริการ 2G เนื่องจากคลื่น 2G อาจสามารถนำไปใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่สูงขึ้นได้ ควรมีการศึกษาถึงประเด็นของการใช้งานตัวคลื่นความถี่ว่ามีประโยชน์ทางเทคโนโลยีอย่างไร และวางกรอบการกำหนดขอบเขตและพื้นที่อย่างชัดเจนต่อการติดต่อเสาสัญญาณของการดำเนินการ และถ้าหากเป็นพื้นที่ของภาครัฐ ประสงค์ให้ทางสำนักงาน กสทช. เป็นตัวกลางในการประสานงานเพื่อขยายการวางเสาสัญญาณที่กว้างขึ้น อาทิ พื้นที่ของกรมป่าไม้หรืออุทยาน

ประเด็นสำคัญที่ ๔: การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม

สำนักงาน กสทช. เล็งเห็นถึงความสำคัญในการกำหนดแผนเลขหมายโทรคมนาคมให้มีเลขหมายโทรคมนาคมเพียงพอแก่การให้บริการ ส่งเสริมกระบวนการบริหารเลขหมายให้สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเสนอในเรื่องของการเรียกเก็บค่าบริการต่างๆ ควรจะเรียกเก็บในราคาถูกลง และการบริหารการจัดการเลขหมายโครงการสิทธิเลขหมายทาง กสทช. ควรเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานมากขึ้น อีกทั้งในเรื่องของเลขหมายฉุกเฉินอยากให้มีการเข้ามากำกับดูแลที่ชัดเจนมากขึ้น รวมถึงในเรื่องของค่าบริการ IC ค้างชำระจากเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉิน

(เลขหมายพิเศษ ๓ หลักและ ๔ หลัก) ในกรณีใช้บริการข้ามเครือข่าย นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงเลขหมายจาก ๙ หลักควรมีความชัดเจน และกรณีเหตุฉุกเฉิน โดยหน่วยงานย่อยๆ เปลี่ยนการจัดการเป็นของกรุงเทพมหานคร หรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ยังไม่มีการแจ้งประชาชนอย่างชัดเจน และการกำหนดขอบเขตของหมายเลขติดต่อฉุกเฉินยังไม่แน่นอน ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ประเด็นสำคัญที่ ๕: บทบาทความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ต่อประเด็นข้อร้องเรียน กรณีหมดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ ๑๘๐๐ MHz

เนื่องจากกรณีหมดสัญญาสัมปทานคลื่น ๑๘๐๐ MHz ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งผลกระทบดังกล่าว คือ ปัญหาซิมดับ และปัญหาการถูกโอนย้ายไปใช้เครือข่ายอื่นโดยไม่สมัครใจ ส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับสิทธิประโยชน์จากเครือข่ายใหม่ลดลง โดยสำนักงาน กสทช. ดำเนินการเยียวยาแล้ว จึงต้องการทราบประสิทธิภาพของการดำเนินการเยียวยาดังกล่าว

สำนักงาน กสทช. ดำเนินงานเยียวยาแก้ไขปัญหาซิมดับผ่านการออกประกาศ มาตรการคุ้มครอง ซึ่งในทางกฎหมายกำหนดให้ กสทช. ต้องจัดสรรคลื่นความถี่ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน ตามมาตรา ๔๗ แห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยมีผลดังนี้ มาตรการทางกฎหมายสั่งให้ผู้ให้บริการห้ามหยุดการให้บริการหลังจากหมดสัญญาสัมปทาน และประชาชนต้องมีเวลาในการย้ายค่ายและสามารถใช้บริการต่อในเวลาที่คุ้มครอง โดยรัฐได้ประโยชน์จากรายได้ในช่วงเยียวยา จากการที่ กสทช. เรียกเก็บรายได้จากการให้บริการในช่วงมาตรการเยียวยาคลื่น ๑๘๐๐ MHz และ ๙๐๐ MHz ของทั้ง ๓ บริษัท นำส่งเป็นรายได้แผ่นดินจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๐,๙๑๘.๗๕ ล้านบาท โดยมีความเห็นจากผู้ให้บริการ อาทิ บริษัท ดิจิทัล โฟน จำกัด มีความเห็นว่าระยะเวลาของสัญญาสัมปทานดังกล่าวค่อนข้างกระชั้นชิด และผู้ใช้บริการไม่มีการย้ายเครือข่าย และไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ แต่บริษัทถูกปรับค่าใช้จ่ายสูงมาก

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาผู้บริโภคถูกโอนย้ายไปใช้เครือข่ายอื่นโดยไม่สมัครใจ และได้รับสิทธิประโยชน์จากเครือข่ายใหม่ลดลง โดย กสทช. มีคำสั่งให้ผู้ให้บริการทั้ง ๓ ค่าย หยุดการโอนย้ายลูกค้าโดยไม่ได้รับความยินยอม และกำหนดอัตราค่าปรับ ตามคำสั่งกรณีการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงมาตรการเยียวยา ประกอบด้วย ๑. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ถูกปรับทั้งสิ้น ๓,๙๖๙,๔๓๔,๘๕๕.๔๐ บาท ๒. บริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ถูกปรับทั้งสิ้น ๑,๒๓๙,๕๓๘.๘๘ บาท ๓. บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ถูกปรับทั้งสิ้น ๑๒๑,๒๖๗,๕๔๖.๔๐ บาท และ ๔. บริษัท Real Move จำกัด ถูกปรับทั้งสิ้น ๘๑,๙๗๙,๘๕๒.๖๖ บาท โดยผู้ให้บริการมีความเห็นแย้งกับปัญหานี้ว่า ทางบริษัทไม่เคยได้รับเรื่องร้องเรียนแต่กลับถูกปรับค่าเสียหาย

ประเด็นสำคัญที่ ๖: การยกเลิกสัญญาโครงการอินเทอร์เน็ตชายขอบ Zone C+ กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากการยกเลิกสัญญาโครงการอินเทอร์เน็ตชายขอบ Zone C+ เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินการผิดวัตถุประสงค์โครงการ โดยการปฏิบัติงานผิดสเปคของไฟเบอร์ออพติก ส่งผลให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถส่งมอบโครงการได้ตามกำหนดในวันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่งผลกระทบต่อหมู่บ้านที่เข้าร่วมโครงการทั้ง ๓,๙๒๐ หมู่บ้าน และส่งผลกระทบต่อโครงการทั้งสิ้น ๓ โครงการ ได้แก่ โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภาคเหนือ โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

และโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งโครงการทั้งหมดนี้ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามข้อตกลง จึงต้องการทราบความเห็นจากผู้เข้าร่วมเกี่ยวกับแนวทางการเยียวยาและความคืบหน้าของประเด็นดังกล่าวของ กสทช. ซึ่งใน พ.ศ. ๒๕๖๒ กสทช. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหานี้โดยการจัดประมูลให้แก่เอกชนรายใหม่ ซึ่งสามารถเปิดประมูลในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นสำคัญที่ ๗: การดำเนินงานท่อร้อยสายใต้ดิน เพื่อปรับเปลี่ยนระบบสายไฟฟ้าอากาศเป็นสายไฟฟ้าใต้ดิน

