กตป.
คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน
Monitoring and Evaluation Commission

รายงานฉบับสมบูรณ์
(Final Report)

จ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผล
การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565

สารบัญ

1 บทสรุปผู้บริหาร 1

2 ประวัติ ความเป็นมา และอำนาจหน้าที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) 9

2.1 ประวัติกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม 10

2.2 บทบาท และหน้าที่ของ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) 12

3 บทนำ 13

3.1 หลักการและเหตุผล 13

3.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ 14

3.3 ขอบเขตและกิจกรรมการดำเนินงาน 14

3.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 17

4 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และแผนงานโครงการ (Project Plan) 18

4.1 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษาและขอบเขตการดำเนินงาน 18

4.1.1 ระเบียบวิธีการศึกษา 18

4.1.2 การแบ่งพื้นที่การศึกษา 18

4.2 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล 19

4.3 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน 19

4.3.1 แผนงานที่ 1: การวางแผนการดำเนินโครงการ 21

4.3.2 แผนงานที่ 2: การรวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช. 23

4.3.3 แผนงานที่ 3: การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค 24

4.3.4 แผนงานที่ 4: การจัดประชุมเฉพาะกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง 29

4.3.5 แผนงานที่ 5: การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการสัมภาษณ์เชิงลึก 30

4.3.6 แผนงานที่ 6: การจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน 31

4.3.7 แผนงานที่ 7: การสรุปผลการศึกษา 32

4.4 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน 34

4.5 รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม 36

4.6 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables) 38

5 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม 39

5.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษา 39
5.1.1 การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง 39
5.1.2 การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 47
5.1.3 การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 49
5.1.4 การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” 54
5.2 ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่างๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. 56
5.2.1 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. 56
5.2.2 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช. 60
5.2.3 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. 60
5.2.4 โครงสร้างองค์กร สำนักงาน กสทช. และงานด้านกิจการโทรคมนาคม 61
5.2.5 แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง แผนยุทธศาสตร์ของ สำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการต่างๆ และความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่นๆ 63
5.2.6 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการติดตามและประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 82
6 การรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย 87
6.1 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง 87
6.1.1 รายละเอียดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) 87
6.1.2 สรุปผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) 87
6.2 การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค 89
6.2.1 รายละเอียดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) 89
6.2.2 สรุปผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) 90
6.3 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง 91
6.3.1 รายละเอียดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) 91
6.3.2 สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) 92
6.4 การสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค โดยใช้แบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย 93
6.4.1 รายละเอียดการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง 93
6.4.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง 94

7 สรุปรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 100

7.1 ผลการติดตามและประเมินผลการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ด้วยหลักธรรมาภิบาล 100

7.1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) 100

7.1.2 ประสิทธิผล (Effectiveness) 102

7.1.3 การตอบสนอง (Responsive) 104

7.1.4 ภาระความรับผิดชอบ (Accountability) 108

7.1.5 เปิดเผยหรือโปร่งใส (Transparency) 109

7.1.6 หลักนิติธรรม (Rule of Law) 111

7.1.7 หลักความเสมอภาค (Equity) 112

7.1.8 การมีส่วนร่วม (Participation) 113

7.1.9 การกระจายอำนาจ (Decentralization) 114

7.1.10 การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) 115

7.1.11 ผลสรุปการประเมินผล ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ 115

7.2 ผลการติดตามและประเมินผลกิจกรรมการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP) 117

7.2.1 การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 117

7.2.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 130

7.2.3 การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 143

7.2.4 การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 154

7.2.5 การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” 164

8 ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ 177

8.1 ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล 177

8.1.1 การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 177

8.1.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 178

8.1.3 การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 179

8.1.4 การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 179

8.1.5 การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” 180
8.2 ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับกิจการโทรคมนาคม 181
8.2.1 Data Integration and Cooperation: การเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการการทำงาน 181
8.2.2 Public Data Disclosure: การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ 181
8.2.3 Raising Digital Literacy and Awareness: การสร้างทักษะและความตระหนักรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชน 181
8.2.4 Effective KPI Establishment: การกำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินงาน 182
8.2.5 Monitoring and Evaluation: การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน 182
8.3 เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ 183
9 ภาคผนวก 184
9.1 รายงานผลการประชุมเริ่มงาน (Kick-off Meeting) 184
9.2 รายงานผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) 186
9.3 รายงานผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) 199
9.3.1 ภาคใต้ (จังหวัดภูเก็ต) 201
9.3.2 ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) 208
9.3.3 ภาคกลาง (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 216
9.3.4 ภาคตะวันออก (จังหวัดจันทบุรี) 223
9.3.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุดรธานี) 229
9.4 รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) 237
9.4.1 ภาคใต้ (จังหวัดภูเก็ต) 239
9.4.2 ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) 243
9.4.3 ภาคกลาง (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) 245
9.4.4 ภาคตะวันออก (จังหวัดจันทบุรี) 248
9.4.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุดรธานี) 251
9.5 ผลสรุปแบบสอบถามข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค 254
9.5.1 ผลการสำรวจในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) 254
9.5.2 ผลการสำรวจเชิงลึก 269

สารบัญรูปภาพ

รูปที่ 2-1: คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. คณะปัจจุบัน 9
รูปที่ 4-1: การแบ่งพื้นที่การศึกษา 18
รูปที่ 4-2: แผนการดำเนินงานโครงการในภาพรวม 21
รูปที่ 4-3: แผนงานที่ 1: การวางแผนการดำเนินโครงการ 23
รูปที่ 4-4: แผนงานที่ 2: การรวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง 24
รูปที่ 4-5: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล 26
รูปที่ 4-6: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล 27
รูปที่ 4-7: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล 28
รูปที่ 4-8: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล 28
รูปที่ 4-9: แผนงานที่ 6: การจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน 32
รูปที่ 4-10: แผนงานที่ 7: การสรุปผลการศึกษา 33
รูปที่ 4-11: ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ 33
รูปที่ 4-12: หัวหน้าโครงการและผู้เชี่ยวชาญ 34
รูปที่ 4-13: ผู้ช่วยนักวิจัย เลขานุการโครงการที่ปรึกษาโครงการพิเศษ 34
รูปที่ 4-14: ผังโครงสร้างการบริหารโครงการ 35
รูปที่ 4-15: รูปแบบการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม 36
รูปที่ 4-16: รูปแบบการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ช่วงที่ 1 37
รูปที่ 4-17: รูปแบบการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ช่วงที่ 2 37
รูปที่ 5-1: โครงสร้างสำนักงาน กสทช 62
รูปที่ 5-2: นโยบายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 78
รูปที่ 5-3: ความเชื่อมโยง สอดคล้อง ของแผนงานและนโยบายต่างๆ 82
รูปที่ 5-4: กรอบการประเมินหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Model) 86
รูปที่ 6-1: ประเด็นสำคัญในการศึกษา 39
รูปที่ 6-2: แนวโน้มการขยายโครงข่ายเทคโนโลยี 5G ในพื้นที่ประเทศไทย 41
รูปที่ 6-3: การดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. ปี 2564-2565 42
รูปที่ 6-4: ตัวอย่างโครงการนำร่อง 5G ในประเทศไทย ปี 2564 43
รูปที่ 6-5: การวางแผนดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ปี 2564 44
รูปที่ 6-6: การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ปี 2564 45

รูปที่ 6-7: การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ปี 2565 46
รูปที่ 6-8: สำนักงาน กสทช. ดำเนินงานกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร ปี 2564-2565 49
รูปที่ 6-9: (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด ปี 2565 49
รูปที่ 6-10: การดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ปี 2564 50
รูปที่ 6-11: มาตรการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ปี 2564 51
รูปที่ 6-12: สำนักงาน กสทช. ดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ปี 2565 54
รูปที่ 6-13: ตัวอย่าง การประกาศแจ้งเตือน Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ปี 2565 54
รูปที่ 6-14: การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ปี 2564 55
รูปที่ 6-15: การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ปี 2565 56
รูปที่ 11-1: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 129
รูปที่ 11-2: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 130
รูปที่ 11-3: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 142
รูปที่ 11-4: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 143
รูปที่ 11-5: ผลการประมูลสำหรับการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ปี 2566 150
รูปที่ 11-6: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 153
รูปที่ 11-7: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 154
รูปที่ 11-8: แนวโน้มการเกิดปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 155
รูปที่ 11-9: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 163
รูปที่ 11-10: ตัวอย่างมาตรการในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงในต่างประเทศ 164
รูปที่ 11-11: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 164
รูปที่ 11-12: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” 175
รูปที่ 11-13: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” 176

รูปที่ 12-1: สรุปความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับกิจการโทรคมนาคม 182
รูปที่ 13-1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (1) 254
รูปที่ 13-2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) 255
รูปที่ 13-3: รูปแบบการใช้บริการด้านโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) 256
รูปที่ 13-4: รูปแบบการใช้บริการด้านอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) 257
รูปที่ 13-5: รูปแบบการใช้บริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) 258
รูปที่ 13-6: รูปแบบการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 258
รูปที่ 13-7: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)/อินเทอร์เน็ตบ้าน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (บริการเสียง) 259
รูปที่ 13-8: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการข้อความ/บริการข้อมูล/บริการอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) 260
รูปที่ 13-9: การรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ 261
รูปที่ 13-10: ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง 264
รูปที่ 13-11: ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน 265
รูปที่ 13-12: ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ "Mobile ID" (1) 267
รูปที่ 13-13: ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ "Mobile ID" (2) 268
รูปที่ 13-14: การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ตามภูมิภาคและพื้นที่ในการใช้บริการ 269
รูปที่ 13-15: การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ตามผู้ให้บริการ สถานที่ใช้บริการ และช่วงอายุที่ใช้บริการ 270
รูปที่ 13-16: การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ตามภูมิภาคและพื้นที่ในการใช้บริการ 271
รูปที่ 13-17: การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ตามผู้ให้บริการ สถานที่ใช้บริการ และช่วงอายุที่ใช้บริการ 272
รูปที่ 13-18: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ตามภูมิภาคและพื้นที่ในการใช้บริการ 273
รูปที่ 13-19: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ตามผู้ให้บริการ และรูปแบบการใช้บริการ 274
รูปที่ 13-20: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ 275
รูปที่ 13-21: อุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 276
รูปที่ 13-22: ช่วงอายุของผู้ใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 276
รูปที่ 13-23: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) 277
รูปที่ 13-24: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) 278
รูปที่ 13-25: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการเสียง 279
รูปที่ 13-26: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการข้อความ 280
รูปที่ 13-27: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต) 281

รูปที่ 13-28: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการอื่นๆ 282
รูปที่ 13-29: การรับรู้ต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (1) 283
รูปที่ 13-30: การรับรู้ต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (2) 284
รูปที่ 13-31: การรับรู้ต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน 285
รูปที่ 13-32: ความรับรู้ต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” 286
รูปที่ 13-33: ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) 287
รูปที่ 13-34: ความคิดเห็นต่อการได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐานบริเวณที่พักอาศัย 288
รูปที่ 13-35: ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน 288
รูปที่ 13-36: ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน 289
รูปที่ 13-37: ความคิดเห็นต่อมาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. 290
รูปที่ 13-38: การรู้จัก/เคยใช้บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ในการทำธุรกรรม 291
รูปที่ 13-39: ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID" 292
รูปที่ 13-40: ความกังวลเกี่ยวกับการใช้บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” 293

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4-1: แผนการจัดประชุม 36
ตารางที่ 4-2: กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน 38
ตารางที่ 5-1: การจัดสรรงบประมาณสำหรับสายงานกิจการโทรคมนาคมในการดำเนินโครงการต่างๆ 79
ตารางที่ 11-1: แผนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2565 106

1 บทสรุปผู้บริหาร

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 70 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จึงได้ดำเนินการจ้างสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในฐานะที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินการและการบริหาร สรุปผลข้อมูล และจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 โดยมี**แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ประการ** ได้แก่

1. **การค้นคว้าวิจัย (Desk Research)** จากเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้อง อาทิ รายงานประจำปี ที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76 แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.
2. **การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง** โดยได้จัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งสิ้น 41 คน และการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปจาก 5 ภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 755 คน
3. **การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)** ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องใน 5 ภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 25 คน
4. **การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิจัย** โดยได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง 5 ภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 2,085 คน

<u>ผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.</u>

ในการศึกษาจำเป็นต้องมีกรอบแนวคิดในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อให้ผลลัพธ์ในการศึกษามีคุณภาพ และถูกต้องเหมาะสมตามระเบียบวิธีวิจัย โดยสามารถแยกการประเมินออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ **1) การประเมินผลการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)** ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการสร้างมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติงาน 10 ประการ และ **2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Model)** ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ โดยสามารถสรุปผลการประเมินผลการบริหารงาน และการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้ดังนี้

- **ผลสรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล**

1) สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคมที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ที่กำหนด อาทิ การดำเนินการติดตั้งเสากระจายสัญญาณ 5G ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ยังไม่มีบริการ การจัดทำ (ร่าง) ประกาศเรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคม

พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (แผน USO) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) การจัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) และการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงอย่างต่อเนื่อง

2) การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงบางส่วน และไม่เกิดประสิทธิผลตามแผนการ และกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นได้จากปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงยังไม่ได้รับการแก้ไข และมีแนวโน้มที่สูงขึ้น อีกทั้ง การดำเนินการจัดการระบบบริการแทนบัตร “Mobile ID” มีความล่าช้า และไม่สามารถใช้บริการภายในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2565 ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนของสำนักงาน กสทช. ที่ประกาศไว้

3) สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงภาระความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน และสังคม แสดงให้เห็นได้จากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และร้องเรียนประเด็นต่างๆ ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับต่อไป นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำรายงานที่สำคัญเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณะ ซึ่งประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้

4) สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงความเสมอภาคระหว่างประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่อการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน โดยการดำเนินงานสำคัญในปี พ.ศ. 2565 มีการคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการดำเนินงาน อาทิ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ที่มุ่งเน้นการเข้าถึงบริการของทุกกลุ่ม การกำหนดแนวทางการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

- **ผลสรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Model)**

1) การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง

- **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงมาอย่างต่อเนื่อง** และปัจจุบันมีความครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2565 มีจำนวนสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งสิ้น 189,661 สถานี[1] จำแนกเป็นคลื่นความถี่ย่าน 2100 MHz (3G) จำนวน 84,510 สถานี คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz (4G) จำนวน 52,351 สถานี และคลื่นความถี่ย่าน 900 MHz (4G) จำนวน 52,800 สถานี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.56 ร้อยละ 27.60 และร้อยละ 27.84 ตามลำดับ ซึ่งจำนวนสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2564 ในอัตราร้อยละ 3.36

- **การดำเนินการด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงของสำนักงาน กสทช. สอดรับกับความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย**

[1] สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 2 ปี พ.ศ. 2565

ที่เกี่ยวข้อง และมีความสอดคล้องกับแผนงานและนโยบายที่สำคัญ ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ว่าด้วยการพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

➢ **สำนักงาน กสทช. มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ** อาทิ ผู้ประกอบกิจการขยายโครงข่ายและพัฒนาบริการโทรคมนาคม คณะทำงานในการจัดทำแผนขยายโครงข่าย ภาคเอกชน ภาคประชาชน ตลอดจน**การจัดสรรงบประมาณประจำปี 2565 เพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคม จำนวน 6 โครงการ มูลค่า 52,599,800 บาท**[2] ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบช่วยปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสาร : การพาดสายสื่อสาร โครงการจ้างพัฒนาฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อการบริหารงานข้อมูลกิจการโทรคมนาคม โครงการสำรวจพฤติกรรม (ปีที่ 3) โครงการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (p-safe) และโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

➢ **ปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีสัญญาณ 5G ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย** โดยการดำเนินการขยายโครงข่ายของผู้ให้บริการ AIS TRUE และ DTAC นอกจากนี้ ณ ไตรมาสที่ 2 ปี 2565 มีการขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมพื้นที่ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นจากปี 2564 ดังนี้

ย่านความถี่	จำนวนสถานีฐาน		
	ไตรมาสที่ 4/2564	ไตรมาสที่ 2/2565	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
2100 MHz	83,423	84,510	+ 1.30%
1800 MHz	57,601	52,351	- 9.11%
900 MHz	42,475	52,800	+ 24.31%

2) **การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)**

➢ **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มาอย่างต่อเนื่อง** ซึ่งปี พ.ศ. 2565 เป็นการดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นระยะ 5 ปี ซึ่งอยู่ระหว่างระยะที่ 2 ของโครงการ โดยมีความครอบคลุมพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) 3,920 หมู่บ้าน และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 15,732 หมู่บ้าน ซึ่งมีความครอบคลุมเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวน

[2] สำนักงาน กสทช., งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2565 ของสำนักงาน กสทช.

เล็กน้อย อีกทั้งยังได้มี**การจัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)** เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินการ โดยมีการประกาศใช้แผนฯ ในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 เป็นที่เรียบร้อย

- **การดำเนินการมีความสอดคล้องกับความจำเป็นในการติดตามการดำเนินงานของโครงการ USO ในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งความต่อเนื่องของในการประกาศใช้แผน USO ฉบับที่ 3 อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับแผนที่เกี่ยวข้อง** ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ว่าด้วยการพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม และยุทธศาสตร์ที่ 4 ว่าด้วยการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม รวมถึงแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วยการผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
- **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้เสีย** โดยได้มีการดำเนินงานร่วมกับผู้ประกอบการในการดำเนินการติดตั้งโครงการ USO ในพื้นที่ต่างๆ รวมถึงมีการจัดตั้งคณะทำงานในด้านที่เกี่ยวข้องร่วมกับผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน อีกทั้งยังมีการติดตามการดำเนินงานในพื้นที่ต่างๆ และเปิดการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยเช่นกัน โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานเป็นที่เรียบร้อย ทั้งนี้ อาจมีความจำเป็นในการติดตาม และประเมินผลงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณที่เต็มประสิทธิภาพ

3) **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**

- **สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการกำกับดูแลดาวเทียมสื่อสารในปี พ.ศ. 2565 เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นในการใช้ประโยชน์ดาวเทียมสื่อสารของประเทศ** โดยได้มีการประมูล เพื่อคัดเลือกผู้ได้รับอนุญาตในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมแต่ละชุด เพื่อรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศ และรักษาความต่อเนื่องในการใช้วงโคจรดาวเทียมสื่อสาร นอกจากนี้ **การดำเนินงานยังมีความสอดคล้องกับแผนที่เกี่ยวข้อง** ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 **ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดการประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย หลังจากได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุดเป็นที่เรียบร้อย** โดยมีผู้ประกอบการเข้าร่วมการ

คัดเลือกทั้งสิ้น 3 ราย ทั้งนี้ ชุดข่ายงานดาวเทียมชุดที่ 1 (วงโคจร 50.5E และ 51E) และชุดที่ 5 (วงโคจร 142E) ยังไม่มีผู้ยื่นความต้องการ สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องเร่งพิจารณาแนวทางในการรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมชุดที่ไม่มีผู้ประมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการประมูลชุดวงโคจรที่เหลือต่อไป

4) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

➢ **สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างมาก และยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง** เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแผนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการ กสทช. ประจำปี 2565

➢ **ปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหา และดำเนินการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน** โดยการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั่วไป และเชิงรุกผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน อาทิ ฐานข้อมูล “เท่าทันมิจฉาชีพ/ Scam Alert” เว็บไซต์สำนัก รท. เฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” และเครือข่าย กสทช. 77 จังหวัด

➢ **สำนักงาน กสทช. ได้มีการบูรณาการความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งคณะทำงานพหุภาคีเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง เพื่อหารือร่วมกันในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา** โดยประกอบด้วยหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมผ่านช่องทางอื่นๆ และมีความทันสมัยขึ้น อีกทั้งยังควรมีการกำหนดมาตรการรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ๆ** เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้แก่ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งปัญหายังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ๆ อยู่ตลอด

5) การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

➢ **บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID เป็นบริการที่พัฒนาเพื่อนำมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ในประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในหลายด้าน** ได้แก่ การประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม และติดต่อหน่วยงาน การประหยัดทรัพยากร ทั้งจากการลดการใช้กระดาษ พลังงาน และพื้นที่จัดเก็บ ความปลอดภัยในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และการเข้าถึงบริการต่างๆ จากภาครัฐและเอกชนที่ง่ายขึ้น

➢ **สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลารวม 4 ปี ซึ่งปี พ.ศ. 2565 เป็นการดำเนินงานในระยะที่ 3 ซึ่งได้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงาน**

ต่างๆ โดยได้มีการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่องการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (บริการแทนบัตร) ระยะทดสอบร่วมกับ 14 หน่วยงาน รวมถึงร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

- **บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ได้มีการเปิดให้สมัครใช้บริการแล้วที่ศูนย์ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง** ทั้งผ่านทางช่องทางของสำนักงาน กสทช. ช่องทางของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และช่องทางอื่นๆ โดยในระยะแรกได้มีการเปิดบริการสำหรับการเปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพในรูปแบบออนไลน์ และ 9 สาขานำร่อง
- **บริการดังกล่าวควรมีการเปิดให้บริการในระยะถัดไป ที่มีความครอบคลุมรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน** โดยจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น และช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม อีกทั้งยัง**ช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้** ซึ่งในประเทศที่เป็น Emerging economy สามารถเพิ่ม GDP ได้เฉลี่ยถึงร้อยละ 6

- **สรุปผลการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง**

  - **ประชาชนรับรู้ต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในระดับ<u>ปานกลาง</u>** ประกอบด้วย 1) การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 2) การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง และ 3) การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชน โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง และการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงสูงที่สุด และภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชนสูงสุด
  - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคตะวันออกมีความคิดเห็นว่า **ปัจจุบันบริเวณที่พักอาศัยยังไม่มีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน** อาทิ ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในภาคกลาง และภาคใต้ **มีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน แต่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน**
  - **ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชนของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ<u>ปานกลาง</u>** โดยส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าระดับความเปลี่ยนแปลงของปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงภายหลังการปรับใช้มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ในปี 2565 ลดลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น
  - **ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 49 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการแทนบัตร** หรือ “Mobile ID” รองลงมา ได้แก่ ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการแทนบัตรเลย คิดเป็นร้อยละ 44 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18-30 ปี ทั้งนี้ มีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้นที่รู้จักและเคยใช้บริการแทนบัตรเพื่อขอเปิดบัญชีธนาคาร

➢ หากต้องมีการใช้บริการ Mobile ID อย่างเต็มรูปแบบ **ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความกังวลเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งานมากที่สุด**เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล มาตรฐานของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้งาน และความครอบคลุมในการให้บริการ

<u>ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับกิจการโทรคมนาคม</u>

จากการดำเนินการติดตามและประเมินผลการบริหารงานและการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้วยหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และรูปแบบซิปป์ (CIPP Model) สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญได้ ดังนี้

1. **Data Integration and Cooperation: การเชื่อมโยงข้อมูล และบูรณาการการทำงาน**

   การดำเนินงานในโครงการและกิจกรรมส่วนใหญ่ของกิจการโทรคมนาคมควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนอื่นๆ มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ อาทิ การเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละหน่วยงานผ่านระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้เกิดการดำเนินงานร่วมกันในกิจกรรมหรือโครงการที่มีส่วนคาบเกี่ยวกัน อีกทั้งยังสามารถต่อยอดการดำเนินงานไปในภาคส่วนอื่นๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนานวัตกรรม และความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อไป

2. **Public Data Disclosure: การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ**

   สำนักงาน กสทช. ควรเปิดเผยข้อมูล และข้อเท็จจริงของการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคมสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง ตรงเวลา และสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางที่มีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม รวมถึงเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบที่ประชาชนหรือผู้ที่มีความสนใจสามารถเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรกำหนดระยะเวลาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลที่ทันสมัย

3. **Raising Digital Literacy and Awareness: การสร้างทักษะและความตระหนักรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชน**

   สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญด้านการรู้เท่าทันดิจิทัลและการสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง อาทิ กลุ่มผู้สูงอายุ เยาวชน และคนพิการ โดยควรมีการให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ และตระหนักถึงการใช้งานเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเข้าถึงบริการทางการสื่อสาร และทักษะความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถป้องกันตนเองจากอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีได้

4. **Effective KPI Establishment: การกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน**

สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่มีความชัดเจน โดยควรกำหนดทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อความครอบคลุมในการติดตามผลการดำเนินงาน และความชัดเจนในการประเมินผลลัพธ์ของงาน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการเติบโตของกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานระยะสั้น (1 ปี) ระยะกลาง (3 – 5 ปี) และระยะยาว (5 – 10 ปี) อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายในทุกระยะได้อย่างสมบูรณ์

5. **Monitoring and Evaluation: การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน**

การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทุกกิจกรรมและทุกโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงจุดที่ควรมีการพัฒนาและปรับปรุง และสามารถพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานต่อไปได้ นอกจากนี้ ยังควรมีการประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นร่วมด้วย เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากมาตรการ แนวทาง หรือโครงการที่จะเกิดขึ้นในแต่ละระยะ ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้

2 ประวัติ ความเป็นมา และอำนาจหน้าที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ 19 (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่ 1) วันจันทร์ที่ 1 สิงหาคม 2565 ที่ประชุมได้ลงมติคัดเลือกกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา 70 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มีหนังสือแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบว่า ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา 71 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 พ.ศ. 2555 ข้อ 18 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายชื่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) รองศาสตราจารย์คลินิก พลเอก สายัณห์ สวัสดิ์ศรี ด้านกิจการกระจายเสียง
2) นางสาวจินตนันท์ ชญาต์ร ศุภมิตร ด้านกิจการโทรทัศน์
3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทิศา รัตนวิชา ด้านกิจการโทรคมนาคม
4) นางสาวอารีวรรณ จตุทอง ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
5) พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

รูปที่ 2-1: คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. คณะปัจจุบัน

ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่นับตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป

ประวัติกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทิศา รัตนวิชา
กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรคมนาคม

ประสบการณ์การสอน

- คณะกรรมการหลักสูตรปริญญาเอก สาขาการจัดการทรัพยากร คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกริก สอนวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาคเศรษฐศาสตร์มหภาคหลักเศรษฐศาสตร์ สถิติ เศรษฐศาสตร์การคลัง เศรษฐกิจประเทศไทย เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์
- อาจารย์ประจำ สอนด้านเศรษฐศาสตร์ และการตลาด วิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี
- อาจารย์ประจำ สอนด้านเศรษฐศาสตร์สถิติ และการตลาด โรงเรียนเทคนิคกรุงเทพธนบุรี

ผลงานวิจัย

- ปัจจัยทางเศรษฐกิจและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานรายเดือนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19
- บ้านมั่นคง ชุมชนเมือง
- การเรียนรู้องค์รวมในยุคเทคโนโลยี
- การเรียนรู้องค์รวมในยุคเทคโนโลยีพฤติกรรมเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวในตำบลห้วย หมอนทอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
- การพัฒนาการท่องเที่ยว อำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา (ผู้ร่วมวิจัย)
- พัฒนาการระบบรัฐสภาไทย (ผู้ร่วมวิจัย)
- การกำหนดมาตรฐานเรือแคนู คายัค (ผู้ร่วมวิจัย)
- การผลิตและการตลาดปลาสลัดของสมาชิกสหกรณ์แพรกหนามแดง จำกัด (หัวหน้าโครงการ)
- การสร้างตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของวุฒิสภา(ผู้ร่วมวิจัย)

ประวัติการศึกษา

- ระดับปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
- ระดับปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (เชิงปริมาณ)
- ระดับปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์ (การคลัง)

ประวัติการทำงานด้านสังคม

- อนุกรรมการกิจการฯ บริหารทางธุรกิจ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)
- เลขาฝ่ายวิชาการระดับโรงเรียน เครือข่ายผู้ปกครอง โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี)
- นักวิชาการประจำกรรมาธิการบันทึกเจตนารมณ์ จดหมายเหตุ และตรวจรายงานการประชุม สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- รองประธานฝ่ายวิชาการระดับโรงเรียน เครือข่ายผู้ปกครองโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี)

อาจารย์พิเศษ

- สอนวิชาการวิจัยธุรกิจ การวิจัยตลาด สถิติธุรกิจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยเกริก
- สอนวิชาวิเคราะห์เชิงปริมาณ เศรษฐศาสตร์จุลภาค เศรษฐศาสตร์มหภาคหลักการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- สอนวิชาหลักการตลาด ระเบียบวิธีวิจัย และ เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยรายได้และรายจ่ายของรัฐ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สอนวิชาการวิจัยตลาด มหาวิทยาลัยรังสิต
- สอนวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค เศรษฐศาสตร์มหภาคมหาวิทยาลัยราชภัฏวลัยอลงกรณ์
- สอนเสริมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิชามนุษย์กับสังคม
- สอนวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค เศรษฐศาสตร์มหภาค ระบบเศรษฐกิจไทย หลักการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทิศา รัตนวิชา)
กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรคมนาคม

2.2 บทบาท และหน้าที่ของ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)

ตามมาตรา 72 กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. กสท. กทค. สำนักงาน กสทช. ด้วย และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 36 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของ สำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

การประเมินตามวรรคหนึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน โดยมาตรา 73 กำหนดให้รายงานอย่างน้อยต้องมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

1) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. กสท. กทค. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
2) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ
3) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76
4) เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

โดย กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ต้องให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ร้องขอเพื่อจัดทำรายงาน

3 บทนำ

3.1 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ จากบทสรุปอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ดังกล่าว จะพบว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีบทบาทและภารกิจอย่างกว้างขวางเป็นอย่างมากในการกำกับดูแล พิจารณาอนุมัติ อนุญาต และการจัดสรรคลื่นความถี่ให้เพียงพอเหมาะสม คุ้มค่าเป็นประโยชน์สูงสุด ซึ่งถือว่าคลื่นความถี่เป็นทรัพยากรส่วนรวมของคนไทยทั้งชาติ โดยภาพรวม กิจการโทรคมนาคม เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศให้ขับเคลื่อนไปในมิติต่างๆ เศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม การกำกับดูแลการสื่อสารโทรคมนาคมของไทยจึงเป็นบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งของ กสทช.

โดยที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ มาตรา 70 ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการ 5 ด้าน ตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ (1) ด้านกิจการกระจายเสียง (2) ด้านกิจการโทรทัศน์ (3) ด้านกิจการโทรคมนาคม (4) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (5) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 72 คือ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา 76 และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน โดยรายงานตามมาตรา 72 อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย (1) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (2) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (3) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76 (4) เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะดำเนินการติดตามตรวจสอบและประเมินผลเป็นรายด้านตามความเชี่ยวชาญของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ประกอบการติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ได้อย่างแท้จริง ในการรวบรวมข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลทางวิชาการ ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผลตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม จึงเห็นควรจ้างหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ต่อไป

3.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1) เพื่อจ้างที่ปรึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565
2) เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำรายงานประกอบการดำเนินงานของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม

3.3 ขอบเขตและกิจกรรมการดำเนินงาน

1. ที่ปรึกษาต้องจัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม และ/หรือกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในรายละเอียดขั้นต้น ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 4.2 โดยที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดการประชุมดังกล่าว อัตราค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมเป็นไปตามระเบียบ กสทช.
2. จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการอย่างละเอียด (Project Plan) โดยกำหนดกรอบการดำเนินงาน ประกอบด้วย
   2.1. การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน
   2.2. หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช.

แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น

2.3. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาของการดำเนินงาน

2.4. โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

2.5. รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

2.6. กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

3. ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม

3.1. ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้

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

4. รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล/ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

4.1. เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาคๆ ละ ไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.2. เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ(5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.3. จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพนักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม

4.4. จัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย (1) ภาคกลาง (2) ภาคเหนือ (3) ภาคใต้ (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่ปรึกษาเป็นผู้เชิญหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุม รวมถึงจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ทั้งนี้ การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค

จะต้องมีผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วยภูมิภาคละไม่เกิน 7 คน โดยที่ปรึกษาฯ เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางดังกล่าว ให้แก่ผู้สังเกตการณ์ ประกอบด้วย ค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะเดินทาง ยกเว้น ค่าพาหนะแท็กซี่ โดยอัตราเป็นตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน พ.ศ. 2562

5. รายงานผลและนำเสนอความก้าวหน้าในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม ให้ความเห็นชอบโดยครอบคลุมดังนี้
   5.1. ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
   5.2. ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)
   5.3. นำเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
   5.4. เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

โดยรายงานดังกล่าวต้องครอบคลุมในด้านกิจการโทรคมนาคม ตามที่ได้ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงตามข้อ 2 ถึงข้อ 4 ข้างต้น

6. ที่ปรึกษาต้องนำส่ง (ร่าง) รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ตามข้อ 5 ให้กับที่ปรึกษาที่ดำเนินงานการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานดังกล่าว
7. ที่ปรึกษาต้องประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาที่ดำเนินงานการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 ก่อนการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการจัดทำรายงานติดตามและประเมินผลฯ ทุกด้าน
8. ที่ปรึกษาต้องจัดทำรายงานตามรายละเอียดดังนี้

8.1. รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 2 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

8.2. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 2 ถึง 4 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด

8.3. (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 10 ชุด ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรคมนาคม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน เมื่อผ่านความเห็นชอบแล้ว จึงจัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ต่อไป

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

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

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องนำเสนอการรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อ 1 ถึงข้อ 5 ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา ในรูปแบบของรายงานในแต่ละงวดงาน และจัดทำรายงานย่อย ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

3.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาและข้อสังเกต สรุปเป็นผลการวิเคราะห์และข้อเท็จจริงจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ด้านกิจการโทรคมนาคมมีข้อมูลประกอบการติดตามและประเมินผลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคมที่แท้จริงได้

4 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และแผนงานโครงการ (Project Plan)

4.1 การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษาและขอบเขตการดำเนินงาน

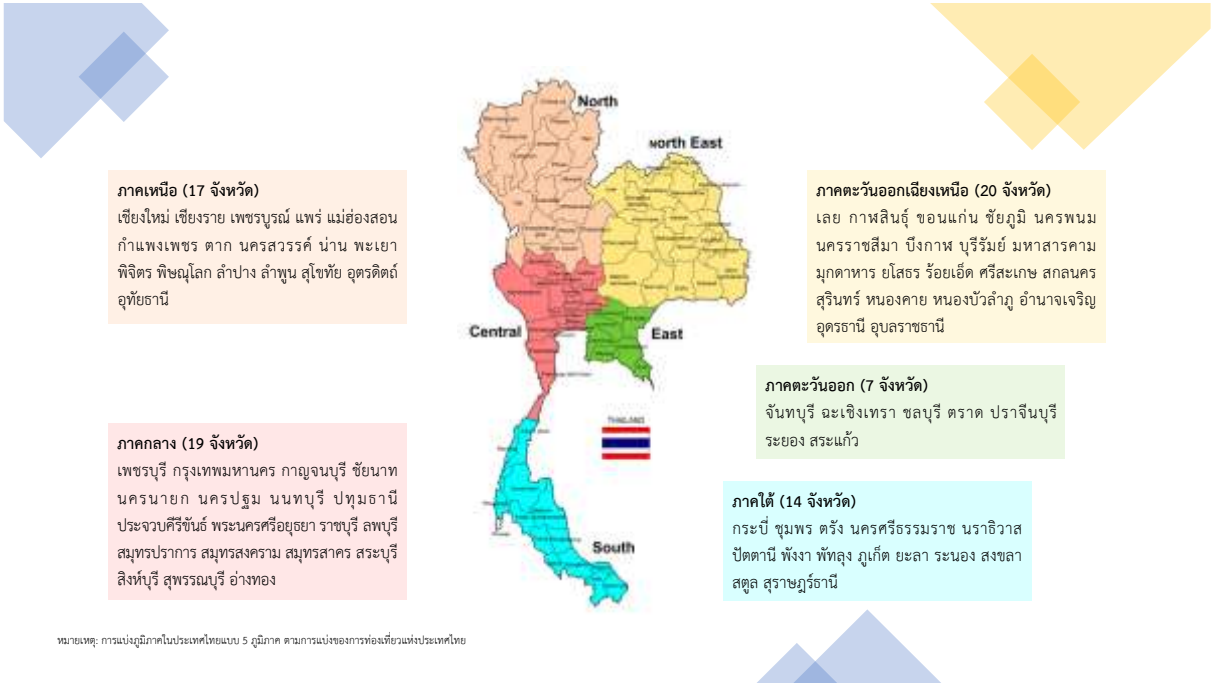
4.1.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ที่ปรึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-Method Research) โดยแบ่งเป็น

- **ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)** ดำเนินการรวบรวมข้อมูล 4 รูปแบบ ได้แก่ การรวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Desk Research) การจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)
- **ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)** ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภูมิภาคจากแบบสอบถาม

4.1.2 การแบ่งพื้นที่การศึกษา

แบ่งพื้นที่การศึกษาที่ครอบคลุม 5 ภูมิภาคทั่วประเทศ ดังนี้



รูปที่ 4-1: การแบ่งพื้นที่การศึกษา

4.2 หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล

ที่ปรึกษากำหนดกรอบในการทบทวนข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 มีหลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี โดยมีข้อมูลและเอกสารที่ต้องทำการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ ดังนี้

1) การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
2) นโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
   - ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
   - แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
   - แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566)
   - แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช.
   - แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. 2565 และแผนงาน/โครงการต่างๆ
3) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ได้แก่
   - หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
   - รูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Model)
4) ประเด็นสำคัญในการดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ได้แก่
   - การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง
   - การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร
   - การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง
   - การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

4.3 รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน

การดำเนินโครงการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ที่ปรึกษาได้ออกแบบและแบ่งโครงการออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

- การวางแผนงาน (Plan) ในโครงการโดยละเอียด
- การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- การส่งมอบผลงาน (Deliverable) ทั้งหมดในโครงการ

ในการดำเนินงานตามที่กล่าวมาทั้งหมดประกอบไปด้วย 7 แผนงาน โดยมีรายละเอียดและความเชื่อมโยงกันของแต่ละแผนงาน ดังนี้

ในระยะที่ 1 แผนงานที่ 1 ของโครงการฯ ดำเนินการวางแผนโครงการโดยละเอียด โดยปรับปรุงขอบเขตของการศึกษา แผนการ และขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับความต้องการของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นการกำหนดกรอบในการดำเนินงานทั้งในด้านการกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา (Methodology) ขอบเขตของงาน (Scope of Work) แนวทางและหลักเกณฑ์การติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน เช่น อำนาจหน้าที่ของ กสทช. แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการต่างๆ ของ กสทช. รวมทั้งกำหนดระยะเวลาของโครงการ (Timeframe) โครงสร้างคณะทำงาน กรอบการจัดประชุมต่างๆ โดยที่ปรึกษามีการจัดการประชุมก่อนเริ่มงานร่วมกับ กตป. (Kick-off Meeting) เพื่ออธิบายแผนการดำเนินโครงการโดยละเอียดให้รับทราบ

จากนั้น **ในระยะที่ 2 แผนงานที่ 2** ที่ปรึกษาดำเนินการรวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านโทรคมนาคม โดยจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลโดยรูปแบบการศึกษาค้นคว้าวิจัย (Desk Research) ผ่านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งพิจารณาความสอดคล้องของการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และความสอดคล้องกับนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลด้วยเช่นกัน

แผนงานที่ 3 ที่ปรึกษาเริ่มดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม 5 ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจัดทำแบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย จำนวน 2,000 ชุด เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในกิจการโทรคมนาคม

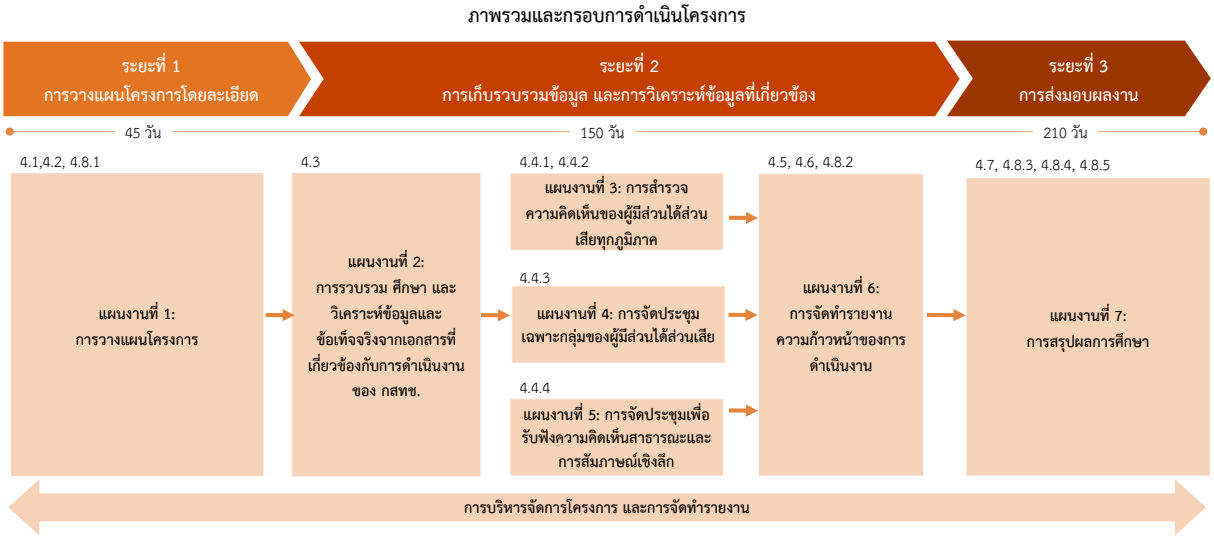
แผนงานที่ 4 ที่ปรึกษาดำเนินการจัดประชุมเฉพาะกลุ่มร่วมกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับทราบข้อมูลหรือข้อคิดเห็น รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม โดยที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

แผนงานที่ 5 ดำเนินการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค และสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค ภูมิภาคละ 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนไม่ต่ำกว่า 150 คน เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. โดยการประชุมดังกล่าวมีผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน เข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วยภูมิภาคละไม่เกิน 7 ท่าน เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ในแผนงานที่ 4 ที่ปรึกษาได้ติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) จำนวน 5 ภูมิภาค ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อคิดเห็นเพิ่มเติมด้วย

ทั้งนี้ สำหรับผลการสำรวจ สัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลในทุกแผนงานที่ผ่านมา จะถูกรวบรวมและสรุปผลการดำเนินงานและผลการศึกษาใน**แผนงานที่ 6** ซึ่งครอบคลุมแผนงานที่ 2-5 เพื่อจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัล เพื่อส่งมอบให้กับสำนักงาน กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในงวดงาน และปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของสำนักงาน กสทช. อย่างเหมาะสม

ในระยะที่ 3 แผนงานที่ 7 ที่ปรึกษารวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการศึกษาตลอดทั้งโครงการเพื่อจัดทำรายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ที่ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร รายละเอียดของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคมในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งมอบให้กับสำนักงาน กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงวดงาน โดยจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาก่อนเพื่อให้อนุมัติพิจารณาเห็นชอบ ก่อนจัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ต่อไป



รูปที่ 4-2: แผนการดำเนินงานโครงการในภาพรวม

4.3.1 แผนงานที่ 1: การวางแผนการดำเนินโครงการ

ที่ปรึกษาจัดทำแผนการดำเนินโครงการอย่างละเอียด โดยระบุกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการ (Project Plan) ทั้งโครงการ ซึ่งประกอบด้วย

- การกำหนดระเบียบวิธีการศึกษา (Methodology) และขอบเขตของงาน (Scope of Work)

- แนวทางและหลักเกณฑ์การติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน ได้แก่ อำนาจหน้าที่ของ กสทช. แผนแม่บทฯ แผนปฏิบัติงาน โครงการต่างๆ และการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี
- รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Activity List) และระยะเวลาของโครงการ (Timeframe)
- โครงสร้างของคณะทำงาน (Project Team)
- กรอบการจัดประชุม (Meeting Framework)
- ผลงานที่จะส่งมอบ (Deliverables)
- ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเพื่อใช้ในการดำเนินงานศึกษา

สำหรับขั้นตอนในการดำเนินงานในแผนงานที่ 1 นี้ มีรายละเอียดเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

- จัดการประชุมก่อนเริ่มงานร่วมกับ กตป. (Kick-off Meeting) เพื่ออธิบายแผนการดำเนินโครงการโดยละเอียด ซึ่งครอบคลุมถึง
  - ขอบเขตของการศึกษาในโครงการ
  - แผนการบริหารจัดการและการดำเนินโครงการ
  - หารือในประเด็นที่สำคัญในการศึกษา
  - ระบุเจ้าหน้าที่ กตป. ที่เป็นผู้ประสานงาน (Contact Person)
  - ระบุรูปแบบ และความถี่ในการรายงานสถานะของโครงการ
- ปรึกษาหารือเกี่ยวกับกรอบการจัดประชุมต่างๆ กับ กตป. และผู้มีส่วนได้เสียที่จะต้องจัดขึ้นในแผนงานต่อไป
- ปรึกษาหารือเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งที่ปรึกษาต้องการจาก กตป. เช่น งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชีของ กสทช.
- ระบุความเสี่ยงที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการส่งมอบ และการปรึกษาหารือเกี่ยวกับวิธีการลดความเสี่ยงนั้นๆ

โดยจัดทำเป็นรายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามขอบเขตของการดำเนินงาน ทั้งการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการโดยละเอียด (Project Plan) จำนวน 10 เล่ม พร้อมสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล ที่ประกอบการด้วยรายละเอียดการดำเนินงานเบื้องต้น โดยส่งมอบงานภายใน 45 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

รูปที่ 4-3: แผนงานที่ 1: การวางแผนการดำเนินโครงการ

4.3.2 แผนงานที่ 2: การรวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กสทช.

ที่ปรึกษาดำเนินการรวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านโทรคมนาคมให้ความเห็นชอบ โดยรายละเอียดการดำเนินงาน มีดังนี้

1) จัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้รูปแบบการศึกษาค้นคว้าวิจัย (Desk Research) โดยทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. ได้แก่
   - รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76
   - แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566)
   - แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.
   - แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. 2565
2) พิจารณาความสอดคล้องของการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล ได้แก่
   - ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
   - แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

โดยผลการศึกษาในแผนงานที่ 2 จัดทำเป็นส่วนหนึ่งของรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report)

1 **ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

การศึกษาเอกสารข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564
- การค้นคว้าข้อมูลอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Desk Research)
- รายงานความคืบหน้าของโครงการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2 **ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่างๆ**

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. ได้แก่

- รายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76
- แผนแม่บทต่างๆ เช่น แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) เป็นต้น
- แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564)
- แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงาน กสทช.
- แผนดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2565

รูปที่ 4-4: แผนงานที่ 2: การรวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.3.3 แผนงานที่ 3: การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค

ที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม 5 ภูมิภาค ภูมิภาคละ 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,000 ชุด ประกอบด้วย 1) ภาคกลาง 2) ภาคเหนือ 3) ภาคใต้ 4) ภาคตะวันออก และ 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยโครงสร้างของคำถามมี 2 ประเภท คือ 1) คำถามปลายปิด ซึ่งจะเป็นคำถามที่กำหนดคำตอบไว้อยู่แล้ว และ 2) คำถามปลายเปิดที่จะไม่มีกำหนดคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเนื้อหาในแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในกิจการโทรคมนาคม โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ได้แก่

- **ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** โดยข้อคำถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จังหวัดที่อยู่อาศัย และเขตที่อยู่อาศัย
- **ส่วนที่ 2 รูปแบบการใช้บริการโทรคมนาคม** สอบถามถึงรายละเอียดของการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) อินเทอร์เน็ตบ้าน (Broadband) และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้แก่ ใช้งานผู้บริการรายใด รูปแบบการใช้งาน พื้นที่ที่ใช้งาน อัตราค่าบริการ และอุปกรณ์ที่ใช้งาน
- **ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)/อินเทอร์เน็ตบ้าน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)** สอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) อินเทอร์เน็ตบ้าน (Broadband) และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)
- **ส่วนที่ 4 การรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ** สอบถามระดับการรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ ได้แก่ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน และการพัฒนาบริการ “Mobile ID”

- **ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง** สอบถามในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต การใช้งานเทคโนโลยี 5G และการใช้งานศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนและโทรศัพท์สาธารณะ
- **ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน** สอบถามในประเด็นต่างๆ ได้แก่ เคยประสบกับปัญหาหรือไม่ การแก้ไขปัญหาของ สำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือไม่
- **ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ "Mobile ID"** สอบถามในประเด็นต่างๆ ได้แก่ เคยใช้งานหรือไม่ รวมทั้งประโยชน์ ความน่าเชื่อ และความกังวลต่อบริการแทนบัตร หรือ "Mobile ID"

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาดำเนินการควบคุมคุณภาพของการสำรวจตลอดระยะเวลาของการดำเนินแผนงาน โดยสามารถจำแนกออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ปรึกษาดำเนินการเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน ได้แก่ การจัดทำแบบสอบถาม การคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีความพร้อม และการทดสอบประสิทธิภาพของผู้ที่ดำเนินการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- การออกแบบและเตรียมแบบสอบถาม (Questionnaires) ให้มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของการสำรวจ รวมไปถึงแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ
- การคัดเลือกบุคลากรและทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหัวข้อของการสำรวจ
- การกระจายและแบ่งความรับผิดชอบ รวมถึงอธิบายภาพรวมของโครงการให้กับสมาชิกและทีมงานทุกคน ครอบคลุมประเด็น 1) วัตถุประสงค์ของโครงการ 2) กลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ในการสำรวจ 3) วิธีการและขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสำรวจ 4) แนวทางการติดต่อประสานงาน 5) ขั้นตอนและกฎระเบียบในการดำเนินงาน 6) รายละเอียดของการสำรวจและแบบสอบถาม และอื่นๆ
- การทดสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานของทีมงาน โดยผู้จัดการโครงการ ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ ด้วยวิธี 1) การจำลองเหตุการณ์สมมุติ (Role play) และ 2) การสัมภาษณ์เชิงลึกรอบทดลองในระยะแรกของการเก็บรวบรวมข้อมูล
- การเลือกผู้สัมภาษณ์ที่เหมาะสมแล้วจึงให้การสนับสนุนเกี่ยวกับข้อมูลและคำแนะนำที่จำเป็นระหว่างการดำเนินการสำรวจ

รูปที่ 4-5: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 2 ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาดำเนินการติดตามและตรวจสอบการสัมภาษณ์และผลลัพธ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและนำมาใช้ประโยชน์ตามจุดประสงค์ที่ต้องการได้จริงและตรงจุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ผู้จัดการโครงการและผู้ช่วยทำการติดตามและควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงทั้งหมด
- ผู้จัดการโครงการ ผู้ช่วย และผู้ประสานงาน จะต้องมีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกันถึงสถานะของการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
- ติดตามการดำเนินงานและการสัมภาษณ์ทุกๆ ครั้ง
- ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์จะต้องส่งมอบข้อมูลการติดต่อ ชื่อ และรายละเอียดอื่นๆ ของผู้จัดการโครงการให้กับผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกลุ่มเป้าหมาย ว่าพวกเขาจะมีช่องทางติดต่อในกรณีที่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือรายงานการดำเนินงานของผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ในภายหลัง
- ตรวจสอบผลลัพธ์จากแบบสอบถาม ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำ หลังจากการสัมภาษณ์หรือการตอบแบบสอบถามในทันที เพื่อตรวจสอบว่าได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- ผู้จัดการโครงการติดตามและให้คำแนะนำแก่ผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ตลอดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปที่ 4-6: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 3 หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาดำเนินการตรวจทานข้อมูลอีกครั้งว่ามีการกรอกที่ถูกต้องชัดเจนในแต่ละข้อคำถามหรือไม่ หลังจากนั้นจะเป็นการทำความสะอาดและคัดกรองข้อมูล เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

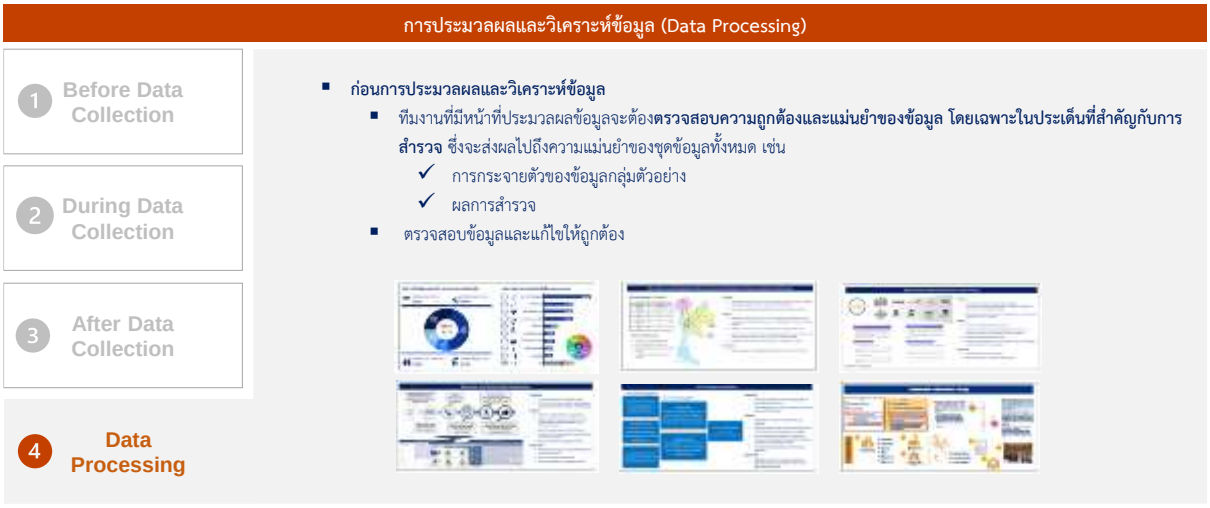
- ตรวจสอบและตรวจทานข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามและผลการสัมภาษณ์ที่ได้รับระหว่างการรวบรวมข้อมูล โดยผู้จัดการโครงการและผู้ช่วย รวมถึงผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมคุณภาพผลสำรวจ ซึ่งมีประสบการณ์ตรงและมีความเชี่ยวชาญในหัวข้อการสำรวจ
- ตรวจสอบผลการทำแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ย้อนหลัง อย่างน้อย 30 ราย
- ตรวจสอบการใส่โค้ดข้อมูล (Coding) จากอย่างน้อยร้อยละ 30 ของผู้ที่มีหน้าที่ใส่โค้ดข้อมูลจากการสัมภาษณ์
- ตรวจสอบการใส่กรอกข้อมูล (Key-in Data) จากอย่างน้อยร้อยละ 30 ของผู้ที่มีหน้าที่กรอกข้อมูลจากการสัมภาษณ์
- ทำความสะอาดข้อมูลและคัดกรองข้อมูลทั้งหมด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลการสัมภาษณ์และข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด ก่อนที่จะนำไปสู่ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

รูปที่ 4-7: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: หลังการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 4 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษานำข้อมูลที่ได้และมีการตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาดำเนินการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ทีมงานที่มีหน้าที่ประมวลผลข้อมูลจะต้องตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล โดยเฉพาะในประเด็นที่สำคัญกับการสำรวจ ซึ่งจะส่งผลถึงความแม่นยำของชุดข้อมูลทั้งหมด เช่น การกระจายตัวของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจ เป็นต้น
- ตรวจสอบข้อมูลและแก้ไขให้ถูกต้อง



รูปที่ 4-8: การควบคุมคุณภาพของการสำรวจ: การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาในแผนงานที่ 3 จัดทำเป็นส่วนหนึ่งของรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) เพื่อแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

4.3.4 แผนงานที่ 4: การจัดประชุมเฉพาะกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ในแผนงานที่ 4 ที่ปรึกษาจัดประชุมเฉพาะกลุ่มร่วมกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อรับทราบข้อมูลหรือข้อคิดเห็น รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม โดยรายละเอียดการดำเนินงาน มีดังนี้

- จัดแผนการประชุมเฉพาะกลุ่ม และนำเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนวันจัดประชุม โดยรายละเอียดการนำเสนอ ได้แก่
    - ชื่อและรายละเอียดการจัดประชุม
    - วิธีการจัดประชุม
    - วัน เวลา และสถานที่จัดประชุม
    - กำหนดการจัดประชุม
    - เอกสารประกอบการประชุม
    - อื่นๆ
- เตรียมการจัดประชุมเฉพาะกลุ่มเพื่อรับทราบข้อมูลหรือข้อคิดเห็น รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม โดยมีขั้นตอน ดังนี้
    - เชิญผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้เสีย โดยที่ปรึกษาประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการจัดทำหนังสือเชิญ
    - จัดเตรียมและตกแต่งสถานที่ รวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการประชุม
    - จัดทำหมายกำหนดการ และเตรียมเอกสารประกอบการประชุม
- ที่ปรึกษาดำเนินการบันทึกภาพตลอดระยะเวลาการประชุมเฉพาะกลุ่ม
- จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม เพื่อสรุปสาระสำคัญของการประชุม และสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับ
- ที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการประชุมเฉพาะกลุ่มทุกครั้ง อาทิ ค่าอาหาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ค่าเช่าสถานที่ อุปกรณ์ พร้อมตกแต่ง

สำหรับผลการศึกษาในแผนงานที่ 4 จัดทำเป็นส่วนหนึ่งของรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report)

4.3.5 แผนงานที่ 5: การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการสัมภาษณ์เชิงลึก

ที่ปรึกษาจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม โดยรายละเอียดของการดำเนินงาน มีดังนี้

- จัดทำแผนการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสีย และนำเสนอให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยมีรายละเอียดการนำเสนอ ได้แก่
  - ชื่อและรายละเอียดการจัดประชุม
  - ชื่อหัวข้อย่อยที่จะจัดประชุม
  - วิธีการจัดประชุม
  - วัน เวลา และสถานที่จัดประชุม
  - กำหนดการจัดประชุม
  - เอกสารประกอบการประชุม
- เตรียมการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอและรับฟังความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ไปวิเคราะห์และสรุปผลในแผนงานต่อไป โดยมีขั้นตอนดังนี้
  - เชิญผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละภูมิภาค อย่างน้อยภูมิภาคละ 150 คน ประกอบด้วย 1) ภาคกลาง 2) ภาคเหนือ 3) ภาคใต้ 4) ภาคตะวันออก และ 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในการจัดทำหนังสือเชิญ
  - จัดเตรียมและตกแต่งสถานที่ รวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการประชุม
  - จัดทำหมายกำหนดการ และเตรียมเอกสารประกอบการประชุม
- จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค ภูมิภาคละ 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนไม่ต่ำกว่า 150 คน ทั้งนี้การประชุมดังกล่าวจะมีผู้แทนของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าร่วมสังเกตการณ์ด้วยภูมิภาคละไม่เกิน 7 ท่าน
- รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ต่อไป
- ที่ปรึกษาดำเนินการบันทึกภาพ และจัดทำสรุปผลการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับ
- ที่ปรึกษาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด อาทิ ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าอาหาร ค่าจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ค่ายานพาหนะในการเดินทางของผู้แทน

ของสำนักงาน กสทช. หรือผู้แทนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าเช่าสถานที่ อุปกรณ์ พร้อมตกแต่ง

- ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จำนวนเท่าๆ กัน 5 ภูมิภาค ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 15 คน
- ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จัดเก็บมาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อประเมินการดำเนินงานของ กสทช. ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในแผนงานที่ 5 จัดทำเป็นส่วนหนึ่งของรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) เพื่อแสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

4.3.6 แผนงานที่ 6: การจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

ที่ปรึกษารวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการศึกษาซึ่งครอบคลุมแผนงานที่ 2-5 เพื่อจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งมอบให้กับสำนักงาน กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในงวดงาน โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงานดังนี้

- สรุปผลการดำเนินงาน ผลการศึกษา และผลการวิจัยข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม ที่ได้จากการดำเนินงานในแผนงานที่ 2-5 ซึ่งครอบคลุมดังนี้
  - ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 5 ภูมิภาค
  - ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ภูมิภาค
  - ผลการประชุมเฉพาะกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง (Focus Group)
  - ผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 5 ภูมิภาค
  - ผลการดำเนินการและบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
  - ผลที่ได้จากข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ
  - เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ
- นำเสนอผลการศึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. และปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของสำนักงาน กสทช. อย่างเหมาะสม

แผนงานที่ 6: การจัดทำรายงานความก้าวหน้า

รวบรวมผลการศึกษาจากแผนงานที่ 2 จนถึงแผนงานที่ 5	จัดทำรายงานความก้าวหน้า

การจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งมอบให้กับสำนักงาน กสทช. โดยครอบคลุมเนื้อหาดังนี้

- ผลการการดำเนินการและบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม)
- ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)
- ผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และผลการสัมภาษณ์เชิงลึก
- ผลที่ได้จากข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ
- ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา 76
- เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ

รูปที่ 4-9: แผนงานที่ 6: การจัดทำรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

4.3.7 แผนงานที่ 7: การสรุปผลการศึกษา

ที่ปรึกษารวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการศึกษาตลอดทั้งโครงการ เพื่อจัดทำรายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ที่ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร รายละเอียดของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม ในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัลเพื่อส่งมอบให้กับสำนักงาน กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงวดงาน โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงานดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาและวิจัยข้อมูลที่ได้จากการดำเนินตลอดทั้งโครงการ รวมถึงผลการศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของสำนักงาน กสทช. แล้วจากแผนงานที่ 6
2. จัดทำบทสรุปผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้อสรุปของผลการวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในกิจการโทรคมนาคม
3. จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา
4. ดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. จัดทำรูปเล่มรายงานขั้นสุดท้าย (Final Report)

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษาที่ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา 73 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ

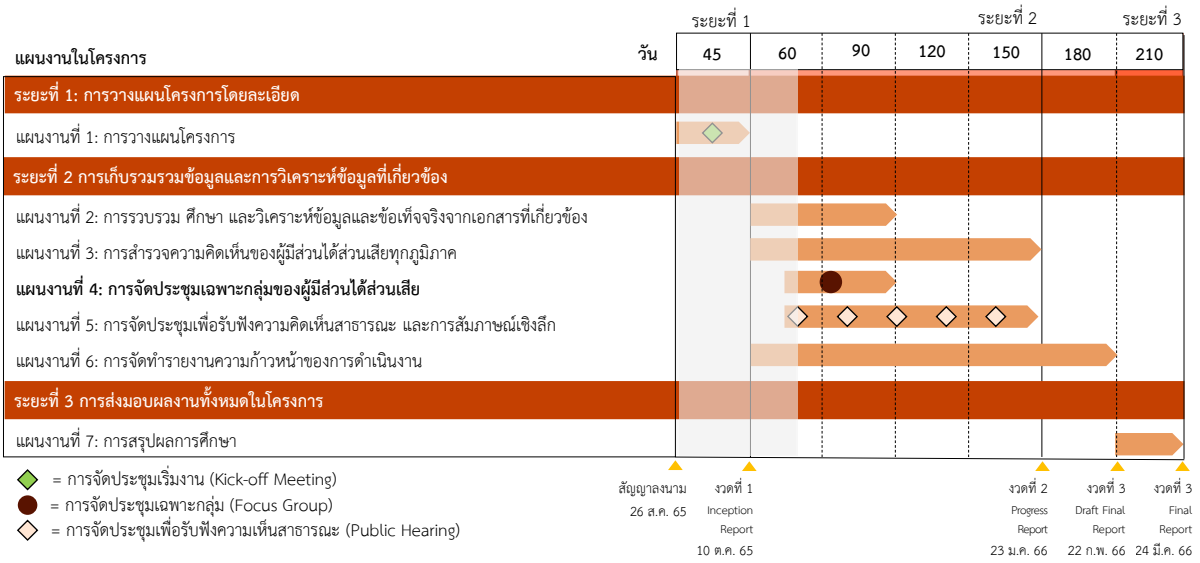
โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประจำปี 2565 ก่อนการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) เพื่อให้เกิดการบูรณาการในการจัดทำรายงานติดตามและประเมินผลฯ ทุกด้าน

ผู้ดำเนินโครงการจะรวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการศึกษาตลอดโครงการ เพื่อจัดทำรายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ โดยจะประกอบด้วย

- บทสรุปผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้อสรุปของผลการวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในกิจการโทรคมนาคม
- สรุปผลการศึกษาและวิจัยข้อมูลที่ได้จากการดำเนินตลอดโครงการ รวมถึงผลการศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของสำนักงาน กสทช. แล้วจากแผนงานที่ 6
- จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาก่อนกำหนดส่งงานงวดสุดท้าย 30 วัน
- ดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำรูปเล่มรายงานขั้นสุดท้าย (Final Report)

รูปที่ 4-10: แผนงานที่ 7: การสรุปผลการศึกษา

จากแผนงานที่ 1-7 ที่ปรึกษากำหนดระยะเวลาในดำเนินโครงการไว้ ดังนี้



รูปที่ 4-11: ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

4.4 โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

บุคลากรที่นำเสนอในโครงการนี้ล้วนเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งยังมีความเชี่ยวชาญที่หลากหลายที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการวิจัย การติดตามและประเมินผล และการสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งบุคลากรที่ดำเนินโครงการนี้ประกอบด้วยหัวหน้าโครงการและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และผู้ช่วยนักวิจัย/เลขานุการโครงการ 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ โดยบุคลากรทั้งหมดในโครงการนี้มีทั้งหมด 8 ท่าน ดังนี้

1)	ผศ.ดร.เดือนเต็มดวง ณ เชียงใหม่	หัวหน้าโครงการ
2)	ผศ.ดร.อัคคัญญ์ นรบิน	ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3)	ผศ.ดร.ประพัฒชนม์ จริยะพันธุ์	ผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์
4)	รศ.ดร.ฐิยาพร กันตาธนวัฒน์	ผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามและประเมินผล
5)	นางสาวฐิติพร ป่านไหม	ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
6)	ผศ.ดร.โอปอล์ สุวรรณเมฆ	ผู้ช่วยนักวิจัย 1
7)	ดร.สุวัจน์ ด่านสมบูรณ์	ผู้ช่วยนักวิจัย 2
8)	นางสาวรัตนาภรณ์ สุวรรณรัตน์	เลขานุการโครงการ

รูปที่ 4-12: หัวหน้าโครงการและผู้เชี่ยวชาญ

รูปที่ 4-13: ผู้ช่วยนักวิจัย เลขานุการโครงการที่ปรึกษาโครงการพิเศษ

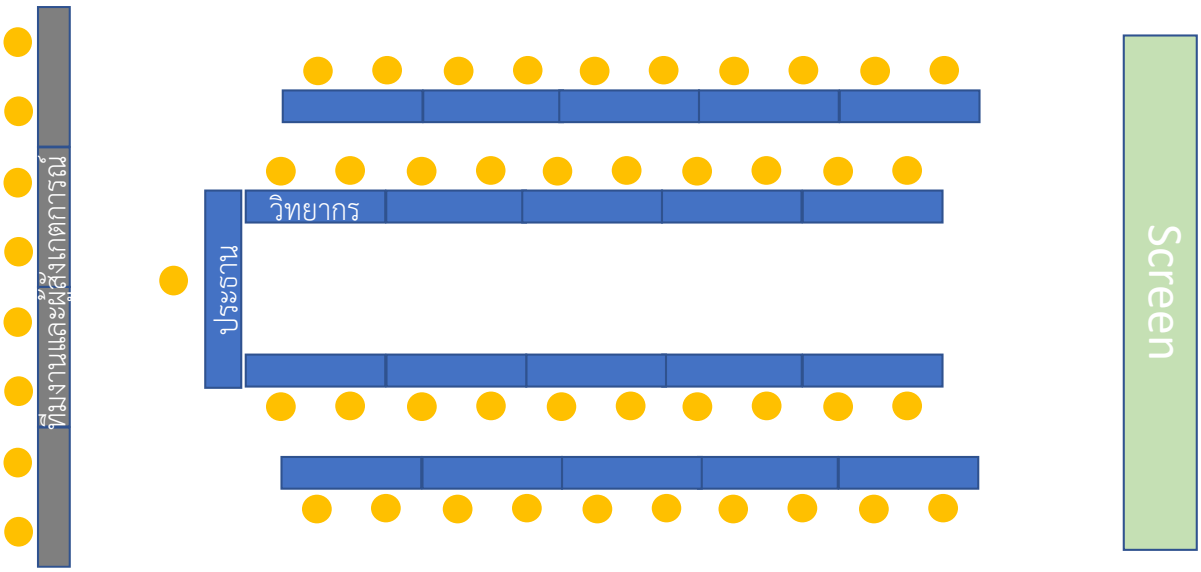
รูปที่ 4-14: ผังโครงสร้างการบริหารโครงการ

4.5 รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม

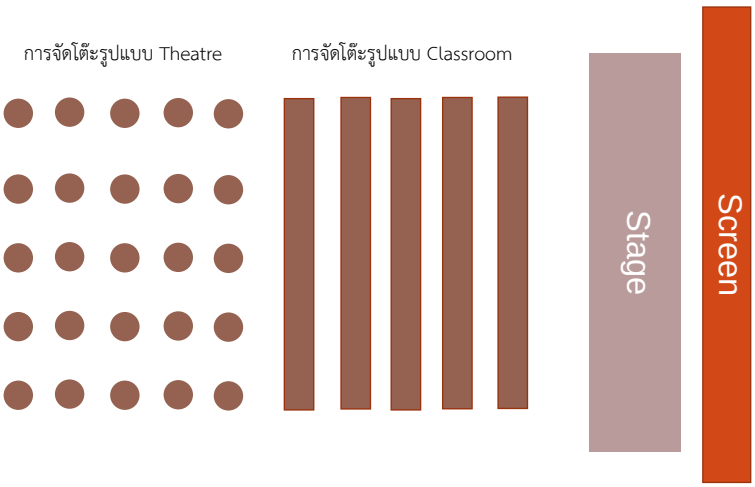
จากแผนงานที่ 4 และ 5 ที่ปรึกษาวางแผนจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ดังนี้

ครั้งที่	การจัดประชุม	จำนวนผู้เข้าร่วม	จังหวัด	วันที่จัดประชุม
1	Public Hearing (ภาคใต้)	150 คน	ภูเก็ต	อังคารที่ 18 ตุลาคม 2565
2	Focus Group	30 คน	กรุงเทพฯ	พุธที่ 2 พฤศจิกายน 2565
3	Public Hearing (ภาคเหนือ)	150 คน	เชียงใหม่	ศุกร์ที่ 2 ธันวาคม 2565
4	Public Hearing (ภาคกลาง)	150 คน	พระนครศรีอยุธยา	ศุกร์ที่ 23 ธันวาคม 2565
5	Public Hearing (ภาคตะวันออก)	150 คน	จันทบุรี	ศุกร์ที่ 6 มกราคม 2566
6	Public Hearing (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	150 คน	อุดรธานี	ศุกร์ที่ 13 มกราคม 2566

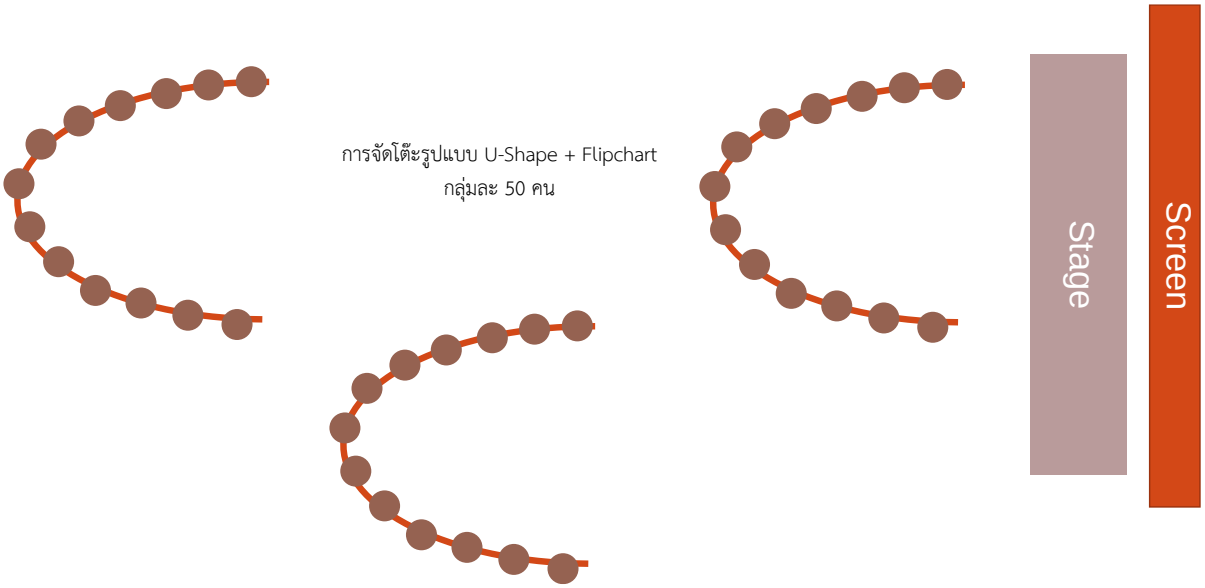
ตารางที่ 4-1: แผนการจัดประชุม



รูปที่ 4-15: รูปแบบการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม



รูปที่ 4-16: รูปแบบการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ช่วงที่ 1



รูปที่ 4-17: รูปแบบการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ช่วงที่ 2

4.6 กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

ที่ปรึกษาได้กำหนดระยะเวลาการส่งมอบผลงานออกเป็น 3 งวด โดยมีรายละเอียดในแต่ละงวดดังนี้

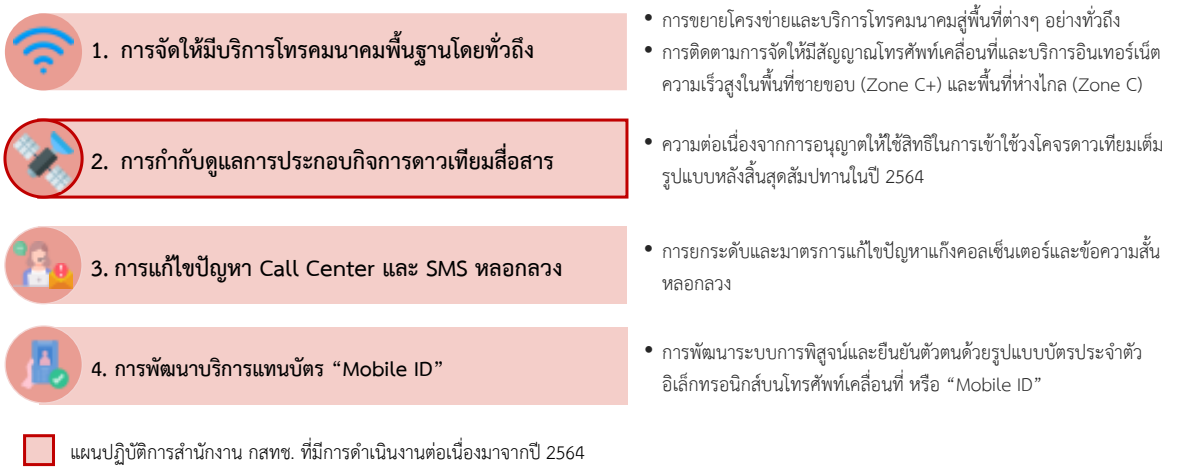
รายงานและผลงาน	กำหนดระยะเวลา
งวดที่ 1: ● รายงานผลการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 4.2 ตาม TOR จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด)	ภายใน 45 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา
งวดที่ 2: ● รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Progress Report) ครอบคลุมเนื้อหาตามข้อ 4.2 ถึง 4.4 จำนวน 10 เล่ม พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด	ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา
งวดที่ 3: ● (ร่าง) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร และรายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินการทั้งหมด โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์และสรุปเป็นข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในด้านกิจการโทรคมนาคม จำนวน 10 ชุด พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนครบกำหนดการส่งมอบงานงวดสุดท้าย 30 วัน ● รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ดังนี้ – จำนวน 100 เล่ม จัดพิมพ์ให้มีสีสันสวยงาม ปกเคลือบ PVC เนื้อด้านในใช้กระดาษถนอมสายตา ขนาดไม่ต่ำกว่า 75 แกรม และเข้าเล่มด้วยวิธีไสกาว พร้อมอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (.doc .pdf) บรรจุลงยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 1 ชุด – ในรูปแบบ E-book ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านรหัสคิวอาร์ (QR Code)	ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

ตารางที่ 4-2: กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน

5 ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม

5.1 ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษา

ที่ปรึกษาพิจารณาคัดเลือกประเด็นสำคัญในการศึกษาสำหรับการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ได้ 4 ประเด็นหลัก 5 ประเด็นย่อย ดังนี้



รูปที่ 5-1: ประเด็นสำคัญในการศึกษา

5.1.1 การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

- **การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง**

ในปี พ.ศ. 2564 สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ ในประเทศไทยที่สำคัญดังนี้

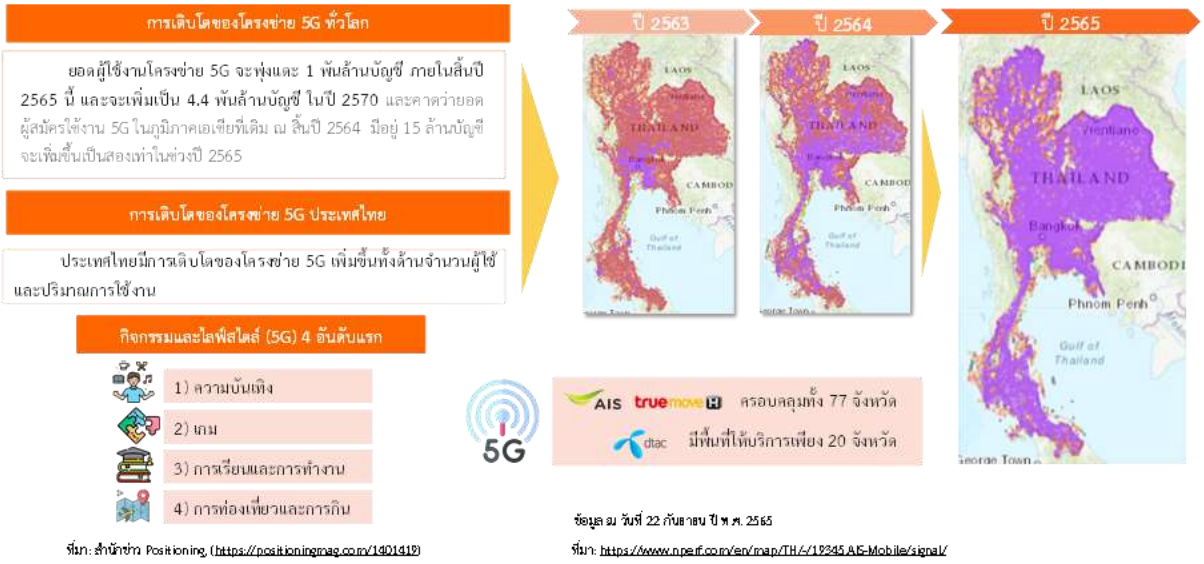
- **การจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการประกอบกิจการและบริการโทรคมนาคมที่ครอบคลุมพื้นที่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ (EEC)** โดยปัจจุบันมีผู้ประกอบการ 2 ราย ประกอบด้วย บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ได้ดำเนินการขยายโครงข่ายสัญญาณ 5G คลื่นความถี่ย่าน 2600 MHz เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และมีอัตราของความครอบคลุมของสัญญาณในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษมากกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่
- **การจัดทำมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม IMT-2020** ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม (ทท.) โดยปี พ.ศ. 2564

อยู่ในระหว่างการพิจารณาปรับปรุง (ร่าง) ประกาศ กสทช. ในประเด็นการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการและค่าเป้าหมาย RTT, HTTP และบริการสตรีมมิ่ง

- **การชำระเงินประมูล** โดยผู้ประกอบการที่ชนะการประมูลและได้รับใบอนุญาต อาทิ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ได้ดำเนินการชำระเงินประมูลงวดที่ 1 มาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564
- **การส่งเสริมการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยี 5G** สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงาน 2 โครงการที่สำคัญ ได้แก่ 1) โครงการทดสอบ 5G และพัฒนารูปแบบการใช้งาน (Use Case) โดยการทำงานร่วมกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2) โครงการนำร่องการใช้ประโยชน์ 5G ของประเทศไทยในระยะสั้น ภายใต้คณะกรรมการขับเคลื่อน 5G แห่งชาติ ซึ่งในปี พ.ศ. 2564 มี 2 โครงการนำร่องที่ได้รับการอนุมัติ ได้แก่ โครงการนำร่องเกษตรดิจิทัล ณ พื้นที่โครงการพัฒนาดอยตุง จังหวัดเชียงราย และโครงการนำร่องโรงพยาบาลอัจฉริยะ ณ โรงพยาบาลศิริราช

แนวโน้มการใช้ 5G ทั่วโลกยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากรายงาน Ericsson Mobility Report ฉบับเดือนมิถุนายน 2565 เผยว่า ภายในสิ้นปี 2565 นี้ ยอดผู้ใช้งาน 5G จะมีแนวโน้มสูงถึง 1 พันล้านบัญชี และจะเพิ่มเป็น 4.4 พันล้านบัญชี ในปี 2570 และคาดว่ายอดผู้สมัครใช้งาน 5G ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียที่เดิมมีอยู่ 15 ล้านบัญชี ณ สิ้นปี 2564 จะเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในช่วงปี 2565 เช่นกัน สำหรับในตลาดอาเซียน โดยเฉพาะประเทศไทย มีการเติบโตอย่างชัดเจนทั้งด้านจำนวนผู้ใช้และปริมาณการใช้งาน 5G สูงกว่าค่าเฉลี่ยตลาดโลก เนื่องจากคนไทยมีพฤติกรรมผู้บริโภคกลุ่มที่เป็น Tech Savvy หมายถึง คนที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสูง ระดับต้นๆ ของโลก จากการสำรวจพบว่ากิจกรรมและไลฟ์สไตล์ที่ผู้ใช้ 5G นิยมมากที่สุด ได้แก่ ความบันเทิง เกม การเรียน/การทำงาน และการท่องเที่ยว/การกิน ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ทั้ง 3 ราย ได้เปิดเผยถึงข้อมูลพื้นที่ให้บริการ 5G ไว้ว่า AIS และ True มีพื้นที่ให้บริการ 5G ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย ส่วน DTAC มีพื้นที่ให้บริการเพียง 20 จังหวัดเท่านั้น[3]

[3] สำนักข่าว Positioning, วัดกันให้ชัด ครึ่งแรกปี 65 ชาวโซเชียลถูกใจบริการ 5G ค่ายไหนที่สุด



รูปที่ 5-2: แนวโน้มการขยายโครงข่ายเทคโนโลยี 5G ในพื้นที่ประเทศไทย

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. มีนโยบายขยายขอบเขตของการให้บริการ 5G โดยการเพิ่มจำนวนการติดตั้งเสาโทรคมนาคม เพื่อให้ครอบคลุมการเข้าถึงบริการอย่างเพียงพอ และคาดว่าความต้องการเสาดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละ 10 เนื่องจากการใช้บริการใหม่ๆ ส่งผลให้มีความจำเป็นในการใช้งานคลื่นความถี่ในช่วง High band ซึ่งจะเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนความต้องการใช้เสาสัญญาณเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การติดตั้งเสาโทรคมนาคมในครั้งนี้จะเป็นเสาสัญญาณขนาดเล็ก (Pole) และเสาสัญญาณภายในอาคาร (DIS)[4] โดยในปี พ.ศ. 2565 นี้ กสทช. มีกิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญด้านขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ ดังนี้

- **4 เมษายน 2565** สำนักงาน กสทช. ร่วมกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ได้สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีการสื่อสารให้กับหน่วยงานในสังกัดของ อว. เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการศึกษาวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ประสานงานให้ผู้ให้บริการ 5G ติดตั้งเสากระจายสัญญาณ (Base) ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ไม่มีการให้บริการ 5G รวมถึงจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับการศึกษาและวิจัยให้กับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทันต่อโลกยุคดิจิทัลและพร้อมก้าวไปสู่ Smart Nation ในอนาคต[5]
- **27 กรกฎาคม 2565** สำนักงาน กสทช. มีมติเห็นชอบตามผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการด้านคลื่นความถี่และมาตรฐานทางเทคนิค ตามเอกสารที่สำนักงาน กสทช. เสนอโดยเห็นชอบในหลักการ (ร่าง) ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการรับตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์โทรคมนาคม ทั้งนี้

[4] สำนักงาน กสทช., แผนวิสาหกิจ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2565-2569
[5] สำนักงาน กสทช., แถลงข่าว เสริมแกร่งอุดมศึกษาไทยด้วย อว. 5G

สำนักงาน กสทช. ได้จัดรูปแบบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์[6]

- **23 สิงหาคม 2565** สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมประชุมกำหนดกรอบทิศทางการดำเนินโครงการ “โทรเวชกรรมถ้วนหน้า” และจัดทำแผนปฏิบัติการระบบโทรคมนาคมเพื่อบริการสาธารณสุข เพื่อพัฒนาและประยุกต์ใช้งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผลักดันการนำระบบดูแลสุขภาพทางไกลมาประยุกต์ใช้งานเพื่อเพิ่มโอกาสให้กับประชาชนทั้งในเขตเมืองและชนบท ได้มีโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง[7]

ที่มา: รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

รูปที่ 5-3: การดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. ปี 2564-2565

[6] สำนักงาน กสทช., การรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปการปรับปรุง (ร่าง) ระเบียบ กสทช. ว่าด้วย การรับตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ โดยสำนักงาน กสทช.

[7] สำนักงาน กสทช., การประชุมคณะทำงานด้านการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมสำหรับบริการสาธารณสุข ครั้งที่ 2/2565

ที่มา: รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

รูปที่ 5-4: ตัวอย่างโครงการนำร่อง 5G ในประเทศไทย ปี 2564

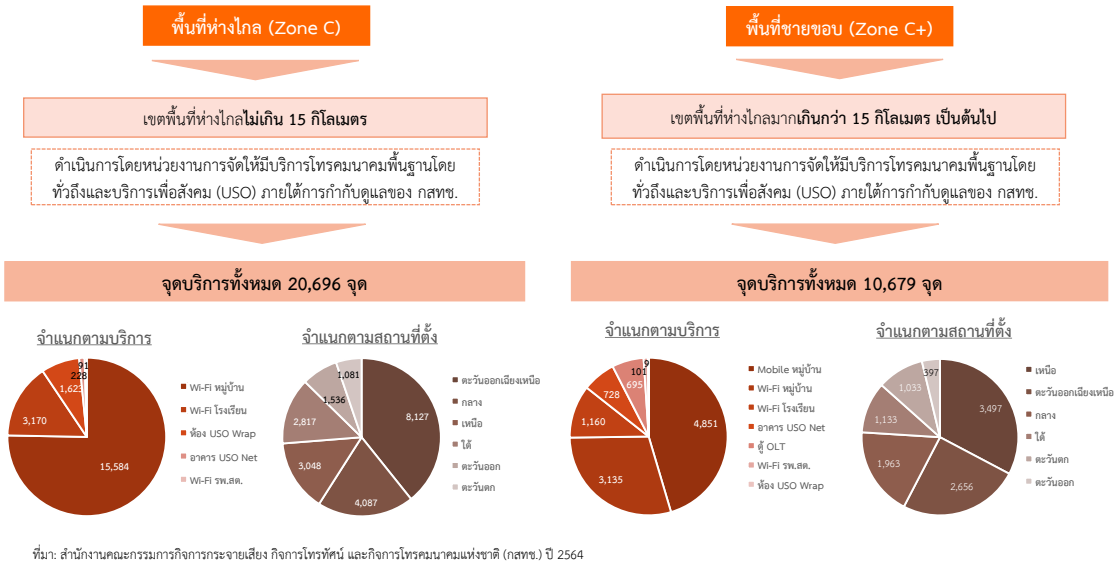
- **การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)**

พื้นที่ห่างไกล (Zone C) หมายถึง พื้นที่ที่มีระยะห่างจาก Ex-node ไม่เกิน 15 กิโลเมตร และ**พื้นที่ชายขอบ (Zone C+)** หมายถึง พื้นที่ที่มีระยะห่างจาก Ex-node มากกว่า 15 กิโลเมตรเป็นต้นไป โดยในเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2559 มีมติจากคณะทำงานร่วมให้มีการแบ่งเขตพื้นที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงาน และสำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) รับผิดชอบดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) 3,920 หมู่บ้าน และในปี พ.ศ. 2562 หน่วยงานการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ได้รับผิดชอบดำเนินงานในเขตพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เพิ่มเติม 15,732 หมู่บ้าน[8]

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2564 สำนักงาน กสทช. ได้วางแผนดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใน**เขตพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ทั้งหมด 20,696 จุดบริการ** จำแนกตามบริการดังนี้ บริการ Wi-Fi หมู่บ้าน 15,584 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 75) บริการ Wi-Fi โรงเรียน 3,170 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 15) บริการห้อง USO Wrap 1,623 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 8) บริการอาคาร USO Net 228 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 1) และบริการ Wi-Fi รพ.สต. 91 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 0.4) ตามลำดับ **เขตพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ทั้งหมด 10,679 จุดบริการ** จำแนกตามบริการดังนี้

[8] สำนักงาน กสทช., รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

บริการ Mobile หมู่บ้าน 4,851 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 45) บริการ Wi-Fi หมู่บ้าน 3,135 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 29) บริการ Wi-Fi โรงเรียน 1,160 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 11) บริการอาคาร USO Net 728 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 7) บริการตู้ OLT 695 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 7) บริการ Wi-Fi รพ.สต. 101 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 1) และบริการห้อง USO Wrap 9 จุดบริการ (คิดเป็นร้อยละ 0.1) ตามลำดับ[9]



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ปี 2564

รูปที่ 5-5: การวางแผนดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ปี 2564

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการฯ พบว่า สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2564 มีรายละเอียดการดำเนินการที่แล้วเสร็จ ดังนี้

- โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) มีทั้งสิ้น 10 สัญญา ครอบคลุม 3,912 หมู่บ้าน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 5 สัญญา มีบริการ 4,851 จุด ซึ่งจุดบริการปัจจุบันเปิดให้บริการครบถ้วนร้อยละ 100 และ 2) การจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำนวน 5 สัญญา มีบริการ 4,745 จุดบริการเปิดให้บริการแล้ว 4,492 จุดบริการ คงเหลือ 253 จุดบริการที่ได้ยกเลิกสัญญากับ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ

[9] สำนักงาน กสทช., พื้นที่บริการ USO Zone C และ Zone C+ จำแนกตามภาคและเขต โดยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ปี 2564

- โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) จำนวน 8 สัญญา ครอบคลุม 15,723 หมู่บ้าน 20,168 จุดบริการ ปัจจุบันเปิดให้บริการครบถ้วนร้อยละ 100[10]

ที่มา: รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

รูปที่ 5-6: การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ปี 2564

จากการศึกษาเบื้องต้น ในปี พ.ศ. 2565 พบกิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

- **27 เมษายน 2565** กสทช. มีมติเห็นชอบใน (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (แผน USO) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) โดยมอบหมายให้สำนักงานฯ นำร่างประกาศฯ ไปดำเนินการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาก่อนนำเสนอ กสทช. ให้ความเห็นชอบและนำไปลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไป[11]
- **5 พฤษภาคม 2565** กสทช. มีมติเห็นชอบในหลักการของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) และมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. นำร่างประกาศ กสทช. ดังกล่าว ไปดำเนินการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาก่อนนำเสนอ กสทช. ให้ความเห็นชอบและนำไปลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้มีผลใช้บังคับเป็นการทั่วไป[12]

[10] สำนักงาน กสทช., รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

[11] สำนักงาน กสทช., การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3

[12] สำนักงาน กสทช., การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2)

- **3-5 มิถุนายน 2565** สำนักงาน กสทช. พร้อมผู้ที่เกี่ยวข้องได้ลงพื้นที่ติดตามการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่หมู่บ้านห้วยมะเกลี้ยง อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย เนื่องจากประชาชนร้องขอความช่วยเหลือจากการไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานได้ สำนักงาน กสทช. จึงได้ประสานกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และหน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนในการติดตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงการศึกษา การสาธารณสุข รวมถึงการช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติต่างๆ ได้สะดวกมากขึ้น[13]
- **31 สิงหาคม–2 กันยายน 2565** สำนักงาน กสทช. ได้ประชุมเกี่ยวกับเทคนิค ว่าด้วยการประสานและจัดสรรคลื่นความถี่บริเวณชายแดนไทย-เมียนมา ครั้งที่ 4 (The 4th Meeting of Joint Technical Committee on Coordination and Assignment of Frequencies along Thailand-Myanmar Common Border-JTC 4) โดยการจัดประชุมในครั้งนี้เป็นการเจรจา ประสาน และป้องกันการแก้ไขปัญหาการรบกวนกันของการใช้คลื่นความถี่บริเวณชายแดน และพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม[14]

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

รูปที่ 5-7: การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ปี 2565

[13] สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช. ลงพื้นที่ติดตามการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกับคณะกรรมาธิการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ สภาผู้แทนราษฎร

[14] สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช. ลงพื้นที่ติดตามการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ร่วมกับคณะกรรมาธิการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสภาผู้แทนราษฎร

5.1.2 การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

เนื่องจากการสิ้นสุดสัมปทานดาวเทียม 30 ปี ของบริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2564 และมีการโอนสิทธิทรัพย์คือ ดาวเทียมไทยคม 4 และไทยคม 6 ให้แก่รัฐบาล ภายใต้การดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยในปี พ.ศ. 2564 สำนักงาน กสทช. มีแผนการเตรียมพร้อมและแผนการดำเนินการประมูลวงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) โดยได้กำหนดกรอบระยะเวลาตั้งแต่ช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม ทั้งนี้**สำนักงาน กสทช. ได้ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิฯ ออกมาทั้งสิ้นจำนวน 3 ฉบับ** ซึ่งมีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพิ่มเติม อย่างไรก็ดี ที่**ประชุม กสทช. ได้มีมติยกเลิกการประมูลวงโคจรดาวเทียม** เนื่องจากมีผู้ขอรับใบอนุญาตยื่นรับคำขอมาเพียงรายเดียว พร้อม**พิจารณาให้มีการปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์เพิ่มเติม** ซึ่งมีรายละเอียดของกิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