จากการที่สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการให้การไฟฟ้านครหลวงสร้างท่อร้อยสายใต้ดิน เพื่อปรับเปลี่ยนระบบสายไฟฟ้าอากาศเป็นสายไฟฟ้าใต้ดิน พบว่า ผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคมประสบปัญหาภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นจากการลงทุนใหม่ จะส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่คุ้มค่าจากการลงทุนในการนำสายลงดิน แม้ว่าจะหักค่าเสื่อมราคาอีกทั้งผู้ประกอบการไม่ได้รับการเยียวยา จึงเสนอให้มีหน่วยงานรับผิดชอบและรัฐบาลสนับสนุนค่าใช้จ่าย ผ่านวิธีการกำกับดูแลราคา โดยพิจารณาค่าเช่าท่อที่สะท้อนราคาตามความเป็นจริง และการประกาศราคาอ้างอิง แต่ทว่าตามมาตรา ๔๐ กสทช. สามารถกำหนดราคาได้ อีกทั้งเสนอให้มีการหักลดหย่อนภาษีอัตราร้อยละ ๖๐ ในราคาท่อร้อยสายลงดิน เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการต้องรับมือกับปัญหาดังกล่าวกันเอง และไม่มีมาตรฐานการคำนวณค่าท่อร้อยสาย นอกจากนี้ ผู้ประกอบการรายเล็ก อาทิ ผู้ประกอบการ Cable TV มีข้อเสนอแนะให้เก็บค่าเช่าจากผู้ประกอบการรายเล็กในอัตราที่ต่ำกว่ารายใหญ่ เพื่อเป็นลดภาระแก่ผู้ประกอบการรายเล็ก

ประเด็นสำคัญที่ ๘: การจัดการปัญหาของสำนักงาน กสทช. ต่อ ปัญหาของผู้บริโภค อาทิ ปัญหาอินเทอร์เน็ตรั่ว ปัญหา SMS กวนใจ หรือ SMS ที่ไม่ได้ตั้งใจสมัคร

ปัจจุบัน ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการใช้บริการด้านกิจการโทรคมนาคม อาทิ ปัญหาอินเทอร์เน็ตรั่ว (สัญญาณไม่เสถียร) ปัญหา SMS รบกวนใจ และ ปัญหา SMS ที่ไม่ได้ตั้งใจสมัครคิดค่าบริการ โดยในปัจจุบันปัญหา SMS รบกวนใจ ถูกแก้ไขโดยสำนักงาน กสทช. เรียบร้อยแล้ว และผู้ประกอบการสามารถแจ้งเรื่องเรียนผ่านการโทรออกเลขหมาย *๑๓๗ โดยจากการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เข้าใจหน้าที่การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ กสทช. แต่ต้องการทราบบทบาทของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ผลสรุปจากการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มพบว่า กรณีศึกษาที่ถูกนำไปประชุมความคิดเห็นสาธารณะแก่ประชาชน (Public hearing) มีทั้งสิ้น ๔ กรณีศึกษา ได้แก่ ๑) กรณีศึกษาเรื่องการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ ซึ่งกรณีศึกษานี้จะรวมถึงกรณีศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3G และ 4G ที่ผ่านมาเพิ่มเติมด้วย ๒) กรณีศึกษาเรื่องการบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ๓) กรณีศึกษาเรื่องความคืบหน้าในการวางแผนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ของสำนักงาน กสทช. และ ๔) กรณีศึกษาเรื่องการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน

ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย

รูปที่ ๗-๕: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรคมนาคม (๑)

รูปที่ ๗-๖: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านกิจการโทรคมนาคม (๒)

๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สรุปผลการประเมินความคิดเห็นต่อประเด็นที่ควรใช้เพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ ในการประชุมกลุ่มย่อยที่มีผู้เข้าร่วมประชุมกว่า ๓๐ ท่าน ทั้งนักวิชาการ นักวิชาชีพ ผู้ประกอบกิจการ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง มีประเด็นสำคัญทั้งหมด ๘ ประเด็น ดังแสดงต่อไปนี้

ประเด็นที่ ๑ การกำกับดูแลการโฆษณาอาหาร ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเห็นในภาพรวมว่าควรมีการส่งเสริมการทำงานด้านการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ มีข้อสงสัยว่าการดำเนินการในเรื่องนี้เป็นอย่างไร และนำไปสู่บรรทัดฐานในการกำกับดูแลอย่างไร

ประเด็นที่ ๒ ความหลากหลาย และเหมาะสมของประเภทเนื้อหาและรายการ

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเห็นในภาพรวมว่า ควรทำให้การดำเนินงานด้านนี้มีการควบคุมที่ชัดเจน มีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ตรวจสอบที่มีความเป็นกลางและควรมีการติดตามและประเมินผลของโครงการที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ได้ทำไปว่าตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่แท้จริงหรือไม่ รวมถึงควรมีการติดตามการร้องเรียนในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน

ประเด็นที่ ๓ การบริการโทรทัศน์เพื่อการเข้าถึงของคนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเห็นในภาพรวมว่า การให้บริการล่ามภาษามือมีเฉพาะในบางรายยังไม่ครอบคลุมทุกราย โดยปัจจุบันพบว่า มีเฉพาะในรายการประเภทรายการข่าวเท่านั้น รวมถึงการผลิตรายการเพื่อคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส เป็นไปเพื่อเป้าหมายในการส่งเสริมการรับรู้และคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายจริง

ประเด็นที่ ๔ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ไม่ดี ไม่ตรงตามที่มีการโฆษณาไว้

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเห็นในภาพรวมว่า ปัญหาเรื่อง SMS ยังคงเป็นปัญหาที่ยังคงเป็นปัญหาหลักอยู่ในปัจจุบันและปัญหาการให้บริการของสัญญาณที่บางพื้นที่ยังไม่ครอบคลุม (โทรศัพท์เคลื่อนที่)

ประเด็นที่ ๕ การบอกเลิกสัญญา และบริการที่ซับซ้อน ไม่เป็นธรรม

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเห็นในภาพรวมว่า การเสนอขายโปรโมชั่นในปัจจุบันเป็นการเสนอขายที่มีเงื่อนไขไม่ชัดเจนซึ่งในการทำสัญญากับผู้ให้บริการนั้นสัญญาที่ดีควรมีลักษณะ อ่านง่าย ชัดเจน กระชับ มีความเห็นว่าการย้ายเครือข่ายโทรศัพท์ ไม่ควรมีเงื่อนไขผูกมัดที่ทำให้เกิดความยุ่งยากและไม่ควรต้องจ่ายค่าบริการที่ซับซ้อน

ประเด็นที่ ๖ ความรวดเร็ว และกระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเห็นในภาพรวมว่า กระบวนในการรับเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อนและทำให้เกิดความล่าช้าในการรับและจัดการข้อร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนสามารถพัฒนาให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นได้ เนื่องจากช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ยังคงเข้าถึงยากและไม่รับรู้ช่องทางการร้องเรียนและขอบเขตของการรับเรื่องร้องเรียนของ กสทช. เป็นอย่างไร เรื่องใดสามารถร้องเรียนได้หรือไม่ได้อย่างไร

ประเด็นที่ ๗ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้เข้าร่วมประชุมตั้งข้อสังเกตร่วมกันว่า แนวทางหรือนโยบายหรือแผนงานในอนาคตที่จะคุ้มครองข้อมูลของผู้บริโภค จะออกมาในลักษณะใดและเป็นอย่างไร

ประเด็นที่ ๘ คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตในโครงการ “Net ประชารัฐ”

ผู้เข้าร่วมประชุมมีข้อสังเกตร่วมกันว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ การดูแลการให้บริการต่อของโครงการ Net ประชารัฐ จะมีแนวทางอย่างไร หลังจากยกเลิกสัญญาของ TOT คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการดังกล่าวได้คุณภาพจริงหรือไม่ รวมถึงมีข้อสังเกตว่า คุณภาพสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในโครงการ Net ประชารัฐ มีคุณภาพหรือไม่

ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย

รูปที่ ๗-๗: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๑)