- **10 มีนาคม 2564** รับฟังความคิดเห็นสาธารณะฯ ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด ฉบับแก้ไขปรับปรุง
- **22 มีนาคม 2564** (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุดและปรับราคาประมูลขั้นต่ำ
- **14 พฤษภาคม 2564** ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด
- **10 มิถุนายน 2564** ประกาศ กสทช. เรื่องการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด
- **7 กรกฎาคม 2564** ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับที่ 2)
- **30 กรกฎาคม 2564** รมว.ดีอีเอส ลงนามมอบสิทธิบริหารจัดการทรัพย์สินของโครงการดาวเทียมสื่อสารภายในประเทศของไทยคม 4 และไทยคม 6 กลับสู่รัฐแก่ NT
- **18 สิงหาคม 2564** ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับที่ 3) และมีมติยกเลิกการประมูลฯ
- **4 พฤศจิกายน 2564** ประชุม Focus Group ต่อแนวทางการปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด[15]

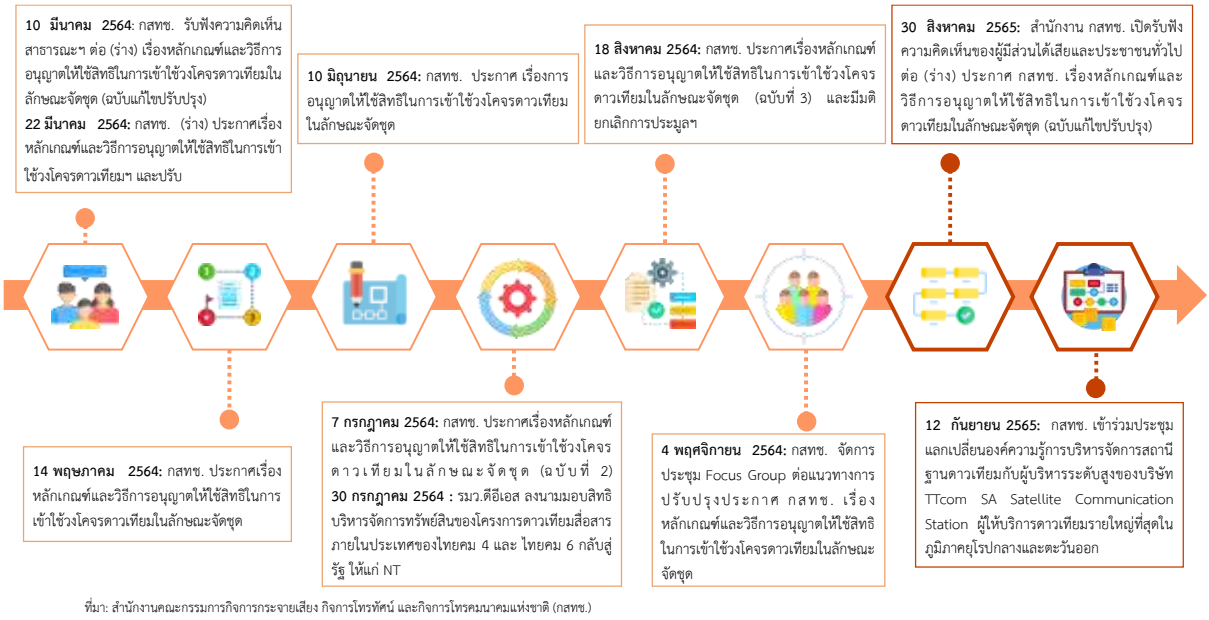
[15] สำนักงาน กสทช., รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. อยู่ในระหว่างการปรับปรุงประกาศของสำนักงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

- **30 สิงหาคม 2565** สำนักงาน กสทช. เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) และได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ ที่สำคัญเพื่อให้เอื้อต่อการแข่งขันมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มจำนวนชุดจากเดิม 4 ชุดเป็น 5 ชุด เพื่อให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมต่อผู้ประกอบการรายใหม่ รวมถึงทำให้มีความเป็นไปได้ในการรักษาสิทธิข่ายงานดาวเทียมและตำแหน่งวงโคจรของประเทศไทยให้อยู่ที่เดิมได้มากที่สุด พร้อมทั้งมีการผ่อนคลายคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการคัดเลือกในแต่ละชุดที่ไม่เหมือนกันเพื่อให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการปรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคัดเลือกให้เหมาะสม อีกทั้งยังมีการปรับปรุงราคาขั้นต่ำ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินกิจการดาวเทียมสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันและสอดคล้องตามกลไกของตลาด เพื่อก่อให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมมากขึ้น[16]
- **12 กันยายน 2565** สำนักงาน กสทช. เข้าร่วมประชุมหารือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสถานีฐานดาวเทียมกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท TTcom SA Satellite Communication Station ผู้ให้บริการดาวเทียมรายใหญ่ที่สุดในภูมิภาคยุโรปกลางและตะวันออก โดยให้บริการโทรคมนาคม บริการโทรทัศน์และกระจายเสียงผ่านดาวเทียมของสาธารณรัฐโปแลนด์[17]

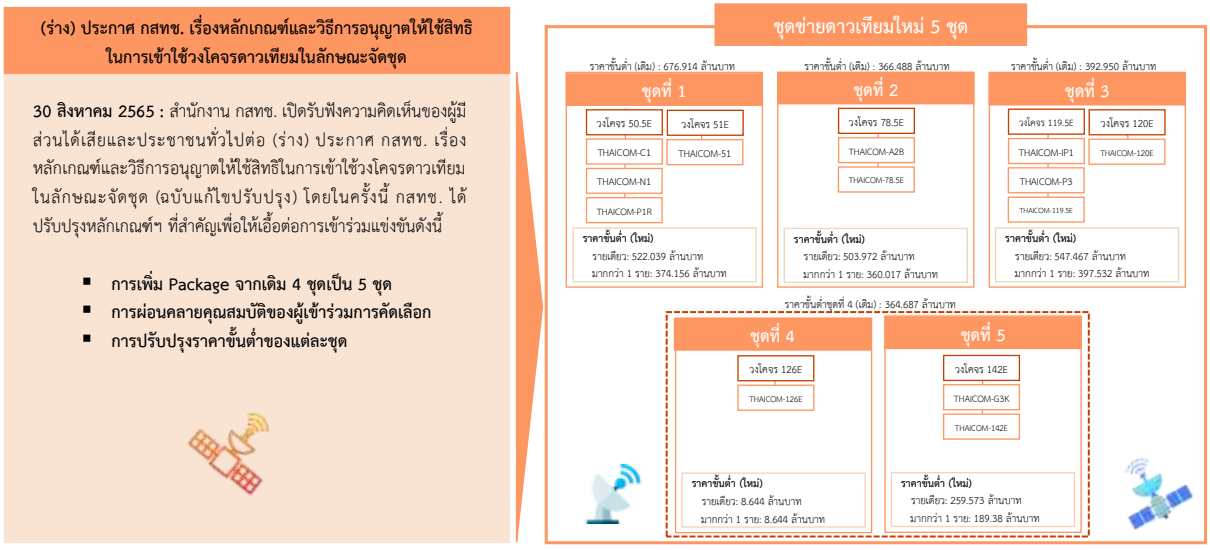
[16] สำนักงาน กสทช., กสทช. ขอเชิญเข้าร่วมรับฟังความคิดเห็นต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง "หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) (ฉบับแก้ไขปรับปรุง)

[17] สำนักงาน กสทช., การประชุมหารือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสถานีฐานดาวเทียม ณ สาธารณรัฐโปแลนด์



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

รูปที่ 5-8: สำนักงาน กสทช. ดำเนินงานกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร ปี 2564-2565



ที่มา: เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) ปี 2565

รูปที่ 5-9: (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด ปี 2565

5.1.3 การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

ในปี พ.ศ. 2564 สำนักงาน กสทช. ได้**ดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน** มีรายละเอียดของกิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

- **22 กันยายน 2564** สำนักงาน กสทช. จัดการประชุมผ่านระบบออนไลน์กับผู้ให้บริการโทรคมนาคม ได้แก่ AIS DTAC TRUE NT และ 3BB เพื่อหารือเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหา SMS หลอกลวง โดยกำชับให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมทุกรายเร่งตรวจสอบ และกำกับดูแลกันเองในลักษณะ Self-Regulation อย่างเคร่งครัด

- **30 กันยายน 2564** สำนักงาน กสทช. ประชุมหารือร่วมกับกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) และผู้ประกอบกอบการโทรคมนาคม ประกอบด้วย AIS DTAC TRUE NT และ 3BB เพื่อจัดการปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน
- **28 ตุลาคม 2564** สำนักงาน กสทช. ประชุมร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อติดตามและหารือแนวทางการกำกับดูแลร่วมกัน อันนำไปสู่การยกระดับมาตรการจัดการปัญหา SMS หลอกลวง
- **23 ธันวาคม 2564** สำนักงาน กสทช. รายงานผลการปฏิบัติการปราบปรามบัญชีม้าตัดวงจรการหลอกลวงภัยพนันออนไลน์ กับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) โดยที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการปิด SMS หลอกลวง เว็บพนันออนไลน์ ไปแล้วกว่า 600 รายชื่อผู้ส่ง (Sender Name) และได้ส่งข้อมูลมิจฉาชีพจำนวน 400 รายชื่อผู้ส่ง ให้แก่กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) เพื่อดำเนินการจับกุมสำเร็จ 131 ราย

ที่มา: รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

รูปที่ 5-10: การดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ปี 2564

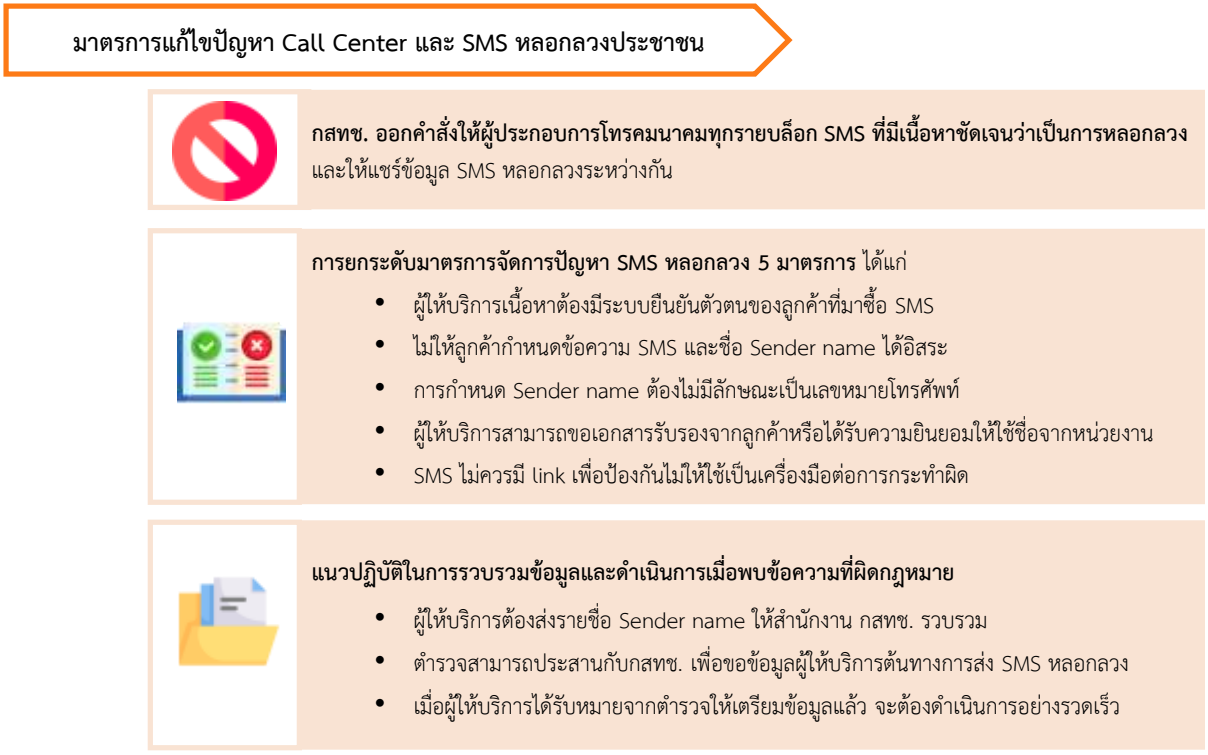
สำนักงาน กสทช. มีการออกคำสั่งให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายทำการบล็อก SMS ที่มีเนื้อหาชัดเจนว่าเป็นการหลอกลวง และให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่แชร์ข้อมูล SMS หลอกลวงระหว่างกัน พร้อมทั้งประกาศยกระดับมาตรการจัดการปัญหา SMS หลอกลวง 5 มาตรการ ดังนี้

- ผู้ให้บริการเนื้อหาต้องมีระบบยืนยันตัวตนของลูกค้าที่มาซื้อ SMS ที่ชัดเจน และตรวจสอบได้
- ข้อความใน SMS และชื่อ Sender name ต้องไม่ให้ลูกค้ากำหนดเองได้โดยอิสระ

- การกำหนด Sender name ต้องไม่มีลักษณะเป็นเลขหมายโทรศัพท์
- หาก Sender name ตรงหรือคล้ายกับชื่อบริษัท หน่วยงาน หรือเครื่องหมายการค้า ผู้ให้บริการสามารถขอเอกสารจากลูกค้าในการรับรอง หรือความยินยอมให้ใช้ชื่อจากเจ้าของชื่อบริษัท หน่วยงาน หรือเครื่องหมายทางการค้านั้นๆ ได้
- ข้อความไม่ควรมี link เพื่อป้องกันไม่ให้ใช้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่อการกระทำผิด

รวมถึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูล และการดำเนินการเมื่อพบข้อความที่ผิดกฎหมาย ดังนี้

- ผู้ให้บริการต้องส่งรายชื่อ Sender name ให้สำนักงาน กสทช. รวบรวม
- หากทางตำรวจต้องการข้อมูลของผู้ส่งข้อความที่กระทำผิดกฎหมาย ให้ตำรวจประสานกับสำนักงาน กสทช. เพื่อขอข้อมูลผู้ให้บริการที่เป็นต้นทางของการส่งข้อความดังกล่าว
- สำนักงาน กสทช. จะทำการแจ้งผู้ให้บริการทราบ กรณีการขอหมายจากตำรวจ เพื่อให้ผู้ให้บริการเตรียมข้อมูล โดยเมื่อผู้ให้บริการได้รับหมายแล้ว จะต้องดำเนินการให้ข้อมูลแก่ตำรวจอย่างรวดเร็ว[18]



ที่มา: รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

รูปที่ 5-11: มาตรการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ปี 2564

[18] สำนักงาน กสทช., รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2564

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. มีการ**ดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงอย่างต่อเนื่อง** ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

- **18 มกราคม 2565** สำนักงาน กสทช. ร่วมประชุมหารือกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT เกี่ยวกับแนวทางการป้องกันปัญหา Call Center หลอกลวง ที่มีการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ผ่าน VoIP) จากต่างประเทศเข้ามาที่เบอร์โทรศัพท์ของประชาชนในประเทศไทย[19]
- **16 มีนาคม 2565** สำนักงาน กสทช. และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ได้ร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหา Call Center หลอกลวงประชาชน โดยได้กำชับผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD) ทั้ง 6 ราย ได้แก่ บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด บริษัท ดีแท็ค ไตรเน็ต จำกัด บริษัทแอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ท จำกัด บริษัท โอทาโร่ เวิลด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center หลอกลวงอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดมาตรการ ดังนี้
  - ระงับสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่มีรูปแบบของเบอร์ที่โทรเข้ามาเป็นเบอร์โทรศัพท์บ้าน เบอร์โทรศัพท์สั้น 3 หลัก และเบอร์โทรศัพท์สั้น 4 หลัก ที่โทรมายังเลขหมายปลายทางของประเทศไทย
  - ระงับสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่มีรูปแบบของเบอร์ที่โทรเข้ามาเป็นรหัสโทรศัพท์ประจำประเทศ (Country Code) ที่สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ยังไม่ได้จัดสรรให้กับประเทศใด
  - ดำเนินการตรวจสอบสายโทรเข้ามาจากต่างประเทศที่ผิดกฎหมายว่ามีการดัดแปลงเลขหมายหรือไม่ ด้วยระบบ Test Call Generator (TCG) อย่างต่อเนื่อง
  - ในกรณีที่สายโทรเข้ามาจากต่างประเทศไม่ได้มีการกำหนดเลขหมายต้นทาง (Non Calling Line Identification) ให้ดำเนินการเพิ่มเครื่องหมาย +66 นำหน้าเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ประชาชนทราบว่าเป็นการโทรเข้ามาจากต่างประเทศ[20]
- **6 มิถุนายน 2565** สำนักงาน กสทช. และกองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พร้อมด้วยผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ได้ร่วมกันพิจารณาในหลากหลายประเด็น อาทิ

[19] สำนักงาน กสทช., กสทช. ร่วมกับ บช.สอท. กำชับแนวทางป้องกันปัญหา Call Center หลอกลวง

[20] สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช. กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาแก๊ง Call Center โดยให้ใส่เครื่องหมาย +66 นำหน้าเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ประชาชนทราบว่าเป็นการโทรมาจากต่างประเทศ

การติดตามการดำเนินการเพิ่มเครื่องหมาย “+697” แนวทางการประสานงานเพื่อจัดส่งข้อมูลของผู้กระทำความผิด การควบคุมจำนวนการลงทะเบียน การจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การจัดตั้งคณะทำงานร่วมกัน และการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) เพื่อติดตามสถานการณ์และแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้มีความรวดเร็วและเท่าทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น[21]

- **6 กรกฎาคม 2565** สำนักงาน กสทช. มีการประชุมร่วมกันและมีมติดำเนินการกวดขันให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่องการลงทะเบียน และจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยถ้าหากบัตรประชาชนใบเดียวลงทะเบียนซิมมากกว่า 5 เลขหมาย ต้องไปแสดงตนที่ศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อป้องกันไม่ให้มิจฉาชีพนำซิมไปใช้ในการหลอกลวง[22]
- **11 กรกฎาคม 2565** สำนักงาน กสทช. ร่วมกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) และ AIS เข้าตรวจค้นจุดกระจายสัญญาณเครื่องโทรคมนาคม เครื่องวิทยุคมนาคม และอุปกรณ์ของคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ในการหลอกลวงประชาชน จำนวน 14 แห่ง รวม 16 ห้อง ณ ต.หนองปลาไหล อ.บางละมุง จ.ชลบุรี ผลการตรวจค้นพบ GSM Gateways (Simbox) เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์แบบใส่ซิมการ์ดผ่านระบบ IP-PBX จำนวน 101 เครื่อง และ Router Wifi ชนิดใส่ซิมการ์ด จำนวน 46 เครื่อง ซึ่งเป็นเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องวิทยุและอุปกรณ์คมนาคม (Type Approval Test)[23]
- **19 กรกฎาคม 2565** คณะทำงานพหุภาคี ฯ 11 หน่วยงาน ร่วมประชุมหารือแนวทางแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง โดยสรุปข้อเสนอให้สำนักงาน กสทช. พิจารณากำหนดให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายสร้างระบบให้ประชาชนเลือกปฏิเสธไม่รับสายที่โทรมาจากต่างประเทศ กำหนดให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือใส่เครื่องหมาย + นำหน้าทุกเลขหมายที่โทรเข้ามาจากต่างประเทศให้แล้วเสร็จภายใน 3 เดือน และเน้นย้ำความสำคัญของการสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชน[24]

---

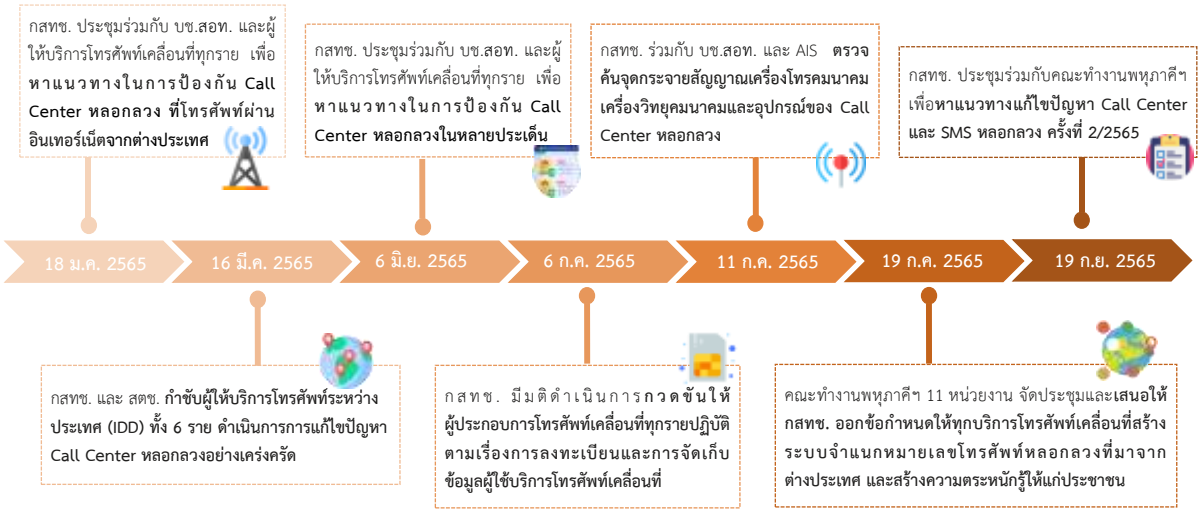
[21] สำนักงาน กสทช., การประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหามิจฉาชีพส่งข้อความสั้น (SMS) หลอกลวงประชาชน และปัญหาการฉ้อโกงประชาชนโดยแสดงตนเป็นบุคคลอื่นผ่านระบบโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แก๊ง Call Center)

[22] สำนักงาน กสทช., กสทช. อัพเลเวลจัดการปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ บอร์ดเคาะปรับไม่ต่ำกว่าวันละ 1 ล้านบาท หากผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่สามารถจัดการการลงทะเบียน SIM Card ให้ถูกต้องตามประกาศ กสทช. ภายใน 30 วัน ขณะที่คณะทำงานพหุภาคีจาก 11 หน่วยงานเสนอเพิ่มสัญลักษณ์ตรวจสอบเลขหมายโทรเข้าจากต่างประเทศ และผลักดันให้สมาคมผู้ประกอบการพัฒนาแอพพลิเคชั่นกรองเบอร์มิจฉาชีพ

[23] สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช. เข้าตรวจค้นจุดกระจายสัญญาณเครื่องโทรคมนาคม เครื่องวิทยุคมนาคมและอุปกรณ์ของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)

[24] สำนักงาน กสทช., คณะทำงานพหุภาคีแก้ไขปัญหาคอลเซ็นเตอร์เสนอบอร์ด กสทช. ขีดเส้นตายให้โอเปอเรเตอร์ทุกรายสร้างระบบให้ประชาชนเลือกสมัครบริการปฏิเสธไม่รับสายที่โทรมาจากต่างประเทศ เพื่อลดความเดือดร้อนจากปัญหาดังกล่าวโดยเร็วที่สุด

- **19 กันยายน 2565** สำนักงาน กสทช. ประชุมร่วมกับคณะทำงานพหุภาคีฯ เพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ครั้งที่ 2/2565 เพื่อติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว[25]



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

รูปที่ 5-12: สำนักงาน กสทช. ดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ปี 2565

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

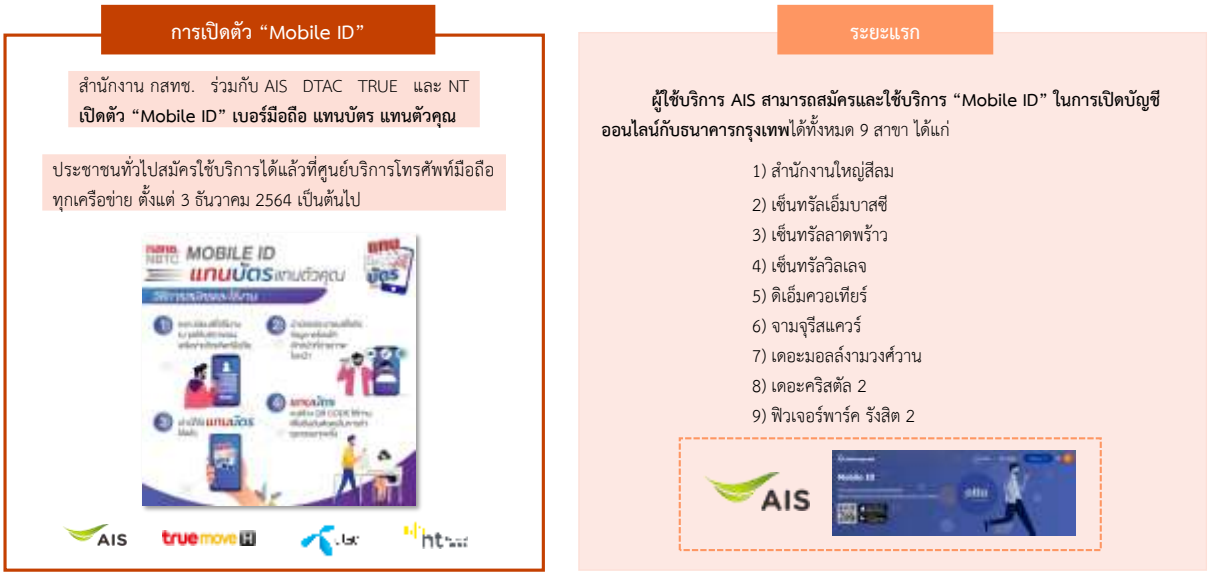
รูปที่ 5-13: ตัวอย่าง การประกาศแจ้งเตือน Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ปี 2565

5.1.4 การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564 สำนักงาน กสทช. ร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ค่าย AIS DTAC TRUE และ NT เปิดตัว “Mobile ID” เบอร์มือถือ แทนบัตร แทนตัวคุณ ต่อยอดการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลการลงทะเบียน SIM Card ของเลขหมายโทรศัพท์มือถือให้กลายเป็นหนึ่งใน

[25] สำนักงาน กสทช., การประชุมคณะทำงานพหุภาคีเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง ครั้งที่ 2/2565

Digital Identity ของประเทศไทย เพื่อเพิ่มช่องทางและส่งเสริมนวัตกรรมในการใช้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารในการแสดงตัวตนในการเข้าใช้บริการกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน พร้อมทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงเกี่ยวกับปัญหาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย ขณะนี้ประชาชนทั่วไปสามารถสมัครใช้บริการ “Mobile ID” ณ ศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่ใช้งานอยู่ โดยแสดงบัตรประชาชนเพียงใบเดียวแก่เจ้าหน้าที่ให้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและถ่ายภาพใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตน ก็จะสามารถใช้บริการ “Mobile ID” ผ่านแอปพลิเคชันของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมได้ ในระยะแรก คือ ตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ลูกค้า AIS สามารถใช้ “Mobile ID” ยืนยันตัวตนเพื่อเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงเทพ 9 สาขานำร่องในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักงานใหญ่สีลม เซ็นทรัลเอ็มบาสซี เซ็นทรัลลาดพร้าว เซ็นทรัลวิลเลจ ดิเอ็มควอเทียร์ จามจุรีสแควร์ เดอะมอลล์งามวงศ์วาน เดอะคริสตัล 2 และฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 2 และในปลายเดือนธันวาคม ลูกค้าของ NT จะสามารถใช้ “Mobile ID” เปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพได้[26]



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

รูปที่ 5-14: การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ปี 2564

ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2565 สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์บริการแทนบัตร “Mobile ID” ผ่านภาพยนตร์โฆษณาชุดใหม่ ที่ถ่ายทอดเรื่องราวของเจเนอเรชั่นใหม่แห่งการยืนยันตัวตน รวมทั้งยังแนะนำวิธีสมัครใช้งาน “Mobile ID” 3 ขั้นตอนง่ายๆ คือ “โชว์-แชะ-พร้อมใช้” เพื่อให้การทำธุรกรรมต่างๆ เกิดความสะดวก ใช้งานง่าย และข้อมูลส่วนบุคคลปลอดภัย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยทุกคนให้ดีขึ้น ในปัจจุบันประชาชนทั่วไปสามารถเปิดใช้บริการ “Mobile ID” ผ่านผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือทั้ง 4 เครือข่าย ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT และสามารถใช้ “Mobile ID” เปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพผ่านผู้ให้บริการทั้ง 4 เครือข่ายได้แล้ว โดยในระยะยาว กสทช. กล่าวว่า ประชาชนจะสามารถใช้ “Mobile ID” เพื่อยืนยันตัวตน

[26] สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช. เปิดตัว “Mobile ID” เบอร์มือถือ แทนบัตร แทนตัวคุณ (nbtc.go.th)

ในการทำธุรกรรมได้อย่างหลากหลาย เช่น การขอใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การทำธุรกรรมฝาก โอน ถอน การเปิดบัญชีที่ธนาคารต่างๆ การขอรับบริการจากรัฐและเอกชน เป็นต้น อีกทั้งยังขยายขอบข่ายผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ตามข้อตกลงของสำนักงาน กสทช. กับหน่วยงานต่างๆ อาทิ การสมัครใช้บริการใบขับขี่ดิจิทัล DLT QR License กับกรมขนส่งทางบก การติดต่อเชื่อมโยงกับกรมสรรพากรสำหรับเข้าระบบเพื่อยื่นภาษีออนไลน์ (E-FILING) การเข้าสู่ระบบบริการขอใช้สิทธิประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม ยืนยันตัวตนในการเปิดบัญชีธนาคาร กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) การเปิดบัญชีการลงทุนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และการใช้บริการรับส่งพัสดุกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นต้น[27]

ที่มา: สำนักข่าว Guest Post (https://www.techtalkthai.com/guest-post-nbtc-mobile-id/)

รูปที่ 5-15: การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ปี 2565

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

5.2.1 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 27 กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุ และแผนเลขหมาย โทรคมนาคม และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แต่แผน

[27] สำนักงาน กสทช., กสทช. ตอกย้ำสังคมดิจิทัลเต็มรูปแบบแนะวิธีใช้งาน “Mobile ID”

ดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

2) กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม
3) กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
4) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว ในการนี้ กสทช. จะมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. เป็นผู้อนุญาตแทน กสทช. เฉพาะการอนุญาตในส่วนที่เกี่ยวกับเครื่องวิทยุคมนาคมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดก็ได้
5) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกัน และระหว่างกิจการแต่ละประเภท
6) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว
7) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว
8) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ
9) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึง ประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ
10) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม
11) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

12) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ตามมาตรา 50

(12/1) เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นตาม (1) จากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนดวิธีการทดแทน ชดใช้ หรือจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่เรียกคืนคลื่นความถี่โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย

13) คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

14) ดำเนินการในฐานะหน่วยงานอำนวยการของรัฐที่มีอำนาจในการบริหารกิจการสื่อสารระหว่าง ประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือกับองค์กรระหว่างประเทศอื่น รัฐบาลและหน่วยงาน ต่างประเทศ ตามที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่รัฐบาลมอบหมาย รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของรัฐเพื่อให้มีดาวเทียมหรือให้ได้มาซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนซึ่งจัดทำตาม (1) และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วย การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(14/1) ดำเนินการให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และดำเนินการให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติและประชาชน ในกรณีที่การรักษาสิทธิดังกล่าวก่อให้เกิดภาระแก่รัฐเกินประโยชน์ที่จะได้รับ กสทช. อาจสละสิทธิดังกล่าวได้ตามที่กำหนดในแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และให้รายงานคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งประกาศเหตุผลโดยละเอียดให้ประชาชนทราบ ในการดำเนินการให้มีการใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมดังกล่าว ให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการอนุญาตค่าธรรมเนียมและการยกเว้นค่าธรรมเนียมการอนุญาต รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องที่ผู้ขอรับอนุญาตหรือผู้รับอนุญาต แล้วแต่กรณี จะต้องรับภาระ โดยค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าวเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการอนุญาตแล้วเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

(14/2) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียม การอนุญาตดังกล่าว

15) วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน

16) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

17) กำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

18) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพ หรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

19) ออกระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ การเงินและทรัพย์สิน และการดำเนินการอื่นของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 58

20) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนวิจัยและพัฒนา กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ ตามมาตรา 52

21) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา 55

22) ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ ในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหาร คลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง

(22/1) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการดำเนินการของ กสทช. และผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ทั้งนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับดิจิทัลตามที่สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร้องขอเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

23) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

24) ออกระเบียบประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

25) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

5.2.2 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ เลขาธิการ กสทช. มีอำนาจในการบริหารสูงสุดในสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจและการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และต้องรายงานขึ้นตรงต่อ กสทช. โดยตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. มาจากการจัดสรรหา และมีวาระการดำรงตำแหน่ง วาระละ 5 ปี

ภายใต้เลขาธิการ กสทช. กำหนดให้มีรองเลขาธิการ กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามสายงานที่ถูกกำหนดทั้งสิ้น 4 ตำแหน่ง ดังนี้

1) รองเลขาธิการ กสทช. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร
2) รองเลขาธิการ กสทช. สายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค
3) รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
4) รองเลขาธิการ กสทช. สายงานกิจการโทรคมนาคม

5.2.3 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช.

ตามมาตรา 56 และมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กสทช.” เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่า ด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานกรรมการ โดยให้สำนักงาน กสทช. มีเลขาธิการ กสทช. คนหนึ่งรับผิดชอบการ ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ประกอบกับมาตรา 57 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. ดังนี้

1) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.
2) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติโดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใดๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมิได้จ่ายเงินหรือก่อหนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน
3) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่

4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
5) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
6) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. และคณะกรรมการบริหารกองทุน
7) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. มอบหมาย

5.2.4 โครงสร้างองค์กร สำนักงาน กสทช. และงานด้านกิจการโทรคมนาคม

โครงสร้างสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ประธาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. สามารถจำแนกการดำเนินงานตามสายกิจการออกเป็น 6 สายงาน ได้แก่ 1) สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ 2) สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร 3) สายงานบริหารองค์กร 4) สายงานวิชาการ 5) สายงานกิจการภูมิภาค และ 6) สายงานกิจการโทรคมนาคม ประกอบด้วย 5 รองเลขาธิการ 6 ผู้ช่วยเลขาธิการ 47 สำนัก 4 สำนักงาน กสทช. ภาค 1 สถาบัน และ 1 ศูนย์[28]

สำหรับสายงานกิจการโทรคมนาคม สามารถแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 13 สำนัก ได้แก่ 1) สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.) 2) สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) 3) สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม (นท.) 4) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 1 (ปท.1) 5) สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 2 (ปท.2) 6) สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ดท.) 7) สำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม (ทท.) 8) สำนักบริหารจัดการเลขหมายโทรคมนาคม (จท.) 9) สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม 1 (คท.1) 10) สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม 2 (คท.2) 11) สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) 12) สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงเพื่อสังคม (ถท.) และ 13) สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.)

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในสายงานกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ สายงานกิจการภูมิภาค โดยสามารถแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 5 สำนัก ได้แก่ สำนักกิจการภูมิภาค (กภ.) สำนักงาน กสทช. ภาค 1 (ภภ.1) สำนักงาน กสทช. ภาค 2 (ภภ.2) สำนักงาน กสทช. ภาค 3 (ภภ.3) และสำนักงาน กสทช. ภาค 4 (ภภ.4)

[28] สำนักงาน กสทช., ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในสำนักงาน กสทช. ปี 2565

รูปที่ 5-16: โครงสร้างสำนักงาน กสทช.

5.2.5 แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง แผนยุทธศาสตร์ของ สำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการต่างๆ และความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่นๆ

ที่ปรึกษาทำการศึกษาแผนงานและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. แผนแม่บทกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. รวมทั้งแผนงาน/โครงการต่างๆ และประเด็นสำคัญอื่นๆ เพื่อพิจารณาความเชื่อมโยงและสอดคล้องก่อนพิจารณาคัดเลือกประเด็นสำคัญสำหรับการติดตามและประเมินผล มีรายละเอียดดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศระยะยาว เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ มีรายละเอียดดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความสงบภายในประเทศ เพื่อปรับสภาพแวดล้อมด้านความมั่นคงให้ประเทศมีความเรียบร้อยและสันติสุข รวมทั้งป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการแก้ไข อาทิ ปัญหาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมาย

- **เป้าหมาย 1** ประชาชนอยู่ดี กินดี และมีความสุข
- **เป้าหมาย 2** บ้านเมืองมีความมั่นคงทุกมิติและทุกระดับ
- **เป้าหมาย 3** กองทัพ หน่วยงานด้านความมั่นคง ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนมีความพร้อมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคง
- **เป้าหมาย 4** ประเทศไทยมีบทบาทด้านความมั่นคง เป็นที่ชื่นชม และได้รับการยอมรับโดยประชาคมระหว่างประเทศ
- **เป้าหมาย 5** การบริหารจัดการความมั่นคงมีผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์

- **ประเด็นที่ 1** การรักษาความสงบภายในประเทศ
- **ประเด็นที่ 2** การป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง
- **ประเด็นที่ 3** การพัฒนาศักยภาพของประเทศให้พร้อมเผชิญภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ

- **ประเด็นที่ 4** การบูรณาการความร่วมมือด้านความมั่นคงกับอาเซียนและนานาชาติ รวมถึงองค์กรภาครัฐ และที่มิใช่ภาครัฐ

2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการขยายตัวและการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในเวทีสากล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนากลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพื่อให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ในอนาคต ทั้งในภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งอาศัยความจำเป็นในการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนต่างๆ ทั้งโครงสร้างด้านกายภาพ และด้านเศรษฐกิจ โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมาย

- **เป้าหมาย 1** ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน
- **เป้าหมาย 2** ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น

ประเด็นยุทธศาสตร์

- **ประเด็นที่ 1** การเกษตรสร้างมูลค่า
- **ประเด็นที่ 2** อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต
- **ประเด็นที่ 3** สร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว
- **ประเด็นที่ 4** โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก
- **ประเด็นที่ 5** พัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่

3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ เป็นยุทธศาสตร์เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ทุกช่วงวัยสามารถได้รับการพัฒนาและยกระดับได้เต็มศักยภาพและเหมาะสม โดยการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ควบคู่กับการปฏิรูปที่สำคัญ ทั้งในส่วนการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมาย

- **เป้าหมาย 1** คนไทยเป็นคนดี คนเก่ง มีคุณภาพ พร้อมสำหรับวิถีชีวิตในศตวรรษที่ 21
- **เป้าหมาย 2** สังคมไทยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อและสนับสนุนต่อการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต

ประเด็นยุทธศาสตร์

- **ประเด็นที่ 1** การปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม
- **ประเด็นที่ 2** การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต
- **ประเด็นที่ 3** ปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21
- **ประเด็นที่ 4** การตระหนักถึงพหุปัญญาของมนุษย์ที่หลากหลาย

- **ประเด็นที่ 5** การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี
- **ประเด็นที่ 6** การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
- **ประเด็นที่ 7** การเสริมสร้างศักยภาพการกีฬาในการสร้างคุณค่าทางสังคมและพัฒนาประเทศ

4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม เป็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการตอบโจทย์การสร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อให้เกิดการเติบโตของประเทศอย่างยั่งยืน โดยทุกคนจะได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมาย

- **เป้าหมาย 1** สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ
- **เป้าหมาย 2** กระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นกำลังของการพัฒนาประเทศในทุกระดับ
- **เป้าหมาย 3** เพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเองและการจัดการตนเอง เพื่อสร้างสังคมคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์

- **ประเด็นที่ 1** การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ
- **ประเด็นที่ 2** การกระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี
- **ประเด็นที่ 3** การเสริมสร้างพลังทางสังคม
- **ประเด็นที่ 4** การเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเอง และการจัดการตนเอง

5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นยุทธศาสตร์ที่เป็นไป เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศในปัจจุบัน ซึ่งมีปัญหาเสื่อมโทรมอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการบนพื้นฐานของการเติบโตร่วมกันทั้งทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมาย

- **เป้าหมาย 1** อนุรักษ์และรักษาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมให้คนรุ่นต่อไปได้ใช้อย่างยั่งยืน มีสมดุล
- **เป้าหมาย 2** ฟื้นฟูและสร้างให้มีฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อลดผลกระทบทางลบจากการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจของประเทศ
- **เป้าหมาย 3** ใช้ประโยชน์ และสร้างการเติบโตบนฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมดุลภายในขีดความสามารถของระบบนิเวศ

- **เป้าหมาย 4** ยกระดับกระบวนทัศน์ เพื่อกำหนดอนาคตประเทศด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมบนหลักของการมีส่วนร่วม และธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์

- **ประเด็นที่ 1** สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจสีเขียว
- **ประเด็นที่ 2** สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจภาคทะเล
- **ประเด็นที่ 3** สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศ
- **ประเด็นที่ 4** พัฒนาพื้นที่เมือง ชนบท เกษตรกรรม และอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ มุ่งเน้นความเป็นเมืองที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง
- **ประเด็นที่ 5** พัฒนาความมั่นคงน้ำ พลังงาน และเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- **ประเด็นที่ 6** ยกระดับกระบวนทัศน์ เพื่อกำหนดอนาคตประเทศ

6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เป็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐให้มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ และแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมาย

- **เป้าหมาย 1** ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส
- **เป้าหมาย 2** ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- **เป้าหมาย 3** ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริต และประพฤติมิชอบ
- **เป้าหมาย 4** กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์

- **ประเด็นที่ 1** ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส
- **ประเด็นที่ 2** ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่
- **ประเด็นที่ 3** ภาครัฐมีขนาดเล็กลง เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ
- **ประเด็นที่ 4** ภาครัฐมีความทันสมัย
- **ประเด็นที่ 5** บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ
- **ประเด็นที่ 6** ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- **ประเด็นที่ 7** กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่างๆ และมีเท่าที่จำเป็น
- **ประเด็นที่ 8** กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค

2. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดทำขึ้นโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นกรอบในการผลักดัน และขับเคลื่อนให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศไทยตามนโยบายของรัฐบาล รวมถึงยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ จะสร้างให้เกิดโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัย โดยประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างมีคุณภาพ ด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในราคาค่าบริการที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึง โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมายยุทธศาสตร์

1) โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้าถึงทุกหมู่บ้าน
2) ค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไม่เกินร้อยละ 2 ของรายได้มวลรวมประชาชาติต่อหัว
3) ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศ
4) โครงข่าย แพร่สัญญาณภาพโทรทัศน์ และกระจายเสียงวิทยุระบบดิจิทัลครอบคลุมทั่วประเทศ

ตัวอย่างแผนงาน

- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศมีความทันสมัย มีเสถียรภาพ ตอบสนองความต้องการใช้งานของทุกภาคส่วน ด้วยราคาที่เหมาะสม และเป็นธรรม
- จัดให้มีนโยบายและแผนบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และการหลอมรวมของเทคโนโลยีในอนาคต รวมทั้งปรับแก้กฎหมายให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการเร่งส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัล ควบคู่กับการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงธุรกิจ รวมถึงกระตุ้นให้ภาคเอกชนตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

เป้าหมายยุทธศาสตร์

1) ขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยเพิ่มขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

2) สัดส่วนของธุรกิจ SMEs ไทยทั้งในภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถแข่งขันได้ทั้งในเวทีภูมิภาคและเวทีโลก
3) ธุรกิจ SMEs สามารถใช้นวัตกรรมและมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น
4) สัดส่วนมูลค่าเพิ่มของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลต่อ GDP เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 25
5) ประเทศไทยเป็นหนึ่งในผู้นำอุตสาหกรรมดิจิทัลของภูมิภาค

ตัวอย่างแผนงาน

- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปฏิรูปการทำธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- เพิ่มโอกาสทางอาชีพเกษตรและการค้าขายสินค้าของชุมชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงานจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการสร้างสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพ (Digital Society) ที่มุ่งลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสของประชาชนที่เกิดจากการเข้าไม่ถึงโครงสร้างพื้นฐาน การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล หรือการไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีราคาสูงเกินไป เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกกลุ่มในท้ายที่สุด โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมายยุทธศาสตร์

1) ประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ และคนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล
2) ประชาชนทุกคนมีความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิด ประโยชน์และสร้างสรรค์ (Digital Literacy)
3) ประชาชนสามารถเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข และบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล

ตัวอย่างแผนงาน

- สร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ และกลุ่มผู้ที่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล
- พัฒนาศักยภาพของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ และสร้างสรรค์ รวมถึงความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และแยกแยะข้อมูลข่าวสารในสังคมดิจิทัลที่เปิดกว้างและเสรี

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นการมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงาน และการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

เป้าหมายยุทธศาสตร์

1) บริการภาครัฐตอบสนองประชาชน ผู้ประกอบการทุกภาคส่วนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ
2) ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก และเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน
3) มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐในการจัดเก็บและบริหารข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างแผนงาน

- จัดให้มีบริการอัจฉริยะ ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ
- สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์
- พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ

5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนากำลังคนดิจิทัล เพื่อรองรับการทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมให้ประชาชนทั่วไป โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมายยุทธศาสตร์

1) บุคลากรในวิชาชีพด้านดิจิทัลมีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาที่ขาดแคลน หรือมีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมดิจิทัล
2) เกิดการจ้างงานแบบใหม่ อาชีพใหม่ ธุรกิจใหม่ จากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 20,000 งานภายในปี พ.ศ. 2563
3) บุคลากรผู้ทำงานทุกสาขามีความรู้ และทักษะด้านดิจิทัล

ตัวอย่างแผนงาน

- พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรทุกสาขาอาชีพ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรวัยทำงาน และวัยเกษียณให้มีความสร้างสรรค์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ หรือสร้างรายได้รูปแบบใหม่

6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับ

ผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ทุกภาคส่วน และขับเคลื่อนประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยรายละเอียดของยุทธศาสตร์มีดังนี้

เป้าหมายยุทธศาสตร์

1) ประชาชนและภาคธุรกิจมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ
2) มีชุดกฎหมาย กฎระเบียบที่ทันสมัย เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
3) มีมาตรฐานข้อมูลที่เป็นสากล เพื่อรองรับการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ในการทำธุรกรรม

ตัวอย่างแผนงาน

- จัดให้มีระบบนิเวศที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยการกำหนดมาตรฐาน กฎ ระเบียบ และกติกา ที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลให้มีความทันสมัยและสอดคล้องต่อพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลและบริบทของสังคม
- สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการทำธุรกรรมออนไลน์

3. แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566)

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุม ส่งเสริมความมีประสิทธิภาพของกลไกตลาด และการวางรากฐานการกำกับดูแลที่เชื่อมโยงกับข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเสริมสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค และมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น และการเพิ่มความร่วมมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่เชื่อมโยงกับภาคส่วนต่างๆ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุม และช่วยส่งเสริมนวัตกรรม รวมถึงส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- ส่งเสริมการพัฒนาและการเข้าถึงโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาและการเชื่อมโยงโครงข่ายระหว่างประเทศและสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลในภูมิภาคอาเซียน

- ส่งเสริมการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมนวัตกรรม โดยมีมาตรการเสริมสร้างการกำกับดูแลการแข่งขัน เพื่อส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่หรือรายย่อย
- ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เหมาะสมและเท่าเทียม

ตัวชี้วัด

- การเพิ่มขึ้นของระดับความครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์
- การเพิ่มขึ้นของระดับการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- มีหลักเกณฑ์ส่งเสริมการแข่งขันที่เหมาะสมกับสภาพตลาดโทรคมนาคม
- มีกลไกในการทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- พัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาตให้สอดคล้องกับบริบทกฎหมายและรองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการ รวมทั้งสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมนโยบายการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมสื่อสาร โดยมีแนวทางการอนุญาตและกำกับดูแลที่สอดรับกับนโยบายภาครัฐ
- พัฒนากลไกการกำกับดูแลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาต และส่งเสริมความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีมาตรการเชิงป้องกันและมาตรการแก้ไขปัญหา
- ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาคม เพื่อบูรณาการกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาอนุญาตที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัด

- มีการพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการที่สอดคล้องกับบริบทกฎหมาย และรองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี
- มีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อการกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีเครื่องมือ กลไก และระบบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่มีประสิทธิภาพ

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมคลื่นความถี่และเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- การบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ในกิจการโทรคมนาคม
- การบริหารจัดการคลื่นความถี่ในกิจการวิทยุคมนาคม
- การบริหารจัดการทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคมให้เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรมและสอดรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและกำกับดูแล รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้เลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สาธารณะ
- พัฒนากลไกความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่นๆ ในการลดมลทัศน์และสอดคล้องกับภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อมตามแนวนโยบายรัฐ

ตัวชี้วัด

- มีแผนการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลภายใน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ประกาศใช้
- มีหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ที่รองรับการพัฒนาเทคโนโลยีและบริการใหม่ๆ
- มีการจัดสรรและกำกับการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มุ่งส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม มุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์และบริการโทรคมนาคมสาธารณะ ในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในมิติเชิงพื้นที่
- การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในมิติเชิงสังคม
- สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

- แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี ตลอดจนสอดรับกับทิศทางและนโยบายของรัฐภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่แผนแม่บทฯ ฉบับนี้ประกาศใช้

- มีบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ความเร็วสูงครอบคลุมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม
- ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับการส่งเสริมการใช้งานและใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน ตามที่กำหนดไว้ในแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

5) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ส่งเสริมการสร้างความตระหนักถึงการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ และกำกับให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- การสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- ส่งเสริมการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการสอดรับกับการพัฒนาเทคโนโลยี
- พัฒนากลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อสร้างกลไกการทำงานร่วมกันในการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว
- บูรณาการความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการใช้บริการ
- โทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

ตัวชี้วัด

- ผู้บริโภคมีความตระหนักรู้ถึงสิทธิพื้นฐานในการใช้บริการโทรคมนาคม
- มีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคมที่สอดรับกับการพัฒนาเทคโนโลยี
- ผู้บริโภคมีเครื่องมือและข้อมูลที่จำเป็นในการเลือกใช้บริการโทรคมนาคม และการคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยคุกคาม

6) ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

มุ่งเน้นการส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาที่สร้างคุณค่าแก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัยให้กับประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีอุปกรณ์โทรคมนาคมและวิทยุคมนาคม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและแพลตฟอร์ม

- สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ส่งเสริมการสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคมและการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายความเป็นส่วนตัว ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายการแสดงตัวตน
- ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและระหว่างประเทศ ตลอดจนประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
- ส่งเสริมธรรมาภิบาลของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

ตัวชี้วัด

- มีแผนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม
- ระดับความสำเร็จการสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายตามแผนการปฏิรูปประเทศ
- มีการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรการที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- มีความร่วมมือเพื่อการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

4. แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินการและการถ่ายทอดนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ขึ้น ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทั้งที่เป็นการเกิดขึ้นใหม่ การหลอมรวม และนวัตกรรม พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อความเป็นเลิศ

แนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี
- เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- ยกระดับกระบวนการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล
- ยกระดับให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
- พัฒนารูปแบบและระบบการทำงานให้เป็นสำนักงานดิจิทัล

- เสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กรที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี
- ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

ตัวชี้วัด

- ร้อยละของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลขององค์กร
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช.
- ระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
- ระดับความสำเร็จในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

เพื่อสนับสนุน และเป็นกลไกให้ กสทช. บริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม ผ่านการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และมุ่งเน้นให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรด้านการบริหารคลื่นความถี่ และกำกับดูแลกิจการฯ ที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

แนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย
- ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย
- ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด

- ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่
- ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

เพื่อสนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อ

ประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน

แนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- สนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากบริการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประชาชน และใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล
- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล เพื่อการใช้ประโยชน์
- ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม
- เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน
- สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

ตัวชี้วัด

- ระดับความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจ ความสามารถในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์ของประชาชน
- ระดับความสำเร็จของการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม
- ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล
- ระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจและความตระหนักรู้ร่วมกันถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้บูรณาการการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมายการพัฒนากิจการอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

แนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- สร้างกลไกการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงยุทธศาสตร์
- พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล

- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญ

ตัวชี้วัด

- การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.
- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ต่อแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

5. แผนงาน/โครงการต่างๆ และประเด็นสำคัญอื่นๆ

แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านโทรคมนาคมทั้งหมด 6 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) **การกำกับดูแลวงโคจรดาวเทียม** การกำกับดูแลกิจการดาวเทียมให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากนโยบายปี 2564 ที่ได้ริเริ่มให้มีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และ กสทช. ต้องกำกับดูแลกิจการดาวเทียมเต็มรูปแบบหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2564

2) **การกำกับดูแลเทคโนโลยี 5G** โดยการเตรียมความพร้อมในการประมูลคลื่นความถี่ที่สนับสนุนนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยี 5G อย่างต่อเนื่อง

3) **การกำกับดูแลด้านกฎระเบียบ** โดยการจัดทำกฎระเบียบด้านการอนุญาต และกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ เพื่อรองรับการตราพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562

4) **การจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบ** การจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ

5) **การปรับปรุงหลักเกณฑ์** โดยการปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้เหมาะสมกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรม

6) **การให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง** โดยการส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้งานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ และขยายบริการโทรคมนาคมแก่กลุ่มเป้าหมายสำหรับการให้บริการอย่างทั่วถึงและเพื่อสังคม

รูปที่ 5-17: นโยบายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

นอกจากนี้ จากการศึกษา**เอกสารงบประมาณ งบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2565**[29] ของสำนักงาน กสทช. พบว่า มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับสายงานกิจการโทรคมนาคมจำนวนทั้งสิ้น 13 โครงการ โดยมีงบประมาณรายจ่ายคิดเป็นมูลค่าเท่ากับ 87,409,900 บาท ซึ่งเป็นโครงการที่ผูกพันจากงบประมาณปี 2564 จำนวน 1 โครงการ มูลค่า 4,491,500.00 บาท และโครงการใหม่จำนวน 12 โครงการ 82,918,400 บาท มีรายละเอียดดังนี้

รายการ	งบประมาณ ปี 2565	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. โครงการพัฒนาระบบช่วยปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสาร :การพาดสายสื่อสาร	4,491,500.00	สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)	โครงการที่ผูกพันจากงบประมาณปี 2564
2. โครงการจ้างพัฒนาฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อการบริหารงานข้อมูลกิจการโทรคมนาคม	7,000,000.00	สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)	โครงการใหม่
3. โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยออนไลน์แอปพลิเคชัน (ปีที่ 3)	3,966,000.00	สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)	โครงการใหม่
4. โครงการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	6,143,100.00	สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)	โครงการใหม่
5. โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (p-safe)	2,073,200.00	สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)	โครงการใหม่

[29] สำนักงาน กสทช., งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2565 ของสำนักงาน กสทช.

รายการ	งบประมาณ ปี 2565	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
6. โครงการจัดทำสื่อออนไลน์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบันหลักของชาติภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสำนักงาน กสทช. กับสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ประจำปี 2565	10,000,000.00	สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ดท.)	โครงการใหม่
7. โครงการสร้างความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์	2,000,000.00	สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ดท.)	โครงการใหม่
8. โครงการพัฒนาระบบการตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมาย	5,699,100.00	สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม (ดท.)	โครงการใหม่
9. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“แทนบัตร”) ระยะที่ 3	9,000,000.00	สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม (จท.)	โครงการใหม่
10. โครงการการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ Any Registration	1,332,000.00	สำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม 1 (คท. 1)	โครงการใหม่
11. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม	2,910,000.00	สำนักโครงข่ายพื้นฐานการใช้และการเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.)	โครงการใหม่
12. โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม	28,926,000.00	สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม (ถท.)	โครงการใหม่
13. โครงการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการ USO	3,869,000.00	สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม (ถท.)	โครงการใหม่

ตารางที่ 5-1: การจัดสรรงบประมาณสำหรับสายงานกิจการโทรคมนาคมในการดำเนินโครงการต่างๆ

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2565 ยังมีตัวอย่าง**ประเด็นสำคัญอื่นๆ** ในกิจการด้านโทรคมนาคมที่น่าสนใจที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้เข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแล อาทิ 1) มาตรการจัดการปัญหา Call Center หลอกลวง โดยระบบ SCAM Alert และ 2) การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) มาตรการจัดการปัญหา Call Center หลอกลวง โดยระบบ SCAM Alert เนื่องจากปัญหา Call Center สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น และมิจฉาชีพได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการหลอกลวงอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น กสทช. จึงมีการเร่งดำเนินการออกมาตรการใหม่ คือ ระบบ SCAM Alert ซึ่งเป็นการรวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกงผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ต้องติดต่อเพื่อตรวจสอบ หรือขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน กล่าวคือระบบ SMS Alert จะช่วยให้ข้อมูลและสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้บริโภค เพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันรูปแบบการหลอกลวงที่มีวิธีการใหม่ๆ ทั้งนี้ในการดำเนินการกำกับดูแลดังกล่าว กสทช. ใช้อำนาจตามมาตรา 32 แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่น

ความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมาตรา 50 แห่ง พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ในการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

2) การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ "Mobile ID" เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2564 สำนักงาน กสทช. ร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 4 ค่าย AIS DTAC TRUE และ NT เปิดตัว "Mobile ID" เบอร์มือถือ แทนบัตร แทนตัวคุณ ต่อยอดการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลการลงทะเบียน SIM Card ของเลขหมายโทรศัพท์มือถือให้กลายเป็นหนึ่งใน Digital Identity ของประเทศไทย เพื่อเพิ่มช่องทางและส่งเสริมนวัตกรรมในการใช้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารในการแสดงตัวตนในการเข้าใช้บริการกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน พร้อมทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงเกี่ยวกับปัญหาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย ขณะนี้ประชาชนทั่วไปสามารถสมัครใช้บริการ "Mobile ID" ณ ศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่ใช้งานอยู่ โดยแสดงบัตรประชาชนเพียงใบเดียวแก่เจ้าหน้าที่ให้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและถ่ายภาพใบหน้าเพื่อยืนยันตัวตน ก็จะสามารถใช้บริการ "Mobile ID" ผ่านแอปพลิเคชันของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมได้

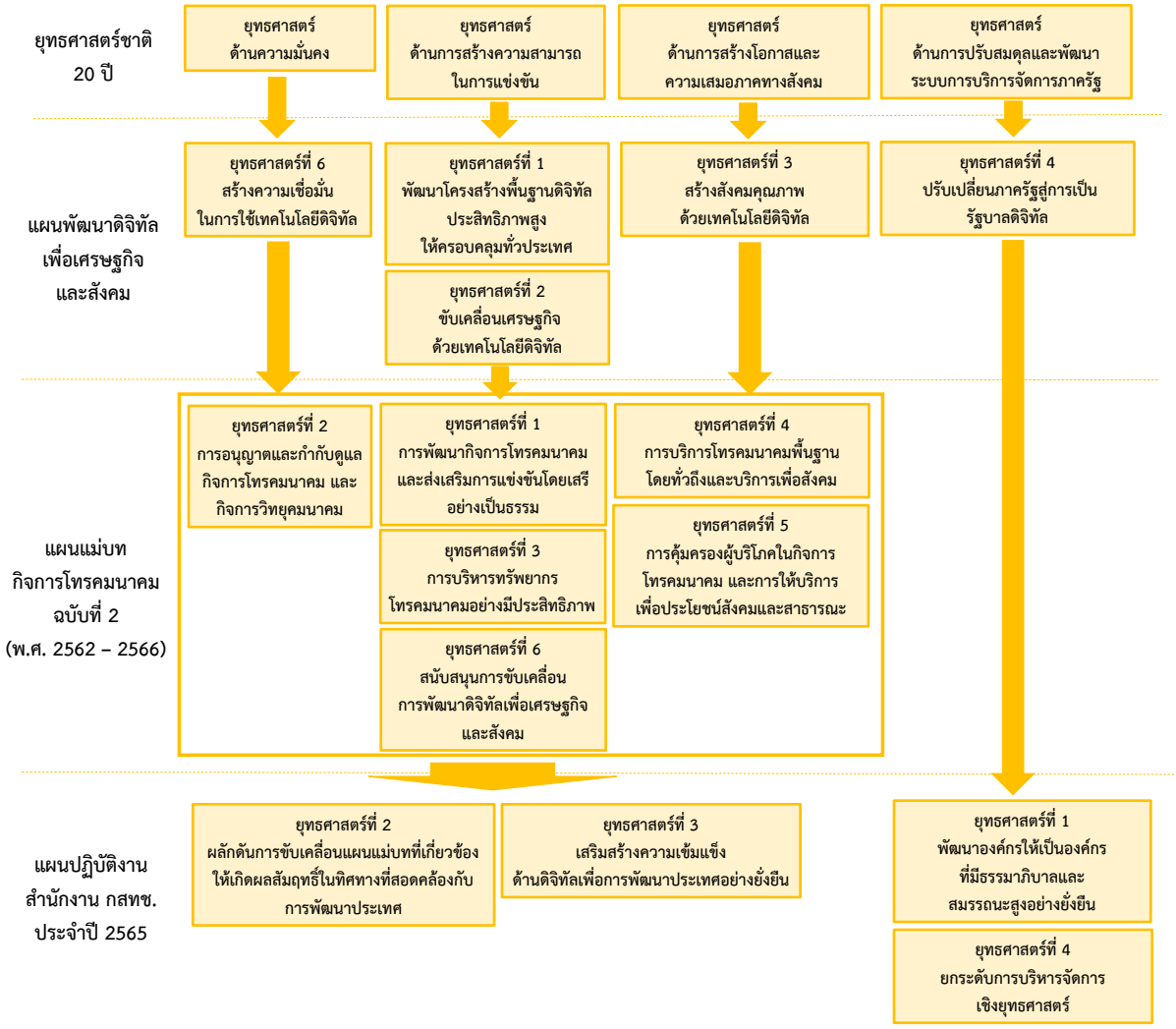
6. ความเชื่อมโยง สอดคล้องของแผนงานและนโยบายต่างๆ

แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับทั้งยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอด (Cascading) เป้าหมายจากแผนงาน/นโยบายระดับประเทศ สู่การดำเนินงานด้านโทรคมนาคมที่ครอบคลุม มีรายละเอียดดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีเป้าประสงค์เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งมีเป้าประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจและความตระหนักรู้ร่วมกัน ถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์เพื่อให้ทุกหน่วยงานได้บูรณาการการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมายการพัฒนากิจการอย่างเป็นระบบ มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ในการปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล และยุทธศาสตร์ที่ 4 ภายใต้แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเป็นการมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐเพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาล และสามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ซึ่งมีหนึ่งในตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม จึงมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในทุกยุทธศาสตร์ นอกจากนี้ จากเป้าประสงค์ในการสนับสนุนและเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม เพื่อเอื้อต่อการพัฒนาประเทศผ่านการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ จึงมีความเชื่อมโยง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และด้านการสร้างความเสมอภาคทางสังคม รวมทั้งแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งมีเป้าประสงค์หลักในการสนับสนุนการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล และสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ จึงมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในทุกยุทธศาสตร์ รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในยุทธศาสตร์ด้าน ความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และด้านการสร้างความเสมอภาคทางสังคม และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล



รูปที่ 5-18: ความเชื่อมโยง สอดคล้อง ของแผนงานและนโยบายต่างๆ

5.2.6 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565

ในการศึกษาจำเป็นต้องมีกรอบแนวคิดการประเมินผลการบริหารงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับและเป็นมาตรฐาน เพื่อคุณภาพของผลลัพธ์ในการศึกษา ที่ปรึกษาพิจารณาเลือกใช้กรอบการศึกษาที่เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ โดยสามารถจำแนกการประเมินออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ **1) การประเมินผลการบริหารงาน** และ **2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน** โดยมีรายละเอียดของกรอบการประเมินผลดังนี้

1. หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของหลักธรรมาภิบาลไว้ ดังนี้

"ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือ แก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภยันตรายที่อาจจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลก ยุคปัจจุบัน"

ด้วยเหตุนี้ หลักธรรมาภิบาลจึงเป็นหลักการสำคัญในการสร้างมาตรฐานและแนวทางในปฏิบัติงาน รวมถึงค่านิยมร่วมสำหรับองค์กร ที่ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร อันเป็นผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยหลักธรรมาภิบาลประกอบไปด้วย 10 องค์ประกอบ[30] ได้แก่

1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี มีกระบวนการปฏิบัติงานโดยมีเครื่องมือบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลา อย่างประหยัด เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย รวมถึงยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การบริหารจัดการของ กสทช. ที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมาย และเวลาที่ใช้ไป การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

2) ประสิทธิผล (Effectiveness) การปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องมีทิศทาง วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน เช่นผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ที่บรรลุวัตถุประสงค์โครงการ และการติดตาม ประเมินผล และแนวทางในการพัฒนาของสำนักงาน กสทช. เป็นต้น

3) การตอบสนอง (Responsiveness) การปฏิบัติงานต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่น รวมถึงตอบสนองตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลายและมีความ

[30] คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating) โดยสำนักงาน ก.พ.ร.

แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ ความสามารถในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ตามแผนการดำเนินงาน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.

4) ภาระรับผิดชอบ หรือสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) การปฏิบัติงานต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมถึงต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) เปิดเผยหรือโปร่งใส (Transparency) การปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ กระบวนการการทำงานของสำนักงาน กสทช. ที่เปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องขององค์กรได้อย่างทั่วถึง

6) หลักนิติธรรม (Rule of Law) การปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่างๆ โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การใช้อำนาจของ กสทช. ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การบริหารงานด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

7) ความเสมอภาค (Equity) การปฏิบัติงานต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การให้บริการของสำนักงาน กสทช. แก่ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

8) การมีส่วนร่วม (Participation) การปฏิบัติงานต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ ตัวอย่างปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้เสีย แสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ

9) การกระจายอำนาจ (Decentralization) การปฏิบัติงานควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ

ได้อย่างเหมาะสม และมีอิสระตามสมควร อันมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การกำหนดภาระหน้าที่ และขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. รวมถึงการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ และการดำเนินภารกิจที่สำคัญ โดยมีอิสระตามสมควร

10) การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) การหาข้อตกลงทั่วไป ภายในกลุ่มผู้ส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ทั้งนี้ต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์ ตัวอย่างปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ มีการรับฟังข้อคิดเห็นเพื่อหาข้อตกลงจากกลุ่มบุคคล หรือผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง มีการบริหารงานและดำเนินการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามข้อตกลง

2. รูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Model)

กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่านโยบาย แผนงาน และโครงการที่ได้ดำเนินไปแล้วบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง โดยมีมาตรฐานและเครื่องมือในการวัดที่แม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งมีองค์ประกอบในการประเมินทั้งสิ้น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) 2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) 3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) และ 4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินก่อนการดำเนินการโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นในการดำเนินโครงการ ประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ โดยวัตถุประสงค์ของการประเมินบริบท คือ การกำหนดขอบเขตการประเมินผล เพื่อจำแนกกลุ่มเป้าหมาย และประเมินความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานต่างๆ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมถึงเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น รวมถึงการจัดลำดับโครงการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความ ทั้งนี้ การประเมินปัจจัยนำเข้าจะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบันก่อนว่ามีอะไรบ้าง เพื่อนำไปประเมินก่อนตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใดใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอก หรือไม่

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข และปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้จะเป็นประโยชน์อย่าง

มากต่อการค้นหาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย แผนการ หรือโครงการได้เป็นอย่างดี โดยมีจุดประสงค์ในการประเมิน คือ เพื่อหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างการดำเนินงาน เพื่อหาข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินงานนั้นๆ และเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการปรับเปลี่ยนโครงการ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ อาทิ ผลกระทบ (Impact) ผลลัพธ์ (Outcome) โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสภาวะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการ

รูปที่ 5-19: กรอบการประเมินหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Model)

6 การรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

6.1 การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง

6.1.1 รายละเอียดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) จัดขึ้นวันที่ 2 พฤศจิกายน 2565 ณ ห้องประชุมกมลพร โรงแรมเดอะ สุโกศล กรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแทนจากภาครัฐและภาคเอกชน เข้าร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็น 41 คน ในประเด็นดังต่อไปนี้

1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง
   - การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม
   - การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+)
2) การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร
   - โดยเน้นไปที่ความชัดเจนของการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมเต็มรูปแบบที่กำลังจะมีการประมูล
3) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง
   - การยกระดับและมาตรการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และข้อความสั้นหลอกลวงในทุกรูปแบบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4) การพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID"
   - การพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

6.1.2 สรุปผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

- **การขยายโครงข่ายให้ทั่วถึงจะส่งผลประโยชน์ในการใช้งานให้แก่ประชาชน** โดยจะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน เช่น การขาดหายและความไม่เสถียรของสัญญาณ เป็นต้น
- **การดำเนินการขยายโครงข่าย อาทิ การจัดระเบียบสายสื่อสาร จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของหลายหน่วยงาน** จึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และประโยชน์ของคลื่นความถี่ 5G แก่ผู้ใช้บริการ** เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและอุตสาหกรรมเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดกรอบ และเงื่อนไขการติดตั้งสถานีฐาน (Cell Site) ที่เอื้อต่อการเข้าไปติดตั้งของผู้ประกอบการ** เช่น การกำหนดกรอบระยะเวลาและพื้นที่ในการติดตั้ง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน เป็นต้น
- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงกฎหมายให้สามารถรองรับการประยุกต์ใช้ 5G มากยิ่งขึ้น** อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องการแพทย์ทางไกลและรถยนต์ไร้คนขับ
- **การติดตั้งศูนย์ USO ในบางพื้นที่ก่อให้เกิดการกระจุกตัว** หรือรวมตัวของคนในชุมชน ทำให้ถูกมองว่าเป็นพื้นที่ซ่องสุม ซึ่งการเพิ่มการติดตั้งจะสามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ โดยต้องพิจารณาความจำเป็นในการขยายโครงข่ายอย่างถี่ถ้วนให้เหมาะสมกับความต้องการของพื้นที่

2) **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**
   - **สำนักงาน กสทช. ควรเร่งดำเนินการจัดประมูลวงโคจรดาวเทียม 119.5 หรือดาวเทียมไทยคม 4** เนื่องจากปัจจุบันดาวเทียมที่อยู่ในวงโคจรดังกล่าวใกล้หมดอายุ และอุตสาหกรรมในปัจจุบันมุ่งเน้นไปทาง Broadband อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายดาวเทียม
   - **สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดทำหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมแก่ผู้ประกอบการ**ที่ให้ความสนใจ โดยไม่ควรนำหลักเกณฑ์เดียวกันมาใช้กับทุกแพ็กเกจในการประมูล
   - **สำนักงาน กสทช. ไม่ควรมีการเลื่อนการประมูล** โดยเฉพาะวงโคจร 119.5 ที่ใกล้จะหมดอายุ เนื่องจากถ้าดำเนินการล่าช้ากว่านี้ มีความเสี่ยงที่จะทำให้วงโคจรดังกล่าวไม่มีดาวเทียมประจำตำแหน่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการใช้งานของประชาชน และการรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย

3) **การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง**
   - **สำนักงาน กสทช. ควรบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** เพื่อเร่งแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ให้ทันต่อสถานการณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
   - **สำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงผ่านช่องทางต่างๆ** ให้มากขึ้น อาทิ การโฆษณาผ่านโทรทัศน์ดิจิทัล การให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่ง SMS แจ้งเตือนประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูล และมีความตระหนักต่อปัญหาเพิ่มมากขึ้น
   - **สำนักงาน กสทช. ควรมีแนวทางและมาตรการในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน** เพื่อไม่ให้มิจฉาชีพนำข้อมูลไปใช้สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน

- **สำนักงาน กสทช. ควรศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงทั้งด้านเทคนิคและด้านนโยบายจากต่างประเทศ** เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มงบประมาณให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหา** Call Center และ SMS หลอกลวง เพื่อให้การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

4) **การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”**

- **บริการ Mobile ID เป็นมาตรการที่สำคัญในอนาคต** โดยจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมต่างๆ
- **สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการให้บริการแทนบัตร “Mobile ID”** เช่น ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับอนุญาต พ.ศ. .... ของ สพธอ. และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม
- **ปัจจุบันยังมีความไม่ชัดเจนในเรื่องหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก** เนื่องจากมีการดำเนินงานของทั้งสำนักงาน กสทช. และ สพธอ.
- **สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผนการบริหารจัดการทั้งด้านราคาและการให้บริการร่วมกัน** ซึ่งควรมีการจัดทำ แบบจำลองธุรกิจ (Business Model) ที่ชัดเจน
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผู้ให้บริการ และหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติม** เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

6.2 การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค

6.2.1 รายละเอียดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค ทั่วทั้ง 5 ภูมิภาคของประเทศไทย ได้แก่ 1) ภาคกลาง 2) ภาคเหนือ 3) ภาคใต้ 4) ภาคตะวันออก และ 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีผู้เข้าร่วมภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 150 คน **รวมจำนวนทั้งสิ้น 755 คน** มีรายละเอียดของกำหนดการจัดประชุม และจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั้ง 5 ครั้ง ดังต่อไปนี้

- **ครั้งที่ 1:** ภาคใต้ (จังหวัดภูเก็ต) เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2565 มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 151 คน

- **ครั้งที่ 2:** ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2565 มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 152 คน
- **ครั้งที่ 3:** ภาคกลาง (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2565 มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 150 คน
- **ครั้งที่ 4:** ภาคตะวันออก (จังหวัดจันทบุรี) เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2566 มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 151 คน
- **ครั้งที่ 5:** ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุดรธานี) เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2566 มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 151 คน

โดยประเด็นที่สำคัญในการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะมี 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง 2) การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 3) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง และ 4) การพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID"

6.2.2 สรุปผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

1.1. การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม

- **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการขยายสัญญาณโครงข่าย 4G และ 5G ให้ครอบคลุม**ทั่วทุกพื้นที่ของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยปัจจุบันยังพบปัญหาความไม่เสถียรของสัญญาณ และยังพบจุดบอดของสัญญาณในบางพื้นที่
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์** ทั้งในด้านราคา และการโฆษณา เพื่อให้การใช้งานสอดคล้องกัน และไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชน
- **สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการรับรู้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น** โดยอาจประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายขึ้น เพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของ กสทช. มากขึ้น

1.2. การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

- **สำนักงาน กสทช. ควรขยายการให้บริการให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่มากยิ่งขึ้น** โดยพิจารณาการติดตั้งพื้นที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของพื้นที่ และอาจเพิ่มการติดตั้งในพื้นที่ที่ประชาชนจะสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- สำนักงาน กสทช. ควรตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสัญญาณในจุดบริการที่ติดตั้งแล้วเสร็จอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีบางจุดที่สัญญาณไม่เสถียร หรือไม่สามารถใช้งานได้ตรงกับความต้องการ
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการให้ความรู้ อบรม หรือแนะนำวิธีการใช้งานบริการ**อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณพื้นที่รับบริการ

ให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

2) **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**

- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์**ข่าวสาร ประโยชน์ และความรู้เกี่ยวกับกิจการดาวเทียมสื่อสาร ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการเยียวยาสำหรับประชาชน** หากต้องมีการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ใช้งาน และค่าบริการที่อาจเพิ่มขึ้น

3) **การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง**

- **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น** เกี่ยวกับวิธีการรับมือ และผลการดำเนินงาน อาทิ โทรทัศน์ เฟซบุ๊ก ไลน์ และ SMS
- สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการเพิ่มความปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อไม่ให้ข้อมูลรั่วไหลไปยังมิจฉาชีพอย่างง่ายดาย
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการที่ชัดเจน**ในการป้องกัน ปราบปราม และเอาผิดผู้กระทำผิด ที่มีความเด็ดขาดมากขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือแนวทางอื่นๆ** ที่สามารถแจ้งเตือนเบอร์ของมิจฉาชีพให้แก่ประชาชนได้โดยตรง

4) **การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”**

- **บริการ Mobile ID จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวก** และเพิ่มความรวดเร็วในการทำธุรกรรมต่างๆ ของประชาชนได้
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล แนะนำวิธีการใช้งาน และการสร้างความเชื่อมั่น**ด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ให้หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนเตรียมความพร้อมอย่างทั่วถึง
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดทำแนวทาง มาตรการ และกำหนดเงื่อนไขต่างๆ** เพื่อรองรับการใช้งานบริการแทนบัตร“Mobile ID” อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **ประชาชนยังคงมีความกังวลในเรื่องความปลอดภัยในการใช้งาน** และต้องการให้บริการดังกล่าวมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

6.3 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง

6.3.1 รายละเอียดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ทั้ง 5 ภูมิภาค ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า 3 คน **รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 คน** โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ภาคใต้ (จังหวัดภูเก็ต) จำนวน 5 คน
- ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) จำนวน 5 คน
- ภาคกลาง (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) จำนวน 5 คน
- ภาคตะวันออก (จังหวัดจันทบุรี) จำนวน 5 คน
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุดรธานี) จำนวน 5 คน

โดยประเด็นที่สำคัญในการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มี 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง 2) การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 3) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง และ 4) การพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID"

6.3.2 สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

1.1. การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม

- **ประชาชนส่วนมากยังคงใช้สัญญาณ 4G** โดยจะมีส่วนน้อยที่มีการใช้บริการสัญญาณ 5G แล้ว เนื่องจากยังมีความครอบคลุมที่น้อยกว่าสัญญาณ 4G
- **สัญญาณ 4G และ 5G ยังไม่มีความเสถียร** โดยเฉพาะในช่วงสภาพอากาศแปรปรวน และในสถานที่ที่มีผู้อาศัยเยอะ
- **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มบทบาทในการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารแก่ประชาชน** เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยส่วนมากมาจากการดำเนินงานของผู้ให้บริการเครือข่าย
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการควบคุมดูแลคุณภาพ และประสิทธิภาพของสัญญาณมาก**ขึ้น เนื่องจากการใช้งานสัญญาณมักไม่สอดคล้องกับราคาที่ผู้ใช้บริการจ่าย และไม่สอดคล้องกับโฆษณาจากทางผู้ให้บริการ

1.2. การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการบำรุง ดูแล และรักษาศูนย์ USO Net อย่างต่อเนื่อง** เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าจะใช้งานได้จริง อีกทั้งยังควรมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้งาน และดูแลอุปกรณ์อยู่เป็นประจำ
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น** ทั้งข้อมูลตำแหน่งที่ตั้ง ประโยชน์ และวิธีการใช้งาน เพื่อให้ประชาชนใช้งานศูนย์อินเทอร์เน็ตมากขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการร่วมกันกับประชาชนของแต่ละพื้นที่และหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ** เพื่อให้การขยายการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ต

ในแต่ละพื้นที่สอดคล้องกับความต้องการของหลายๆ ฝ่าย อีกทั้งยังควรมีการจัดตั้งในจุดที่ประชาชนจะเข้าถึงได้ง่าย หรือเป็นศูนย์กลางของพื้นที่

2) **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**

- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านกิจการดาวเทียมสื่อสารแก่ประชาชนให้มากขึ้น** อาทิ ผลกระทบต่อประชาชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ระยะเวลาในการดำเนินการ ประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

3) **การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง**

- **ประชาชนยังคงประสบปัญหา และได้รับ Call Center และ SMS หลอกลวงอยู่อย่างต่อเนื่อง**
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการพัฒนาเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย** อาทิ ระบบ AI ที่ช่วยคัดกรองและป้องกันปัญหา ก่อนที่ประชาชนจะถูกหลอกลวง
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความตระหนักรู้**ให้กับประชาชนมากขึ้น โดยเฉพาะประชาชนกลุ่มเปราะบาง อาทิ กลุ่มผู้สูงอายุ ที่เป็นกลุ่มที่ควรมีมาตรการป้องกันมากขึ้น
- **สำนักงาน กสทช. ควรบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง** และประชาชน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหานี้ได้อย่างสมบูรณ์

4) **การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”**

- **บริการ Mobile ID จะเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน** โดยช่วยอำนวยความสะดวกกับประชาชน
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ** ดังกล่าวอย่างละเอียดแก่ประชาชนมากขึ้น เนื่องจากประชาชนส่วนมากยังไม่ทราบรายละเอียดการใช้งานบริการ Mobile ID
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีแนวทางการให้บริการที่จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล** เนื่องจากความปลอดภัยของข้อมูลเป็นประเด็นหลักที่ประชาชนมีความกังวลรวมถึงแนวทางในการดำเนินการ และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ การสูญหายของโทรศัพท์ ไว้อย่างชัดเจน

6.4 การสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค โดยใช้แบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย

6.4.1 รายละเอียดการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ที่ปรึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามระเบียบวิจัย โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ภูมิภาคละ

ไม่น้อยกว่า 400 ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้น ไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด ทั้งนี้ ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากจำนวน**ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 2,085 คน** จาก **5 ภูมิภาค**[31] มีรายละเอียด ดังนี้

- **ภาคใต้** จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64
- **ภาคเหนือ** จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 19.47
- **ภาคกลาง** (รวมกรุงเทพมหานคร) จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38
- **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28
- **ภาคตะวันออก** จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23

6.4.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

<u>การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่</u>

- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ใช้บริการจากผู้ให้บริการ NT มากที่สุด**เป็นอันดับหนึ่ง อันดับที่สอง ได้แก่ AIS อันดับที่สาม ได้แก่ 3BB และอันดับที่สี่ ได้แก่ TRUE ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบอัตราค่าบริการรายเดือนของผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ พบว่า **ผู้ให้บริการ NT มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยสูงที่สุด** รองลงมา ได้แก่ 3BB TRUE และ AIS โดยมีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 633.08 บาท 553.89 บาท 440.73 บาท และ 417.51 บาท ตามลำดับ
- **ช่วงอัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ (รายเดือน) ที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) 200 - 399 บาท 2) 600 - 799 บาท และ 3) 400-599 บาท** คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38 ร้อยละ 30 และร้อยละ 19 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ
- **ภาคกลางมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด โดยมีค่าบริการเฉลี่ย 591.75 บาทต่อเดือน** ซึ่งส่วนใหญ่มีการใช้งานบริเวณนอกเมือง
- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ส่วนใหญ่** (ร้อยละ 92 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) **มีการใช้งานบริเวณที่อยู่อาศัยเป็นหลัก** โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี

<u>การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่</u>

- **ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ใช้บริการจากผู้ให้บริการ TRUE มากที่สุด**เป็นอันดับหนึ่ง อันดับที่สอง ได้แก่ AIS อันดับที่สาม ได้แก่ NT อันดับที่สี่ ได้แก่ 3BB และอันดับที่ห้า ได้แก่ DTAC ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบอัตราค่าบริการรายเดือนของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ พบว่า **ผู้ให้บริการ NT มี**

[31] การจัดแบ่งจังหวัดต่างๆ ในแต่ละภูมิภาค ใช้การจำแนกภูมิภาคเป็น 5 ภูมิภาค ตามการจัดแบ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

อัตราค่าบริการเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ TRUE 3BB AIS และ DTAC โดยมีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 728.52 บาท 621.66 บาท 590.11 บาท 589.58 บาท และ 580.89 บาท ตามลำดับ

- **ช่วงอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (รายเดือน) ที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) 400 - 599 บาท 2) 600 - 799 บาท และ 3) 200-399 บาท** คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 49 ร้อยละ 31 และร้อยละ 9 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ
- **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) มากที่สุด โดยมีค่าบริการเฉลี่ย 592 บาทต่อเดือน** โดยส่วนใหญ่มีการใช้งานอยู่บริเวณนอกเมือง
- **ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่บริเวณที่อยู่อาศัยมากที่สุด** (ร้อยละ 95.82 ของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยมีค่าบริการเฉลี่ยอยู่ที่ 616.10 บาทต่อเดือน ในขณะที่ **สถานศึกษาเป็นสถานที่ที่มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่น้อยที่สุด (ร้อยละ 0.31 ของผู้ตอบแบบสอบถาม แต่กลับมีค่าบริการเฉลี่ยสูงถึง 933.80 บาทต่อเดือน** โดยนักเรียน/นักศึกษาเป็นกลุ่มอาชีพที่มีค่าบริการเฉลี่ยสูงที่สุด

<u>**การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่**</u>

- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (โทรศัพท์มือถือ) ใช้บริการจากผู้ให้บริการ AIS มากที่สุด**เป็นอันดับหนึ่ง อันดับที่สอง ได้แก่ TRUE อันดับที่สาม ได้แก่ DTAC และอันดับที่สี่ ได้แก่ NT โดยส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 71 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ชำระค่าบริการในรูปแบบรายเดือน
- **ช่วงอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รายเดือน) ที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) 400 - 599 บาท 2) 200-399 บาท และ 3) 600 - 799 บาท** คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 57 ร้อยละ 23 และร้อยละ 14 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ
- **ภาคใต้มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด โดยมีค่าบริการเฉลี่ย 506.66 บาทต่อเดือน** โดยส่วนใหญ่มีการใช้งานอยู่บริเวณนอกเมือง
- **เมื่อเปรียบเทียบอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รูปแบบเติมเงินของผู้ให้บริการแต่ละราย พบว่า ผู้ให้บริการ AIS มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ DTAC TRUE และ NT** โดยมีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 463.43 บาท 414.75 บาท 329.76 บาท และ 290.00 บาท ตามลำดับ
- **เมื่อเปรียบเทียบอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รูปแบบรายเดือนของผู้ให้บริการแต่ละราย พบว่า ผู้ให้บริการ AIS มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยสูงที่สุด**

รองลงมา ได้แก่ TRUE DTAC และ NT โดยมีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 544.01 บาท 517.25 บาท 486.80 บาท และ 200.00 บาท ตามลำดับ

- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีอัตราค่าบริการรายเดือนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง** เท่ากับ 512.21 บาท รองลงมาอันดับที่สอง ได้แก่ ช่วงอายุ 18-30 ปี มีอัตราค่าบริการรายเดือนเฉลี่ย เท่ากับ 508.79 บาท และอันดับที่สาม ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีอัตราค่าบริการรายเดือนเฉลี่ย เท่ากับ 498.81 บาท
- **โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง** รองลงมาได้แก่ สมาร์ททีวี (Smart TV) และคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) โดยผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ สมาร์ททีวี คอมพิวเตอร์พกพา และแท็บเล็ตในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ในขณะที่ผู้ใช้อุปกรณ์อื่นๆ อาทิ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องเล่น MP3 เครื่องเล่นวิดีโอเกม ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18-30 ปี

ความพึงพอใจต่อการรับบริการโทรคมนาคม

- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพสัญญาณเสียงในระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพสัญญาณเสียงสูงที่สุด ในขณะที่ด้าน**ความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์ และด้านอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์สูงที่สุด และผู้ให้บริการ 3BB มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการที่เหมาะสมสูงที่สุด
- **ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพสัญญาณ และความเร็วของอินเทอร์เน็ตในระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของสัญญาณ และความเร็วอินเทอร์เน็ตสูงที่สุด ในขณะที่ด้านอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการ AIS มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราค่าบริการสูงที่สุด
- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการเสียงด้านคุณภาพสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณในระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณสูงที่สุด ในขณะที่ ด้านอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการ AIS มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการที่เหมาะสมสูงที่สุด
- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการข้อความ ด้านการไม่ถูกรบกวนจากโฆษณา การรับส่งข้อความโดยไม่ขัดข้อง และอัตราค่าบริการที่**

เหมาะสมในระดับมาก โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการใช้งานบริการข้อความสูงที่สุด

- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตด้านคุณภาพสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณในระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณสูงที่สุด ในขณะที่ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต และอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตสูงที่สุด และผู้ให้บริการ AIS มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการที่เหมาะสมสูงที่สุด
- **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความพึงพอใจด้านการได้รับบริการอื่นๆ ได้แก่ การบริการกรณีต้องการเปลี่ยนแพ็คเกจ หรือย้ายค่าย และความเหมาะสมของการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก** ในขณะที่ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางบริการ SMS และด้านความเหมาะสมของอัตราค่าบริการของบริการเสริมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการอื่นๆ สูงที่สุด

การรับรู้ที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของ กสทช.

- **ประชาชนรับรู้ต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในระดับปานกลาง** ประกอบด้วย 1) การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 2) การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง และ 3) การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชน โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง และการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงสูงที่สุด และภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชนสูงสุด
- **ประชาชนรับรู้ต่อการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ในระดับปานกลาง** ประกอบด้วย 1) การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 2) การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน (USO Net) และ 3) การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม เพื่อจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยภาคกลางมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) สูงที่สุด และภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ย

การรับรู้ต่อการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน (USO Net) และการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมสูงสุด

- **ประชาชนรับรู้ต่อมาตรการแก้ไขปัญหา SMS หลอกลวงประชาชนในระดับ<u>ปานกลาง</u>** ประกอบด้วย 1) ความร่วมมือของ กสทช. และผู้ให้บริการเครือข่าย ในการบล็อกเบอร์โทรศัพท์ และ SMS หลอกลวง 2) การประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการรับมือกับ Call Center และ SMS หลอกลวง ของ กสทช. และ 3) ความร่วมมือของ กสทช. กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเอาผิดกับมิจฉาชีพ อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- **ประชาชนรับรู้ต่อการพัฒนาบริการ “Mobile ID”หรือ แทนบัตร ในระดับ<u>ปานกลาง</u>** ประกอบด้วย 1) การให้บริการ Mobile ID หรือ แทนบัตร สำหรับการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2) ความร่วมมือกับผู้ประกอบการโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบ Mobile ID และ 3) การประชาสัมพันธ์การพัฒนาบริการ Mobile ID ของสำนักงาน กสทช. โดยกลุ่มช่วงอายุ 18-30 ปี และ 31-40 ปี มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อการให้บริการ Mobile ID ความร่วมมือกับผู้ประกอบการโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบ Mobile ID และ การประชาสัมพันธ์การพัฒนาบริการ Mobile ID สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด

<u>ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง</u>

- ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า **ปัจจุบันสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตบริเวณที่พักอาศัยมีความครอบคลุมในระดับ<u>มาก</u>** โดยภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความครอบคลุมของบริการฯ สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด
- **ร้อยละ 51 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ยังไม่มีการใช้งานบริการเทคโนโลยี 5G** ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการเทคโนโลยี 5G ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคตะวันออก มีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันบริเวณที่พักอาศัยยังไม่มีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน อาทิ ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในภาคกลาง และภาคใต้ มีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน แต่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- **ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นว่าการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เป็นประโยชน์อยู่ที่ระดับมาก** ซึ่งอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด

<u>ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน</u>

- **ร้อยละ 98 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง**ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา โดยกลุ่มรายได้ต่อเดือน 20,001-

30,000 บาท เป็นกลุ่มรายได้ที่ประสบปัญหามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ กลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41 ร้อยละ 25 และร้อยละ 19 ตามลำดับ

- **ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชนของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับปานกลาง** โดยส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าระดับความเปลี่ยนแปลงของปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ภายหลังการปรับใช้มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ในปี 2565 ลดลงเล็กน้อยเท่านั้น

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

- **ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 49 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการแทนบัตร** หรือ “Mobile ID” รองลงมา ได้แก่ ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการแทนบัตรเลย คิดเป็นร้อยละ 44 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18-30 ปี ทั้งนี้ มีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น ที่รู้จักและเคยใช้บริการแทนบัตรเพื่อขอเปิดบัญชีธนาคาร
- **ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นพ้องกันว่าบริการแทนบัตรจะเป็นประโยชน์และสร้างความสะดวกสบาย**ในการทำธุรกรรมต่างๆ ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า **ช่วงอายุ 18-30 ปี และ 31-40 ปี** มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประโยชน์ของบริการแทนบัตรในระดับมาก ในขณะที่ **ช่วงอายุ 41-50 ปี 51-40 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป** อยู่ในระดับปานกลาง
- **ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนค่าเฉลี่ยความน่าเชื่อและความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคลของบริการแทนบัตรในระดับปานกลาง** โดยกลุ่มอาชีพที่มีคะแนนเฉลี่ยความน่าเชื่อและความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคลของบริการแทนบัตรในระดับมาก ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ค่อนข้างสูง
- หากต้องมีการใช้บริการ Mobile ID อย่างเต็มรูปแบบ **ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งานมากที่สุด**เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล มาตรฐานของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้งาน และความครอบคลุมในการให้บริการ

7 สรุปรายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

7.1 ผลการติดตามและประเมินผลการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ด้วยหลักธรรมาภิบาล

7.1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

- **การบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมาย**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ซึ่งมีการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคมที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง และการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 2) การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร 3) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง และ 4) การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

การดำเนินการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 พบว่า สำนักงาน กสทช. มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อขยายโครงข่ายโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ โดยมีการดำเนินงาน[32] ดังต่อไปนี้ การติดตั้งเสาสัญญาณ 5G สนับสนุนเทคโนโลยีการสื่อสารให้แก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมประชุมกำหนดกรอบทิศทางการดำเนินโครงการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า และจัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบโทรคมนาคมเพื่อบริการสาธารณสุข นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้กำหนด (ร่าง) ระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์โทรคมนาคม และเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังอยู่ในระหว่างการสรุปความคิดเห็นจากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียต่อ (ร่าง) ระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์โทรคมนาคม ซึ่งจะประกาศระเบียบดังกล่าวสู่สาธารณะอย่างเป็นทางการต่อไป ในส่วนของการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการกำหนด (ร่าง) ประกาศเรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (แผน USO) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) พร้อมทั้งกำหนด (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมประชุมหารือด้านเทคนิคว่าด้วยการประสานและจัดสรรคลื่นความถี่บริเวณชายแดนไทย เมียนมา ครั้งที่ 4 เพื่อเจรจาประสาน และแก้ไขปัญหาการรบกวนกันของการใช้คลื่นความถี่บริเวณชายแดนอีกด้วย

[32] https://www.nbtc.go.th/

การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร โดยในปี พ.ศ. 2564 สำนักงาน กสทช. ได้ออกประกาศเรื่อง การอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) และมีมติยกเลิกการจัดประมูลในเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2564 เนื่องจากมีผู้เข้าร่วมการคัดเลือกมีเพียงรายเดียว ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมประชุมหารือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสถานีฐานดาวเทียมกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท TTcom SA Satellite Communication Station ผู้ให้บริการดาวเทียมรายใหญ่ที่สุดในภูมิภาคยุโรปกลางและตะวันออก เพื่อนำประเด็นหารือที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารของประเทศไทย พร้อมทั้ง ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง (ร่าง) เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น[33] ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการสรุปผลการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) ซึ่งได้ดำเนินการประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิฯ อย่างเป็นทางการ ตลอดจนนำไปสู่ทำการเปิดประมูลในปี พ.ศ. 2566

การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ประจำปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2564 โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดประชุมหารือและทำงานบูรณาการร่วมกับหลายหน่วยงาน อาทิ ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้ให้บริการเครือข่าย AIS และ บช.สอท. ตรวจค้นจุดกระจายสัญญาณเครื่องคมนาคม เครื่องวิทยุคมนาคม และอุปกรณ์ของคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ในการหลอกลวง และยึดเครื่องวิทยุและอุปกรณ์โทรคมนาคมที่ไม่ผ่านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้มีการประกาศแจ้งเตือนประชาชนให้รู้เท่ากันกลลวงของ Call Center และ SMS ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูล Call Center และ SMS หลอกลวงระหว่างกัน กำชับให้ผู้บริการเครือข่ายทุกรายตรวจสอบเบอร์ต้นทางที่ใช้ในการหลอกลวงอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ระงับเบอร์ที่ทราบแน่ชัดว่าเป็นเบอร์ที่ใช้ในการหลอกลวงประชาชน[34] อย่างไรก็ตาม ปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่า มาตรการดำเนินการแก้ไขปัญหาของสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” เป็นแผนการดำเนินงานของ กสทช. ร่วมกับเครือข่ายโทรศัพท์ ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT รวมถึงหน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนใน

[33] https://www.nbtc.go.th/
[34] https://www.nbtc.go.th/

การใช้ QR Code จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการยืนยันตัวตนเพื่อทำธุรกรรมแทนบัตรประชาชน โดยในปี พ.ศ 2565 สำนักงาน กสทช. มีการเปิดตัวโฆษณาประชาสัมพันธ์ “Mobile ID” พร้อมเปิดให้สมัครใช้บริการได้แล้วผ่านทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสามารถใช้ “Mobile ID” เปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพได้ที่ 9 สาขานำร่อง ซึ่งในระยะยาว สำนักงาน กสทช. วางแผนไว้ว่า ประชาชนจะสามารถใช้บริการแทนบัตร “Mobile ID” ทำธุรกรรมได้อย่างหลากหลาย อาทิ การขอใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับเครือข่ายโทรศัพท์ การทำธุรกรรมฝาก โอน ถอน และเปิดบัญชีกับธนาคาร การสมัครใช้บริการใบขับขี่ดิจิทัลกับกรมขนส่งทางบก การยื่นภาษีออนไลน์กับกรมสรรพากร การเข้าใช้สิทธิประกันสังคมกับหน่วยงาน การเปิดบัญชีการลงทุนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และการใช้บริการรับส่งพัสดุกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นต้น[35] ดังนั้น กสทช. ควรเร่งรัดการดำเนินการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลด้านประสิทธิภาพมากที่สุด

7.1.2 ประสิทธิผล (Effectiveness)

- **ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับ**

การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง เป็นหนึ่งในนโยบายการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ประกอบด้วย การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม และการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม โดยสำนักงาน กสทช. ดำเนินการติดตั้งเสากระจายสัญญาณ 5G ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ยังไม่มีบริการ และจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับการศึกษาและวิจัยให้กับสถาบันอุดมศึกษา พร้อมทั้ง มีการเข้าร่วมประชุมกำหนดกรอบทิศทางการดำเนินโครงการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า และจัดทำแผนปฏิบัติการระบบโทรคมนาคมเพื่อบริการสาธารณสุข ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการสรุปผลการเปิดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์โทรคมนาคม อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการเผยแพร่รายละเอียดการดำเนินงานอย่างชัดเจน อาทิ แผนการดำเนินงานมิติเชิงพื้นที่ รายงานความคืบหน้าของจุดการติดตั้งที่แล้วเสร็จของการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. 2565 สู่สาธารณะ จึงทำให้ไม่ทราบแน่ชัดถึงประสิทธิผลการดำเนินการของสำนักงาน กสทช.

การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) โดยสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนการดำเนินงาน ได้แก่

[35] Techtalkthai, กสทช. ตอกย้ำสังคมดิจิทัลเต็มรูปแบบ ผ่านภาพยนตร์โฆษณาชุดใหม่ แนะวิธีใช้งาน “Mobile ID” เบอร์มือถือ แทนบัตร แทนตัวคุณ สะดวก ปลอดภัย ง่าย ทุกธุรกรรม

การลงมติเห็นชอบในหลักการของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (แผน USO) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) การลงมติเห็นชอบในหลักการของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ลงพื้นที่ติดตามการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่หมู่บ้านห้วยมะเกลี้ยง อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย และสำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมประชุมด้านเทคนิคว่าด้วยการประสานและจัดสรรคลื่นความถี่บริเวณชายแดนไทย-เมียนมา ครั้งที่ 4 ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ยังไม่ได้มีการเผยแพร่รายละเอียดต่างๆ อาทิ แผนการดำเนินงาน จำนวนจุดการติดตั้งที่แล้วเสร็จของการติดตั้งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ในปี พ.ศ. 2565 สู่สาธารณะ จึงทำให้ประชาชนทั่วไปไม่รับรู้ถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ ส่งผลให้ไม่สามารถประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ได้อย่างชัดเจน

การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2565 ดังนี้ การเข้าร่วมประชุมหารือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสถานีฐานดาวเทียมกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท TTcom SA Satellite Communication Station ผู้ให้บริการดาวเทียมรายใหญ่ที่สุดในภูมิภาคยุโรปกลางและตะวันออก การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. อยู่ในระหว่างการสรุปผลการฟังความคิดเห็นจากสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) ซึ่งจะทำการประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตฯ ดังกล่าวอย่างเป็นทางการ เพื่อจัดประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุดต่อไป

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ในปี พ.ศ. 2565 ได้แก่ โดยการร่วมประชุมหารือและทำงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น เพื่อหาแนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง อาทิ การประสานงานเพื่อจัดส่งข้อมูลของผู้กระทำความผิด การควบคุมจำนวนการลงทะเบียนซิม การจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การจัดตั้งคณะทำงานร่วมกัน และการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เพื่อติดตามสถานการณ์และแก้ไขปัญหาให้มีความรวดเร็วและเท่าทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น สำนักงาน กสทช. ร่วมกับ บช.สอท. และ AIS เข้าตรวจค้นจุดกระจายสัญญาณเครื่องโทรคมนาคม เครื่องวิทยุคมนาคม และอุปกรณ์ของคอลเซ็นเตอร์ที่ใช้ในการหลอกลวงประชาชน จำนวน 14 แห่ง ณ ต.หนองปลาไหล อ.บางละมุง จ.ชลบุรี ผลการตรวจค้นพบ GSM Gateways (Simbox) เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์แบบใส่ซิมการ์ดผ่านระบบ IP-PBX จำนวน 101 เครื่อง และ Router Wifi ชนิดใส่ซิมการ์ด จำนวน 46 เครื่อง ซึ่งเป็นเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องวิทยุและอุปกรณ์คมนาคม เห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการแก้ไขปัญหา

Call Center และ SMS หลอกลวงหลายมาตรการด้วยกัน แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS ของสำนักงาน กสทช. ยังมีความล่าช้าและไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร อีกทั้ง การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนยังน้อยเกินไป รวมถึงการรายงานขั้นตอนการดำเนินงานและผลจากการดำเนินการแก้ไขปัญหาของสำนักงาน กสทช. ยังไม่เผยแพร่ไปสู่ประชาชนอย่างทั่วถึง

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์บริการแทนบัตร “Mobile ID” ผ่านโฆษณาตัวใหม่ เป็นการแนะนำวิธีสมัครใช้งาน 3 ขั้นตอนง่ายๆ คือ “โชว์-แชะ-พร้อมใช้” โดยปัจจุบันประชาชนสามารถเปิดใช้บริการ “Mobile ID” ผ่านผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือทั้ง 4 เครือข่าย ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT และสามารถใช้ “Mobile ID” เปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพ ผ่าน 9 สาขานำร่อง เห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดการระบบบริการแทนบัตร “Mobile ID” เห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. มีความล่าช้าในการทำงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งไม่เป็นไปตามที่สำนักงาน กสทช. ประกาศไว้ ณ เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2564 ว่าประชาชนจะสามารถใช้บริการ “Mobile ID” ในการยืนยันตัวตนแทนบัตรประชาชนภายในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2565 กับหน่วยงานต่างๆ อาทิ กรมการขนส่งทางบก สำนักงานประกันสังคม กรมสรรพากร ไปรษณีย์ไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สถาบันคุ้มครองเงินฝากและเครดิตบูโร เป็นต้น อีกทั้ง การประชาสัมพันธ์ “Mobile ID” ยังไม่ทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนรับทราบเท่าที่ควร กล่าวได้ว่า สำนักงาน กสทช. ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ไม่เกิดประสิทธิผลตามแผนการและกรอบระยะเวลาที่วางไว้

7.1.3 การตอบสนอง (Responsive)

- **ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนฯภายในระยะเวลาที่กำหนด**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานประจำปีที่สำคัญ 13 แผนการ โดยผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคมที่สำคัญของสำนักงาน กสทช. ที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของ กสทช. ดังนี้

1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง
   - การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม
   - การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)
2) การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร
3) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง
4) การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

ผลการปฏิบัติงานข้างต้น สามารถบ่งชี้ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2565 ดังตาราง

แผนการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน
1. การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง ■ การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง	**ผลการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง** ■ เดือนเมษายน 2565 กสทช. ร่วมกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประสานงานให้ผู้ให้บริการ 5G ติดตั้งเสากระจายสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่ไม่มีการให้บริการ รวมถึงการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับการศึกษาและวิจัยให้กับสถาบันอุดมศึกษา ■ เดือนกรกฎาคม 2565 กสทช. มีมติเห็นชอบในหลักการ (ร่าง) ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการรับตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์โทรคมนาคม และจัดการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ■ เดือนสิงหาคม 2565 กสทช. ได้เข้าร่วมประชุมกำหนดกรอบทิศทางการดำเนินโครงการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า และจัดทำแผนปฏิบัติการระบบโทรคมนาคมเพื่อบริการสาธารณสุข
■ การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	**ผลการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)** ■ เดือนเมษายน 2565 กสทช. มีมติเห็นชอบในหลักการของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (แผน USO) ฉบับที่ 3 ■ เดือนพฤษภาคม 2565 กสทช. มีมติเห็นชอบในหลักการของ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 ■ เดือนมิถุนายน 2565 กสทช. พร้อมผู้ที่เกี่ยวข้องได้ลงพื้นที่ติดตามการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่หมู่บ้านห้วยมะเกลี้ยง อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย (Zone C) ■ วันที่ 31 สิงหาคม–2 กันยายน 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ประชุมเกี่ยวกับเทคนิคการประสานและจัดสรรคลื่นความถี่บริเวณชายแดนไทย-เมียนมา ครั้งที่ 4
2. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	**ผลการดำเนินการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร** ■ เดือนกันยายน 2565 กสทช. เข้าร่วมประชุมหารือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการสถานีฐานดาวเทียมกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท TTcom SA Satellite Communication Station ผู้ให้บริการดาวเทียมรายใหญ่ที่สุดในภูมิภาคยุโรปกลางและตะวันออก ■ สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุง (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด เพื่อนำมาประกาศและจัดการเปิดประมูลการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมต่อไป
3. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	**ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง** ■ เดือนมกราคม 2565 กสทช. ร่วมประชุมกับ บช.สอท. และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย เพื่อหาแนวทางการป้องกันปัญหา Call Center หลอกลวง ที่มีการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ผ่าน VoIP) จากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย

แผนการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงาน
	■ เดือนมีนาคม 2565 กสทช. ร่วมมือกับ สตช. กำชับผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD) ดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center หลอกลวงอย่างเคร่งครัด ■ เดือนมิถุนายน 2565 กสทช. และ บช.สอท. พร้อมด้วยผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ร่วมกันพิจารณาในหลากหลายประเด็น อาทิ การติดตามการดำเนินการเพิ่มเครื่องหมาย “+697” ที่เป็นเบอร์กระทำผิด แนวทางการประสานงานเพื่อจัดส่งข้อมูลของผู้กระทำความผิด การควบคุมจำนวนการลงทะเบียนซิม การจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การจัดตั้งคณะทำงานร่วมกัน การทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เป็นต้น ■ เดือนกรกฎาคม 2565 กสทช. มีการประชุมร่วมกันและมีมติดำเนินการกวดขันให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายให้ปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่องการลงทะเบียน และจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ■ เดือนกรกฎาคม 2565 กสทช. ร่วมกับ บช.สอท. และ AIS เข้าตรวจค้นจุดกระจายสัญญาณเครื่องโทรคมนาคม จำนวน 14 แห่ง ณ ต.หนองปลาไหล อ.บางละมุง จ.ชลบุรี ค้นพบ เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์แบบใส่ซิมการ์ดผ่านระบบ IP-PBX จำนวน 101 เครื่อง และ Router Wifi ชนิดใส่ซิมการ์ด จำนวน 46 เครื่อง ซึ่งเป็นเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องวิทยุและอุปกรณ์โทรคมนาคม ■ เดือนกันยายน 2565 กสทช. ประชุมร่วมกับคณะทำงานพหุภาคีฯ เพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ครั้งที่ 2/2565
4. การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”	**ผลการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”** ■ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. เปิดตัวโฆษณา “Mobile ID” ชุดใหม่ถ่ายทอดเรื่องราวของเจเนอเรชั่นใหม่แห่งการยืนยันตัวตน พร้อมทั้งแนะนำวิธีสมัครใช้งาน “Mobile ID” 3 ขั้นตอนง่ายๆ คือ “โชว์-แชะ-พร้อมใช้” เพื่อให้การทำธุรกรรมต่างๆ เกิดความสะดวก ใช้งานง่าย และข้อมูลส่วนบุคคลปลอดภัย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนไทยทุกคนให้ดีขึ้น โดยในปัจจุบันประชาชนทั่วไปสามารถเปิดใช้บริการ “Mobile ID” ผ่านผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 4 เครือข่าย ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT และสามารถใช้ “Mobile ID” เปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพ ผ่าน 9 สาขานำร่อง ■ สำนักงาน กสทช. อยู่ในระหว่างการดำเนินการพัฒนาระบบบริการยืนยันตัวตนแทนบัตร “Mobile ID” เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการดังกล่าวในการยืนยันตัวตน เพื่อทำธุรกรรมต่างๆ ในภาครัฐและเอกชน

ตารางที่ 7-1: แผนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2565

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นว่า สำนักงาน กสทช. ได้ปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคมสอดคล้องและตอบสนองตามแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 สำเร็จลุล่วงและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงบางส่วน นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการเผยแพร่รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่

ต่างๆ อย่างทั่วถึงสู่สาธารณะอย่างเด่นชัด ในประเด็นการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร อยู่ในระหว่างการสรุปผลการเปิดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) เพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตฯ ออกสู่สาธารณะและจัดประมูลสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลำดับต่อไป ในประเด็นการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงนั้น สำนักงาน กสทช. ยังคงดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกับหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการต่างๆ ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้ เนื่องจากปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงดังกล่าวยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และประเด็นการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เนื่องจากการพัฒนาบริการเป็นไปด้วยความล่าช้ากว่าแผนที่สำนักงาน กสทช. ได้ประกาศไว้ว่าจะสามารถใช้ “Mobile ID” ทำธุรกรรมที่หลากหลายทั้งภาครัฐและเอกชนได้ในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2565 ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเร่งดำเนินการในประเด็นต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ของสำนักงาน กสทช. และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

- **ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและประชาชน**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประเด็นต่างๆ อาทิ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (แผน USO) ฉบับที่ 3 (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) เป็นต้น อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนมากเกี่ยวกับเรื่อง Call Center และ SMS หลอกลวง ด้วยเหตุนี้ทำให้สำนักงาน กสทช. จึงได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เป็นต้น จัดประชุมหารือเพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง โดยได้กำหนดมาตรการจัดการปัญหา Call Center หลอกลวง เพิ่มเติมจากปี พ.ศ. 2564 ได้แก่ 1) การระงับสายโทรเข้าจากต่างประเทศที่มีรูปแบบเป็นเบอร์โทรศัพท์บ้าน เบอร์สั้น 3 และ 4 หลัก 2) การระงับสายโทรเข้าจากต่างประเทศที่มีรูปแบบเป็นรหัสโทรศัพท์ประจำประเทศที่สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ ยังไม่ได้จัดสรรให้กับประเทศใด 3) การตรวจสอบสายโทรเข้าจากต่างประเทศ ด้วยระบบ Test Call Generator อย่างต่อเนื่อง และ 4) การเพิ่มเครื่องหมาย “+66” นำหน้าเบอร์ที่โทรมาจากต่างประเทศที่ไม่ได้กำหนดเลขหมายต้นทาง นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนระมัดระวังอย่าหลงเชื่อ Call Center และ SMS หลอกลวง อาทิ การประกาศให้รู้เท่าทันกลลวงคอลเซ็นเตอร์หลอกลวง การคุมเข้มลงทะเบียนซิมการ์ด รวมถึงวิธีการรับมือเมื่อได้รับสายจากคอลเซ็นเตอร์หลอกลวง เป็นต้น

7.1.4 ภาระความรับผิดชอบ (Accountability)

- **ความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ต่อผู้มีส่วนได้เสีย**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ดำเนินนโยบายให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ กสทช. อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ โดยสำนักงาน กสทช. มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อกิจกรรมด้านกิจการโทรคมนาคมต่างๆ อาทิ[36]

- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ฉบับแก้ไขปรับปรุง
- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
- การรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปการปรับปรุง (ร่าง) ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ โดยสำนักงาน กสทช.
- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2)
- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)

- **ความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ต่อสังคมและความสามารถตรวจสอบได้**

สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาที่พบเจอเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สายด่วน 1200 เว็บไซต์ (https://1200.nbtc.go.th/contact/) เฟซบุ๊ก (NBTC1200) ไลน์ (@NBTC1200) และสำนักงาน กสทช. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งทุกช่องทางมีการดำเนินการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน เก็บข้อมูลส่วนตัวเป็นความลับ และมีการแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการจัดการอย่างชัดเจน ซึ่งบุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปอ่านหรือติดตามขั้นตอนการจัดการของทางสำนักงาน กสทช. ได้ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า สำนักงาน กสทช. มีการทำงานที่เป็นระบบ ขั้นตอน ยอมรับข้อร้องเรียน และ

[36] https://www.nbtc.go.th/

ติดตามแก้ไขปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนอย่างจริงจัง ซึ่งมีการรายงานเผยแพร่เรื่องร้องเรียนไว้บนเว็บไซต์ของทางสำนักงาน กสทช. อาทิ[37]

- กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ – คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเภทเสียงและข้อมูล
- กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ – ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น SMS - SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร
- กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ - ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น SMS - ต้องการให้ปิดกั้น SMS รบกวน
- กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ - การยกเลิกบริการ – ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - อินเทอร์เน็ต - มาตรฐานการให้บริการ – ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้
- กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ - มาตรฐานการให้บริการ – ถูกระงับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยไม่ทราบสาเหตุ

นอกจากนี้ การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในหลายภาคส่วนก็สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ สู่สาธารณะ อาทิ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี รายงานสรุปรายได้รายจ่าย รายงานการประชุมต่างๆ รายงานการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปในประเด็นต่างๆ เป็นต้น[38]

จากผลการดำเนินงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงภาระความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน และสังคม** เห็นได้จาก การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และร้องเรียนเรื่องต่างๆ อันนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีการจัดทำรายงานที่สำคัญเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณะ อาทิ รายงานเรื่องร้องเรียนของกิจการโทรคมนาคม และรายงานการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคม ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้บนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.

7.1.5 เปิดเผยหรือโปร่งใส (Transparency)

- **การดำเนินงานที่เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ถูกประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยสำนักงาน

[37] https://crm.nbtc.go.th/nbtc_complaint/
[38] https://www.nbtc.go.th/

ป.ป.ช. ซึ่งได้รับคะแนนถึง 99.58 คะแนน เป็นอันดับ 1 ในประเภทหน่วยงานอื่นของรัฐ ซึ่งผลการประเมินในปีนี้ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 2.98 คะแนน[39] โดยสำนักงาน กสทช. ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ AA ต่อเนื่องเป็นปีที่สาม แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานสำคัญที่เป็นไปอย่างโปร่งใส ดังนี้

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม[40] โดยมีการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว อาทิ 1) การเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ได้ทุกช่วงเวลา 2) การปรับปรุงพัฒนารูปแบบเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และเป็นปัจจุบัน และ 3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสมากยิ่งขึ้น อาทิ ระบบ NBTC SERVICE PORTAL ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน การขอใบอนุญาตผ่านระบบออนไลน์ การชำระค่าธรรมเนียม e-payment NBTC One Stop Service เป็นต้น

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของสำนักงาน กสทช. ประจำปงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนและดำเนินมาตรการต่างๆ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต[41] อีกทั้งยังมีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านช่องทาง Call Center (หมายเลข 1200) และมีการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านช่องทางออนไลน์

- **การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง และความถูกต้องของข้อมูล**

สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนรับทราบ โดยสำนักงาน กสทช. มีการประกาศข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม อาทิ ข่าวการประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ต่อแนวทางการปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ข่าวการประชุมหารือโครงการทดลองทดสอบจัดตั้งศูนย์ทดสอบ 5G และโครงการวิจัยการประยุกต์ใช้งาน 5G และการเผยแพร่รายการข้อความ SMS หลอกลวง นอกจากนี้ ยังมีการเผยแพร่เอกสารและรายงานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านโทรคมนาคม อาทิ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (ปี พ.ศ. 2562 - 2566) แผนการจัดสรรคลื่นความถี่ สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลของประเทศไทย ระยะเวลา 5 ปี (ปี พ.ศ. 2562-2566) เป็นต้น

---

[39] สำนักงาน ป.ป.ช., ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

[40] สำนักงาน กสทช., การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมละความโปร่งใสภายในสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

[41] สำนักงาน กสทช., แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้มีการให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้บริการประชาชนเพื่อประโยชน์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการปี พ.ศ. 2540 มาตรา 7[42] ซึ่งห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน กสทช. และประชาชนทั่วไปในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านทางเว็บไซต์ https://infocenter.nbtc.go.th โดยไม่มีการลงทะเบียน

จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในด้านการเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส แสดงให้เห็นว่าสำนักงาน กสทช. เห็นความสำคัญของการเปิดเผยและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยมีการดำเนินการและมีการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตในสำนักงาน กสทช. อีกทั้งยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านโทรคมนาคม ผ่านสื่อออนไลน์ให้ประชาชนและผู้ประกอบการเข้าถึงได้ง่าย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการบางประการยังไม่มีการเปิดเผยข้อมูลและยังไม่มีความเป็นปัจจุบันเท่าที่ควร ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรดำเนินการเพื่อเปิดเผยข้อมูลและความคืบหน้าในการดำเนินการต่างๆ ให้ครบถ้วนและรวดเร็ว เพื่อสร้างการรับรู้แก่ผู้ประกอบการ และประชาชนมากยิ่งขึ้น

7.1.6 หลักนิติธรรม (Rule of Law)

- **การปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร ด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ**

ในปี พ.ศ. 2565 กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้ออกประกาศที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม ซึ่งมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2565 ทั้งหมด 4 ฉบับ ได้แก่

1) ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การให้เช่าทรัพย์สินของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์
2) ประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)
3) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2)
4) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม

จากการออกประกาศของสำนักงาน กสทช. ปี พ.ศ. 2565 ทั้ง 4 ฉบับ พบว่ามีการออกประกาศในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงเท่านั้น

[42] สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช. เปิดห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้บริการประชาชนเพื่อประโยชน์สาธารณะ

ซึ่งมีการระบุเนื้อหาเกี่ยวกับสาระสำคัญในการดำเนินงาน อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัด พื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย และขั้นตอนการดำเนินงานและการติดตามประเมินผลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจน ประสิทธิภาพ และดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ การออกประกาศต่างๆ ของสำนักงาน กสทช. อาทิ ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การให้เช่าทรัพย์สินของกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมหรือทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ เป็นไปเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นแนวทาง ที่เสริมสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการกำกับดูแลกิจการด้านโทรคมนาคมให้มากยิ่งขึ้น และเหมาะสมกับการดำเนินงานมากที่สุด

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการปฏิบัติงานตาม **พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553** อาทิ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 59 อีกทั้ง ยังได้มีการจัดการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกิจการด้านโทรคมนาคม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาแนวทางการดำเนินงานต่างๆ และมีการจัดทำสรุปและเผยแพร่ผ่านช่องทางของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 28 ของ พ.ร.บ. ดังกล่าว

7.1.7 หลักความเสมอภาค (Equity)

- **การกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานบนหลักความเสมอภาค**

สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีการคำนึงถึงความเสมอภาคระหว่างประชาชน โดยการดำเนินงานของประเด็นที่สำคัญของปี พ.ศ. 2565 ต่างมีการคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- **การดำเนินการในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO)** ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่มและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ได้แก่ **บริการ TTRS** เพื่อถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด และ**บริการ DAISY** ซึ่งเป็นการขยายบริการข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้พิการทางสายตาผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการของสำนักงาน กสทช. และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งการดำเนินงานของ TTRS ได้มีการดำเนินงานโดยการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเพจเฟซบุ๊กอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปี พ.ศ. 2565
- **แนวทางการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร** ซึ่งในบางประเด็นยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรมีการปรับปรุง

และกำหนดหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

- **การบริการ Mobile ID** ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 การบริการยังไม่ได้มีการกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆ มากนัก และยังไม่พบขอบเขตการให้บริการที่หลากหลาย เนื่องจากเป็นการดำเนินงานในระยะแรก ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีการขยายการบริการให้มีความครอบคลุมประชาชนแต่ละกลุ่มให้ได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ยังมีการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในประเด็นด้านกิจการโทรคมนาคม เช่น เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม เป็นต้น เพื่อนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่จะมีความเสมอภาคต่อประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

7.1.8 การมีส่วนร่วม (Participation)

- **การเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น สำหรับประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้เสีย**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปทั้งหมด 18 ครั้ง โดยเป็นการรับฟังความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกิจการโทรคมนาคม อาทิ

- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2569)
- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2)
- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะที่ได้รับต่อ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดสรรและบริหารเลขหมายโทรคมนาคม (ฉบับที่ 2)
- การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) (ฉบับแก้ไขปรับปรุง)
- การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

การดำเนินการดังกล่าวเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ประชาชนทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็น โดยไม่ได้มี

เพียงการรับฟังความคิดเห็นผ่านการประชุมเท่านั้น แต่ยังมีการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางอื่น อาทิ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังเปิดช่องทางให้ประชาชนทั่วไปได้แสดงความคิดเห็นผ่านการส่งความคิดเห็นไปที่สำนักงาน รวมถึงการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อนำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ประกอบการพิจารณาการดำเนินงาน และการออกระเบียบหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการโทรคมนาคม

นอกจากนี้ ใน**ประเด็นการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง กสทช. ยังได้มีการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** อาทิ กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวน อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม การดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในปี พ.ศ. 2565 **ยังไม่ครอบคลุมในทุกประเด็นสำคัญในปี พ.ศ. 2565** ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาบริการแทนบัตร (Mobile ID)

7.1.9 การกระจายอำนาจ (Decentralization)

- **การกำหนดภาระหน้าที่ และขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงาน**

สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดโครงสร้างภายในองค์กร โดยมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของหน่วยงานภายในแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานต่างๆ ให้ตรงตามความเชี่ยวชาญของแต่ละหน่วยงานมากขึ้น เพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. มีการแบ่งส่วนงานภายในองค์กรออกเป็น 6 สายงาน[43] ได้แก่ 1) สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ 2) สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร 3) สายงานบริหารองค์กร 4) สายงานวิชาการ 5) สายงานกิจการภูมิภาค และ 6) สายงานกิจการโทรคมนาคม โดย**สายงานวิชาการ**เป็นสายงานที่ถูกเพิ่มเติมขึ้นมาในปี พ.ศ. 2565 เพื่อให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องการศึกษาทางวิชาการต่างๆ ขององค์กร นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีการจัดตั้งสำนักภายใต้แต่ละสายงาน ทั้งหมด **47 สำนัก และ 1 ศูนย์** ซึ่งเพิ่มเติมจากเดิม 43 สำนักในปี พ.ศ. 2564 ซึ่งการปรับโครงการสร้างภายในองค์กรดังกล่าว เป็นการกระจายความรับผิดชอบของงานต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละสายงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นกัน

[43] สำนักงาน กสทช., ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในสำนักงาน กสทช.

อย่างไรก็ตาม **ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ยังคงมีการดำเนินงานภายใต้โครงสร้างภายในสายงานกิจการโทรคมนาคม จำนวนทั้งสิ้น 13 สำนัก** จึงแสดงให้เห็นว่าการดำเนินกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ยังคงมีกำหนดภาระหน้าที่ และขอบเขตการทำงานที่มีความเหมาะสม

7.1.10 การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

- **การนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาประกอบแนวทางในการปฏิบัติงาน**

สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดการรับฟังความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ทั้งหมด 18 ครั้ง รวมถึงได้มีการสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานต่างๆ แต่ละครั้ง และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจ และประชาชนทั่วไปได้รับทราบถึงการดำเนินงานดังกล่าว นอกจากนี้ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากการรับฟังความคิดเห็นจะถูกนำมาประกอบการพิจารณาของ กสทช. เพื่อปรับปรุง และสรุปแนวทางการดำเนินงาน หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในบางประเด็น อาทิ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) กสทช. ได้มีมติรับทราบ และมีมตินำข้อเสนอแนะในแนวทางการดำเนินงานมาปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน และหน่วยงานบางส่วน เพื่อให้ได้แนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุด และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่ายให้ได้มากที่สุด

7.1.11 ผลสรุปการประเมินผล ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแผนปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานที่สำคัญของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. 2565 เพื่อนำมาประกอบการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการของ กสทช. ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่ปรึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- **สำนักงาน กสทช. มีผลการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคมที่สอดคล้องและตอบสนองต่อแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ที่กำหนด** อาทิ การดำเนินการติดตั้งเสากระจายสัญญาณ 5G ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ยังไม่มีบริการ การจัดทำ (ร่าง) ประกาศเรื่องแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (แผน USO) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) การจัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) และการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงอย่างต่อเนื่อง

- **การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงบางส่วน** และไม่เกิดประสิทธิผลตามแผนการและกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังจะเห็นได้จาก ประเด็นการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ที่ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่ากว่าร้อยละ 69 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เห็นว่า ปัญหาลดลงเล็กน้อย และกว่าร้อยละ 30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เห็นว่า ปัญหายังคงไม่ได้รับการแก้ไข เนื่องจากประชาชนยังคงประสบปัญหาอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น เช่นเดียวกันกับการดำเนินการจัดการระบบบริการแทนบัตร “Mobile ID” ที่มีความล่าช้าในการทำงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และไม่เป็นไปตามที่สำนักงาน กสทช. ประกาศไว้ ณ เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2564 ว่าประชาชนจะสามารถใช้บริการ “Mobile ID” ในการยืนยันตัวตนแทนบัตรประชาชนภายในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2565
- **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงภาระความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน และสังคม** ดังจะเห็นได้จาก การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และร้องเรียนเรื่องต่างๆ อันนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีการจัดทำรายงานที่สำคัญเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่สาธารณะ อาทิ รายงานเรื่องร้องเรียนของกิจการโทรคมนาคม และรายงานการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคม ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้บนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.
- **สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงความเสมอภาคระหว่างประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่อการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน** โดยการดำเนินงานของประเด็นที่สำคัญของปี พ.ศ. 2565 ต่างมีการคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการดำเนินงาน อาทิ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ที่มุ่งเน้นการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่ม และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม การกำหนดแนวทางการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการกำหนดหลักเกณฑ์ และแนวทางการดำเนินงานผ่านการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในประเด็นด้านกิจการโทรคมนาคม เพื่อนำความคิดเห็นไปพัฒนาแนวทางการดำเนินงานโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคต่อประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

7.2 ผลการติดตามและประเมินผลกิจกรรมการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของ สำนักงาน กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565 ด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP)

7.2.1 การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง

7.2.1.1 การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)

- **ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย/ ประชาชน**

โลกในยุคปัจจุบันเป็นสังคมดิจิทัลที่หลอมรวมระบบเศรษฐกิจและวิถีชีวิตเข้าด้วยกัน ซึ่งส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่นๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง กล่าวได้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้เติบโตอย่างก้าวกระโดด พร้อมทั้ง ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนของประเทศให้ดีขึ้น

ประเทศไทยในปัจจุบันอยู่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ยุคแห่งการติดต่อสื่อสาร พร้อมทั้งมีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งประเทศกำลังก้าวเข้าสู่ระยะเริ่มต้นในการนำเทคโนโลยี 5G มาใช้ประยุกต์ใช้ในสังคม โดยคุณสมบัติของเทคโนโลยี 5G สามารถรองรับการประยุกต์ใช้งานร่วมกับเทคโนโลยีอื่นๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศในภาคเศรษฐกิจ เช่น การประยุกต์ใช้กับระบบอัตโนมัติความหน่วงต่ำ (Low Latency Automation) ในโรงงานอุตสาหกรรม การประยุกต์ใช้กับอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) การทำเกษตรกรรมอัจฉริยะ เป็นต้น และในภาคสังคม เช่น การประยุกต์ใช้กับการสื่อสารของระบบการสาธารณสุขทางไกล (Telehealth) การประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality: VR) ส่วนในภาคการศึกษา เทคโนโลยี 5G จะช่วยยกระดับการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ให้มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น กล่าวคือ เทคโนโลยี 5G สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและสร้างมูลค่าให้เศรษฐกิจอย่างมาก

ดังนั้น ประเทศไทยจึงมีนโยบายสำคัญในการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง ซึ่งโครงข่ายโทรคมนาคม หมายถึง กลุ่มของเครื่องโทรคมนาคมที่ต่อถึงกันโดยตรงหรือโดยผ่านเครื่องชุมสายหรือเครื่องอื่นใด เพื่อการโทรคมนาคมระหว่างจุดหมายปลายทางที่กำหนดด้วยระบบสาย ระบบคลื่นความถี่ ระบบแสง ระบบ แม่เหล็กไฟฟ้าอื่น ระบบใดระบบหนึ่งหรือหลายระบบรวมกัน[44] เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง และเอื้ออำนวยให้ประชาชนทุกพื้นที่ในประเทศสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยประเทศไทยมีการกำหนดแนวทางนโยบายไว้ในพระราชบัญญัติการประกอบ

[44] สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย, 2563

กิจการโทรคมนาคมตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2544[45] ในด้านการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างทั่วถึง โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หรือฉบับปัจจุบัน ก็ได้มีการบัญญัติเรื่องหน้าที่ของรัฐในการดำเนินการดูแลและจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับประชาชนไว้ในหมวด 5 ซึ่งหลักการสำคัญก็คือ การทำให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานกระจายสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง ในลักษณะที่เป็นบริการสาธารณูปโภค[46] อันเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมและเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ

- **ความสอดคล้องการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565**

การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง เป็นการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ดังต่อไปนี้

- **แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562-2566)**

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุม ทั่วถึงและส่งเสริมนวัตกรรม ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมประสิทธิภาพสูงรองรับการเข้าถึงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล[47]

- **แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565**

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน

[45] พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม ปี พ.ศ. 2544
[46] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, ปี พ.ศ. 2560
[47] สำนักงาน กสทช., แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562-2566)

กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน[48]

7.2.1.2 การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)

- **การมีส่วนร่วมของผู้ส่วนได้เสีย/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง**

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินงานบูรณาการร่วมกับบริษัทผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่าย ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค (AWN) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ท (DTN) และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น (TUC) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ (NT) รวมถึงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการขยายโครงข่ายและพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมในประเทศไทย อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. ยังมีการจัดตั้งสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) ในปี พ.ศ. 2549 เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการของคณะอนุกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ประสานงานคู่กรณีในกระบวนการระงับข้อพิพาท รวมทั้งการจัดพิมพ์เผยแพร่คำวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท เพื่อให้การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้ง ยังเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาและเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมในประเทศไทย พัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในด้านการกำกับดูแลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ติดตาม และเสนอแนะนโยบายหรือมาตรการอันเกี่ยวกับการกำกับดูแลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

- **ระยะเวลาดำเนินการ**

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินงานด้านโครงการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงมาโดยตลอด โดยประเทศไทยได้มีการกำหนดแนวทางนโยบายด้านโทรคมนาคมไว้ในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคมในปี พ.ศ. 2544 เพื่อให้การดำเนินงานด้านโทรคมนาคมเป็นไปอย่างเป็นระเบียบและแบบแผน

- **การใช้งบประมาณ**
  - **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2561[49]**
    - โครงการความร่วมมือทางวิชาการเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International

[48] สำนักงาน กสทช., แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

[49] สำนักงาน กสทช. เอกสารงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2561 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

Connectivity Development) ระหว่างสำนักงาน กสทช. และสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 5,600,000 บาท

- โครงการเผยแพร่การขยายโครงข่ายเน็ตประชารัฐ ในภารกิจ กสทช. ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 30,000,000 บาท
- โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาการกำกับดูแลบริการการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมตลาดค้าส่งบริการ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 6,000,000 บาท

- **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2562**[50]
  - โครงการความร่วมมือทางวิชาการเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Connectivity Development) ระหว่างสำนักงาน กสทช. และมหาวิทยาลัย Chalmers University of Technology โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 1,400,000 บาท
  - โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาการกำกับดูแลบริการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมในตลาดค้าส่งบริการ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 6,000,000 บาท
  - โครงการพัฒนาระบบช่วยปฏิบัติด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสาร : ท่อร้อยสาย (โครงการพัฒนาระบบ E-doc เพื่อลงข้อมูล GIS โครงข่ายสื่อสาร) ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 10,000,000 บาท
- **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2563**[51]
  - โครงการพัฒนาระบบช่วยปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสาร : ท่อร้อยสาย (โครงการพัฒนาระบบ E-doc เพื่อลงข้อมูล GIS โครงข่ายสื่อสาร) ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 10,000,000 บาท
  - <u>โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) โครงข่ายสายสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย</u> ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 19,400,000 บาท แต่ทางสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการดำเนินงานใดๆ จึงยกไปเป็นงบประมาณผูกพันในปี พ.ศ. 2564 ทั้งหมด

[50] สำนักงาน กสทช. เอกสารงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
[51] สำนักงาน กสทช. เอกสารงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2563 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

- โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาการกำกับดูแลอัตราค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของบริการโทรศัพท์ประจำที่และเคลื่อนที่ด้วยวิธีการ Pure LRIC ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 9,000,000 บาท

- **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2564**[52]
  - <u>โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) โครงข่ายสายสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย</u> โดยเป็นงบประมาณผูกพันจากปี พ.ศ. 2563 จำนวน 7,760,000 บาท และมีการตั้งงบประมาณโครงการดังกล่าวนี้เพื่อใช้ในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 11,640,000 บาท
  - โครงการพัฒนาระบบช่วยปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสาร : การพาดสายสื่อสาร ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 4,491,500 บาท
- **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2565**[53]
  - โครงการจ้างพัฒนาฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อการบริหารงานข้อมูลกิจการโทรคมนาคม ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 7,000,000 บาท
  - โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยออนไลน์แอปพลิเคชั่น (ปีที่ 3) ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 3,966,000 บาท
  - โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 9,700,000 บาท โดยแบ่งเป็นงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2565 จำนวน 2,910,000 บาท และเป็นงบผูกพันในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 6,790,000 บาท

สรุปได้ว่า โครงการด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงในประเทศไทยของ สำนักงาน กสทช. ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ตลอดระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 - 2565 รวมเป็น**งบประมาณทั้งสิ้น 119,647,500 บาท** โดยในปี พ.ศ. 2565 โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเพื่อขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ ได้รับการจัดสรรงบประมาณทั้งหมด 13,876,000 บาท ซึ่งเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.73 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรสำหรับสายงานกิจการโทรคมนาคม

[52] สำนักงาน กสทช. เอกสารงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
[53] สำนักงาน กสทช. เอกสารงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

จำนวน 82,918,400 บาท อย่างไรก็ตาม การดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อาจเป็นการดำเนินงานที่อาศัยความร่วมมือจากผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงอาจได้รับงบประมาณที่จัดสรรโดยหลายภาคส่วน

7.2.1.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)

- **กิจกรรมที่ดำเนินการ**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการสำคัญด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง ดังต่อไปนี้

- **การพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม** สำนักงาน กสทช. ได้เปิดรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้มีความครอบคลุมเทคโนโลยี IMT-2020 (5G)
- **การพัฒนาเครือข่ายสื่อสัญญาณ 5G** สำนักงาน กสทช. ร่วมกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ดำเนินการพัฒนาเครือข่ายสัญญาณ 5G ให้กับ 116 หน่วยงานในสังกัด อว. ซึ่งทำให้ อว. สามารถนำเทคโนโลยี 5G มาปรับใช้ในกระบวนการต่างๆ เพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 รวมทั้งอาจารย์ นิสิต นักศึกษา นักวิจัย และบุคลากรในโรงพยาบาลหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถใช้เทคโนโลยี 5G ในการศึกษาและการทำวิจัย
- **การให้บริการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า** สำนักงาน กสทช. จัดประชุมเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า และจัดทำแผนปฏิบัติการระบบโทรคมนาคมเพื่อบริการสาธารณสุข เพื่อผลักดันการนำระบบดูแลสุขภาพทางไกลมาประยุกต์ใช้งานกับประชาชนทั้งในเขตเมืองและชนบท

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย ภายใต้การกำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. มีการดำเนินการสำคัญด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง ดังต่อไปนี้

- เดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. และสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) ได้ร่วมประชุมหารือร่วมกับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดวานซ์ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด พร้อมเข้าตรวจเยี่ยมจุดเข้าถึงเพื่อใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน ภายในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งการประชุมหารือและ

ตรวจเยี่ยมครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจร่วมกันภายในอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้มากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำงานของคณะทำงานศึกษาการส่งเสริมการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันของสำนักงาน กสทช.[54]

- เดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2565 สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) ได้ประชุมหารือร่วมกับ บริษัท ซิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท อมตะ เน็ทเวอร์ค จำกัด พร้อมเข้าตรวจเยี่ยมจุดเข้าถึงเพื่อใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งการประชุมหารือและตรวจเยี่ยมครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจร่วมกันภายในอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้มากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำงานของคณะทำงานศึกษาการส่งเสริมการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันของสำนักงาน กสทช.[55]
- เดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2565 สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) ได้ประชุมหารือร่วมกับ บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) พร้อมเข้าตรวจเยี่ยมจุดบริการให้เช่าใช้ระบบสายใยแก้วนำแสงที่ติดตั้งภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการประชุมหารือและตรวจเยี่ยมครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจร่วมกันภายในอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้มากยิ่งขึ้น[56]
- เดือนกันยายน ปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. โดยสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) จัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) เรื่องโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ร่วมกับผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบบริหารจัดการนำส่งข้อมูล การสืบค้น การติดตามประมวลผล และการนำเสนอ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวดเร็ว และแม่นยำ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆ ของสำนักงาน

[54] สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย, การประชุมหารือและตรวจเยี่ยมจุดเข้าถึงเพื่อใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน ณ จังหวัดภูเก็ต 2565
[55] สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย, การประชุมหารือและตรวจเยี่ยมจุดเข้าถึงเพื่อใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ณ จังหวัดระยอง-ชลบุรี 2565
[56] สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย, การประชุมและตรวจเยี่ยมบริการให้เช่าใช้ระบบสายใยแก้วนำแสง ณ บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) 2565

กสทช. ทั้งในระดับสายงานและระดับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อรองรับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ[57]

- ปัจจุบันสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อการใช้งานภายในองค์กร และเชื่อมต่อข้อมูลกับผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

➢ **การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล**

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินงานด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง และได้ทำการเผยแพร่การดำเนินงานผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ การเผยแพร่เอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงของทุกปีในเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. หรือเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นอกจากนี้ สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) ภายใต้การกำกับดูแลของเลขาธิการ กสทช. ได้มีการเผยแพร่บทความต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ อาทิ บทความเรื่องการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม บทความเรื่องนโยบายการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม บทความเรื่องการกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคม บทความเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและการออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม บทความการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม บทความเรื่องการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง บทความเรื่องการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ใครใช้ ใครได้ รวมถึงการเผยแพร่รายงานผลการจัดประชุมเฉพาะกลุ่มและการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะด้านการขยายและพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศ

7.2.1.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

➢ **ผลผลิต (Output)**

- **การขยายโครงข่าย 5G**

หลังจากสำนักงาน กสทช. จัดประมูลคลื่นความถี่ 5G ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ผู้ได้รับใบอนุญาตได้ดำเนินการติดตั้งและขยายโครงข่าย 5G อย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันมีความครอบคลุมถึงร้อยละ 90 ของพื้นที่ประเทศไทย โดยบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) และบริษัท ทรู มูฟ เอชยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) มีโครงข่ายบริการ 5G ที่ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ ในขณะที่บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต

[57] สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย, การประชุมเฉพาะกลุ่ม เรื่องโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม 2565

จำกัด (DTN) มีการให้บริการที่ครอบคลุมจังหวัดที่สำคัญใน 4 ภูมิภาค อาทิ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ขอนแก่น นครราชสีมา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ชลบุรี ระยอง และอุบลราชธานี เป็นต้น[58]

- **การขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่**[59]
  - **คลื่นความถี่ย่าน 2100 MHz** มีผู้ที่ได้รับใบอนุญาตย่านคลื่นความถี่นี้ เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2555 จำนวน 3 ราย คือ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ท จำกัด (DTN) และบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) เมื่อครบรอบ 4 ปี เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2559 พบว่า คลื่นความถี่ย่าน 2100 MHz มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมจำนวนประชากรมากที่สุดถึงร้อยละ 98.72 ทั้งนี้ ได้มีการขยายสถานีฐานย่านคลื่นความถี่ 2100 MHz จากจำนวน 83,423 สถานีในปี พ.ศ. 2564[60] เป็นจำนวน 84,510 สถานีในปี พ.ศ. 2565[61] ซึ่งคิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.30
  - **คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz** มีผู้ได้รับใบอนุญาตย่านคลื่นความถี่นี้ เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2558 และวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) และ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ท จำกัด (DTN) ตามลำดับ โดยในไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2565 นี้ มีจำนวนสถานีฐานทั้งหมด 57,601 สถานี[62] ซึ่งได้มีการลดจำนวนสถานีฐานลงจากปี พ.ศ. 2564 เป็นสัดส่วนร้อยละ 9.11
  - **คลื่นความถี่ย่าน 900 MHz** มีผู้ได้รับใบอนุญาตย่านคลื่นความถี่นี้ เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2559 วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 และวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ได้แก่ บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) และ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ท จำกัด (DTN) ตามลำดับ โดยในไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2565 นี้ มีจำนวนสถานีฐานทั้งหมด

[58] กรุงเทพธุรกิจ, จับชีพจร “5G” ค่ายมือถือกว่า 2 ปี สัญญาณ (ยัง) ไม่แรง จริงไหม, 2564
[59] สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 2 ปี พ.ศ. 2565
[60] สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 4 ปี 2564
[61] สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 2 ปี 2565
[62] สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 2 ปี 2565

52,800 สถานี[63] ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 เป็นสัดส่วนร้อยละ 24.31