รูปที่ ๗-๘: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๒)

๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จากการจัดประชุมกลุ่มย่อย มีประเด็นสำคัญ ๗ ประเด็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังแสดงต่อไปนี้

ประเด็นที่ ๑: การรับรู้ต่อการดำเนินการของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ประชาชนส่วนหนึ่งมองว่า การดำเนินงานของ กสทช. มุ่งเน้นภาคธุรกิจมากกว่าการให้บริการประชาชน ดังนั้น กสทช. ควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีคลิปวิดีโอสั้น โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวิธีการใช้สื่อประเภทต่างๆ อย่างเหมาะสม รวมทั้งด้านกฎหมายที่สำคัญ และ กสทช. ควรประชาสัมพันธ์เลขหมายติดต่อ ๑๒๐๐ ให้ประชาชนรู้จักมากขึ้น

ประเด็นที่ ๒: ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคม

ประชาชนประสบปัญหาการถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงไม่ได้ความเป็นธรรมจากการใช้บริการ อาทิ การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของ กสทช. ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้พิการได้ การโฆษณาเกินจริงในทุกช่องทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์ และโปรแกรมเสียงบนสมาร์ตโฟน ดังนั้น กสทช. ควรหาแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้พิการเพื่อให้สามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารเหล่านี้ได้

ประเด็นที่ ๓: บริบท (Context) ที่ส่งผลต่อการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

ประชาชนยังขาดความสนใจในการศึกษาสิทธิเสรีภาพของตนเอง ในหลายๆ กิจกรรมที่ กสทช. ได้ดำเนินงานให้กับประชาชน อีกทั้งประชาชนยังมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในหลายๆ เรื่องที่ประชาชนได้รับผลกระทบ

ประเด็นที่ ๔: ปัจจัยนำเข้า (Input) ในการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

สถานที่ในการดำเนินงานโครงการด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ควรจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และควรมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถบุคลากรของสำนักงาน กสทช.

ประเด็นที่ ๕: จุดอ่อน จุดแข็งของกระบวนการในการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

กสทช. มีจุดอ่อนในการดำเนินงานด้านนี้คือ กสทช. ยังขาดกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และ กสทช. มีจุดแข็งในการดำเนินงานด้านนี้ คือ กสทช. มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน ดังนั้น ในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ จึงเป็นโอกาสที่ประชาชนจะให้การสนับสนุนภารกิจที่กำลังดำเนินการ

ประเด็นที่ ๖: ผลผลิต/ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

ประชาชนทั่วไปมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้พิการสามารถตระหนักรู้ในการเข้าถึงการบริการต่างๆ ได้มากขึ้น รวมทั้งตระหนักรู้ถึงสิทธิที่ตนเองได้รับ

ประเด็นที่ ๗: ประโยชน์ หรือผลกระทบจากการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นจากการดำเนินงานด้านดังกล่าว ส่งผลให้ กสทช. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน

ก่อนการดำเนินงานโครงการด้านนี้ ผู้จัดงานควรจัดส่งเอกสาร หรือประเด็นคำถามที่ต้องการคำตอบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า และควรเปิดให้มีการลงทะเบียนด้วยระบบอัตลักษณ์ นอกจากนี้ กสทช. ควรผลิตสื่อสำหรับผู้พิการที่มีรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้พิการที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงสื่อที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

จากประเด็นปัญหาทั้งหมดที่ได้ศึกษารวบรวมมา ในบางประเด็นปัญหานั้นไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบตามภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ กสทช. เนื่องจากความสับสนลักษณะหน้าที่การดำเนินการในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ซึ่ง กสทช. ควรระบุบทบาทหน้าที่การดำเนินให้ชัดเจนมากขึ้น

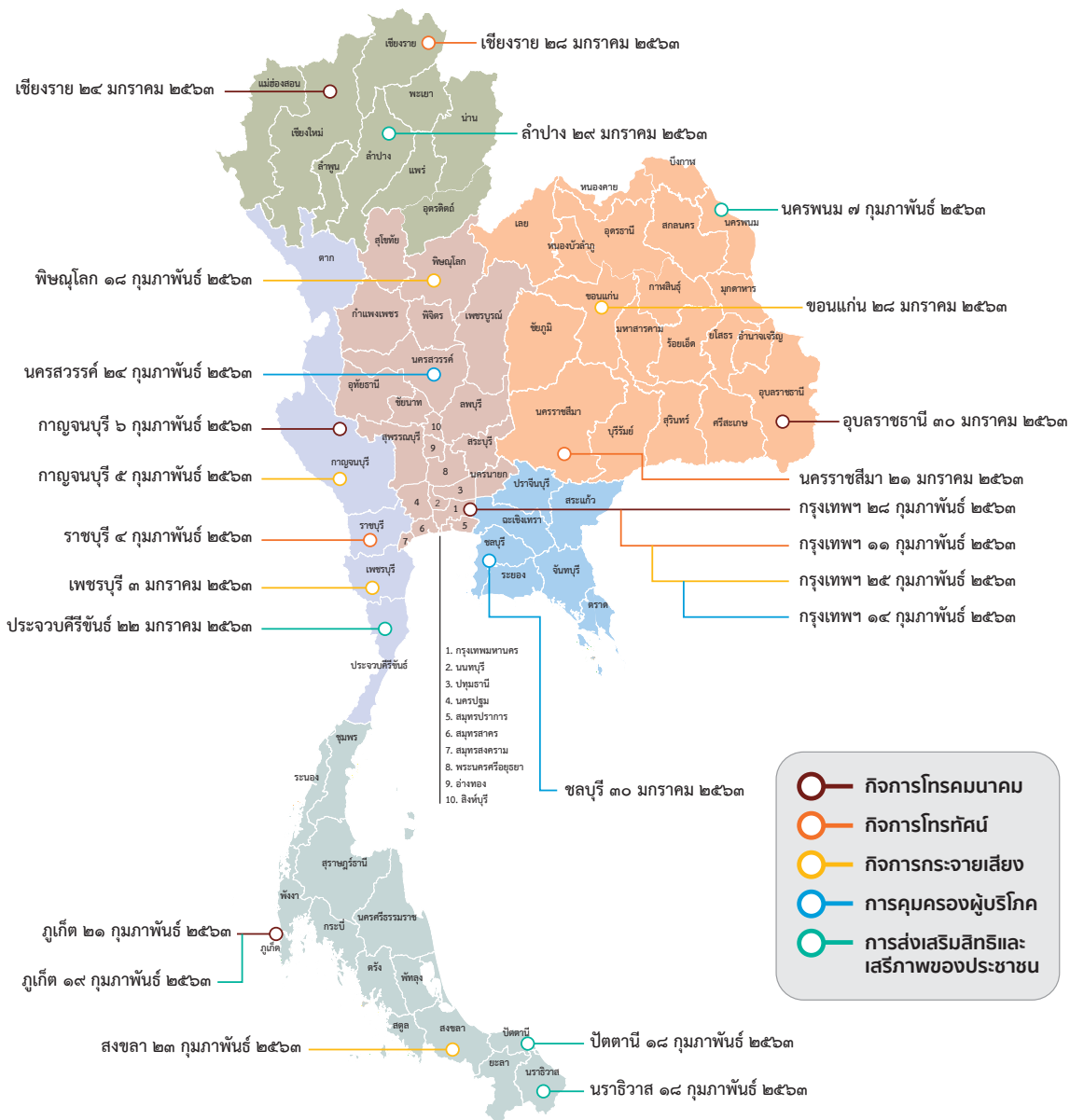
ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย

รูปที่ ๗-๙: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (๑)

รูปที่ ๗-๑๐: ภาพบรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อย ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (๒)