- **ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact)**

ผลลัพธ์จากการนำเทคโนโลยี 5G มาใช้งานทั่วโลก โดย PwC เผยแพร่รายงาน Powering Your Tomorrow ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่มีการประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการใช้งาน 5G ในรูปแบบใหม่และรูปแบบเดิม ครอบคลุมภาคสาธารณูปโภค บริการด้านสุขภาพและสังคม การบริโภค สื่อ และบริการทางการเงินใน 8 ประเทศที่เริ่มมีการเปิดตัวเทคโนโลยีขั้นสูง ได้แก่ ออสเตรเลีย จีน เยอรมนี อินเดีย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร โดย 5G ไม่ได้เป็นแค่การสื่อสารไร้สายที่รวดเร็วกว่า 4G หากแต่ความเร็ว ความน่าเชื่อถือ การใช้พลังงานที่น้อยลง และการเชื่อมต่อข้อมูลในปริมาณมากของ 5G ยังจะเข้ามาพลิกโฉมธุรกิจและสังคมในวงกว้าง ทำให้สามารถเข้าถึงบรอดแบนด์ความเร็วสูงได้อย่างแพร่หลาย โดยเมื่อใช้ร่วมกับการลงทุนในปัญญาประดิษฐ์ (AI) และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) 5G จะสามารถเป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ธุรกิจและสังคมใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเกิดใหม่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และจากการศึกษาของ PwC ยังพบอีกว่าภายในปี พ.ศ. 2573 เทคโนโลยี 5G จะช่วยเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ 3 ประเทศมากที่สุด ได้แก่ สหรัฐอเมริกา 4.84 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐ ประเทศจีน 2.20 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐ และประเทศญี่ปุ่น 7.6 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐ เนื่องจากทั้ง 3 ประเทศมีเศรษฐกิจขนาดใหญ่ รวมทั้งมีภาคการผลิตอุตสาหกรรมที่ทันสมัยและแข็งแกร่ง ส่วนในระดับภูมิภาค คาดว่ายุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา (EMEA) จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้เทคโนโลยี 5G ในภาคการผลิต เนื่องจากขนาดของภาคการผลิตมีขนาดใหญ่ โดยมีการใช้แนวทางต่างๆ เพื่อกำกับดูแลและนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ซึ่งทำให้ภูมิภาคนี้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่สิ่งที่อาจสำคัญกว่านั้นคือ ผลการศึกษาของ PwC สะท้อนให้เห็นว่า 5G จะช่วยยกระดับการเชื่อมต่อและการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรต่างๆ สามารถมองเห็น ลงมือทำ และประสบความสำเร็จได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสใหม่ๆ สำหรับการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ[64]

ผลลัพธ์จากการนำเทคโนโลยี 5G มาใช้งานในประเทศไทย ภายในปี พ.ศ. 2568 เทคโนโลยี 5G จะโดดเด่นยิ่งขึ้น โดยการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ 5G จะมีสัดส่วนร้อยละ 40 ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ 4G จะมีสัดส่วนร้อยละ 56[65] และในปี พ.ศ. 2570 ยังมีการคาดการณ์ความต้องการใช้งานเทคโนโลยี 5G ของผู้บริโภคที่จะมีแนวโน้ม

[63] สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 2 ปี 2565
[64] PwC, The global economic impact of 5G 2564
[65] Ericsson, ยอด 5G ไทยโตพุ่ง คาดปี 2573 จะเชื่อมต่อเครื่องจักรทั่วเอเชียแปซิฟิก

สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 70 ล้านคน[66] โดยภายในปี พ.ศ. 2573 ประเทศไทยจะสามารถสร้างรายได้ที่มาจาก 5G เป็นมูลค่าประมาณ 3,400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 102,000 ล้านบาท แบ่งเป็นจากภาคอุตสาหกรรมมีสัดส่วนร้อยละ 25 อุตสาหกรรมยานยนต์และบริการด้านสุขภาพมีสัดส่วนร้อยละ 13 เท่ากัน ตามมาด้วยอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคมีสัดส่วนร้อยละ 12 อีกทั้งยังอาจจะสามารถสร้างการจ้างงานใหม่ด้านดิจิทัลกว่า 130,000 ตำแหน่งภายในปี พ.ศ. 2573[67]

ผลกระทบจากการดำเนินการด้านขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมต่อประเทศไทย โดยการดำเนินการจะเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยเพิ่มขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาความสามารถในการแข่งขันเปรียบเทียบระหว่างการดำเนินการด้านกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยกับต่างประเทศ พบว่า จากรายงาน **IMD World Competitiveness Yearbook** ในปี พ.ศ. 2565 สถาบัน IMD World Competitiveness Center ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่างๆ 63 ประเทศทั่วโลก โดยวัดจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ สภาวะทางเศรษฐกิจ (Economic performance) ความมีประสิทธิภาพของภาครัฐ (Government efficiency) ความมีประสิทธิภาพของภาคธุรกิจ (Business efficiency) และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ผลปรากฏว่า **ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 33**[68] ทั้งนี้ จาก**ตัวชี้วัดอันดับความสามารถในการแข่งขันทางดิจิทัล (IMD World Digital Competitiveness Ranking: WDCR)** ซึ่งจัดทำโดยสถาบัน IMD World Competitiveness Center ประเทศสวิตเซอร์แลนด์เพื่อจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจและต่อประเทศ โดยการจัดอันดับ ในปี พ.ศ. 2565 จากจำนวน 63 ประเทศ **ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 40**[69] นอกจากนี้ สถาบัน Portulans Institute ได้จัดอันดับความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ระดับการใช้ประโยชน์จาก ICT และผลกระทบในแต่ละประเทศ ซึ่งเรียกว่า “**ดัชนีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Network Readiness Index: NRI)**” แนวความคิดหลักของแบบจำลอง NRI ตัวใหม่คือการมีส่วนร่วมในอนาคตต้องการการบูรณาการอย่างเป็นหนึ่งเดียวกันจากทั้งพลเมือง (People pillar) และเทคโนโลยี (Technology pillar) เทคโนโลยีจะมีการวิวัฒนาการมากขึ้นและฉลาดมากขึ้น ผู้คนและเทคโนโลยีจะมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ทำงานร่วมกันในส่วน ที่สำคัญที่สุดของทั้งด้านสังคมและธุรกิจ ในการจะสร้างการบูรณาการกันอย่างมีประสิทธิภาพ กลไกระบบ การจัดการ (Governance pillar) ต้องมุ่งไปที่ประเด็นด้านความเชื่อมั่น (trust) ความมั่นคง (security) และการผนวกเข้าด้วยกัน (inclusion) และจุดประสงค์หลักคือ เพื่อเทคโนโลยีสารสนเทศจะส่งผล

[66] กรุงเทพธุรกิจ, "ดีอีเอส" คาด 5G ในไทยคนใช้ 70 ล้านคนปี 73 สร้างงานดิจิทัล1.3 แสนตำแหน่ง
[67] กรุงเทพธุรกิจ, "ดีอีเอส" คาด 5G ในไทยคนใช้ 70 ล้านคนปี 73 สร้างงานดิจิทัล1.3 แสนตำแหน่ง
[68] IMD Real Learning Real Impact, IMD World Competitiveness Booklet 2565
[69] IMD Real Learning Real Impact, IMD World Digital Competitiveness Ranking 2565

กระทบ (Impact pillar) ในแง่บวกต่อเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี พ.ศ. 2565 นี้**ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 46 มีระดับคะแนนอยู่ที่ 56.56 คะแนน**[70]

ผลกระทบจากการดำเนินการด้านขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมต่อประชาชน เนื่องจากการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นต่างๆ อย่างทั่วถึง จะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคส่วนต่างๆ รวมถึงยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน ด้านการดำเนินธุรกรรมต่างๆ รวมถึงด้านการประกอบอาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันการขยายโครงข่ายโทรคมนาคมยังไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ บางพื้นที่หรือบริเวณนอกเขตเมืองยังมีความไม่เสถียรของสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังพบว่าอัตราค่าบริการสำหรับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและปริมาณแพ็คเกจที่ประชาชนได้รับจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม

7.2.1.5 ผลสรุปการประเมินด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง

- **การประเมินสภาวะแวดล้อม** การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ การขยายและพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมยังช่วยเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง รวมถึงยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในการติดต่อสื่อสาร การดำเนินการทำธุรกรรม และการใช้บริการต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565
- **การประเมินปัจจัยนำเข้า** สำนักงาน กสทช. ได้จัดสรรงบประมาณวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินการขยายโครงข่ายและพัฒนาบริการด้านโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ได้ทำการจัดตั้งสำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และการเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) พร้อมทั้งการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายภาคส่วน ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกราย (AIS DTAC TRUE และ NT) รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
- **การประเมินกระบวนการ** สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม โดยการกำหนดค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้มีความครอบคลุมเทคโนโลยี IMT-2020 (5G) การพัฒนาเครือข่ายสื่อสัญญาณ 5G ร่วมกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) การกำหนดทิศทาง

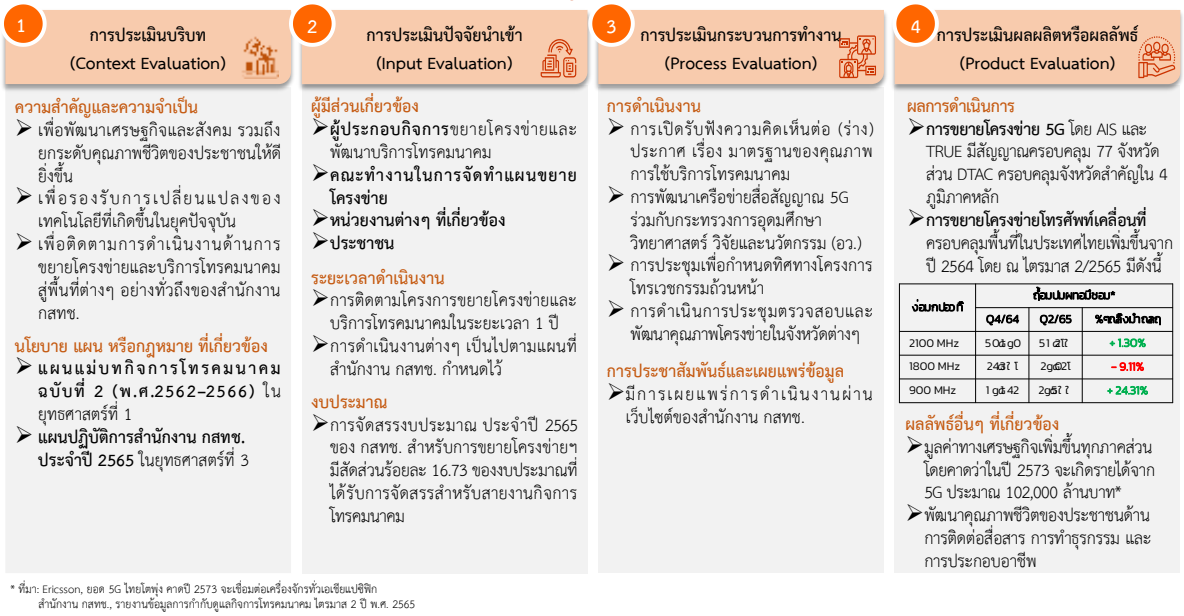
[70] Portulans Institute, The Network Readiness Index 2565

การดำเนินโครงการโทรเวชกรรมถ้วนหน้า และจัดทำแผนปฏิบัติการระบบโทรคมนาคมเพื่อบริการสาธารณสุข นอกจากนี้ สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) ได้จัดประชุมเฉพาะกลุ่ม พร้อมทั้งจัดประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางและติดตามผลการดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคม อีกทั้ง ยังอยู่ระหว่างการดำเนินโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อการใช้งานภายในองค์กร และเชื่อมต่อข้อมูลกับผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

- **การประเมินผลผลิต** สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับแผนงานที่ได้กำหนดไว้ โดยได้มีการดำเนินงานร่วมกับหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมยังคงพบข้อจำกัดหลายประการ จึงทำให้บางพื้นที่เขตนอกเมืองยังมีความไม่เสถียรของสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต และอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูง อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคม อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวจะสามารถเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศในอนาคตได้ โดยเฉพาะตลาดการใช้งานเทคโนโลยี 5G รวมทั้งสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลายด้าน

ผลการติดตามและประเมินผลฯ ตามกรอบ CIPP

ประเด็นที่ 1: การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง

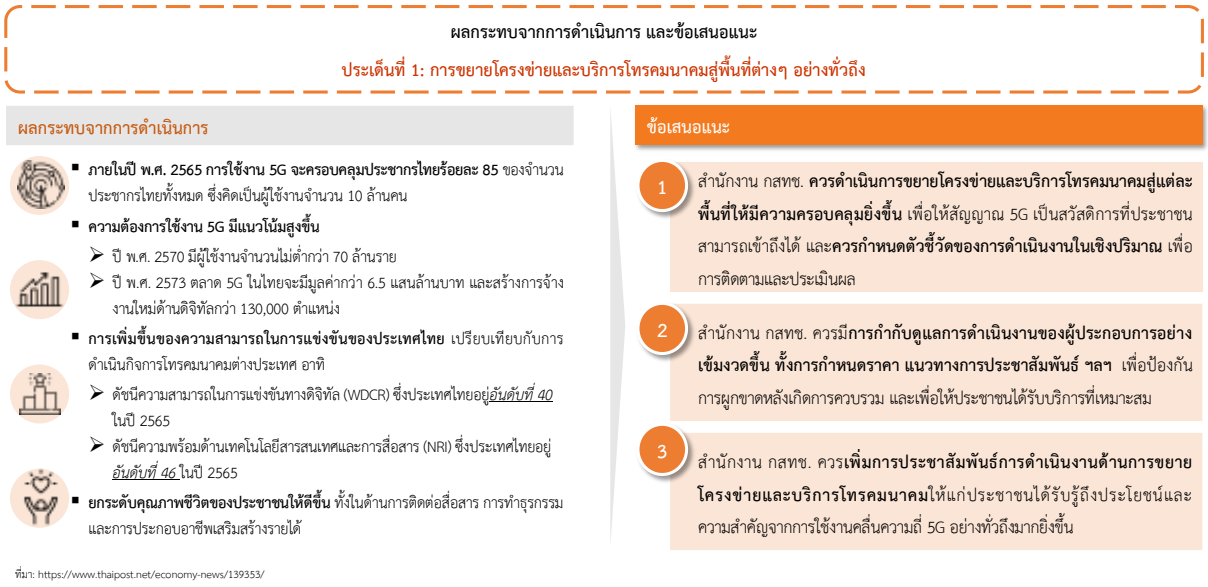


* ที่มา: Ericsson, ยอด 5G ไทยโตพุ่ง คาดปี 2573 จะเชื่อมต่อเครื่องจักรทั่วเอเชียแปซิฟิก
สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 2 ปี พ.ศ. 2565

รูปที่ 7-1: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง

7.2.1.6 ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

- **สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผน และดำเนินการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่แต่ละพื้นที่ให้มีความครอบคลุมยิ่งขึ้น รวมถึงควรปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของสัญญาณในพื้นที่ที่ยังคงมีความไม่เสถียรของสัญญาณ** เพื่อให้สัญญาณ 5G เป็นสวัสดิการพื้นฐานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ อีกทั้งยังควรกำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินงานในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวในเชิงปริมาณ เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่อไปได้อย่างชัดเจน
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมอย่างเข้มงวดยิ่งขึ้น** ทั้งการกำกับดูแลราคาค่าบริการเครือข่ายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต แนวทางการประชาสัมพันธ์ และแนวทางการขยายเครือข่าย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่เหมาะสม รวมถึงป้องกันการเกิดการผูกขาดหลังเกิดการควบรวมกันของผู้ประกอบการ
- **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์**การดำเนินงานด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมให้ประชาชนได้รับรู้ถึงประโยชน์และความสำคัญจากการใช้งานคลื่นความถี่ 5G อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 7-2: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง

7.2.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

7.2.2.1 การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)

- **ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย/ ประชาชน**

การดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เป็นการดำเนินการที่ส่งเสริมและพัฒนาการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคม ทั้งแบบมีสายและไร้สายให้มีประสิทธิภาพ และกระจายทั่วถึงประชาชน โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ชนบท ห่างไกล และทุรกันดาร อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างโอกาสและพัฒนาศักยภาพให้กับประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว รวมถึงประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม ให้สามารถเข้าถึงและใช้งานบริการโทรคมนาคมพื้นฐานได้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะความรู้ด้วยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และบริการอินเทอร์เน็ต

ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงได้มีการดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 เพื่อติดตั้งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (OLT) และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง USO Network อาทิ บริการศูนย์ USO Net Wi-Fi โรงเรียน รพ. สต. และหมู่บ้าน ในพื้นที่ชายขอบ และพื้นที่ห่างไกล

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. จึงได้ดำเนินการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) โดยได้มีการลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบการใช้งาน ติดตามปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานสัญญาณ และบริการอินเทอร์เน็ต รวมถึงให้ข้อมูลและรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวจากประชาชนในพื้นที่จังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้งานบริการต่างๆ จากโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การต่อยอดเพื่อพัฒนาทักษะของประชาชน และสนับสนุนการใช้งานในภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคการผลิต ภาคเศรษฐกิจ และภาคการบริการ

- **ความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

การดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เป็นการดำเนินงานที่เป็นไปตาม**แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566)** ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ**ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม** เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตไปสู่พื้นที่ที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ

อินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มขึ้นของระดับความครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมประสิทธิภาพสูงรองรับการเข้าถึงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลต่อไป นอกจากนี้ การดำเนินการจัดให้มีสัญญาณในพื้นที่ชายขอบและพื้นที่ห่างไกลยังมีความสอดคล้องกับ**ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม** โดยเป็นการส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมในมิติเชิงพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถใช้งาน และใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมพื้นฐานได้อย่างทั่วถึงที่สุด

นอกจากนี้ บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลยังเป็นการดำเนินการที่มีความสอดคล้องกับ**แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565** โดยมีความสอดคล้องกับ**ยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ** โดยการดำเนินการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง**ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน** โดยการดำเนินการเป็นการยกระดับการเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากกิจการโทรคมนาคมของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้ช่องว่างความเหลื่อมล้ำลดลง อีกทั้งยังจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการสร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัลจากการเข้าถึงบริการสัญญาณโทรศัพท์ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล ทั้งนี้ แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ยังได้มีการกำหนดแผนงานและโครงการที่สนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าวไว้ทั้งหมด 2 โครงการเช่นกัน

7.2.2.2 การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)

- **การมีส่วนร่วมของผู้ส่วนได้เสีย/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง**

โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ และพื้นที่ห่างไกล มีความจำเป็นที่สำนักงาน กสทช. จะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ต่างๆ และผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมหลายราย เพื่อดำเนินการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service) และสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Service) ในพื้นที่เป้าหมาย โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการมอบหมายให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินโครงการในกลุ่มพื้นที่ต่างๆ แตกต่างกัน ดังนี้

- **โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+)**
  1. บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด
  2. บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
  3. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

4. บริษัท อินเตอร์ลิ้งค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

- **โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C)**
    1. บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด
    2. กิจการร่วมค้า บลิสแพลนเน็ต
    3. กิจการค้าร่วม ล็อกซไวร์-สกาย
    4. กิจการค้าร่วม ไอเทลและสกาย
    5. บริษัท ไซแมท เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)
    6. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
    7. บริษัท อินเตอร์ลิ้งค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)

นอกจากนี้ ในการดำเนินการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) ยังได้มีการจัดการประชุมคณะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันในการดำเนินงาน อาทิ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งยังมีการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2569) โดยได้มีการประกาศบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 และมีกำหนดระยะเวลาบังคับใช้ 1 ปี รวมทั้งมีการจัดทำร่างประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) โดยมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป และนำมาประกอบการพิจารณา ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวได้รับความร่วมมือในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ มากมาย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ วิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน เช่น ผู้ประกอบการเครือข่ายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย เป็นต้น

- **ระยะเวลาดำเนินการ**

โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เป็นโครงการที่มีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 โดยดำเนินการต่อเป็นระยะเวลา 5 ปี ซึ่งปัจจุบันได้มีการดำเนินงานครบถ้วนร้อยละ 100 แล้วทุกสัญญา และอยู่ระหว่างการให้บริการระยะที่ 2 โดย กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้มีการลงพื้นที่ติดตามโครงการอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปี พ.ศ. 2565

ทั้งนี้ แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 ได้ครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการในวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2565

ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการประกาศใช้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 เป็นที่เรียบร้อย อย่างไรก็ตาม กระบวนการจัดทำแผนฯ เป็นไปอย่างล่าช้า และส่งผลให้สำนักงาน กสทช. มีความจำเป็นต้องเร่งรัดการดำเนินการจัดทำแผนฯ ในกรอบระยะเวลาช่วงท้าย ซึ่งส่งผลให้สำนักงาน กสทช. ลดระยะเวลาการดำเนินการของแผนฯ เหลือเพียง 1 ปี จากเดิมที่กำหนดเป็นระยะเวลา 5 ปี ซึ่งเป็นกำหนดระยะเวลาที่ไม่สมเหตุสมผล เนื่องจากการดำเนินงานจริงอาจไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลา 1 ปี นอกจากนี้ การเร่งรัดการจัดทำแผนฯ ในช่วงท้ายยังส่งผลให้มีการจัดการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในกำหนดระยะเวลาที่กระชั้นชิด โดยมีกำหนดระยะเวลาเพียง 7 วันเท่านั้น ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- **การใช้งบประมาณ**

สำหรับการดำเนินการเพื่อจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรงบประมาณปี 2565 สำหรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- **โครงการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บรายได้**เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการ USO ได้รับการจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 3,869,000 บาท เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม
- **โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม** ได้รับการจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 144,630,000 บาท ซึ่งเป็นงบประมาณปี 2565 จำนวน 28,926,000 บาท และจะผูกพันไปจนถึงปี พ.ศ. 2569 เพื่อเป็นการดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม และติดตามความก้าวหน้าของโครงการ อย่างไรก็ตาม งบประมาณสำหรับโครงการดังกล่าวได้ถูกปรับลดลงเหลือ 4,338,900 บาท[71]

ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2565 การดำเนินการเพื่อจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ได้รับการจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 8,207,900 บาท ซึ่งคิดเป็นงบประมาณสัดส่วนร้อยละ 9.39 ของงบประมาณของกิจการโทรคมนาคมทั้งหมด และคิดเป็นสัดส่วน 1.21 ของงบประมาณทั้งหมดที่จัดสรรสำหรับโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 อย่างไรก็ตาม จำนวนงบประมาณ

[71] สำนักงาน กสทช., รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ไตรมาสที่ 3 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)

ดังกล่าวได้ถูกปรับลดลงจากการจัดสรรงบประมาณของปี 2565 เป็นร้อยละ 74.97 ของงบประมาณทั้งหมดที่จัดสรรให้โครงการที่มีความเกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ในแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) ได้มีการประมาณการค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานเป็นวงเงินทั้งสิ้น 8,000 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นวงเงินสำหรับยุทธศาสตร์ที่ 1 จัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อมิติเชิงสังคม เป็นวงเงิน 5,000 ล้านบาท และยุทธศาสตร์ที่ 2 สนับสนุนนโยบายรัฐบาลในภารกิจโทรคมนาคมพื้นฐาน เป็น 3,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นการกำหนดงบประมาณที่สูงมากเกินสมควรสำหรับการดำเนินงานภายในระยะเวลา 1 ปี ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีการประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานการใช้งบประมาณของแผนฯ แต่ละฉบับ เพื่อรับทราบจำนวนเงินงบประมาณคงเหลือ และอาจพิจารณานำงบประมาณที่เหลือไปจัดสรรสำหรับการดำเนินงานภายใต้แผนฯ ฉบับถัดๆ ไป

7.2.2.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)

- **กิจกรรมที่ดำเนินการ**

สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) โดยเป็นการดำเนินการภายใต้สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม (ถท.) โดยการดำเนินงานเป็นการดำเนินงานที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 โดยดำเนินงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 5 ปี ซึ่งปัจจุบันการดำเนินงานอยู่ในสถานะของการให้บริการระยะที่ 2 โดยโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ได้แบ่งออกเป็นการดำเนินงาน 2 โครงการ ดังนี้

- **โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+)** โดยได้มีการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service) จำนวน 5 กลุ่มสัญญา ครอบคลุม 3,920 หมู่บ้าน อีกทั้งยังมีการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Service) จำนวน 4 กลุ่มสัญญา ซึ่งได้มีการขยายเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวน 8 หมู่บ้าน คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.2
- **โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C)** โดยได้มีการดำเนินการทั้งสิ้น 8 กลุ่มสัญญา ครอบคลุม 15,732 หมู่บ้าน ซึ่งได้มีการขยายเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวน 9 หมู่บ้าน คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.05

สำหรับในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 2 โครงการ ดังนี้

1) **โครงการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการ USO** การดำเนินงานอยู่ระหว่างการเตรียมการ ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้ยื่นข้อเสนอมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามเงื่อนไข จึงต้องมีการดำเนินการประกวดราคาใหม่
2) **โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม** ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เนื่องจากคณะกรรมการมีมติปรับลดงบประมาณของโครงการ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง TOR ให้สอดคล้องกับมติของคณะกรรมการ

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการดำเนินการอื่นๆ อาทิ

- **การจัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)** ได้มีการดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 โดยมีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะและการประชุมหารือแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาจนได้มีการประกาศใช้แผนดังกล่าว 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565
- **การจัดทำร่างประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2)** โดยสำนักงาน กสทช. ได้จัดการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565 เพื่อ ทั้งนี้ ยังไม่พบผลลัพธ์จากการดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นทางการ
- **โครงการเพื่อนักเรียนเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาผ่านโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบ** ด้วยความร่วมมือของสำนักงาน กสทช. มูลนิธิยุวพัฒน์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการต่อยอดศูนย์ USO Net และ USO Wrap ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับนักเรียน[72]
- **โครงการประกวดแนวคิดการส่งเสริมการใช้งานและสร้างประโยชน์ศูนย์ USO Net** (USO Net Unwrapped) ซึ่งเป็นการนำเสนอผลงานของศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับการให้บริการของศูนย์ USO Net และ USO Wrap ของสำนักงาน กสทช. ต่อไป[73]
- **การจัดสรรงบประมาณผ่านกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม** เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) เพื่อดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการขยายสัญญาณโทรศัพท์และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล อาทิ โครงการขยายผลศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมผู้ด้อยโอกาสกลุ่มบ้านสาขาบนพื้นที่สูง ของมูลนิธิวิสาหกิจพลังงานชุมชน (มวพ.)[74]

[72] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, รองเลขาธิการ กพฐ. “พัฒนะ” ร่วมแถลงข่าวบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการ “เพื่อนักเรียนเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาผ่านโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลและพื้นที่ชายขอบ”

[73] สำนักงาน กสทช., โครงการประกวดแนวคิดการส่งเสริมการใช้งานและสร้างประโยชน์ศูนย์ USO Net (USO Net Unwrapped)

[74] ข่าวสดออนไลน์, 'กทปส.' ร่วมตั้ง 'ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต' พัฒนาทักษะคนในพื้นที่ห่างไกล-เข้าถึงระบบสื่อสารเท่าเทียม

➢ **การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล**

สำหรับการดำเนินการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์ถึงการรับฟังความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความคืบหน้าการดำเนินงาน อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดีย อาทิ เพจเฟซบุ๊ก “USO.NBTC” ซึ่งมีการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ และการติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์ถึงการติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ต USO ในพื้นที่ต่างๆ ของแต่ละจังหวัดยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากประชาชนส่วนมากยังไม่รับรู้ถึงจุดติดตั้งอินเทอร์เน็ต และศูนย์อินเทอร์เน็ตในพื้นที่ต่างๆ รวมถึงแนวทางและวิธีการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตดังกล่าวด้วย ซึ่งประชาชนต่างมีความต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์ของประชาชนในแต่ละพื้นที่[75]

7.2.2.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

➢ **ผลผลิต (Output)**

ในปี พ.ศ. 2565 กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้มีผลผลิตสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ได้แก่

การขยายการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ครอบคลุม 3,920 หมู่บ้าน ซึ่งได้มีการขยายเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวน 8 หมู่บ้าน คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.2 และการขยายการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ครอบคลุม 15,732 หมู่บ้าน ซึ่งได้มีการขยายเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวน 9 หมู่บ้าน คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.05 อีกทั้งยังมีการลงพื้นที่เพื่อตรวจ และติดตามการให้บริการศูนย์ USO Wrap ศูนย์ USO Net และศูนย์ USO Wrap อีกทั้งยังลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูล และรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลในจังหวัดต่างๆ อาทิ จ.ขอนแก่น จ.อุดรธานี จ.เชียงใหม่ และจ.ระยอง อย่างไรก็ตาม สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตภายใต้โครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการใช้งานที่ต่ำ และไม่สามารถใช้งานได้จริงในบางพื้นที่ ซึ่งเป็นปัญหาหนึ่งที่ประชาชนส่วนมากพบเจอ[76] นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง อาทิ โครงการ

[75] ภาคผนวก, รายงานผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)
[76] ภาคผนวก, รายงานผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

ประกวดแนวคิดการส่งเสริมการใช้งานและสร้างประโยชน์ศูนย์ USO Net (USO Net Unwrapped) ภายใต้โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

อย่างไรก็ตาม การดำเนินโครงการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการ USO ยังไม่มีผลลัพธ์อย่างเป็นทางการ โดยการดำเนินงานคงอยู่ระหว่างการเตรียมการ ซึ่งมีความล่าช้า และไม่เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดให้แล้วเสร็จในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 เนื่องจากผู้ยื่นข้อเสนอโครงการมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามเงื่อนไข ซึ่งส่งผลให้จำเป็นต้องมีการประกวดราคาใหม่[77] นอกจากนี้ การดำเนินโครงการเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ยังไม่มีผลลัพธ์อย่างเป็นทางการเช่นกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เนื่องจากความจำเป็นในการปรับปรุงขอบเขตของโครงการให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ถูกปรับลดลง และแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)

ทั้งนี้ การจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) และแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) ได้มีการดำเนินการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเรียบร้อยแล้วในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565 โดยปัจจุบันพบการประกาศใช้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) เพียงฉบับเดียวเท่านั้น โดยได้มีการประกาศในวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2565

- **ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact)**

จากการดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ในปี พ.ศ. 2565 พบว่าโดยส่วนมากเป็นการดำเนินงานเพื่อติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ต่างๆ การประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน รวมถึงการสนับสนุนการใช้งานในภาคส่วนอื่นๆ อาทิ ภาคการศึกษา ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีผลลัพธ์ ดังนี้

- **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวสามารถเข้าถึงการใช้งานโทรศัพท์ และบริการอินเทอร์เน็ตได้มากยิ่งขึ้น** ซึ่งส่งผลให้เกิดการนำไปต่อยอดการใช้งานในภาคส่วนอื่นๆ ได้ อาทิ การเข้าถึงระบบ

[77] สำนักงาน กสทช., รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ไตรมาสที่ 3 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)

โทรคมนาคมเพื่อสาธารณสุข และระบบโทรคมนาคมเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งอยู่ภายใต้กลยุทธ์ของแผน USO ฉบับที่ 3 อีกทั้งยังเพิ่มโอกาสสำหรับประชาชนในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

- **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ส่งผลให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจโดยรวมต่อประชาชน** ทั้งการสร้างรายได้ การประหยัดค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์จากการได้รับข้อมูลข่าวสาร โดยข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2564 พบว่า โครงการ USO Zone C มีผลกระทบทางเศรษฐกิจโดยรวมเฉลี่ย 7,021.70 บาท/ปี/คน และโครงการ USO Zone C+ มีผลกระทบทางเศรษฐกิจโดยรวมเฉลี่ย 7,589.26 บาท/ปี/คน[78]
- **สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ในบางพื้นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ และใช้งานไม่ได้จริง** ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่ประชาชนพบเจอ และมีความต้องการให้สำนักงาน กสทช. เข้ามาติดตามและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้งานบริการดังกล่าวได้ จึงควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ
- **การประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการเปิดให้บริการยังคงไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม** ทั้งการเปิดให้บริการ และวิธีการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้มีประชาชนเข้าใช้บริการดังกล่าวน้อย และไม่ทราบถึงวิธีการใช้งานที่ถูกต้อง

7.2.2.5 ผลสรุปการประเมินผลด้านการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

- **การประเมินสภาวะแวดล้อม** การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ในปี พ.ศ. 2565 เป็นไปเพื่อติดตามโครงการที่มีการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 และเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนพบเจอจากการดำเนินงาน นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) ขึ้นเพื่อความต่อเนื่องจากการดำเนินงาน (ฉบับที่ 2) ซึ่งได้ครบกำหนดระยะเวลาแล้ว

[78] มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, โครงการศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมของโครงการเน็ตประชารัฐและการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

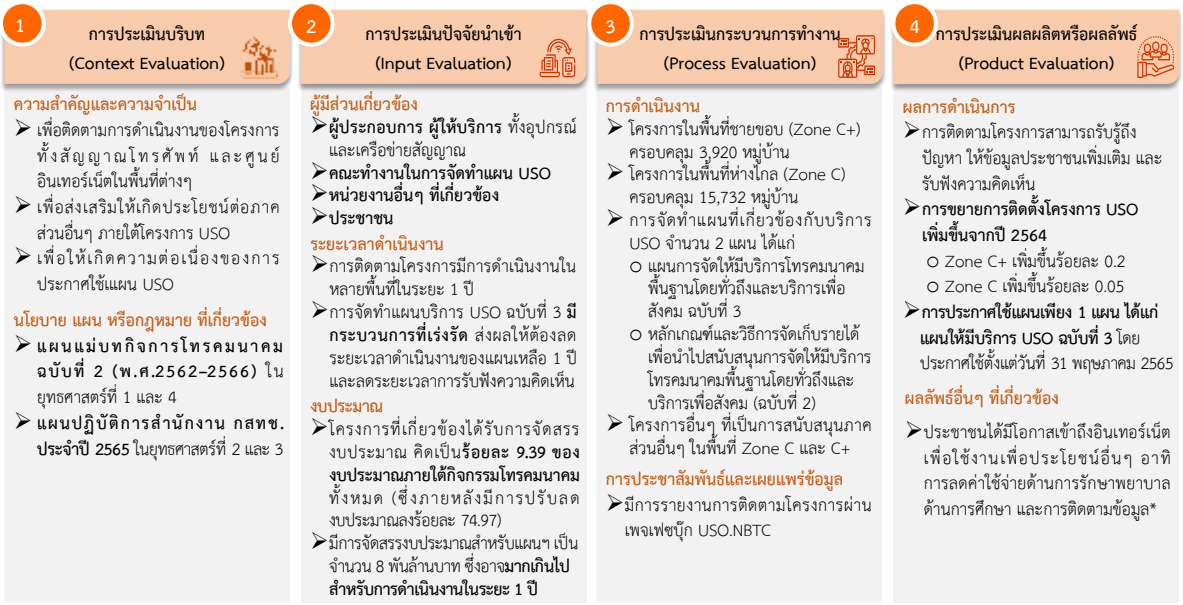
➢ **การประเมินปัจจัยนำเข้า** สำนักงาน กสทช. ดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยมีการร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ต่างๆ รวมถึงผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมหลายราย เพื่อจัดตั้งอุปกรณ์สำหรับการกระจายสัญญาณโทรศัพท์และบริการอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและประชาชน เพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการในปี พ.ศ. 2565 เป็นไปอย่างล่าช้า ส่งผลให้เกิดความเร่งรัดในการดำเนินงาน และส่งผลให้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) จำเป็นต้องมีการปรับลดระยะเวลา นอกจากนี้ งบประมาณสำหรับการดำเนินงานบางส่วนมีการประมาณการสูงเกินสมควรเมื่อเปรียบเทียบกับกรอบระยะเวลาของการดำเนินงาน ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรมีการติดตาม และประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณแต่ละปีเพิ่มเติม

➢ **การประเมินกระบวนการ** ปัจจุบัน การดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) อยู่ในระหว่างการให้บริการระยะที่ 2 ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการติดตามโครงการดังกล่าวในพื้นที่แต่ละจังหวัดอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนในภาคส่วนอื่นๆ อาทิ โครงการเพื่อนักเรียนในพื้นที่ห่างไกล และการประกวด USO Net Unwrapped ที่มีการดำเนินการผ่านการจัดสรรงบประมาณผ่านกองทุน กทปส. อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ยังขาดการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนถึงการติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ต USO และแนวทางการเข้าใช้งานแก่ประชาชนในแต่ละพื้นที่

➢ **การประเมินผลผลิต** การติดตามโครงการของสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น อีกทั้งยังมีการขยายการติดตั้งโครงการ USO อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ ศูนย์อินเทอร์เน็ตภายใต้โครงการดังกล่าวไม่สามารถใช้งานได้จริง อีกทั้งยังมีการรวมกลุ่มของวัยรุ่นในศูนย์ดังกล่าว นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการประการศใช้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565) เรียบร้อย ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการในพื้นที่ต่างๆ ที่จะเป็นการเปิดโอกาสประชาชนได้ในอนาคต

ผลการติดตามและประเมินผลฯ ตามกรอบ CIPP

ประเด็นที่ 2: การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ Zone C+ และ Zone C



* ที่มา: ธีรุตม์ หงส์ชุนหตและชัยวัฒน์ อุดตมากร, การประเมินความคุ้มค่า ผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์และสังคมจากการจัดให้มีบริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล

รูปที่ 7-3: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

7.2.2.1 ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

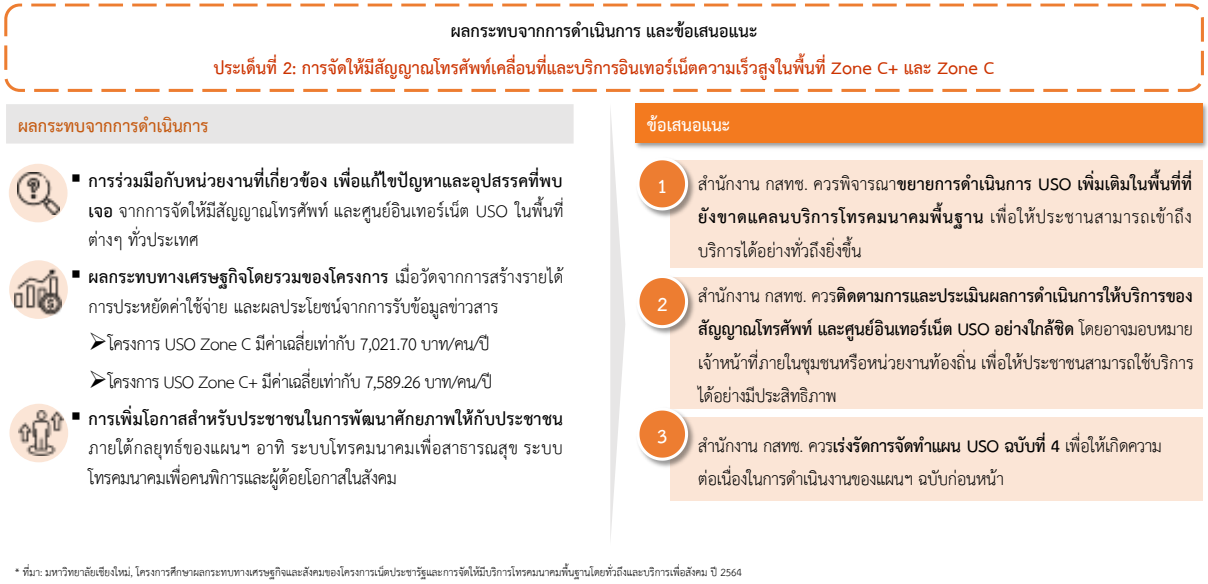
➢ **สำนักงาน กสทช. ควรขยายการดำเนินโครงการ USO ในการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มเติมในพื้นที่ที่ยังมีความขาดแคลน** เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการดังกล่าวได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น ซึ่งควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรมีการติดตาม กำกับดูแล และประเมินผลการดำเนินการจัดให้มีบริการสัญญาณโทรศัพท์ และศูนย์อินเทอร์เน็ต USO อย่างใกล้ชิดและเข้มงวดมากขึ้น** โดยอาจอาศัยความร่วมมือกับผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ในชุมชน เครือข่ายและหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อดำเนินการดูแลรักษา รวมถึงแก้ไขปัญหาของศูนย์อินเทอร์เน็ต USO ในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรเร่งรัดการจัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 4** เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานกับแผนฯ ฉบับก่อนหน้า อีกทั้งยังควรมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน และการใช้จ่ายงบประมาณของแผนดังกล่าวในแต่ละปี

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง**กับบริการสัญญาณโทรศัพท์และบริการศูนย์อินเทอร์เน็ต USO เพื่อให้ประชาชน

รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ และวิธีการใช้งานบริการดังกล่าวมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การใช้บริการที่มากขึ้นของประชาชน



รูปที่ 7-4: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

7.2.3 การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

7.2.3.1 การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)

➢ **ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย/ ประชาชน**

การดำเนินการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2565 เป็นการดำเนินงานที่ต่อเนื่องมาจากปี พ.ศ. 2564 ซึ่งมีข่ายงานดาวเทียมที่การอนุญาตเดิมกำลังจะสิ้นสุดลง หรือสิ้นสุดลงแล้ว ได้แก่ ดาวเทียม ณ ตำแหน่งวงโคจร 50.5 องศาตะวันออก 51 องศาตะวันออก78.5 องศาตะวันออก 119.5 องศาตะวันออก 120 องศาตะวันออก 126 องศาตะวันออก และ 142 องศาตะวันออก สำนักงาน กสทช. จึงมีความจำเป็นในการคัดเลือกผู้ที่จะได้รับการอนุญาตต่อไป ซึ่งการจัดประมูลเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ได้ถูกยกเลิก เนื่องจากมีผู้ยื่นขอรับการอนุญาตเพียงรายเดียว ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2565 กสทช. และสำนักงาน กสทช. จึงได้ดำเนินการต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) และได้กำหนดวันประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566

สำนักงาน กสทช. จึงดำเนินการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร เพื่อรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการอนุญาตใช้สิทธิให้เกิดการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม และพัฒนาให้

เจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้งานของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประเทศชาติ และประชาชน

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้ดำเนินการเปิดรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปมาประกอบการพิจารณาการแก้ไขปรับปรุง ประกาศ กสทช. ในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้หลักเกณฑ์ และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) มีความครอบคลุม และครบถ้วนรอบด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการแก้ไขและปรับปรุง ประกาศ กสทช. ตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ในประเด็นต่างๆ อาทิ[79]

- **การปรับลดราคาขั้นต่ำของการประมูล**เหลือราคาเริ่มต้น 8 ล้านบาท เพื่อให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น
- **การปรับคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการประมูล** โดยมีการแยกคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการประมูลในแต่ละชุดข่ายงานดาวเทียมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในชุดที่ 4 (วงโคจรที่ 126 องศาตะวันออก) เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อย หรือรายใหม่เข้าสู่การแข่งขันได้ง่าย
- **การกำหนดให้ภาครัฐได้ใช้ดาวเทียมฟรี 1 ทรานสปอนเดอร์** สำหรับดาวเทียมสื่อสารแบบ Broadcast และ 400 Mbps สำหรับดาวเทียมสื่อสารความจุสูงแบบ Broadband ต่อวงโคจรหรือต่อดาวเทียม 1 ดวง เพื่อให้เกิดการใช้งานเพื่อประโยชน์สาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ
- **การกำหนดให้บริษัทที่ชนะการประมูลจะต้องอนุญาตให้หน่วยงานภาครัฐที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในการใช้วงโคจรที่ 119.5 องศาตะวันออก** อาทิ การมีส่วนร่วมในการจัดสร้างศูนย์ควบคุมเกตเวย์ของรัฐ เพื่อควบคุมการใช้งานดาวเทียมในส่วนของภาครัฐ และเพื่อเป็นการฝึกบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อมในการบริหารจัดการดาวเทียมในส่วนของตนเอง

➢ **ความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565**

การดำเนินการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร เป็นการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ที่อยู่ภายใต้การดำเนินการของกิจการโทรคมนาคม โดยในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการหลักในการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร โดยให้ความสำคัญกับการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ซึ่งเป็นการดำเนินการที่

[79] สำนักงาน กสทช., กสทช. เคาะ 8 ม.ค. 66 นี้ เปิดประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด

สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจการโทรคมนาคม มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม โดยการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ในปี พ.ศ. 2565 เป็นไปเพื่อการจัดให้มีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับการประมูลสิทธิที่กำลังจะเกิดขึ้น ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะส่งผลให้มีผู้เข้าร่วมการประมูลเพิ่มมากขึ้น และส่งเสริมการแข่งขันในตลาดดาวเทียมสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการที่มีการให้ความสำคัญกับความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ อีกทั้งเชื่อมโยงความคิดเห็นจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อประกอบการดำเนินการของสำนักงาน กสทช.

นอกจากนี้ การดำเนินการดังกล่าวยังสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 โดยสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการดำเนินงานดังกล่าวเป็นการสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติให้เกิดประโยชน์ส่งเสริมการแข่งขัน และมุ่งเน้นให้เป็นองค์กรด้านการบริหารและกำกับดูแลคลื่นความถี่ ที่ได้รับการยอมรับระดับประเทศและสากล ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับงานสนับสนุนภารกิจบริหารกิจการดาวเทียมภายใต้แผนปฏิบัติการดังกล่าวไว้ครอบคลุมแล้ว

7.2.3.2 การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)

- **การมีส่วนร่วมของผู้ส่วนได้เสีย/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง**

การดำเนินการเพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารของสำนักงาน กสทช. เป็นการดำเนินงานที่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการกำกับดูแลกิจการดาวเทียมสื่อสาร โดยได้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ฉบับแก้ไขปรับปรุง ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม ถึง 12 กันยายน พ.ศ. 2565 อีกทั้งยังมีการจัดประชุมในวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2565 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปได้แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่เกี่ยวข้อง และนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับประกอบการ

พิจารณาแก้ไขประกาศ กสทช. ในเรื่องดังกล่าว โดยมีผู้มีส่วนได้เสีย และหน่วยงานที่เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น อาทิ

- ผู้ประกอบกิจการดาวเทียม อาทิ บริษัท มิว สเปซ แอนด์ แอดวานซ์ เทคโนโลยี จำกัด บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน)
- ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม อาทิ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
- หน่วยงานอื่นๆ อาทิ คณะทำงานดาวเทียมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สมาคมอุตสาหกรรมเพื่อการป้องกันประเทศ

➢ **ระยะเวลาดำเนินการ**

ภายในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานที่เกี่ยวเนื่องกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และการดำเนินการอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ สามารถดำเนินการได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม สำหรับวงโคจรดาวเทียมบางชุด สำนักงาน กสทช. ได้อนุญาตให้บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ เพื่อให้บริการในประเทศแทนการใช้ดาวเทียม AsiaSat 5 ซึ่งเป็นการดำเนินการชั่วคราวในระหว่างการคัดเลือกให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ดังนั้น หากการคัดเลือกดังกล่าวเกิดความล่าช้าอาจส่งผลต่อความต่อเนื่องของการให้บริการ และการใช้งานวงโคจรดาวเทียมของประเทศได้

สำหรับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่องมาจากการจัดการประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ในปี พ.ศ. 2564 ซึ่งมีผู้เข้าร่วมการประมูลเพียงรายเดียว ที่ประชุม กสทช. จึงได้มีมติเห็นชอบการแก้ไขและปรับปรุงร่างฯ และมีการออกประกาศในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 รวมทั้งมีการกำหนดวันประมูลสิทธิในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566 ซึ่งเกินจากกรอบระยะเวลาการจัดประมูลในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565[80] ที่คาดการณ์ไว้เบื้องต้น

➢ **การใช้งบประมาณ**

การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมในปี พ.ศ. 2565 มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับงานสนับสนุนภารกิจบริหารกิจการดาวเทียมทั้งหมด 1,253,000 บาท เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านดาวเทียมสื่อสาร และการดำเนินการตามแผนบริหารสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม รวมถึงการพิจารณาการกำกับดูแลการประสานงานคลื่นความถี่ในกิจการ

[80] เดลินิวส์ ออนไลน์, “กสทช.”วางกรอบประมูลดาวเทียมใน ธ.ค. เอกชนเห็นต่างราคายังแพงทำแข่งขันยาก

ดาวเทียม เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม และส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม ซึ่งมีการปรับเพิ่มงบประมาณรายจ่ายสำหรับการดำเนินสนับสนุนภารกิจบริหารกิจการดาวเทียมจากเดิม 583,000 บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 14.9 จากการจัดสรรงบประมาณของสำนักงาน กสทช. ปี 2565

อย่างไรก็ตาม การจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมไม่ได้มีเผยแพร่ข้อมูลไว้อย่างชัดเจนว่าแต่ละกิจกรรมได้รับการจัดสรรงบประมาณเท่าใด จึงส่งผลให้ไม่สามารถทราบจำนวนงบประมาณที่แท้จริง สำหรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) และการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ

7.2.3.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)

- **กิจกรรมที่ดำเนินการ**

ปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบการกิจการดาวเทียมภายใต้ความรับผิดชอบของ สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร (ดบ.) ดังนี้

1) **การอนุญาตให้สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)** เป็นผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมขั้นต้นสำหรับข่ายงานดาวเทียม TSC-P (NGSO)
2) **การอนุญาตให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศ**
    - การอนุญาตให้บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียม AsiaSat 5 เป็นการชั่วคราว ดังนี้
        - เพื่อการรับสัญญาณแพร่ภาพและเสียงการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอล GERMAN CUP (DFB Pokal) ระหว่างวันที่ 19 – 20 เมษายน พ.ศ. 2565
        - เพื่อรับสัญญาณแพร่ภาพและเสียงการถ่ายทอดสดการแข่งขัน Volleyball Nations League 2022 ระหว่างวันที่ 31 พฤษภาคม – 3 กรกฎาคม 14 กรกฎาคม และ 16 – 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2565
    - การอนุญาตให้กรมการสื่อสารทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียม ABS-2A ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน พ.ศ. 2565 และวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2565 – 31 มีนาคม พ.ศ. 2566

- การอนุญาตให้บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติในการให้บริการในประเทศสำหรับดาวเทียม AsiaSat 5 ชั่วคราวไปพลางก่อน จนกว่า กสทช. จะได้ผู้ชนะการคัดเลือกให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุดที่ให้บริการได้ หรือ กสทช. จะกำหนดเป็นอย่างอื่น

3) **การแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package)** โดยได้มีการดำเนินการประกาศเรียบร้อย และเตรียมความพร้อมสำหรับการประมูลในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566

นอกจากนี้ ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ซึ่งมีมติอนุมัติจากที่ประชุม กสทช. ในวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2565 ให้แก้ไขปรับปรุง รวมถึงเห็นชอบในการดำเนินการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปต่อประเด็นดังกล่าว ระหว่างวันที่ 11 สิงหาคม – 12 กันยายน พ.ศ. 2565 อีกทั้งยังมีการกำหนดกรอบระยะเวลาการประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เป็นที่เรียบร้อย โดยกำหนดให้วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566 เป็นวันประมูล โดยจะเริ่มเปิดให้รับเอกสารการคัดเลือกตั้งแต่วันที่ 4 – 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 และเปิดให้ยื่นขอรับอนุญาตในวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งในการคัดเลือกครั้งนี้ มีผู้ประกอบการเอกชนเข้ารับเอกสารคัดเลือกทั้งหมด 3 ราย ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าการจัดการประมูลในครั้งที่ผ่านมา

➢ **การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล**

การดำเนินงานในการกำกับดูแลกิจการดาวเทียมสื่อสารในปี พ.ศ. 2565 มีการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประชาสัมพันธ์ โดยการประชาสัมพันธ์ส่วนมากของการดำเนินงานดังกล่าว จะเป็นการประชาสัมพันธ์ทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ในปี พ.ศ. 2565 อาทิ การประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประเด็นดังกล่าว

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนทั่วไป และผู้ที่ความสนใจในประเด็นดังกล่าวสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึงผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. อย่างต่อเนื่อง อาทิ การกำหนดวันประมูลการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) และสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง

หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) (ฉบับแก้ไขปรับปรุง)

อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนมากยังไม่ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารของสำนักงาน กสทช. ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายังขาดการประชาสัมพันธ์ในประเด็นที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนมากขึ้น อาทิ ผลกระทบจากการดำเนินการกำกับดูแลดาวเทียมสื่อสาร การดำเนินการในช่วงเปลี่ยนผ่านการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่จะสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากกว่า อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านการโฆษณาด้วย Ads ในโซเชียลมีเดียต่างๆ การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์เพื่อเข้าถึงประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น[81]

7.2.3.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

- **ผลผลิต (Output)**

จากแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการกำหนดผลผลิตของงานสนับสนุนภารกิจบริหารกิจการดาวเทียมของสำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร (ดบ.) โดยได้มีการกำหนดให้มีการพัฒนานโยบาย แผน กฎ ระเบียบ แนวทางเกี่ยวกับการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียม ซึ่งมีค่าเป้าหมายในปี พ.ศ. 2565 เป็นแผน กฎระเบียบ หรือแนวทางที่เกี่ยวข้องจำนวน 1 ฉบับ

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร (ดบ.) ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) รวมทั้งประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา รวมทั้งมีผลบังคับใช้แล้วในวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ซึ่งสอดคล้องกับผลผลิตและค่าเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการดำเนินการคัดเลือกผู้ขอรับอนุญาตให้ใช้สิทธิในการใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) โดยได้มีการกำหนดวันสำหรับการประมูลสิทธิในการใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะชุด (Package) ในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566 โดยมีผู้ประสงค์ขอรับอนุญาตจำนวน 3 ราย ได้แก่ บริษัท สเปซ เทค อินโนเวชั่น จำกัด บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัท พร้อม เทคนิคคอล เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการประกาศรายละเอียดการประมูลให้ทราบในวันประมูล เพื่อป้องกันการสมยอมในการเสนอราคา และสร้างความมั่นใจว่าการประมูลครั้งนี้จะเกิดการแข่งขันที่โปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งสามารถรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไว้ได้

โดยผลการประมูลสำหรับการอนุญาตให้ใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566 เป็นดังนี้

[81] ภาคผนวก, รายงานผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

- **ชุดข่ายงานดาวเทียมที่ 1 (วงโคจร 50.5E และ 51E)** ไม่มีผู้ยื่นความต้องการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม
- **ชุดข่ายงานดาวเทียมที่ 2 (วงโคจร 78.5E)** ผู้ชนะการประมูล ได้แก่ บริษัท สเปซ เทค อินโนเวชั่น จำกัด โดยสิ้นสุดการประมูลในราคา 380,017,850 บาท
- **ชุดข่ายงานดาวเทียมที่ 3 (วงโคจร 119.5E และ 120E)** ผู้ชนะการประมูล ได้แก่ บริษัท สเปซ เทค อินโนเวชั่น จำกัด โดยสิ้นสุดการประมูลในราคา 417,408,600 บาท
- **ชุดข่ายงานดาวเทียมที่ 4 (วงโคจร 126E)** ผู้ชนะการประมูล ได้แก่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยสิ้นสุดการประมูลในราคา 9,076,200 บาท
- **ชุดข่ายงานดาวเทียมที่ 5 (วงโคจร 142E)** ไม่มีผู้ยื่นความต้องการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม

ผลการประมูลสำหรับการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ในลักษณะจัดชุด (Package) เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2566

ชุดข่ายงานดาวเทียม	ผู้ชนะการประมูล
ชุดที่ 1 วงโคจร 50.5E (ข่ายงาน C1, N1 และ P1R) และวงโคจร 51E (ข่ายงาน 51)	ไม่มีผู้ยื่นความต้องการ
ชุดที่ 2 วงโคจร 78.5E (ข่ายงาน A2B และ LSX2R)	THAICOM **บริษัท สเปซ เทค อินโนเวชั่น จำกัด** ราคา 380,017,850 บาท
ชุดที่ 3 วงโคจร 119.5E (ข่ายงาน IP1, P3 และ LSX3R) และวงโคจร 120E (ข่ายงาน 120E)	THAICOM **บริษัท สเปซ เทค อินโนเวชั่น จำกัด** ราคา 417,408,600 บาท
ชุดที่ 4 วงโคจร 126E (ข่ายงาน 126E)	nt **บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)** ราคา 9,076,200 บาท
ชุดที่ 5 วงโคจร 142E (ข่ายงาน G3K และ N5)	ไม่มีผู้ยื่นความต้องการ

รูปที่ 7-5: ผลการประมูลสำหรับการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ปี 2566

➢ **ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact)**

ผลลัพธ์จากราคาขั้นต่ำการประมูลที่เปลี่ยนแปลงไป โดยหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (Package) ที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงประกอบด้วยการปรับเปลี่ยนวงโคจรดาวเทียมในแต่ละชุดข่ายดาวเทียม โดยมีการปรับชุดข่ายดาวเทียมชุดที่ 4 ออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ ชุดวงโคจร 126 องศาตะวันออก และชุดวงโคจร 142 องศาตะวันออก อีกทั้งยังมีการปรับราคาขั้นต่ำดาวเทียมชุดที่ 4 ให้ลดลงเหลือเพียง 8.644 ล้านบาท และยังมีการแยกคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมการประมูลในแต่ละชุดให้แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อย หรือรายใหม่เข้าสู่การแข่งขันการประมูลได้ง่ายมากขึ้น ซึ่งราคาขั้นต่ำการประมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้มีผู้ประกอบการเข้าร่วมการประมูลมากขึ้น โดยในครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมการประมูลถึง 3 ราย ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการรายใหญ่ รัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการใหม่ในตลาดดาวเทียม อย่างไรก็ตาม ยังมีชุดวงโคจรจำนวน 2 ชุดที่ไม่มีผู้ประกอบการยื่นความต้องการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลักเกณฑ์ และแนวทางการประมูลที่สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดและปรับปรุงยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้เท่าที่ควร ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการประมูลสำหรับการอนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้สามารถคัดเลือกผู้ประกอบการสำหรับการใช้ประโยชน์วงโคจรดาวเทียมอีก 2 ชุดได้อย่างทันท่วงที

ผลกระทบต่อมูลค่าทางตลาดโดยรวมของกิจการดาวเทียมในประเทศไทย ในการจัดประมูลสิทธิการใช้งานวงโคจรดาวเทียม มีการคาดการณ์ว่าจะสามารถเพิ่มผลกำไรของผู้ประกอบการได้หลังจากการชนะประมูลของแต่ละวงโคจร อาทิ ในส่วนของบริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) ได้มีการประเมินกำไรรวมเบื้องต้นในปี พ.ศ. 2566 ของบริษัท โดยจะเพิ่มเป็นประมาณ 600 ล้านบาท ซึ่งจะส่งผลให้เกิดมูลค่าเพิ่มในระยะยาวจากการบริหารจัดการดาวเทียม นอกจากนี้ หากบริษัทชนะการประมูลสิทธิใช้งานดาวเทียมวงโคจรต่างๆ อาทิ ดาวเทียมไทยคม ยังเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดให้บริการลูกค้าในต่างประเทศได้เพิ่มเติม[82] นอกจากนี้ รายได้ที่ได้จากการประมูลดังกล่าวยังเป็นการจัดเก็บรายได้ของภาครัฐเพิ่มเติม ซึ่งเป็นมูลค่าประมาณ 806 ล้านบาท

ผลกระทบต่อประชาชน การนำวงโคจรดาวเทียมมาใช้ประโยชน์จะส่งผลให้เกิดการวางโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกพื้นที่มากขึ้น ซึ่งช่วยให้เกิดการส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนมากขึ้น รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในการต่อยอดการพัฒนาเทคโนโลยี 5G และ 6G ในอนาคต นอกจากนี้ เนื่องจากในการประมูลครั้งนี้มีผู้ประกอบการทั้งรายเดิม และรายใหม่เข้าร่วมการประมูล จึงจะส่งผลให้ประชาชนอาจได้รับบริการที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการประมูลยังไม่มี

[82] THE STANDARD, โบรกฟันธง 'THCOM' ไร้คู่แข่งคว้าไลเซนส์วงโคจรดาวเทียมรอบใหม่ คาดยิง 'ไทยคม 9' ทะยานสู่อวกาศ หนุนกำไรปีหน้าทะลุ 600 ล้าน

การเผยแพร่แผน หรือแนวทางในการใช้ประโยชน์จากดาวเทียมสื่อสารแต่ละชุด ซึ่งในอนาคตบริการจากดาวเทียมสื่อสารอาจส่งผลให้ผู้ประกอบการมีการคิดค่าบริการกับประชาชนเพิ่มเติม รวมทั้งอาจเกิดค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนอุปกรณ์ เพื่อรองรับการใช้งานบริการจากดาวเทียม

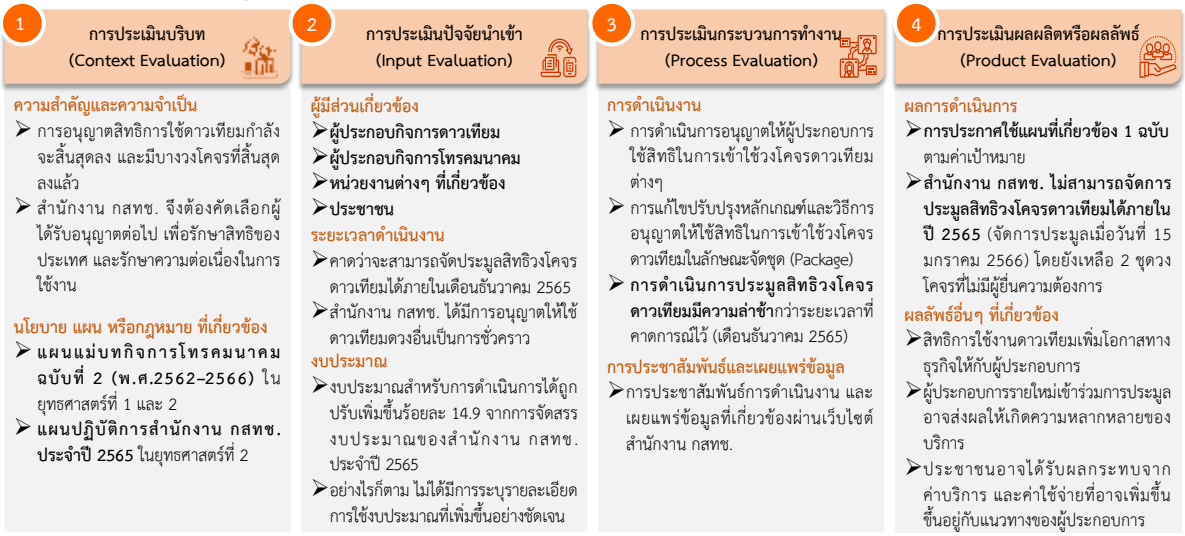
7.2.3.5 ผลสรุปการประเมินผลด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

- **การประเมินสภาวะแวดล้อม** การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) และจัดการประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เป็นการดำเนินการที่มีความจำเป็นเพื่อรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการอนุญาตใช้สิทธิให้เกิดการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม และพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565
- **การประเมินปัจจัยนำเข้า** การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารในปี พ.ศ. 2565 ของสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนจากการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) ฉบับแก้ไขปรับปรุง ซึ่งมีผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับประกอบการพิจารณา โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการแก้ไขปรับปรุงประกาศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียเช่นกัน ทั้งนี้ การดำเนินการจัดประมูลสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมมีความล่าช้ากว่ากรอบระยะเวลาที่คาดการณ์ไว้เล็กน้อย นอกจากนี้ ในการจัดสรรงบประมาณ สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนภารกิจบริหารกิจการดาวเทียมดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อย ทั้งนี้ จากการศึกษายังไม่พบการเผยแพร่จำนวนงบประมาณของแต่ละกิจกรรมที่ดำเนินไว้อย่างชัดเจน
- **การประเมินกระบวนการ** สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการอนุญาตให้สิทธิการใช้ประโยชน์จากวงโคจรดาวเทียมสื่อสารแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งมีการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) และดำเนินการประมูลเสร็จสิ้นแล้วในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566 โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการเผยแพร่ประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มีความสนใจได้เข้าถึงข้อมูลดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนมากยังไม่ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร
- **การประเมินผลผลิต** สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับผลผลิต และค่าเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อย โดยได้มีการประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) จำนวน

1 ฉบับ อีกทั้งยังได้มีการจัดการคัดเลือกสำหรับการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เรียบร้อย ทั้งนี้ จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. พบว่าส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการประมูลมากยิ่งขึ้น และการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากมีการปรับลงราคาขั้นต่ำของชุดวงโคจรส่งผลให้มีผู้ประกอบการเข้าร่วมการประมูลมากขึ้น นอกจากนี้ การได้มาซึ่งสิทธิการใช้งานวงโคจรดาวเทียมของผู้ประกอบการสามารถเพิ่มผลกำไรให้กับผู้ประกอบการ และยังเพิ่มโอกาสในการขยายตลาดให้บริการในต่างประเทศได้ อย่างไรก็ตาม แนวทางในการใช้ประโยชน์ของผู้ประกอบการบางรายอาจส่งผลให้เกิดการคิดค่าบริการกับประชาชนเพิ่มเติม อีกทั้งยังอาจเกิดค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนอุปกรณ์ในการใช้งาน

ผลการติดตามและประเมินผลฯ ตามกรอบ CIPP

ประเด็นที่ 3: การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

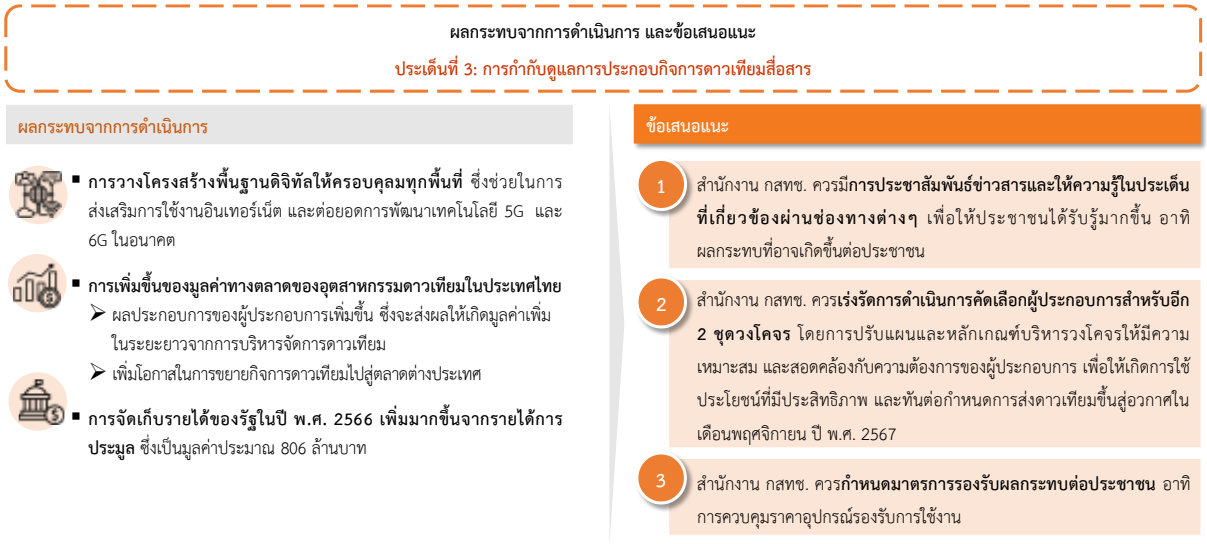


รูปที่ 7-6: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

7.2.3.1 ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

- **สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้แก่ประชาชนในเชิงรุกมากขึ้น** โดยเป็นช่องทางที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านการซื้อ Ads ในโซเชียลมีเดีย การประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ และให้ความสำคัญในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน อาทิ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชน และการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์เพื่อรองรับการใช้งาน
- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำกับดูแลแนวทางการประกอบกิจการของผู้ประกอบการอย่างใกล้ชิด และกำหนดมาตรการรองรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชน** อาทิ การควบคุมราคาอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรองรับการใช้งาน เพื่อเป็นการช่วยเหลือและเยียวยาประชาชนในกรณีที่ประชาชนต้องมีการแบกรับภาระเพิ่มเติมในการใช้งาน
- **สำนักงาน กสทช. ควรเร่งรัดการดำเนินการคัดเลือกผู้ประกอบการสำหรับการใช้ประโยชน์ชุดวงโคจรอีก 2 ชุด**ที่ยังไม่มีผู้ประกอบการยื่นความต้องการ โดยควรมี

การปรับแผนและหลักเกณฑ์ในการบริหารวงโคจรดาวเทียม หรือจัดสรรชุดวงโคจรใหม่ให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากวงโคจรดาวเทียมอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด และเพื่อให้ดำเนินการได้ทำต่อกำหนดการส่งดาวเทียมขึ้นสู่อวกาศ



รูปที่ 7-7: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

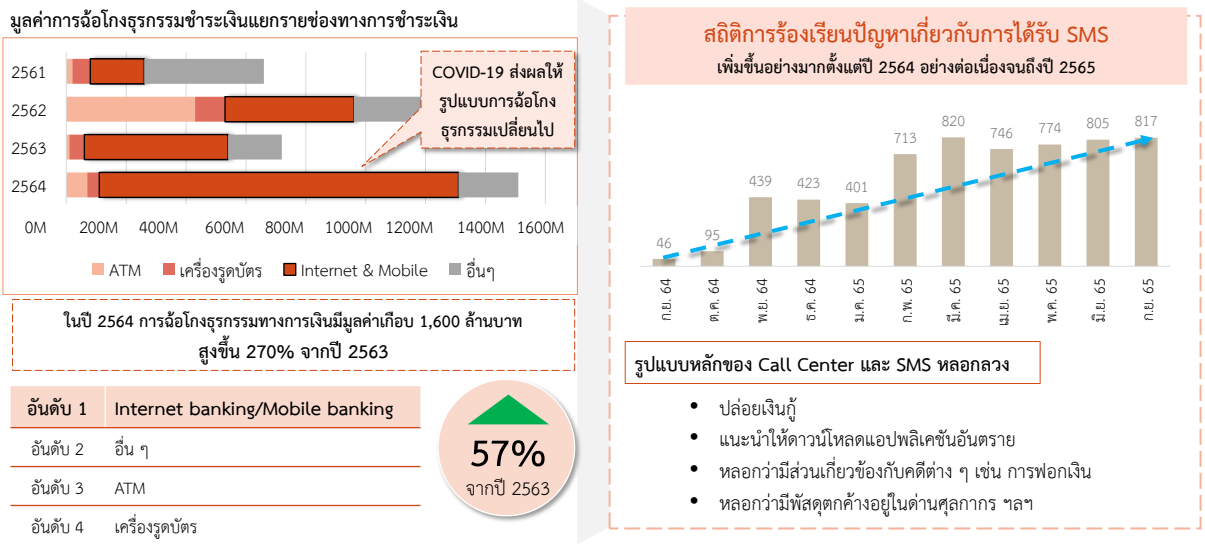
7.2.4 การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

7.2.4.1 การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)

- **ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย/ ประชาชน**

ปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก โดยปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นช่วงภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยมีมูลค่าการฉ้อโกงธุรกรรมชำระเงินเพิ่มขึ้นเป็นมูลค่าเกือบ 1,600 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 270 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฉ้อโกงธุรกรรมผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 57[83] นอกจากนี้ จากสถิติการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ SMS หลอกลวง พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 จนถึงปัจจุบัน และยังคงไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง[84] โดยรูปแบบหลักของการฉ้อโกงผ่าน Call Center และ SMS หลอกลวงจะเป็นการดำเนินการให้สินเชื่อ การแนะนำให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีต่างๆ และพัสดุที่ตกค้างอยู่ที่ด่านศุลกากรไปรษณีย์ เป็นต้น

[83] ธนาคารแห่งประเทศไทย, Financial Fraud: กลโกงทางการเงินใกล้ตัวกว่าที่คิด
[84] สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช., รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน 2564 - กันยายน 2565



ที่มา: www.whoscall .com, ธนาคารแห่งประเทศไทย, สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

รูปที่ 7-8: แนวโน้มการเกิดปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

➢ **ความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565**

การดำเนินงานแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงเป็นการดำเนินงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

การดำเนินการ มีแนวทางที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในยุทธศาสตร์ที่ 5 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ โดยการดำเนินงานหลักในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เป็นการประชาสัมพันธ์สร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน และการกำหนดแนวทาง และมาตรการป้องกันปัญหา และเอาผิดมิจฉาชีพ ซึ่งเป็นสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน เพื่อให้มีข้อมูลที่เพียงพอ และความรู้เท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 เช่นกัน โดยสอดคล้องในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งการดำเนินงานช่วยสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้สาธารณะ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกันระหว่างหลายภาคส่วน

7.2.4.2 การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)

➢ **การมีส่วนร่วมของผู้ส่วนได้เสีย/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง**

การดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เป็นการดำเนินการที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เกิดปัญหาขึ้นอย่างแพร่หลาย และเนื่องด้วยปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ประชาชนส่วนมากพบเจอ และก่อให้เกิดความ

เสียหายต่อประชาชนอย่างมาก ดังนั้น แนวทางการดำเนินการหลักของสำนักงาน กสทช. จึงเป็นการดำเนินการที่เสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงประชาชนทั่วไป เพื่อรับทราบและติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี พ.ศ. 2565 สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้มีการดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

- **การประชุมคณะทำงานพหุภาคีเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง** ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 11 หน่วยงาน เพื่อหาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยได้มีการเสนอแนวทางต่างๆ อาทิ การดำเนินการเพิ่มเครื่องหมาย “+” นำหน้าเบอร์โทรศัพท์ที่มาจากต่างประเทศ การเพิ่มช่องทาง USSE ให้ประชาชนสามารถเลือกไม่รับสายโทรเข้าจากต่างประเทศตามความสมัครใจ และการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับตรวจสอบเบอร์ที่เข้าข่ายเป็นมิจฉาชีพ โดยพัฒนาจาก “กันกวน” ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันเดิมของ กสทช.[85]
- **การดำเนินการร่วมกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.)** ในการดำเนินการเชิงรุกในการบังคับใช้กฎหมายในการปราบปรามมิจฉาชีพแก๊ง Call Center ที่หลอกลวง ข่มขู่ และสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน
- **การดำเนินการร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.)** เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับรูปแบบอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มิจฉาชีพมักใช้ในการหลอกลวง จำนวน 14 รูปแบบ[86]
- **การดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกราย ได้แก่ AIS TRUE DTAC NT และ 3BB** เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางในการแก้ไข อีกทั้งยังให้ผู้ประกอบการทุกรายทำการบล็อก SMS
- **การดำเนินการร่วมกับภาคประชาชน** อาทิ (1) การพัฒนาองค์ความรู้ติดตาม และประเมินผลผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด 77 จังหวัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ และสามารถป้องกันความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

[85] สำนักงาน กสทช. (รท.), การประชุมคณะทำงานพหุภาคีเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง
[86] สำนักงาน กสทช. (รท.), กสทช. ร่วมมือ กับ สตช. ประชาสัมพันธ์ 14 กลโกง ของมิจฉาชีพให้ประชาชนรู้เท่าทัน

ได้[87] (2) การรับหนังสือร้องเรียนพร้อมเอกสารและพยานหลักฐานพฤติกรรมจากเลขาธิการแพทยสภา โดยร้องเรียนให้ กสทช. เร่งแก้ไขปัญหาที่มีการเข้ามาหลอกลวงสมาชิกแพทยสภาหลายราย[88]

จากการดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียหลายภาคส่วน พบว่าหน่วยงานที่มีส่วนได้เสียได้ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกับสำนักงาน กสทช. เป็นอย่างดี นำมาซึ่งแนวทางการแก้ไข ป้องกัน และติดตามปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงที่มีความหลากหลาย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการในปัจจุบันยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ครอบคลุม และทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรเพิ่มความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ อาทิ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อเพิ่มการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนัก และรับรู้ถึงปัญหาดังกล่าวอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

- **ระยะเวลาดำเนินการ**

การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เป็นการดำเนินการมาต่อเนื่อง ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2563 โดยมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเตือนภัยประชาชน และแนวทางในการร้องเรียนมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขอย่างสมบูรณ์ และไม่มีแนวโน้มลดลง สำนักงาน กสทช. จึงมีการดำเนินการเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2564 โดยมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม จนปี พ.ศ. 2565 จึงได้มีการดำเนินการเพิ่มเติมในการขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ การสร้างฐานข้อมูลในการเผยแพร่ข้อมูล และการจัดตั้งคณะทำงานพหุภาคีแก้ไขปัญหาคอลเซ็นเตอร์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะ

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัญหาดังกล่าวจะมีแนวโน้มลดลง หรือสามารถแก้ไขได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. อาจจำเป็นต้องมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นแนวทางที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- **การใช้งบประมาณ**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. มีการออกแผนการใช้งบประมาณประจำปี ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการกำหนดงบประมาณสำหรับการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงไว้อย่างชัดเจน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการบูรณาการการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน จึงทำให้อาจมีการจัดสรรงบประมาณจากหลายแห่ง

[87] สำนักงาน กสทช. (รท.), กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ติดตามและประเมินผล ผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ระดับจังหวัด 77 จังหวัด ประจำปี 2565 (ครั้งที่ 1 ณ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา)

[88] สำนักงาน กสทช. (รท.), เลขาธิการแพทย์สภา ร้อง กสทช. เร่งแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซนเตอร์

อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับสำนักสื่อสารองค์กร (สบ.) เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะในภารกิจทุกด้าน รวมถึงภารกิจด้านกิจการโทรคมนาคม โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. โดยได้มีการจัดสรรงบประมาณทั้งสิ้น 104.274 ล้านบาท โดยจัดสรรสำหรับกิจกรรมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ภายนอกองค์กรเป็นเงินจำนวน 53.721 ล้านบาท และกิจกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เป็นจำนวน 38.2387 ล้านบาท ทั้งนี้ ที่ประชุม กสทช. มีมติให้มีการปรับงบประมาณส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้น 21,917,200 บาท ซึ่งเป็นงบประมาณทั้งสิ้น 129,390,900 บาท[89]

7.2.4.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)

- **กิจกรรมที่ดำเนินการ**

ในปีพ.ศ. 2565 สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีการดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง โดยการดำเนินงานหลักจะเป็นไปเพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน และการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- การจัดทำฐานข้อมูล “เท่าทันมิจฉาชีพ/SCAM ALERT” เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้ประชาชน โดยจัดทำไว้ในรูปแบบของอินโฟกราฟิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย
- การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงให้กับประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
  - **เว็บไซต์สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม** (http://tcp.nbtc.go.th)
  - **เฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน”** โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นความรู้เกี่ยวกับ Call Center และ SMS หลอกลวงแก่ประชาชน อาทิ การประชาสัมพันธ์ เรื่องการเตือนภัยแก๊งคอลเซ็นเตอร์ยังระบาดหนักอย่าชะล่าใจ ในวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2565 โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนทั่วไป
  - **เครือข่าย กสทช. 77 จังหวัด** โดยได้จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับเครือข่ายภาคประชาชนมาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นช่องทางที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแก๊ง Call Center ผ่านเครือข่าย

[89] สำนักงาน กสทช., รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ไตรมาสที่ 3 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)

กสทช. ทั้ง 77 จังหวัดไปยังชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมีการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ กลุ่มไลน์ “ประธาน/ผู้แทนเครือข่าย กสทช. 77 จังหวัด” กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการผู้นำเครือข่ายภาคประชาชน

- **การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล**

ปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงเป็นปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนและก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีการกำหนดแนวทางแก้ไขที่หลากหลาย แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์ การแก้ไขปัญหาด้วยการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน จึงเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนสามารถรับมือ และทราบแนวทางป้องกัน และแนวทางการดำเนินการต่อไปเมื่อประสบปัญหามิจฉาชีพจาก Call Center และ SMS หลอกลวง โดยการดำเนินงานหลักในปี พ.ศ. 2565 จะเป็นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อ โดยการดำเนินดังกล่าว ได้ถูกดำเนินการโดยสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) อาทิ

- **เว็บไซต์ของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) (http://tcp.nbtc.go.th)** ซึ่งมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง อาทิ ฐานข้อมูล “เท่าทันมิจฉาชีพ/SCAM ALERT” ข่าวประชาสัมพันธ์ (ข่าวเด่นโทรคมนาคม) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องบน Pop Up ก่อนเข้าหน้าเว็บไซต์ และกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการโดย รท.
- **เพจเฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน”** ซึ่งมีการเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชน ทั้งการเตือนภัย แนวทางการรับมือ และแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหา โดยข้อมูลมีการเผยแพร่ผ่านหลากหลายรูปแบบ ทั้งอินโฟกราฟิกส์ คลิปวิดีโอ และบทความ
- **การประชาสัมพันธ์ในพื้นที่แต่ละจังหวัดทั้ง 77 จังหวัด** เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับเครือข่ายภาคประชาชน และเพื่อเป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูล และเตือนภัยปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงไปยังประชาชนในชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศ ซึ่งการดำเนินงานมีทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ และการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ

การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ในประเด็นดังกล่าวประกอบด้วยการประชาสัมพันธ์เชิงรุก อาทิ การประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ชุมชน การประชาสัมพันธ์

ผ่านหน่วยงานอื่นที่ร่วมดำเนินงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการประชาสัมพันธ์แบบทั่วไป อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับปัญหาอย่างตรงประเด็น และชัดเจน โดยครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และรับทราบข้อมูลได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ส่วนมากยังเป็นการดำเนินการผ่านช่องทางของสำนักงาน กสทช. ซึ่งควรมีการดำเนินการผ่านช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มขึ้น อีกทั้ง ในปัจจุบันยังไม่พบการประชาสัมพันธ์ในประเด็น Call Center และ SMS หลอกลวงผ่านช่องทางโทรทัศน์ ซึ่งการเพิ่มความร่วมมือกับผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์จะส่งผลให้การประชาสัมพันธ์มีความครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนกลุ่มอื่นๆ ได้มากยิ่งขึ้น

7.2.4.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

- **ผลผลิต (Output)**

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชน โดยหลักจะเป็นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน รวมทั้งยังมีการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงาน และภาคส่วนอื่นๆ ซึ่งการดำเนินการมีผลผลิตที่สำคัญ ดังนี้

- การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานร่วม เพจเฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไกลไปด้วย” และการอบรมเชิงปฏิบัติการในแต่ละภูมิภาค
- แนวทาง และมาตรการ เพื่อควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ข้อกำหนดการเป็นผู้รับใบอนุญาต มาตรการการจัดระเบียบชื่อ Sender Name และแนวทางการดำเนินการหากพบการกระทำความผิด

อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงส่งผลให้ประชาชนส่วนมากไม่ทราบถึงแนวทางการป้องกัน และรับมือกับปัญหาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ประชาชนมีความต้องการให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่แท้จริง เพื่อกระจายความรู้ และข้อมูลสู่ประชาชนในทุกพื้นที่ และสร้างพื้นฐานการป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

➢ **ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact)**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในปี พ.ศ. 2565 ของสำนักงาน กสทช. โดยส่วนมากเป็นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนรู้เท่าทันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวไม่มีจำนวนลดลง อีกทั้งยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เนื่องด้วยการเติบโตของธุรกรรมออนไลน์ที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น

จากสถิติเรื่องร้องเรียนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการได้รับข้อความสั้น (SMS) ทั้งหมด ยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ในช่วงปีที่ผ่านมา ประชาชนต่างยังคงประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. ในปีที่ผ่านมายังไม่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา และแนวทางการรับมือของสำนักงาน กสทช. ในระดับน้อย

ทั้งนี้ หากปัญหาดังกล่าวยังคงเกิดขึ้นต่อไป จะส่งผลกระทบโดยรวมต่อหลายภาคส่วน ทั้งต่อภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- **ความเสียหายต่อทรัพย์สินของประชาชน และภาคธุรกิจ** ปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงส่งผลให้มีมูลค่าการฉ้อโกงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นจากสถิติการแจ้งความกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ซึ่งจากเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 มีผู้เข้าแจ้งความถึง 129 คดี[90] และในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ได้มีประชาชนเข้าแจ้งความคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีคดีการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์เป็นมูลค่าความเสียหายประมาณ 15,800 ล้านบาท[91] ซึ่งแนวโน้มการเกิดปัญหาดังกล่าวยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของประชาชนอย่างกว้างขวาง โดยเกิดขึ้นมากในกลุ่มผู้เปราะบาง อาทิ ผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพได้ง่ายกว่า นอกจากนี้ ภาคธุรกิจอาจต้องมีการลงทุนเพิ่มเติมเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยของข้อมูลของหน่วยงาน หรือต้องมีการชดเชยให้แก่ผู้เสียหาย
- **ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ** โดยในปี พ.ศ. 2565 ประชาชนส่วนมากยังมีความเห็นว่าปัญหาดังกล่าวยังคงเพิ่มขึ้นอย่าง

[90] สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, รายการร้อยเรื่อง...เมืองไทย เรื่อง ภัยอาชญากรรมแก๊งคอลเซ็นเตอร์

[91] รัฐบาลไทย, รัฐบาลเร่งแก้ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ อายัดบัญชีม้า 5.8 หมื่นบัญชี ปิดเบอร์ชิมลางแสนกว่าเบอร์ เว็บพนันเกือบสองพันเว็บ

ต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงลดลง อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังคงคาดหวังให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินมาตรการที่สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาตั้งแต่ต้นน้ำ เพื่อไม่ให้ประชาชนต้องประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง และเกิดความสูญเสียต่อทรัพย์สินของประชาชนต่อไป

- **ผลกระทบทางลบต่อสภาพจิตใจของผู้เสียหาย และประชาชนทั่วไป** โดยประชาชนที่ได้รับผลกระทบจาก Call Center และ SMS หลอกลวงจนส่งผลให้เกิดการสูญเสียทรัพย์สินอาจประสบกับปัญหาความเครียด ซึ่งเป็นผลร้ายต่อสภาพจิตใจของประชาชน โดยผลกระทบจากการสูญเสียทรัพย์สิน และหนี้สินที่เกิดขึ้นอาจนำไปสู่การคิดสั้นฆ่าตัวตาย และปัญหาสุขภาพจิตของประชาชนต่อไป

7.2.4.5 ผลสรุปการประเมินผลด้านการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

- **การประเมินสภาวะแวดล้อม** ปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง และแพร่หลายมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 สำนักงาน กสทช. จึงได้มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการยับยั้งความเสียหายต่อประชาชน โดยการติดตามปัญหาอย่างใกล้ชิด และกำหนดแนวทางที่จะเป็นส่วนในการลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน
- **การประเมินปัจจัยนำเข้า** สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไปเพื่อรับทราบและติดตามปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงหารือร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยได้มีการประชุมคณะทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 11 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการร่วมกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และประชาชนทั่วไป อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวยังคงมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563
- **การประเมินกระบวนการ** ในปี พ.ศ. 2565 สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ภายใต้สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล “เท่าทันมิจฉาชีพ/SCAM ALERT” เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้ประชาชน อีกทั้งยังมีการสร้างความตระหนักรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ของสำนักงาน เฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” และเครือข่าย กสทช. ในจังหวัดต่างๆ อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา และช่องทางในการร้องเรียน

➢ **การประเมินผลผลิต** การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2565 โดยส่วนมากเป็นการประชาสัมพันธ์ การสร้างความตระหนักรู้ผ่านช่องทางต่างๆ และการหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ดี การดำเนินการของสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล้วนเป็นการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุเท่านั้น

ผลการติดตามและประเมินผลฯ ตามกรอบ CIPP

ประเด็นที่ 4: การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

1 การประเมินบริบท (Context Evaluation)

ความสำคัญและความจำเป็น
- ปัญหา Call Center และปัญหา SMS หลอกลวงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง
- ประชาชนได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มมากขึ้น
- สำนักงาน กสทช. จึงมีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผ่านมาตรการและการประชาสัมพันธ์

นโยบาย แผน หรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง
- **แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2562–2566)** ในยุทธศาสตร์ที่ 3 และ 5
- **แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565** ในยุทธศาสตร์ที่ 3

2 การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- **คณะทำงานพหุภาคีเพื่อแก้ไขปัญหา** แก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง ซึ่งประกอบด้วย 11 หน่วยงาน
- **ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม**
- **ประชาชน**

ระยะเวลาดำเนินงาน
- มีการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

งบประมาณ
- งบประมาณไม่ได้มีการมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องมาจากเป็นการดำเนินงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน

3 การประเมินกระบวนการทำงาน (Process Evaluation)

การดำเนินงาน
- การเผยแพร่ความรู้ ผ่านการจัดทำฐานข้อมูล
- การสร้างความตระหนักรู้ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และเครือข่าย กสทช. แต่ละจังหวัด
- การพัฒนาและปรับปรุงระบบ เพื่อป้องกันและปิดกั้นปัญหา

การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล
- การประชาสัมพันธ์ทั่วไป อาทิ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก
- การประชาสัมพันธ์เชิงรุก อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านชุมชน หน่วยงานอื่นที่ร่วมดำเนินการ

4 การประเมินผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Product Evaluation)

ผลการดำเนินการ
- **การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่**ประชาชน
  - ○ฐานข้อมูล “เท่าทันมิจฉาชีพ/ Scam Alert”
  - ○สร้างความตระหนักรู้ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์สำนัก รท. เฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน“ และเครือข่าย กสทช. 77 จังหวัด
- **การร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** อาทิ สตช. กระทรวงดีอีเอส บช.สอท. และผู้ประกอบการ เพื่อกำหนดแนวทางและมาตรการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ผลลัพธ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหายังมีแนวโน้มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเพิ่มความเสียหายต่อทรัพย์สิน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน และสภาพจิตใจของผู้เสียหาย
- ประชาชนยังคงไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

รูปที่ 7-9: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

7.2.4.1 ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

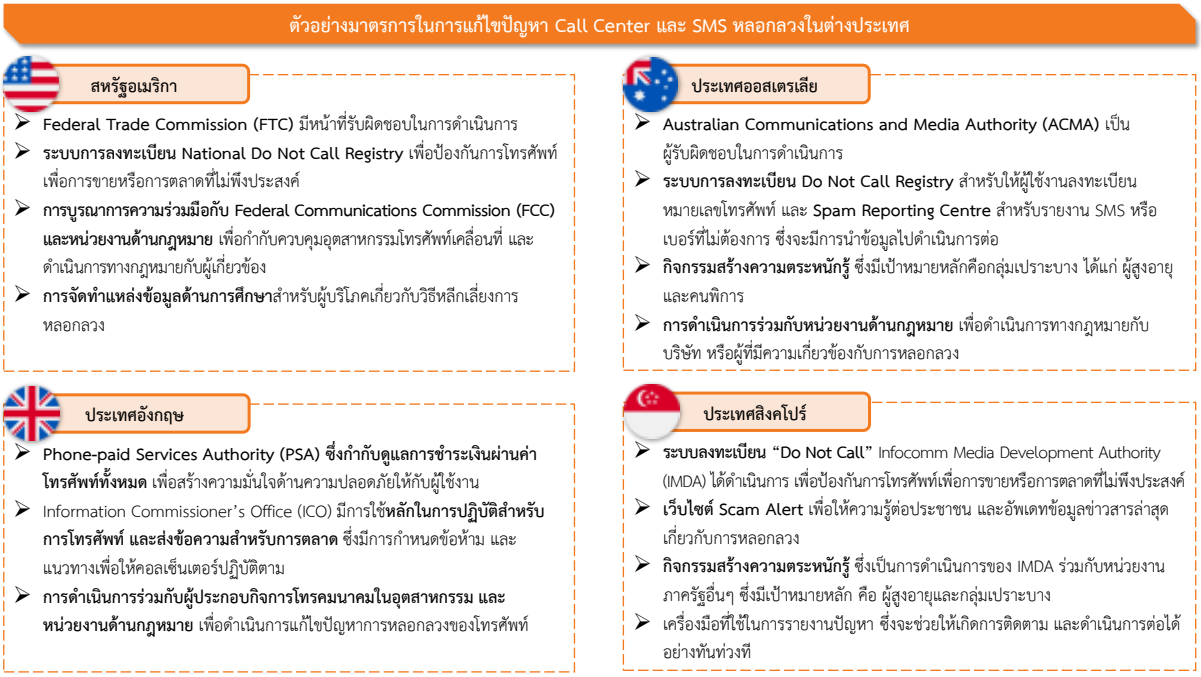
➢ **สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการศึกษาแนวทาง และมาตรการในการแก้ไขปัญหาจากกรณีศึกษาต่างประเทศ** อาทิ สหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศอังกฤษ และประเทศสิงคโปร์ เพื่อเป็นต้นแบบแนวทางในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หอลกลวงของประเทศ และสามารแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มมาตรการเชิงรุกในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งมาตรการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของประชาชน** เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน รวดเร็ว และหลากหลายได้อย่างทันท่วงที

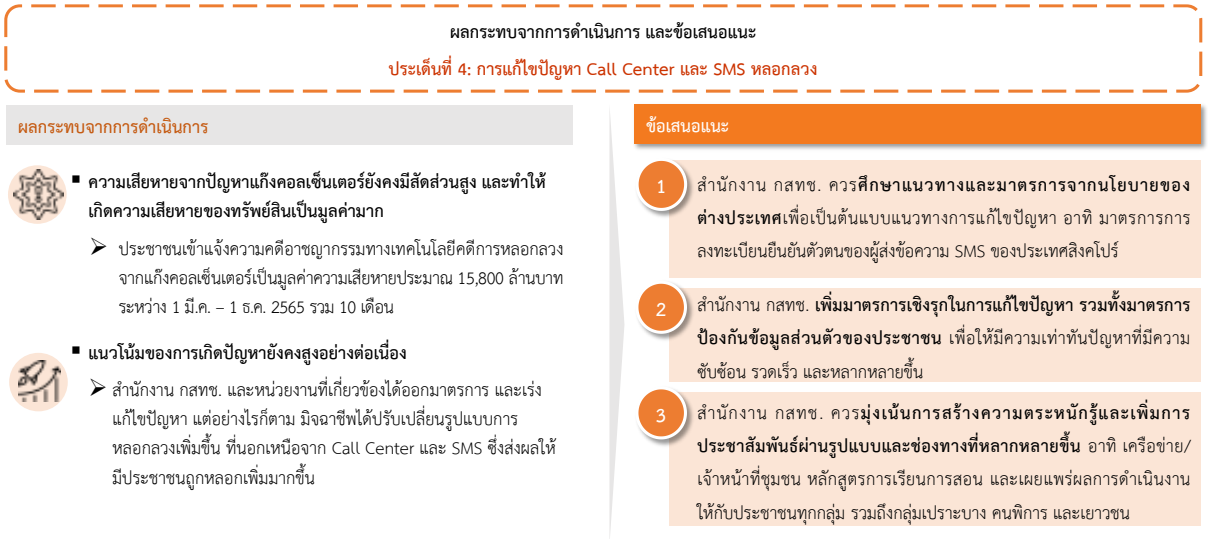
➢ **สำนักงาน กสทช. ควรมุ่งเน้นการสร้างความตระหนักรู้และเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านรูปแบบ และช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น** เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายหรือเจ้าหน้าที่ชุมชน กาจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน การเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องโทรทัศน์ การเผยแพร่ผลการดำเนินงาน เป็นต้น ให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมไปถึงกลุ่มเปราะบาง คนพิการ และเยาวชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม** อาทิ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และหน่วยงานกำกับดูแลกฎหมาย เพื่อกำจัดข้อความ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่เข้าข่าย ซึ่งเป็นการป้องกันปัญหาที่ต้นเหตุ รวมถึงดำเนินการทางกฎหมายกับ