๗.๒ การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากการพิจารณาตรวจสอบจากเอกสารต่างๆ แล้ว คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานยังได้มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค ทั้งใน ๑) ด้านกิจการกระจายเสียง ๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ ๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม ๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ ๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เนื่องจากคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประชาชนที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีความสำคัญมากในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน



รูปที่ ๗-๑๑: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

ในการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ได้จำแนกตามการติดตามและประเมินผลของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อรับฟังความคิดเห็น โดยในแต่ละด้านได้ทำการจัดประชุมด้านละ ๕ ภูมิภาค ได้แก่ (๑) กรุงเทพมหานคร (๒) ภาคเหนือ (๓) ภาคตะวันตก (๔) ภาคตะวันออก/ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ (๕) ภาคใต้ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะรวมทั้งหมดกว่า ๓,๐๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

๑) กิจการกระจายเสียง

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านกิจการกระจายเสียงจากการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่จัดขึ้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: จังหวัดขอนแก่น ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ภาคเหนือ: จังหวัดพิษณุโลก ณ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ภาคตะวันตก จังหวัดเพชรบุรี ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓
- ภาคกลาง: กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ภาคใต้: จังหวัดสงขลา ณ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเด็นสำคัญจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้ ๓ ประเด็นหลัก และประเด็นเสริมอื่นๆ ๑ ประเด็น รายละเอียดมีดังนี้

ประเด็นที่ ๑: การดำเนินงานด้านการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง

ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย เห็นว่า กสทช. ควร (๑) เพิ่มระยะเวลาในการต่อใบอนุญาตจากของเดิมเป็นระยะ ๕ ปี ๓ ปี และ ๑ ปี โดยหากสถานีใดสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานของ กสทช. ได้อย่างดีก็ควรให้มีระยะในการต่อใบอนุญาตทุกๆ ๕ ปี และหากสถานีใดปฏิบัติได้น้อยลงมาก็ให้จัดหาเกณฑ์ในการแบ่งเป็นประเภท ๓ ปี หรือ ๑ ปี (๒) พิจารณาต่อใบอนุญาตร่วมกันทั้งก กสทช. กับผู้ประกอบการ (๓) พิจารณาลดค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนแต่ละครั้ง และเปลี่ยนกติกาในการจดทะเบียนที่เคยกำหนดให้ดำเนินการล่วงหน้าอย่างน้อย ๑๒๐ วัน เพราะกติกาเช่นนั้นทำให้ในหนึ่งปีต้องมีการจดทะเบียนและเสียค่าใช้จ่ายถึง ๒ ครั้ง ตลอดจนเสนอให้เพิ่มช่องทางการจดทะเบียนออนไลน์หรือการจดทะเบียนในสำนักงานสาขาภูมิภาค และ (๔) ปรับลดหย่อนกฎเกณฑ์ในการหารายได้เพื่อให้สามารถหารายได้ได้เพียงพอ

ประเด็นที่ ๒: มาตรการส่งเสริมผู้ทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง

จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประเด็นมาตรการส่งเสริมผู้ทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง ดังนี้ (๑) กสทช. ควรมีการเพิ่มการสนับสนุนในส่วนของอุปกรณ์ในการดำเนินงาน การพัฒนาความรู้บุคลากร และการให้เงินทุนสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ทดลองประกอบกิจการประเภทวิทยุชุมชนที่ไม่สามารถหารายได้ได้ (๒) ผู้ประกอบกิจการวิทยุ ไม่ทราบว่ามีการให้เงินสนับสนุนการวิจัย อย่างไรก็ตาม เมื่อทราบแล้วก็ไม่เข้าใจว่ากระบวนการวิจัยคืออะไร และส่วนมากเห็นว่าเป็นการให้ทุนที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการและทักษะที่มี และ (๓) ส่งเสริมการจัดรายการแบบมีส่วนร่วมของประชาชน สื่อ และข้าราชการในพื้นที่

ประเด็นที่ ๓: การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงภาคพื้นดิน ในระบบดิจิทัล

ความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย ด้านการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล มีดังนี้ (๑) ประชาชนยังไม่ค่อยรับรู้ถึงการดำเนินงานดังกล่าว แต่เห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์ในเรื่องของคุณภาพทางเทคนิค และอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดการสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพ (๒) กสทช. ควรมีการอบรมความรู้ด้านการผลิตสื่อในระบบดิจิทัลแก่นักจัดรายการวิทยุรุ่นใหม่เพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ (๓) ผู้ประกอบกิจการวิทยุ มีความกังวลด้านความคุ้มค่าของการลงทุนและค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนอุปกรณ์รับฟัง และ (๔) กสทช. ควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนและเร่งประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

ประเด็นที่ ๔: ประเด็นเสริมอื่นๆ

ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย มีข้อคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติมจาก ๓ ประเด็นใหญ่ ข้างต้น คือ เรื่อง กฎเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความเข้มงวดในการตรวจสอบเนื้อหารายการโฆษณา การหาแนวทางเยียวยาในกรณีที่มีการเพิ่มขึ้นของท่าอากาศยานที่รบกวนคลื่นสถานีที่ดำเนินการมาก่อนแล้ว การพิจารณาการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นส่วนในกิจการ รวมถึงประสงค์ให้ กสทช. จัดทำกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่จะมากำกับดูแลการดำเนินงานกิจการกระจายเสียงในลักษณะของการทำงานร่วมกันระหว่างประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย และ กสทช.

ตัวอย่างภาพบรรยากาศกิจกรรมการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากทุกพื้นที่ที่จัดขึ้น

รูปที่ ๗-๑๒: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการกระจายเสียง (๑)

รูปที่ ๗-๑๓: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการกระจายเสียง (๒)

๒) กิจการโทรทัศน์

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ จากการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่จัดขึ้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: จังหวัดนครราชสีมา ณ วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓
- ภาคเหนือ: จังหวัดเชียงราย ณ วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓
- ภาคตะวันตก: จังหวัดราชบุรี ณ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ภาคกลาง: กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ภาคใต้: จังหวัดปัตตานี ณ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเด็นสำคัญจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้ ๓ ประเด็นหลัก รายละเอียดมีดังนี้

ประเด็นที่ ๑: ด้านคุณภาพการส่งสัญญาณ

ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในกิจการโทรทัศน์ ทั้ง ๕ ภูมิภาค อาทิ ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ผู้ให้บริการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและเคเบิล กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มสื่อมวลชน ได้ประสบปัญหาเดียวกัน คือ คุณภาพของกล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (Set Top Box) นั้นมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร คุณภาพของภาพและเสียงมีปัญหาในบางครั้ง ถึงแม้สัญญาณจะไม่มีปัญหาในขณะนั้นก็ตาม อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ อาทิ เขตเมืองที่มีความหนาแน่นของอาคารสูง เขตชนบทที่อยู่นอกเหนือพื้นที่การให้บริการ ล้วนประสบปัญหาในการรับสัญญาณ

ประเด็นที่ ๒: ด้านเนื้อหารายการ

ผู้รับชมโทรทัศน์ทุกกลุ่มในทุกช่องทาง ทั้ง ๕ ภูมิภาค ต่างมีความกังวลในเนื้อหารายการที่นำเสนอผ่านทางช่องรายการโทรทัศน์ในปัจจุบัน เนื่องจากเนื้อหาบางส่วนมีความไม่เหมาะสม อาทิ เนื้อหาความรุนแรง ด้านเพศ อาชญากรรม รวมถึงเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ ตลอดจนเนื้อหาที่ส่งเสริมให้เกิดการมอมเมาลุ่มหลง เช่น การชิงโชค การโหวตร่วมสนุกลุ้นรางวัล การระดมบริจาค นอกจากด้านเนื้อหารายการแล้ว ผู้รับชมโทรทัศน์ยังมีความกังวลในการทำงานของบุคลากรในด้านกิจการโทรทัศน์ อาทิ พิธีกร ผู้ประกาศข่าว ซึ่งบางครั้งมักจะมีการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น สอดแทรกความคิดเห็น ชักจูง หรือครอบงำทางความคิด ตลอดจนการใช้ภาษา คำพูด หรือบทสนทนา ที่ไม่เหมาะสม

ประเด็นที่ ๓: ด้านการกำกับดูแลของ กสทช.

ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในกิจการโทรทัศน์ ทั้ง ๕ ภูมิภาค ต่างมีทัศนะต่อการทำงานของ กสทช. ทั้งในทางที่ชื่นชมและที่เห็นว่าควรต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยเรื่องที่เห็นว่า กสทช. ควรมีการดำเนินงานแก้ไขอย่างเร่งด่วน ได้แก่ (๑) การกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบันที่ยังไม่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ของสังคม อาทิ เนื้อหารายการที่เผยแพร่ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต มักจะได้รับความนิยมอย่างสูงและรวดเร็ว แต่ กสทช. ยังไม่สามารถที่จะมีบทบาทในการกำกับความคุมดูแลเนื้อหาได้อย่างเข้มงวด และ (๒) การร้องเรียนปัญหาต่างๆ ของประชาชนในด้านกิจการโทรทัศน์ที่ยังเกิดความล่าช้าในการติดตาม แก้ไข และประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ

ตัวอย่างภาพบรรยากาศกิจกรรมการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากทุกพื้นที่ที่จัดขึ้น

รูปที่ ๗-๑๔: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรทัศน์ (๑)

รูปที่ ๗-๑๕: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรทัศน์ (๒)

๓) กิจการโทรคมนาคม

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคม จากการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่จัดขึ้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ และกรุงเทพมหานครฯ ดังนี้

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: ณ จังหวัดอุบลราชธานี ณ วันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคเหนือ: จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคตะวันตก: จังหวัดกาญจนบุรี ณ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคกลาง: กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคใต้: จังหวัดภูเก็ต ณ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นสำคัญจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้ ๔ ประเด็น รายละเอียดมีดังนี้

ประเด็นสำคัญที่ ๑: การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ

จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ พบว่า ปัจจุบันประชาชนในพื้นที่ยังคงประสบปัญหาจากการรับบริการอินเทอร์เน็ตหลากหลาย อาทิ ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในแต่ละเครือข่ายไม่เท่ากัน ราคาค่าบริการโทรศัพท์ไม่สอดคล้องกับคุณภาพบริการ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมในหลายพื้นที่ โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ห่างไกล อาทิ บนดอย และประสบปัญหาการรับบริการอื่นๆ จากผู้ประกอบการ อาทิ ปัญหาความยุ่งยากในการย้ายเครือข่ายโทรศัพท์ ความแรงของเสาสัญญาณโทรศัพท์ที่ส่งผลต่อปัญหาสุขภาพ

นอกจากนี้ ประชาชนยังเห็นว่า กสทช. ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากระบบคลื่นความถี่เป็นหลัก รวมถึงการจัดสรรการใช้ระบบคลื่นความถี่โดยหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยภาคประชาชนแนะแนวทางการแก้ไขว่าควรประชาสัมพันธ์เรื่องประโยชน์ของคลื่นความถี่ 5G ให้ประชาชนได้รับรู้ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล อีกทั้งควรมีการพัฒนาเครื่องมือของผู้ประกอบการต่างๆ รวมถึงการพัฒนาอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เนื่องจากยากต่อการใช้งานสำหรับคนกลุ่มนี้ ทั้งนี้ กสทช. ควรเพิ่มช่องทางรับฟังปัญหาของประชาชนเพื่อเป็นตัวเชื่อมประสานกับงผู้ประกอบการด้วย

สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ประกอบการเห็นพ้องกันว่า การจัดสรรและการประมูลคลื่นความถี่ 5G ควรมีการประเมินราคาคลื่นความถี่ที่สมเหตุสมผล และมีมาตรการการเปลี่ยนถ่ายระบบจาก 2G ถึง 5G เนื่องจากประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับประสิทธิภาพและอุปกรณ์ที่รองรับ 5G ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อราคาที่เพิ่มสูงขึ้นจากการแข่งขันด้านราคาระหว่างผู้ประกอบการรายใหญ่ อีกทั้งผู้ประกอบการควรเพิ่มระยะเวลาของสัญญาเพื่อชดเชยกับอัตราค่าบริการที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ทางด้านผู้ประกอบการเสนอแนะว่าควรพัฒนาเครื่องมือเพื่อรองรับ 5G ซึ่งระบบในการพัฒนาอาจจะขัดต่อสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เนื่องจากระบบ 5G จะส่งผลให้ต้นทุนของภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น

ประเด็นสำคัญที่ ๒: การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ประชาชนและผู้ประกอบการมีความเห็นพ้องกันว่า ปัจจุบัน การให้บริการอินเทอร์เน็ตของภาครัฐ มีเพียงบางบริการที่ประชาชนรู้จัก อาทิ แอปพลิเคชัน USO Net ของ กสทช. แอปพลิเคชัน Telehealth แอปพลิเคชันพฤติมาตร โดยควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ ทั้งนี้ ประชาชนกังวลปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งอาจมีประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ และปัจจุบันการให้บริการยังไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่และอาจมีข้อจำกัดต่อผู้ใช้บริการ อาทิ ผู้สูงอายุ อีกทั้งขาดความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยและปัญหาที่สำคัญที่สุดคือการประชาสัมพันธ์โครงการของ กสทช. รวมถึงช่องทางในการติดต่อและร้องเรียนปัญหา ซึ่งทำให้เกิดการเข้าใจผิดและสับสน อาทิ โครงการ Net ประชารัฐ

ทั้งนี้ ประชาชนเสนอแนะให้มีการใช้ระบบการยืนยันตัวตนที่เชื่อมโยงกัน อาทิ การใช้บริการในสถานพยาบาลสามารถใช้ใบขับขี่ บัตรประชาชน หรือ หนังสือเดินทาง (Passport) ได้ นอกจากนี้มีการตั้งคำถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้สำเนาบัตรประชาชน และเสนอแนะการแสดงของจอแสดงผลของรถสาธารณะที่ตรงต่อเวลามากขึ้น นอกจากนี้ควรมีโปรแกรมติดต่อสื่อสารหรือติดตามสถานะของสินค้าออนไลน์โดยเฉพาะสินค้าจากต่างประเทศ โดยแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ ส่งเสริมให้มีความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน และจัดตั้งหน่วยงานเจ้าภาพที่ชัดเจนในการดำเนินงานเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศคือเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งควรจัดทำมาตรการป้องกัน อีกทั้งควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและเข้าถึงง่ายระหว่าง กสทช. และประชาชน

ประเด็นสำคัญที่ ๓: การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม

ประชาชนบางส่วนไม่ทราบถึงเรื่องการวางแผนและการดำเนินการเปลี่ยนแปลงเลขหมายโทรศัพท์ของทาง กสทช. เนื่องจากไม่ได้มีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งยังมีข้อสงสัยต่อประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงเลขหมายโทรศัพท์และความคุ้มค่าทางต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงเลขหมายต่อการปฏิบัติงาน

สำหรับปัญหาการติดต่อใช้บริการเลขหมายฉุกเฉินที่ติดต่อยากเมื่อเกิดเหตุ ทั้งจากการล่าช้าในการรับสายหรือการต้องต่อสายหลายต่อไปยังหน่วยที่ต้องปฏิบัติงาน รวมถึงระบบสัญญาณโทรศัพท์ที่อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนซึ่งอาจส่งผลให้ได้การรับแจ้งเรื่องล่าช้าและเข้าไปช่วยเหลือไม่ทันการณ์

ทั้งนี้ การใช้บริการและการประมูลเลขหมายสวยประชาชนค่อนข้างเห็นด้วยกับการประมูลเลขหมายต่างๆ เนื่องจากเห็นว่าการจัดสรรเลขมงคลหรือเลขสวยนั้นยังเป็นที่ต้องการของประชาชนในบางกลุ่ม แต่ประชาชนยังเห็นว่าการประมูลเลขหมายนั้นสามารถทำได้โดยตรงโดยไม่ผ่านผู้ดำเนินงานได้ เพื่อความสะดวกและการจัดการที่ง่ายขึ้นสำหรับประชาชน อีกทั้งบางกลุ่มยังตั้งข้อสงสัยในเรื่องของวัตถุประสงค์ละการจัดสรรของรายได้ที่ได้จากการประมูลเลขหมายจึงเสนอให้มีการชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน

สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ประกอบการเห็นพ้องกันว่า การจัดสรรเลขหมายฉุกเฉินควรเป็นเลขสั้น อาทิ ๑๖๖๗ และ ๑๑๑๒ เพื่อความเหมาะสมและง่ายต่อการจดจำ รวมถึงเลขหมายฉุกเฉินควรมีเพียงไม่กี่เลขหมาย เพราะการมีจำนวนเลขหมายฉุกเฉินมากเกินความจำเป็นอาจทำให้เกิดความสับสนในการเลือกใช้งาน นอกจากนี้ การให้บริการเลขหมายฉุกเฉินควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง และควรระมัดระวังหรือมีมาตรการป้องกันสำหรับกรณีที่มีการใช้เลขหมายฉุกเฉินเพื่อก่อกวน

ประเด็นสำคัญที่ ๔: การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน

การดำเนินการให้การไฟฟ้านครหลาง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการสร้างท่อร้อยสายใต้ดิน ร่วมกับสำนักงาน กสทช. นั้น ประชาชนและผู้ประกอบการได้ให้ความเห็นว่า เป็นการเพิ่มทัศนียภาพที่สวยงามให้แก่พื้นที่นั้นๆ ทั้งยังมีความเป็นระเบียบและสร้างความปลอดภัย รวมทั้งไม่เป็นอันตรายต่อการสัญจรต่างๆ และในส่วนของการดำเนินการจัดการสายสื่อสารในพื้นที่อาศัยนั้น ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่อาศัยเริ่มรับรู้ถึงการดำเนินการนำสายสื่อสารลงใต้ดินร่วมถึงการดำเนินงานระหว่างภาคเอกชน การไฟฟ้า และสำนักงาน กสทช. โดยในจังหวัดเชียงใหม่นั้นได้ทราบถึงการวางท่อร้อยสายใต้ดินทั้งหมด ๒๘ แห่ง

ทั้งนี้ การประเมินราคาและการกำหนดอัตราค่าเช่าท่อร้อยสาย ประชาชนและผู้ประกอบการเสนอว่าควรมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ผู้ประกอบการในการดำเนินงานต่างๆ ด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการที่มากขึ้น เนื่องจากการดำเนินงานท่อร้อยสายใต้ดินนั้นเป็นการเพิ่มต้นทุนในการดำเนินการ และมีอัตราค่าบริการค่อนข้างสูง การจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐจึงเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการในการดำเนินงานอีกด้วย

สำหรับประเด็นเรื่องการวางท่อร้อยสายใต้ดิน ประชาชนบางกลุ่มได้เสนอว่าควรเลือกพื้นที่สำคัญในการเริ่มวางสายใต้ดิน อาทิ แหล่งท่องเที่ยว ย่านธุรกิจ ทั้งนี้ ควรมีการแยกประเภทของสายสื่อสาร อาทิ สาย Optic และสายทองแดง อีกทั้งควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการให้ภาครัฐเป็นตัวกลางในการดำเนินการ นอกจากนี้การลงสายใต้ดินนั้นควรคำนึงถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อสภาพแวดล้อมและผังเมือง ควรมีการตรวจสอบว่าผังเมืองในปัจจุบันในรองรับการวางสายใต้ดินหรือไม่ รวมถึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน ทาง กสทช. ควรมีแนวทางจัดการ อาทิ เรื่องการเวนคืนที่ดิน

มากไปกว่านั้น ประชาชนมีความกังวลในเรื่องผลกระทบจากการก่อสร้าง อาทิ ปัญหาจากการขุดเจาะพื้นดินในพื้นที่ต่างๆ ปัญหาผลกระทบหากเกิดน้ำท่วม รวมถึงอุบัติเหตุต่างๆ เสถียรภาพของสัญญาณ และการควบคุมสัญญาณ โดยทางผู้ประกอบการเห็นว่าควรมีองค์กรหรือหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเข้ามากำกับดูแลและดำเนินการ อีกทั้งควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพจากเสาไฟฟ้าแรงสูงอีกด้วย

สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้ประกอบการเห็นพ้องกันว่า ในการดำเนินงานต่างๆ ควรมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานให้เรียบร้อย และมีการทำสัญญาร่วมกันให้ชัดเจนเพื่อการดำเนินงานร่วมกันในการปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่ ทั้งนี้ควรมีการสื่อสารแผนการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน อาทิ เส้นทางของสายใต้ดิน รวมถึงเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของการติดตั้งสายใต้ดินกับบนดินให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ

ตัวอย่างภาพบรรยากาศกิจกรรมการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากทุกพื้นที่ที่จัดขึ้น

รูปที่ ๗-๑๖: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรคมนาคม (๑)

รูปที่ ๗-๑๗: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านกิจการโทรคมนาคม (๒)

๔) การคุ้มครองผู้บริโภค

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จากการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่จัดขึ้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ และกรุงเทพมหานครฯ ดังนี้

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: จังหวัดชลบุรี ณ วันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคเหนือ: จังหวัดนครสวรรค์ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคตะวันตก: จังหวัดกาญจนบุรี ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคกลาง: กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคใต้: จังหวัดภูเก็ต ณ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเด็นสำคัญจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้ ๘ ประเด็น รายละเอียดมีดังนี้

ประเด็นที่ ๑: การบอกเลิกสัญญา และบริการที่ซับซ้อน ไม่เป็นธรรม

ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง ๕ ภูมิภาคมีความคิดเห็นตรงกันในประเด็นการบอกเลิกสัญญา จึงมีข้อเสนอแนะให้สำนักงาน กสทช. ควรใช้นโยบายที่เคร่งครัดเกี่ยวกับการบอกเลิกสัญญา เนื่องจากประชาชนมักพบปัญหาการใช้บริการที่ไม่เป็นไปตามโฆษณาไว้ และเมื่อต้องการยกเลิกกลับไม่สามารถทำได้โดยทันทีโดยผู้ให้บริการอ้างว่าติดสัญญาที่ผูกพันไว้และมีกระบวนการทำงานที่ล่าช้าอีกด้วย

ประเด็นที่ ๒: การบริการโทรทัศน์เพื่อการเข้าถึงของคนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส

ผู้เข้าร่วมประชุมใน ๕ ภูมิภาค มีความเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรกำกับดูแลผู้ประกอบการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม เช่น การเพิ่มรายการที่มีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์มานำเสนอเนื้อหาและให้ความรู้ที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้พิการ เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้พิการจะสามารถเข้าถึงสื่อหลักๆ ได้จากเพียงแค่รายการข่าวเท่านั้น

ประเด็นที่ ๓: การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้เข้าร่วมประชุมใน ๔ ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคกลาง มีข้อกังวลเกี่ยวกับการถูกละเมิดข้อมูลส่วนนบุคคล ซึ่งทางสำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดขอบเขตว่าสามารถใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้รายนั้นๆ ว่าเข้าถึงได้มากน้อยแค่ไหน เนื่องจากเด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจในเรื่องการถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวดังกล่าว

ประเด็นที่ ๔: ความหลากหลาย และเหมาะสมของประเภทเนื้อหาและรายการ

ผู้เข้าร่วมประชุมใน ๓ ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคใต้ มีความเห็นตรงกันว่าควรมีการกำหนดสัดส่วนเนื้อหาตามช่วงอายุของผู้รับชมอย่างเข้มงวด เพื่อให้การนำเสนอสื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้รับชมมากที่สุด และในส่วนของ ภาคเหนือ และภาคกลาง มีความเห็นว่า ควรมีการลดเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม เช่น การใช้ความรุนแรง หรือคำพูดหยาบคาย เป็นต้น

ประเด็นที่ ๕: การกำกับดูแลการโฆษณาอาหาร ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย

ผู้เข้าร่วมประชุมใน ๓ ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคตะวันตก และภาคใต้ พบโฆษณาที่เข้าข่ายการเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่เป็นจำนวนมากในสื่อวิทยุ โดยเฉพาะวิทยุชุมชน ซึ่งผู้รับชมส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและอาจรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ทำให้หลงเชื่อโฆษณาดังกล่าวและเกิดความเสียหายได้ จึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรออกกฎหมายควบคุมโฆษณาที่เข้าข่ายการเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างเคร่งครัดทั้งด้านอาหารและยา ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ไม่ให้มีการโฆษณาเกินความจริงหรือใช้ข้อมูลอันเป็นเท็จ

ประเด็นที่ ๖: คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ไม่ดีไม่ตรงตามที่มีการโฆษณาไว้

ผู้เข้าร่วมประชุมใน ๓ ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคใต้ ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก มีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรทบทวนการทำงานของผู้ประกอบการด้านโทรคมนาคมในด้านการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจนและถี่ถ้วน รวมถึงการพัฒนาสัญญาณโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งเขตกรุงเทพฯและต่างจังหวัด เนื่องจากบางเครือข่ายมีการโฆษณาว่าสามารถใช้ได้ในทุกพื้นที่แต่ในการใช้จริงกลับประสบปัญหาในเรื่องของสัญญาณที่ไม่มีความเสถียรเท่าที่ควร

ประเด็นที่ ๗: ความรวดเร็ว และกระบวนการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ผู้เข้าร่วมประชุมใน ๓ ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก มีข้อคิดเห็นว่าการทำงานด้านรับเรื่องร้องเรียนยังใช้เวลานานมากเกินไปในการแก้ไขปัญหา ซึ่งระยะเวลาในการรอคอยนั้นไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงเท่าที่ควร จึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรกระชับการทำงานด้านการร้องเรียนให้มีความรวดเร็วและลดเวลาการดำเนินการและเพิ่มช่องทางการติดต่อร้องเรียน ประชาชนเสนอว่า ควรลดเวลาการพิจารณาแก้ไขปัญหาเหลือ ๓๐ วันทำการ

ประเด็นที่ ๘: คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตในโครงการ “Net ประชารัฐ”

จากการรับฟังความคิดเห็นพบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง ๕ ภูมิภาค โดยส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตประชารัฐมากเท่าที่ควร เนื่องจากไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการดังกล่าว ทั้งนี้ มีประชาชนบางส่วนทราบถึงโครงการ แต่มีข้อกังวลเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่ครอบคลุมประชาชนในชุมชนทั้งหมดรวมถึงคุณภาพของอินเทอร์เน็ตไม่ได้มาตรฐานเท่าที่รัฐบาลได้มีการโฆษณาไว้ อย่างไรก็ตาม จากประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้กล่าวมาข้างต้น ที่ปรึกษารับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าว แต่เนื่องจากเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอที่อยู่นอกขอบข่ายการศึกษาของโครงการ จึงทำการสรุปเพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ตัวอย่างภาพบรรยากาศกิจกรรมการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากทุกพื้นที่ที่จัดขึ้น

รูปที่ ๗-๑๘: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๑)

รูปที่ ๗-๑๙: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (๒)

๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจากการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่จัดขึ้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: จังหวัดนครพนม ณ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ภาคเหนือ: จังหวัดลำปาง ณ วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๓
- ภาคตะวันตก: จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ณ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓
- ภาคกลาง: กรุงเทพมหานคร ณ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ภาคใต้: จังหวัดนราธิวาส ณ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเด็นสำคัญจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะสามารถสรุปได้ ๗ ประเด็น รายละเอียดมีดังนี้

ประเด็นที่ ๑: การรับรู้ต่อการดำเนินการของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ภาพรวมของการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนยังไม่ค่อยรับรู้การดำเนินการของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมากนัก และประชาชนเห็นว่า ในทุกๆ ปี กสทช. ควรมีการทำประชาพิจารณ์ให้ครบทุกจังหวัด ด้านเครือข่ายประชาชน พบว่า มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของ กสทช. แต่ไม่มีเวทีในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง และเป็นการนำเสนอข้อมูลเชิงวิชาการที่มีเนื้อหาที่เข้าใจยาก ด้านผู้ประกอบการ พบว่า ไม่ได้รับการสื่อสารข้อมูลการดำเนินงาน รวมถึงระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญต่างๆ

ประเด็นที่ ๒: ปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ / การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคม

จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั่วทุกภูมิภาค พบประเด็นปัญหาที่สำคัญ ด้านผู้ประกอบการและผู้รับบริการ ดังนี้ ด้านผู้ประกอบการ มีความเห็นว่า กสทช. ควรเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลการนำเสนอข้อมูลมากขึ้น ทั้งนี้ ด้านผู้ประกอบการมีความเห็นว่า (๑) กสทช. ควรมีมาตรฐานในการกำกับดูแลการนำเสนอข้อมูลของสื่อวิทยุ และโทรทัศน์อย่างเท่าเทียมกัน (๒) การควบคุมการกำหนดอัตราค่าบริการ และคุณภาพที่เหมาะสม รวมไปถึงการสื่อสารข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการเพื่อผลประโยชน์ในการใช้บริการ อาทิ การแจ้งเตือนจากผู้ประกอบการเมื่อครบกำหนดสัญญาอัตราค่าบริการเดิม ด้านผู้รับบริการ หรือประชาชน พบปัญหาดังนี้ (๑) การทิ้งกล่องแปลงสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล (Set top box) จำนวนมาก เนื่องจากขาดการสื่อสารข้อมูลวิธีการใช้งานที่เหมาะสม และกล่องแปลงสัญญาณไม่มีคุณภาพตามที่โฆษณา (๒) ควรได้รับบริการโทรทัศน์ดิจิทัลที่ไม่ทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่สูงและการเข้าถึงของกลุ่มผู้พิการ (๓) การตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคมโดยไม่มีการทำประชาพิจารณ์สอบถามความคิดเห็นจากคนในพื้นที่ ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่ถูกต้องตามหลักการทำประชาพิจารณ์ (๔) ประชาชนไม่เห็นความคืบหน้า หรือการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม อาทิ ปัญหาเรื่องผลกระทบต่อสุขภาพจากการตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคม (๕) ปัญหา SMS กวนใจที่คิดค่าบริการแก่ผู้ใช้งานโดยเฉพาะผู้สูงอายุ และขั้นตอนการยกเลิกที่ยุ่งยากทำให้ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง และ (๖) การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์โดยไม่ได้รับอนุญาต

ประเด็นที่ ๓: บริบท (Context) ที่ส่งผลต่อการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

ประชาชนมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลด้านบริบทในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ กสทช. มี ๔ ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ (๑) สังคม เทคโนโลยี กฎหมาย และภูมิศาสตร์ (๒). การร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ ได้แก่ ผู้ประกอบการสื่อเครือข่ายประชาชน และประชาชน (๓) การเพิ่มการกระจายอำนาจให้กับ สำนักงาน กสทช. เขต (๔) การดำเนินงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฯ (๔) ปัญหาความเหลื่อมล้ำของประชาชนต่อสิทธิเสรีภาพ ที่ประชาชนบางกลุ่มรู้สึกว่าไม่ได้รับสิทธิเสรีภาพอย่างเท่าเทียม รวมไปถึงความตื่นตัวเรื่องสิทธิเสรีภาพของประชาชน

ประเด็นที่ ๔: ปัจจัยนำเข้า (Input) ในการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

ประชาชนมีความเห็นว่า ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ กสทช. มี ๔ ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ (๑) การประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันยังไม่ทั่วถึงในกลุ่มเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมไปถึงการพัฒนาองค์ความรู้ที่สำคัญต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (๒) การให้ความร่วมมือของประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน และการกระจายอำนาจไปยังภาคส่วนต่างๆ (๓) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย (๔) การจัดสรรงบประมาณ ที่ปัจจุบันไม่ได้รับการจัดสรรสำหรับโครงการด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพโดยตรง

ประเด็นที่ ๕: จุดอ่อน จุดแข็งของกระบวนการ (Process) ในการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

การดำเนินการของ กสทช.ที่ผ่านมามีจุดอ่อน ดังนี้ (๑) กระบวนการดำเนินงานและการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่ (๒) การขาดการกระจายอำนาจไปยัง สำนักงาน กสทช. เขต เพื่อดำเนินการต่างๆ (๓) ปัจจุบันมีการดำเนินงานเชิงรับมากกว่าเชิงรุก

นอกจากนี้ กสทช. มีจุดแข็งในการดำเนินการที่ผ่านมามีดังนี้ (๑) กสทช. มีเครือข่ายประชาชนจำนวนมากและครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนในพื้นที่และสำนักงาน กสทช. เขต (๒) กสทช. มีงบประมาณในการดำเนินงานโครงการ จึงมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

ประเด็นที่ ๖: ผลผลิต/ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงานที่สำคัญของ กสทช. มีดังนี้ (๑) ความร่วมมือของ กสทช. กับหน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินงานมากขึ้น (๒) ประชาชนมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. มากขึ้น (๓) ประชาชนมีความตื่นตัวในสิทธิเสรีภาพของตนเองในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

ประเด็นที่ ๗: ประโยชน์ หรือผลกระทบจากการดำเนินการของ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ผ่านมา

โดยภาพรวม ประชาชนเห็นประโยชน์ของโครงการด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ กสทช. จัดขึ้น และต้องการให้มีการจัดโครงการในรูปแบบนี้มากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ การที่ผู้นำเครือข่ายประชาชนได้เข้าร่วมโครงการของ กสทช. ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิและเสรีภาพของตนเองมากขึ้น มีความตื่นตัว และสามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดให้ประชาชนเข้าใจต่อได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน

ในการกำหนดแผนงาน หรือโครงการต่างๆ กสทช. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น รวมไปถึงสื่อสารไปยังภาคส่วนท้องถิ่น อาทิ อบต. เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบต่อไป นอกจากนี้ กสทช. ควรมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาข่าวปลอมบนสื่อออนไลน์อย่างเหมาะสม และควรมีการจัดทำโครงการที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มที่ไม่ค่อยได้รับโอกาสทางสังคมให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ กสทช. ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๑) ควรลดขั้นตอน หรือปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การติดต่อประสานงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรืออาจทำในรูปแบบจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service)

๒) กสทช. ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงการสร้างองค์ความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชนในการดำเนินโครงการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกด้าน อาทิ ผลกระทบต่อสุขภาพจากการติดตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคม นอกจากนี้ กสทช. ควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย และวิธีการนำเสนอเนื้อหาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย อาทิ การพัฒนาแอปพลิเคชัน การจัดทำคลิปวิดีโอสั้น การนำเสนอข่าวสารบนเฟซบุ๊ก (Facebook) รวมไปถึงการปรับปรุงการนำเสนอให้มีความทันสมัยมากขึ้น

๓) ควรมีการดำเนินงานอย่างทั่วถึง และมีการดำเนินการในเชิงรุกมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนชนบทที่ห่างไกลความเจริญ

ตัวอย่างภาพบรรยากาศกิจกรรมการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากทุกพื้นที่ที่จัดขึ้น

รูปที่ ๗-๒๐: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (๑)

รูปที่ ๗-๒๑: การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (๒)

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๘๘๘ อาคารไอทาวเวอร์ ถนนวิภาวดีรังสิต จตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
เลขที่รับ ๖๗๕๕/๒๕๖๓
วันที่ ๓๐ เม.ย. ๖๓
เวลา ๑๔.๒๓ น.

ด่วนที่สุด

ที่ สทช ๒๑๐๑/๑๑๘๘.๐๒

สำนักงาน กสทช.
๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒๙ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ และรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช.และเลขาธิการ กสทช.ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ จำนวน ๖๐๐ เล่ม
๒. รายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.ประจำปี ๒๕๖๒ จำนวน ๖๐๐ เล่ม

ตามมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม บัญญัติให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีในด้านการบริหารคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แล้วแต่กรณี ซึ่งต้องแสดงรายละเอียดแผนงานและผลการปฏิบัติงาน รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ การจัดสรรคลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แล้วแต่กรณี แผนการดำเนินงานในระยะต่อไป เสนอต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภาภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ ประกอบกับมาตรา ๗๒ บัญญัติให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ นั้น

บัดนี้ กสทช. ได้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี ๒๕๖๒ แล้วเสร็จ ดังรายละเอียดปรากฏในสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบและจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ แล้วเสร็จ จึงขอนำส่งมาพร้อมนี้ ดังรายละเอียดปรากฏในสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอสภาผู้แทนราษฎรต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายฐากร ตัณฑสิทธิ์)
เลขาธิการ กสทช.

กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักการประชุม
รับที่ ๓๖๐/๒๕๖๓
วันที่ ๓๐ เม.ย. ๖๓ เวลา ๑๕.๐๗ น.
ส่งกลุ่มงาน พ.ร.บ.๒

กลุ่มงานระเบียบวาระ
รับที่ ๑๗๕ ๒๕๖๓
วันที่ ๑ พ.ค. ๖๓ ๑๑.๐๐

กลุ่มงานพระราชบัญญัติและญัตติ ๒
รับที่ ๑๙/๒๕๖๓
วันที่ ๑/พ.ค./๖๓ เวลา ๑๑.๐๐ น.

สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ
โทรศัพท์ ๐๒ ๒๗๑ ๐๑๕๑ – ๖๐ ต่อ ๓๐๑๒ , ๓๐๓๒ โทรสาร ๐๒ ๒๙๐ ๕๐๓๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Strategic_Planning@nbtc.go.th