หน่วยงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาการหลอกลวงที่เกิดขึ้น ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในการแบ่งปันข้อมูล และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ



รูปที่ 7-10: ตัวอย่างมาตรการในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงในต่างประเทศ



รูปที่ 7-11: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

7.2.5 การพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID"

7.2.5.1 การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)

➢ **ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย/ประชาชน**

ปัจจุบันโครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมมีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประชาชนโลกและ

ประชาชนไทย โดยประเทศไทยมีจำนวนประชากรประมาณ 66 ล้านคน[92] และมีการเปิดใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 118 ล้านเลขหมาย[93] แสดงให้เห็นว่า ประชาชนไทยส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งาน และบางคนมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าหนึ่งเลขหมาย สะท้อนให้เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและประชาชนนำติดตัวไปด้วยทุกที่ทุกเวลา และมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพกกระเป๋าเงินหรือบัตรประจำตัวประชาชน ในขณะเดียวกันเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็กลายเป็นสิ่งที่ประชาชนนิยมใช้ในการอ้างอิงตัวบุคคลสำหรับการใช้บริการของทั้งภาครัฐและเอกชน บางบริการใช้เบอร์โทรศัพท์ควบคู่ไปกับบัตรประจำตัวประชาชน บางบริการใช้แค่เบอร์โทรศัพท์เท่านั้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการต่างๆ ของภาคเอกชนมักใช้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียวในการยืนยันตัวตน โดยเฉพาะบริการที่อยู่ในช่องทางออนไลน์ หรือการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ด้วยเหตุนี้ จึงส่งผลให้การใช้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการยืนยันตัวตนนั้นเป็นสิ่งที่ควรค่าในการพัฒนาเพื่อนำมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ในประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพ

บริการแทนบัตร “Mobile ID” มีจุดเด่น 4 ประการ ได้แก่ **(1) การประหยัดเวลา** เนื่องจากเดิมที่ต้องกรอกและเซ็นเอกสารหลายขั้นตอน จะเปลี่ยนไปสู่การใช้เพียง QR Code สแกนแทนการใช้บัตรประชาชนได้อย่างรวดเร็ว **(2) การประหยัดทรัพยากร** เนื่องจากเดิมที่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชนในการทำธุรกรรม ทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย สิ้นเปลืองพลังงาน และสิ้นเปลืองพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งต่อจากนี้ไปจะใช้เพียงแค่โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงเครื่องเดียว **(3) ความปลอดภัย** เนื่องจากการใช้ข้อมูลจาก QR Code มีขั้นตอนการเปรียบเทียบกับใบหน้าจริงเพื่อยืนยันตัวตนก่อนทำธุรกิจกรรมทุกครั้ง ทั้งยังเก็บและเปิดเผยข้อมูลด้วยเทคโนโลยีบล็อกเชน ซึ่งเป็นการเพิ่มเกราะในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และ **(4) การเข้าถึงบริการต่างๆ จากภาครัฐและเอกชนได้ง่ายขึ้น** เช่น การขอใช้บริการโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่ การเปิดใช้ซิมการ์ด การเปิดบัญชีธนาคาร การเปิดบัญชีลงทุน การยื่นภาษีออนไลน์ การซื้อขายหลักทรัพย์ การตรวจสอบเครดิตบูโร การสมัครใช้บริการใบอนุญาตขับรถทางอิเล็กทรอนิกส์ การเข้ารับบริการสุขภาพต่างๆ การลงทะเบียนซื้อขายสินค้าออนไลน์ เป็นต้น ที่สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันมีหลากหลายหน่วยงานที่กำลังเร่งผลักดันให้ Mobile ID ใช้งานได้จริง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยและพัฒนาระบบเศรษฐกิจให้เติบโตมากยิ่งขึ้น

- **ความสอดคล้องของบริการแทนบัตร “Mobile ID” กับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. กฎหมาย และมาตรการต่างๆ**

[92] สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร เดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2565
[93] สำนักงาน กสทช., Mobile ID “เบอร์มือถือ” แทนบัตร แทนตัวคุณ ปี พ.ศ. 2565

การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” เป็นการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562-2566) และยุทธศาสตร์ในแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ดังต่อไปนี้

- **แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562-2566)**

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มุ่งเน้นการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาที่สร้างคุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเสริมสร้างระบบนิเวศดิจิทัล รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัยให้กับประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม[94]

- **แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565**

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจน สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน[95]

- **กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริการแทนบัตร “Mobile ID”**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565 เนื่องด้วยแทนบัตรหรือ “Mobile ID” เป็นบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการทำธุรกรรมในระบบเศรษฐกิจและช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงมีความจำเป็นต้องมี

[94] สำนักงาน กสทช., แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562-2566)
[95] สำนักงาน กสทช., แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

การควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล โดยการกำหนดลักษณะหรือประเภทของการประกอบธุรกิจบริการที่ต้องได้รับใบอนุญาตและหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบริการเพื่อให้ระบบดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย ป้องกันความเสียหายต่อสาธารณชน ตลอดจนเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับในระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล[96]

- **มาตรการที่เกี่ยวข้องกับบริการแทนบัตร “Mobile ID”**

มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม จัดทำขึ้นเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในทางโทรคมนาคมเป็นสิ่งที่สามารถประมวลและเผยแพร่ถึงบุคคลจำนวนมากได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นการกระทบกระเทือนถึงสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันผ่านทางโทรคมนาคม[97]

7.2.5.2 การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)

- **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง**

สำนักงาน กสทช. ได้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่องการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (บริการแทนบัตร) ระยะทดสอบร่วมกับ 14 หน่วยงาน ดังนี้

1) ผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน ผู้ออกแบบ และบริหารจัดการ Mobile ID Identity Provider (IdP) ได้แก่
   - บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AIS)
   - บริษัท ทรู มูฟ เอช คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TRUE)
   - บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTAC)
   - บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ (NT)
2) ผู้ให้บริการกับประชาชน และผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนจาก IdP Relying Party (RP) ได้แก่
   - ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้บริการเปิดบัญชีที่สาขาและบัญชีออนไลน์
   - บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้บริการส่งและรับพัสดุ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

---

[96] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. 2565

[97] สำนักงาน กสทช., มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้บริการเปิดบัญชีลงทุนโดยเป็นตัวแทนให้กับบริษัทในตลาดหลักทรัพย์
- กรมสรรพากร ให้บริการการยื่นชำระภาษีออนไลน์
- สำนักงานประกันสังคม ให้บริการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบบริการขอใช้สิทธิประกันสังคม
- กรมการขนส่งทางบก ให้บริการในการสมัครใช้ใบอนุญาตขับขี่อิเล็กทรอนิกส์
- สถาบันคุ้มครองเงินฝาก ให้บริการในการทำธุรกรรมด้านการฝากเงิน
- บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตสำหรับรายย่อย
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการซื้อขายสินค้าและทำธุรกรรมที่ร้านสะดวกซื้อ 7-11
- กรมการปกครอง ทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ (AS) ให้กับ ผู้พิสูจน์และยืนยันตัวตน ผู้ออกและบริหารจัดการ Mobile ID Identity Provider (IdP) และผู้ให้บริการกับประชาชน และผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนจาก IdP Relying Party (RP)

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังมีความร่วมมือเพิ่มเติมกับหน่วยงานอื่นๆ อีก อาทิเช่น การประปานครหลวง สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย บริษัท คินโตะ (ประเทศไทย) บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัท บิทคับ แคปปิตอล กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด บริษัท ซิปเม็กซ์ จำกัด และบริษัท เอสซีบี เทคเอกซ์ จำกัด เป็นต้น

- **ระยะเวลาดำเนินการ**

โครงการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” เริ่มดำเนินงานโครงการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลา 4 ปี ดังนี้ ปี พ.ศ. 2562 เป็นระยะทดสอบ (Sandbox) ปี พ.ศ. 2563 เป็นระยะทดสอบ (ระยะที่ 1) ปี พ.ศ. 2564 เป็นระยะที่ 2 และปี พ.ศ. 2565 เป็นระยะที่ 3 ของโครงการ

อย่างไรก็ตาม โครงการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ระยะที่ 3 ที่มีกำหนดการดำเนินงานในช่วงเดือนมกราคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2565 ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผนที่กำหนด เนื่องจากมีความจำเป็นในการส่งมอบงานของโครงการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ระยะที่ 2 ให้แล้วเสร็จเรียบร้อยก่อน จึงจะเริ่มดำเนินโครงการในระยะที่ 3

ได้[98] ดังนั้น การดำเนินโครงการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ระยะที่ 3 จึงล่าช้ากว่าแผนที่สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้

- **การใช้งบประมาณ**
  - รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2562

<u>โครงการบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“แทนบัตร”) ระยะทดสอบ (Sandbox)</u> ได้รับงบประมาณทั้งสิ้น 17,000,000 บาท เบิกจ่าย 16,885,030 บาท (ร้อยละ 99.32) คงเหลือ 114,970 บาท (ร้อยละ 0.68)[99]

  - **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2563**

โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระยะทดสอบ (“แทนบัตร”) ระยะที่ 1 (เพิ่มเติม) ได้รับงบประมาณทั้งสิ้น 15,000,000 บาท หลังปรับแผนงบประมาณคงเหลือ 14,946,000 บาท เบิกจ่าย 14,946,000 บาท (ร้อยละ 100)[100]

  - **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2564**

โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ("แทนบัตร") ระยะที่ 2 ได้รับการจัดสรรงบประมาณ 13,920,000 บาท เบิกจ่าย 13,900,000 บาท (ร้อยละ 99.86) คงเหลือ 20,000 บาท (ร้อยละ 0.14)[101]

  - **รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. 2565**

สำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2565 ในโครงการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ “Mobile ID” (ระยะที่ 3) มูลค่า 9,000,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 10.85 จาก 13 โครงการของสายงานกิจการโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งมีมูลค่ารวม 82,918,400 บาท)[102]

สรุปได้ว่า โครงการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ได้รับการจัดสรรงบประมาณในระยะเวลา 4 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 - 2565 รวมเป็น**งบประมาณทั้งสิ้น 54,866,000 บาท** โดยงบประมาณถูกปรับลดลงในทุกๆ ปี

---

[98] สำนักงาน กสทช., รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ไตรมาสที่ 3 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564)

[99] สำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

[100] สำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2563 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

[101] สำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

[102] สำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

7.2.5.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)

- **กิจกรรมที่ดำเนินการ**

บริการ “Mobile ID แทนบัตร แทนตัวคุณ” โดยตั้งแต่เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2564 ประชาชนทั่วไปสามารถสมัครใช้บริการผ่านผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 4 ราย ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT โดยมีวิธีการสมัคร 4 ขั้นตอนดังนี้ 1) การเตรียมบัตรประชาชนตัวจริงเพื่อแสดงตัวตนในการสมัครบริการ Mobile ID 2) พนักงานเสียบบัตรประชาชนเข้าเครื่องสแกนเพื่ออ่านข้อมูล 3) พนักงานถ่ายภาพและตรวจสอบข้อมูล ก่อนให้ระบบตรวจสอบและยืนยันตัวตน และ 4) การได้รับ QR Code เพื่อใช้งานการทำธุรกรรม ทั้งนี้ ในระยะแรก (ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2566) ผู้ที่สมัครใช้บริการ “Mobile ID” สามารถนำ QR Code ที่ได้ไปใช้เปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผ่านช่องทางออนไลน์ และผ่าน 9 สาขานำร่องในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) สำนักงานใหญ่สีลม 2) จามจุรีสแควร์ 3) ดิ เอ็มควอเทียร์ 4) เซ็นทรัล เอ็มบาสซี 5) เซ็นทรัล ลาดพร้าว 6) เดอะ คริสตัล 2 7) เซ็นทรัล วิลเลจ 8) ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 2 และ 9) เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน[103]

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้จัดโครงการประกวดนวัตกรรมใหม่ในการนำระบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ไปใช้งาน หรือ “Mobile ID Innovation Awards” โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรสื่อสาร การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกจากการใช้ระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ("แทนบัตร") ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง 2) เพื่อสร้างความตระหนัก และความรับรู้ในเรื่องการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ("แทนบัตร") ให้มีระบบต้นแบบที่เป็นมาตรฐาน และมีแนวปฏิบัติการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่สามารถใช้งานได้อย่างแพร่หลาย และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลปลอดภัยได้อย่างปลอดภัย และ 3) เพื่อพัฒนาและขยายเครือข่าย และสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จะขับเคลื่อนเกี่ยวกับการเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจเริ่มต้น (Startup) โดยมีเงินรางวัลจำนวนทั้งสิ้น 10,000,000 บาท โดยแบ่งออกเป็น 2 รางวัล ได้แก่ รางวัลชนะเลิศได้รับรางวัลจำนวน 5,500,000 บาท และรางวัลรองชนะเลิศได้รับเงินรางวัลจำนวน 4,000,000 บาท โดยปัจจุบัน (เดือนมกราคม พ.ศ. 2566) สำนักงาน กสทช. ได้ประกาศผล 10 ทีมที่ผ่านเข้ารอบสุดท้าย ได้แก่ 1) ทีม HEALTHTANG 2) ทีม INDISTINCT 3) ทีม JUST-ID 4) ทีม KMUTT AI MOBILE ID 5) ทีม LIMBIX INNOVATION 6) ทีม MEVOTE 7) ทีม NINENET 8) ทีม ENCAS 9) ทีม NONAME และ 10) ทีมเด็กวัด[104] ซึ่งทั้ง

[103] สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช. เปิดตัว “Mobile ID” เบอร์มือถือ แทนบัตร แทนตัวคุณ

[104] สำนักงาน กสทช., Mobile ID Innovation Awards 2565

10 ทีม จะเข้ารับการอบรมและทำการแข่งขันเพื่อชิงรางวัลชนะเลิศอันดับที่ 1 และอันดับที่ 2 ในลำดับต่อไป

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานโครงการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ระยะที่ 3 ซึ่งมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานภายในปี พ.ศ. 2565 ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยในไตรมาสที่ 3 ของปี 2565 มีความก้าวหน้าของการดำเนินงานร้อยละ 0 เนื่องจากจำเป็นต้องมีการพัฒนาและส่งมอบงานของโครงการในระยะที่ 2 ให้แล้วเสร็จ จึงจะสามารถเริ่มดำเนินงานสำหรับระยะที่ 3 ต่อไปได้

ทั้งนี้ ในระยะต่อไปหรือภายในปี พ.ศ. 2566 บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” จะสามารถใช้ทำธุรกรรมได้อย่างหลากหลาย ได้แก่ การยืนยันตัวตนในการรับฝากส่งพัสดุในประเทศไทยของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การยืนยันตัวตนในการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ E-FILING ของกรมสรรพากร การยืนยันตัวตนในการสมัครใช้บริการใบอนุญาตขับรถเสมือนจริงทางอิเล็กทรอนิกส์ DLT QR License ของกรมการขนส่งทางบก การยืนยันตัวตนในการลงทะเบียนเข้าสู่ระบบ e-Self Service ของสำนักงานประกันสังคม การยืนยันตัวตนในกรณีที่สถาบันการเงินถูกเพิกถอนใบอนุญาตของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก การยืนยันตัวตนในการเปิดบัญชีลงทุนของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ การยืนยันตัวตนในการขอซื้อรายงานข้อมูลเครดิตของประชาชนทั่วไป ผ่านตู้ Kiosk ของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด และการใช้บริการที่สาขาของ ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)[105]

- **การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล**

บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ถูกประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2564 ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. เฟซบุ๊กของสำนักงาน กสทช. เว็บไซต์เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ AIS DTAC และ TRUE เว็บไซต์ธนาคารกรุงเทพ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์บริการแทนบัตร “Mobile ID” ผ่านเว็บไซต์ของสำนักข่าวต่างๆ อาทิเช่น เว็บไซต์ Brand Buffet เว็บไซต์ Droidsans เว็บไซต์ HoonSmart เว็บไซต์ SiamPhone เว็บไซต์ eFinanceThai เป็นต้น อีกทั้ง ยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องยูทูปต่างๆ อาทิเช่น ช่องยูทูป กสทช. / NBTC Thailand ช่องยูทูป DTAC ช่องยูทูป Bangkok Bank ช่องยูทูป Spring News ช่องยูทูป 3PlusNews เป็นต้น

7.2.5.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

- **ผลผลิต (Output)**

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” โดยมีการเตรียมความพร้อมและทำงานบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาอย่างต่อเนื่อง

[105] สำนักงาน กสทช., Mobile ID “เบอร์มือถือ” แทนบัตร แทนตัวคุณ ปี พ.ศ. 2565

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยในระยะแรก ประชาชนสามารถสมัครใช้บริการ Mobile ID ได้ด้วยตนเองที่ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT ทุกสาขา ซึ่งผู้ที่สมัครใช้งานเรียบร้อยแล้วสามารถนำ QR Code ของ Mobile ID ไปสมัครเปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพในรูปแบบออนไลน์ และ 9 สาขานำร่องที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) สำนักงานใหญ่สีลม 2) จามจุรีสแควร์ 3) ดิ เอ็มควอเทียร์ 4) เซ็นทรัล เอ็มบาสซี 5) เซ็นทรัล ลาดพร้าว 6) เดอะ คริสตัล 2 7) เซ็นทรัล วิลเลจ 8) ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 2 และ 9) เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการออกพระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับที่ 4 เมื่อปี พ.ศ. 2562 และในปี พ.ศ. 2565 มีการประกาศพระราชกฤษฎีกาให้มีการกำหนดเรื่องการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล โดยส่งเสริมให้มีการประกอบธุรกิจในระบบใบอนุญาต เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการ โดยไม่ใช่เป็นลักษณะของการผูกขาดโดยรัฐหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ให้บริการ กล่าวคือ เปิดโอกาสให้ประเทศไทยมีการให้บริการ Digital ID ได้หลาย platform และเปิดโอกาสให้บริการที่เกี่ยวข้องกับ ecosystem ของ Digital ID มีผู้ประกอบหลายรายได้ตามกลไกตลาด เช่น บริการพิสูจน์ตัวตน (Identity Proofing Service) บริการยืนยันตัวตน (Authentication Service) บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital Identity Platform Service) ทั้งนี้ อยู่ภายใต้การอนุญาตและกำกับดูแลจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เพื่อให้บริการมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย

- **ผลลัพธ์ (Outcome) และผลกระทบ (Impact)**

ผลลัพธ์จากการนำ Digital identification มาใช้งานในประเทศต่างๆทั่วโลก จากการศึกษารายงานเรื่อง Digital identification: A key to inclusive growth ซึ่งทำการศึกษาใน 7 ประเทศ ได้แก่ ประเทศบราซิล ประเทศไนจีเรีย ประเทศเอธิโอเปีย ประเทศอินเดีย ประเทศจีน สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร พบว่า Digital ID ช่วยสร้างประโยชน์และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ตัวอย่างเช่น Digital ID สามารถช่วยให้บุคคลเข้าถึงบริการทางการเงินมากกว่า 1.7 พันล้านคน และสามารถช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมต่างๆ ได้มากถึง 110 พันล้านชั่วโมง เนื่องจากการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่คล่องตัว รวมถึงเป็นการเพิ่มความปลอดภัยในสังคม และการรักษาผลประโยชน์ให้แก่ประชาชนในสังคม ตัวอย่างเช่น หน่วยงานสามารถได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงการลงทะเบียนลูกค้า อีกทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง 90 เปอร์เซ็นต์ ลดการฉ้อโกง และสามารถประหยัดทรัพยากรได้มากถึง 1.6 ล้านล้านเหรียญสหรัฐจากทั่วโลก และจากรายงานของ McKinsey Global Institute (2019) กล่าวไว้ว่า ภายในปี พ.ศ. 2573 Digital ID จะมีศักยภาพในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจเทียบเท่ากับร้อยละ 6 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic

Product: GDP) ในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ (Emerging economies) และร้อยละ 3 ในประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจเติบโตเต็มที่ (Mature economies)[106]

ผลลัพธ์จากการนำบริการแทนบัตรมาใช้งานในประเทศไทย โดยประเทศไทยได้ดำเนินการบริหารบริการแทนบัตรแบบกึ่งรวมศูนย์ (Semi-Centralized Operating Model) คือหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำกับดูแลและเป็นผู้อนุญาตให้มีการให้บริการ Digital ID ได้หลายราย โดยมีการออกกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และสร้างกระบวนการในการออกใบอนุญาตเพื่อการกำกับดูแลผู้ให้บริการและการให้บริการซึ่งปัจจุบันมีบริการยืนยันตัวตนที่แล้วเสร็จคือบริการ NDID โดยภาคธนาคาร และบริการ D.DOPA โดยกรมการปกครอง และบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” โดยสำนักงาน กสทช. ซึ่งอยู่ในระยะเริ่มต้นของดำเนินการเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกรรมต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งในระยะแรกนี้ประชาชนสามารถสมัครบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ที่สาขาของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่าย ได้แก่ AIS DTAC TRUE และ NT และสามารถนำ QR Code ที่ได้จากการสมัครเรียบร้อยแล้วไปใช้ในการยืนยันตัวตนเพื่อเปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผ่านช่องทางออนไลน์ และผ่าน 9 สาขานำร่องในกรุงเทพมหานคร

ผลกระทบภาคประชาชน หากมีการนำบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” มาใช้งานแทนบัตรประชาชนตัวจริง เป็นการช่วยประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา มีความปลอดภัย และช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชนได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักหรือไม่เคยได้ยินเกี่ยวกับบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือความกังวลเรื่องความยุ่งยากและซับซ้อนในการลงทะเบียนเพื่อเปิดใช้บริการในครั้งแรก ความกังวลเรื่องความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตนเพื่อนำบริการแทนบัตรไปใช้ในการทำธุรกรรม และความกังวลเกี่ยวกับมาตรฐานของการให้บริการ นอกจากนี้ ประชาชนมีความต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลของบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนทุกพื้นที่และทุกช่วงวัยได้เตรียมความพร้อมในการใช้บริการ Mobile ID แทนการพกพาบัตรประชาชนตัวจริง

7.2.5.5 ผลสรุปการประเมินผลด้านการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

- **การประเมินสภาวะแวดล้อม** การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสังคมโลกและสังคมไทยในปัจจุบันอยู่ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้ง ประชาชนส่วนใหญ่พกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวตลอดเวลา จนกลายเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้น การนำบริการแทนบัตรมาใช้ในการในดำเนินธุรกรรมในสังคมไทย จึงเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

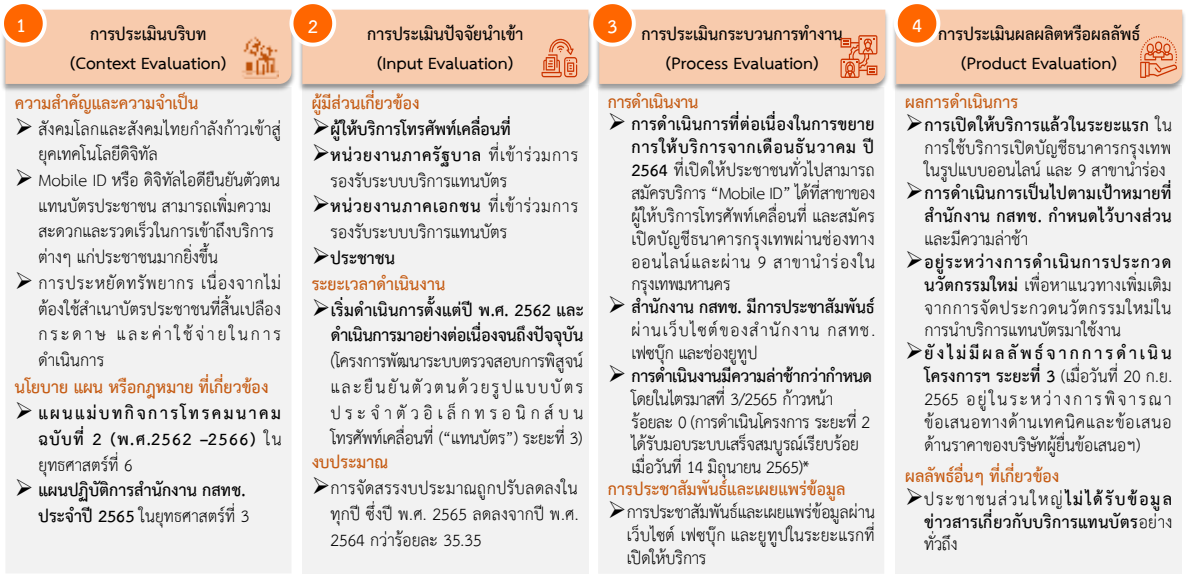
[106] McKinsey Global Institute, Digital identification, 2019

หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน อีกทั้ง ยังช่วยประหยัดเวลา ช่วยประหยัดทรัพยากร ช่วยเพิ่มความปลอดภัย และช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่างๆ ของภาครัฐและเอกชนได้มากขึ้น อันเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

- **การประเมินปัจจัยนำเข้า** สำนักงาน กสทช. ได้จัดสรรงบประมาณ วางแผนการดำเนินการ และดำเนินการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ร่วมกับหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย (AIS DTAC TRUE และ NT) กรมการปกครอง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และได้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อรองรับบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ในระยะต่อไป ได้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรมสรรพากร กรมขนส่งทางบก สำนักงานประกันสังคม เป็นต้น
- **การประเมินกระบวนการ** สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ต่อเนื่องมาจนถึงปีปัจจุบัน รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 ปี โดยในเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2564 สำนักงาน กสทช. ได้เปิดให้ประชาชนทั่วไปสามารถสมัครบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ได้ที่สาขาของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่ และนำ Mobile ID ไปสมัครเปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพผ่านช่องทางออนไลน์และผ่าน 9 สาขานำร่องในกรุงเทพมหานคร อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. เฟซบุ๊กของสำนักงาน กสทช. ช่องยูทูปของสำนักงาน กสทช. รวมถึงเว็บไซต์ข่าวและช่องยูทูปต่างๆ แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” และยังมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้บริการแทนบัตรในหลายประเด็น ได้แก่ ความปลอดภัย ความยุ่งยากในการสมัคร ความขัดข้องของระบบ
- **การประเมินผลผลิต** สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” สอดคล้องกับงบประมาณและแผนงานที่ได้กำหนดไว้ โดยได้มีการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถเปิดให้บริการแก่ประชาชนได้จริงตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ปัจจุบันมีผู้ให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกับระบบแทนบัตรหลายรายในประเทศไทย ได้แก่ NDID โดยภาคธนาคาร บริการ D.DOPA โดยกรมการปกครอง และบริการ Mobile ID โดยสำนักงาน กสทช.

ผลการติดตามและประเมินผลฯ ตามกรอบ CIPP

ประเด็นที่ 5: การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”



* ที่มา: รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 (ไตรมาสที่ 3/2565)

รูปที่ 7-12: สรุปผลการประเมิน CIPP ในประเด็นการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

7.2.5.1 ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรบูรณาการความร่วมมือ และแบ่งปันข้อมูลร่วมกับทุกภาคส่วน ทั้งผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำ Business Model ที่ชัดเจน** เพื่อให้สามารถวางรูปแบบการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนร่วมมือกันเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการอย่างเต็มรูปแบบ

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรเร่งรัดการพัฒนาบริการ Mobile ID เพื่อให้มีบริการที่สามารถครอบคลุมรูปแบบที่หลากหลาย และให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้** อีกทั้งยังควรมีการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และใช้งานได้มากขึ้น

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชน** เพื่อให้ประชาชนได้ทำความเข้าใจ และเตรียมพร้อมในการเปลี่ยนจากการใช้บัตรประชาชนตัวจริงมาเป็นการใช้บริการ “Mobile ID”

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรมีการออกแบบบริการ และกำหนดแนวทางในการให้บริการ ที่มีการควบคุมความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ** รวมถึงมีการวางกฎระเบียบ หรือมาตรฐานที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานแก่ประชาชน โดยเฉพาะเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนสร้างความพร้อมของระบบนิเวศของบริการ Mobile ID

➢ **สำนักงาน กสทช. ควรมีการดำเนินงานร่วมกับประเทศอื่นๆ หรือองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อแบ่งปันข้อมูลความรู้ และทรัพยากร**ในการพัฒนาบริการ Mobile ID ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ผลกระทบจากการดำเนินการ และข้อเสนอแนะ

ประเด็นที่ 5: การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

ผลกระทบจากการดำเนินการ

- **Digital ID สามารถช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงิน**ได้มากขึ้น และช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมต่างๆ
  - สามารถช่วยให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงิน
  - สามารถช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมได้ 110 พันล้านชั่วโมง
- **Digital ID จะช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้** โดยจะสามารถเพิ่ม GDP ของประเทศได้ร้อยละ 3 – 13 ภายในปี พ.ศ. 2573
  - สามารถเพิ่ม GDP ได้เฉลี่ยร้อยละ 6 ใน Emerging economies
- บริการ Mobile ID ที่จะเปิดใช้งานในระยะถัดไป จะ**ครอบคลุมรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น**

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงาน กสทช. ควร**บูรณาการความร่วมมือกับผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดทำ Business Model ที่ชัดเจน** เพื่อให้สามารถวางรูปแบบของบริการได้อย่างเหมาะสม และ**ครอบคลุมบริการที่หลากหลาย**
2. สำนักงาน กสทช. ควร**เพิ่มการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ประชาชนได้รับรู้ และการเตรียมความพร้อมสำหรับการใช้บริการ Mobile ID** ผ่านช่องทางที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
3. สำนักงาน กสทช. ควรมี**แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นเรื่องการรักษาความปลอดภัย**ในการใช้งาน โดยเฉพาะเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจน**สร้างความพร้อมของระบบนิเวศ**ของบริการ Mobile ID

ที่มา: ETDA, Digital ID โครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศ

รูปที่ 7-13: ผลกระทบจากการดำเนินการและข้อเสนอแนะ ในประเด็นการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

8 ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

8.1 ข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงด้านการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ **1) แผนงานและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม** อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. แผนแม่บทกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) แผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. **2) การประชุมเฉพาะกลุ่ม 3) การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ 4) การสัมภาษณ์เชิงลึก และ 5) การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามตามระเบียบวิธีวิจัย** เพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

8.1.1 การขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง

- **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงมาอย่างต่อเนื่อง** และปัจจุบันมีความครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ โดยในไตรมาสที่ 2 ปี 2565 มีจำนวนสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งสิ้น 189,661 สถานี[107] จำแนกเป็นคลื่นความถี่ย่าน 2100 MHz (3G) จำนวน 84,510 สถานี คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz (4G) จำนวน 52,351 สถานี และคลื่นความถี่ย่าน 900 MHz (4G) จำนวน 52,800 สถานี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.56 ร้อยละ 27.60 และร้อยละ 27.84 ตามลำดับ ซึ่งจำนวนสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2564 ในอัตราร้อยละ 3.36
- **การดำเนินการด้านการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมสู่พื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึงของสำนักงาน กสทช. สอดรับกับความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง และมีความสอดคล้องกับแผนงานและนโยบายที่สำคัญ** ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ว่าด้วยการพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
- **สำนักงาน กสทช. มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ** อาทิ ผู้ประกอบกิจการขยายโครงข่ายและพัฒนาบริการโทรคมนาคม คณะทำงานในการจัดทำแผนขยายโครงข่าย ภาคเอกชน ภาคประชาชน ตลอดจน**การจัดสรรงบประมาณประจำปี 2565 เพื่อดำเนิน**

[107] สำนักงาน กสทช., รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ไตรมาส 2 ปี พ.ศ. 2565

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขยายโครงข่ายและบริการโทรคมนาคม จำนวน 6 โครงการ มูลค่า 52,599,800 บาท[108] ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบช่วยปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสาร : การพาดสายสื่อสาร โครงการจ้างพัฒนาฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อการบริหารงานข้อมูลกิจการโทรคมนาคม โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยออนไลน์แอปพลิเคชั่น (ปีที่ 3) โครงการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (p-safe) และโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม

- **ในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีสัญญาณ 5G ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย** โดยการขยายโครงข่ายของผู้ให้บริการ AIS TRUE และ DTAC นอกจากนี้ ณ ไตรมาสที่ 2 ปี 2565 มีการขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมพื้นที่ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นจาก ปี 2564 ดังนี้

ย่านความถี่	จำนวนสถานีฐาน		
	ไตรมาสที่ 4/2564	ไตรมาสที่ 2/2565	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
2100 MHz	83,423	84,510	+ 1.30%
1800 MHz	57,601	52,351	- 9.11%
900 MHz	42,475	52,800	+ 24.31%

8.1.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

- **สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มาอย่างต่อเนื่อง** ซึ่งปี พ.ศ. 2565 เป็นการดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นระยะ 5 ปี ซึ่งอยู่ระหว่างระยะที่ 2 ของโครงการ โดยมีความครอบคลุมพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) 3,920 หมู่บ้าน และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 15,732 หมู่บ้าน ซึ่งมีความครอบคลุมเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวนเล็กน้อย อีกทั้งยังได้มี**การจัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565)** เพื่อให้เกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องของการประกาศใช้แผนฯ ในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 เป็นที่เรียบร้อย

- **การดำเนินการมีความสอดคล้องกับความจำเป็นในการติดตามการดำเนินงานของโครงการ USO ในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งความต่อเนื่องของในการประกาศใช้แผน USO ฉบับที่ 3 อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับแผนที่เกี่ยวข้อง** ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ว่าด้วยการพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม และยุทธศาสตร์ที่ 4 ว่าด้วยการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม รวมถึงแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วยการผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่

[108] สำนักงาน กสทช., งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2565 ของสำนักงาน กสทช.

เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

- **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้เสีย** โดยได้มีการดำเนินงานร่วมกับผู้ประกอบการในการดำเนินการติดตั้งโครงการ USO ในพื้นที่ต่างๆ รวมถึงมีการจัดตั้งคณะทำงานในด้านที่เกี่ยวข้องร่วมกับผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน อีกทั้งยังมีการติดตามการดำเนินงานในพื้นที่ต่างๆ และเปิดการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยเช่นกัน โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงาน ทั้งนี้ อาจมีความจำเป็นในการติดตาม และประเมินผลงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณที่เต็มประสิทธิภาพ

8.1.3 การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

- **สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการกำกับดูแลดาวเทียมสื่อสารในปี พ.ศ. 2565 เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นในการใช้ประโยชน์ดาวเทียมสื่อสารของประเทศ** โดยได้มีการประมูล เพื่อคัดเลือกผู้ได้รับอนุญาต ในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในแต่ละชุด เพื่อรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศ และรักษาความต่อเนื่องในการใช้วงโคจรดาวเทียมสื่อสาร นอกจากนี้ **การดำเนินงานยังมีความสอดคล้องกับแผนที่เกี่ยวข้อง** ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565

- **ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการจัดการประมูลสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย หลังจากได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เป็นที่เรียบร้อย** โดยมีผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเข้าร่วมการคัดเลือกทั้งสิ้น 3 ราย ทั้งนี้ ชุดข่ายงานดาวเทียมชุดที่ 1 (วงโคจร 50.5E และ 51E) และชุดที่ 5 (วงโคจร 142E) ยังไม่มีผู้ยื่นความต้องการ สำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องเร่งพิจารณาแนวทางในการรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมชุดที่ไม่มีผู้ประมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการประมูลชุดวงโคจรที่เหลือต่อไป

8.1.4 การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

- **สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างมาก และยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง** เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังสอดคล้องกับแผนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566) และแผนปฏิบัติการ กสทช. ประจำปี 2565

- **ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการในการกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหา และดำเนินการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชน** โดยการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั่วไป และเชิงรุกผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนอาทิ ฐานข้อมูล “เท่าทันมิจฉาชีพ/ Scam Alert” เว็บไซต์สำนัก รท. เฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” และเครือข่าย กสทช. 77 จังหวัด

- **สำนักงาน กสทช. ได้มีการบูรณาการความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งคณะทำงานพหุภาคีเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวง เพื่อหารือร่วมกันในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา** โดยประกอบด้วยหน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม

- **สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมผ่านช่องทางอื่นๆ และมีความทันสมัยขึ้น อีกทั้งยังควรมีการกำหนดมาตรการรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ๆ** เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้แก่ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งปัญหายังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเกิดขึ้นในรูปแบบใหม่ๆ อยู่ตลอด

8.1.5 การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

- **บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID เป็นบริการที่พัฒนาเพื่อนำมาใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ในประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในหลายด้าน** ได้แก่ 1) การประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม และติดต่อหน่วยงาน 2) การประหยัดทรัพยากรทั้งจากการลดการใช้กระดาษ พลังงาน และพื้นที่จัดเก็บ 3) ความปลอดภัย ในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) การเข้าถึงบริการต่างๆ จากภาครัฐและเอกชนที่ง่ายขึ้น

- **สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลารวม 4 ปี ซึ่งปี พ.ศ. 2565 เป็นการดำเนินงานในระยะที่ 3 ซึ่งได้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ** โดยได้มีการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่องการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (บริการแทนบัตร) ระยะทดสอบร่วมกับ 14 หน่วยงาน รวมถึงร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

- **บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ได้มีการเปิดให้สมัครใช้บริการแล้วที่ศูนย์ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง** ทั้งผ่านทางช่องทางของสำนักงาน กสทช. ช่องทางของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และช่องทางอื่นๆ โดยในระยะแรกได้มีการเปิดบริการสำหรับการเปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพในรูปแบบออนไลน์ และ 9 สาขานำร่อง

- **บริการดังกล่าวควรมีการเปิดให้บริการในระยะถัดไป ที่มีความครอบคลุมรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน** โดยจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น และช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม อีกทั้ง

ยัง**ช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้** ซึ่งในประเทศที่เป็น Emerging economy สามารถเพิ่ม GDP ได้เฉลี่ยถึงร้อยละ 6

8.2 ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับกิจการโทรคมนาคม

จากการดำเนินการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริงด้านการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม รวมถึงติดตามและประเมินผลการดำเนินกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2565 ทั้ง 4 ประเด็นหลักสำคัญ สามารถสรุป**ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานสำหรับกิจการโทรคมนาคมได้ทั้งสิ้น 5 ประการ** ดังนี้

8.2.1 Data Integration and Cooperation: การเชื่อมโยงข้อมูลและบูรณาการการทำงาน

การดำเนินงานในโครงการและกิจกรรมส่วนใหญ่ของกิจการโทรคมนาคมควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนอื่นๆ มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานร่วมกันในกิจกรรมหรือโครงการที่มีส่วนคาบเกี่ยวกัน และสามารถต่อยอดการดำเนินงานไปในภาคส่วนอื่นๆ ได้ โดยการบูรณาการการทำงานนั้นรวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละหน่วยงานผ่านวิธีการต่างๆ อาทิ ระบบฐานข้อมูลกลาง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนานวัตกรรม ความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อไป

8.2.2 Public Data Disclosure: การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ

สำนักงาน กสทช. ควรเปิดเผยข้อมูล และข้อเท็จจริงของการดำเนินงานด้านกิจการโทรคมนาคมสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง ตรงเวลา และสม่ำเสมอ โดยผ่านช่องทางที่มีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้ในทุกกลุ่ม รวมถึงเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบที่ประชาชนหรือผู้ที่มีความสนใจสามารถเข้าถึงได้ง่าย อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในรูปแบบอินโฟกราฟิกส์ คลิปวิดีโอสั้น เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดระยะเวลาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลที่ทันสมัย

8.2.3 Raising Digital Literacy and Awareness: การสร้างทักษะและความตระหนักรู้ด้านดิจิทัลแก่ประชาชน

สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญด้านการรู้เท่าทันดิจิทัลและการสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง อาทิ กลุ่มผู้สูงอายุ เยาวชน และคนพิการ โดยควรมีการให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ และตระหนักถึงการใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่การเข้าถึงบริการทางการสื่อสาร อาทิ เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต และสัญญาณโทรศัพท์ และทักษะความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ และสามารถป้องกันตนเองจากอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีได้ อาทิ การฉ้อโกงผ่านช่องทางออนไลน์ และการโจรกรรมข้อมูล เป็นต้น

8.2.4 Effective KPI Establishment: การกำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินงาน

สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่มีความชัดเจน และควรกำหนดทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้การติดตามการดำเนินกิจการโทรคมนาคมมีความครอบคลุม และเป็นไปอย่างชัดเจน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการเติบโตของกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงาน กสทช. อาจมีการศึกษาแนวทางจากกรณีศึกษาต่างประเทศ อาทิ การกำหนดตัวชี้วัดของ Ofcom ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในประเทศอังกฤษ ที่มีการกำหนดตัวชี้วัดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานในทุกระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (1 ปี) ระยะกลาง (3 – 5 ปี) และระยะยาว (5 – 10 ปี) อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายในทุกระยะได้อย่างสมบูรณ์

8.2.5 Monitoring and Evaluation: การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ควรมีการติดตามและประเมินผลในการดำเนินงานทุกกิจกรรมและโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงจุดที่ควรมีการพัฒนาและปรับปรุง และสามารถพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานต่อไปได้ ซึ่งในปัจจุบัน การดำเนินงานในบางโครงการ อาทิ โครงการ USO ยังไม่มีการประเมินผลกระทบเชิงคุณภาพและปริมาณเกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังควรมีการประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นร่วมด้วย เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากมาตรการ แนวทาง หรือโครงการที่จะเกิดขึ้นในแต่ละระยะ ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. จะสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ กิจการดาวเทียมสื่อสาร ซึ่งได้มีการประมูลสิทธิการใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (Package) เกิดขึ้นในช่วงต้นปี พ.ศ. 2566 เป็นประเด็นที่ควรมีการประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเร่งด่วนเช่นกัน เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการหรือแนวทางรองรับ และคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

รูปที่ 8-1: สรุปความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับกิจการโทรคมนาคม

8.3 เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการเพื่อกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชน นอกเหนือจาก 4 ประเด็นหลักสำคัญในการศึกษา ในปี พ.ศ. 2565 แล้วในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการอื่นๆ ที่สำคัญ และควรมีกำกับดูแล และติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมี**ประเด็นเพิ่มเติมทั้งสิ้น 2 ประเด็น** ดังนี้

1. การกำกับดูแลการควบรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม

เนื่องด้วยเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2565 ได้มีการแจ้งรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บริษัท TRUE Corp) และบริษัท โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (บริษัท dtac) ซึ่งเป็นการรวมธุรกิจโดยการควบบริษัท (Amalgamation)

กสทช. จึงได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อศึกษาและวิเคราะห์กรณีการรวมธุรกิจดังกล่าว จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎหมาย ด้านการคุ้มครองสิทธิพลเมือง ด้านเทคโนโลยี และด้านเศรษฐศาสตร์ และได้มีการจัดการรับฟังความคิดเห็นทั้งในวงกว้าง และวงจำกัด เพื่อพิจารณาการรวมธุรกิจอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ โดยที่ประชุม กสทช. ข้างมากมีมติว่าการรวมธุรกิจนี้ไม่เป็นการรถือครองธุรกิจในประเภทเดียวกัน และรับทราบการรวมธุรกิจกรณีดังกล่าว

ทั้งนี้ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรมีการกำกับดูแลการควบรวมธุรกิจระหว่าง 2 บริษัท เพื่อกำกับดูแลไม่ให้การดำเนินงานของบริษัทส่งผลกระทบเชิงลบต่อประชาชนในอนาคต และประมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการรวมธุรกิจของ 2 บริษัท เพื่อหามาตรการ และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อรองรับผลกระทบดังกล่าว

2. การจัดระเบียบสายสื่อสาร และนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

ปัญหาการพาดสายสื่อสารรกรุงรังยังคงเป็นปัญหาที่ประชาชนพบเจออย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในหลายพื้นที่ สำนักงาน กสทช. จึงได้มีการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อแก้ไขปัญหาการพาดสายสื่อสารรกรุงรัง และป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนในหลายพื้นที่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปรับภูมิทัศน์ของประเทศให้มีความสวยงาม ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานสายสื่อสารสำหรับกิจการโทรคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี พ.ศ. 2565 สำนักงาน กสทช. ได้มีร่วมดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ในการเร่งดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อให้เกิดการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน และลดจำนวนการพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าในบางพื้นที่ รวมถึงปรับปรุงให้มีสายปลายทางเพียงรายเดียว (Single Last Mile) โดยมีการดำเนินการหลัก ได้แก่ 1) การจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 247 เส้นทาง ระยะทางรวม 760.08 กิโลเมตร และ 2) การจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 857 เส้นทาง ระยะทางรวม 1,510.12 กิโลเมตร นอกจากนี้ ยังได้มีการดำเนินการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน จำนวนทั้งสิ้น 9 เส้นทาง ระยะทางรวม 34.821 กิโลเมตร

9 ภาคผนวก

9.1 รายงานผลการประชุมเริ่มงาน (Kick-off Meeting)

<u>บันทึกการประชุม</u>

บันทึกการประชุมเริ่มงาน โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565

วันที่: 13 กันยายน 2565 **เวลา:** 10.00 น. – 12.00 น. **สถานที่:** ห้องประชุม อาคารไอ ทาวเวอร์ ชั้น 5

ระเบียบวาระที่ 1: ประธานกล่าวเปิดการประชุม และภาพรวมของโครงการ

เปิดการประชุมและกล่าวถึงภาพรวมของการดำเนินโครงการ โดย ผศ.ดร.สุทิศา รัตนวิชา กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม

มติที่ประชุม: รับทราบ

ระเบียบวาระที่ 2: ที่ปรึกษานำเสนอข้อมูลการดำเนินโครงการ

ที่ปรึกษานำเสนอรายละเอียดการดำเนินโครงการ ประกอบไปด้วยหัวข้อดังนี้

1) วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน
2) ขอบเขตของการศึกษาและกรอบการประเมิน
3) แผนการจัดประชุม

มติที่ประชุม: รับทราบ

ระเบียบวาระที่ 3: เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา

ที่ปรึกษานำเสนอประเด็นหารือให้กับที่ประชุมพิจารณา ดังนี้

1) ประเด็นสำคัญในการศึกษา ประจำปี 2565
2) แผนการจัดประชุม
3) การขอรับการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มติที่ประชุม:

1) ประเด็นสำคัญในการศึกษา ประจำปี 2565
   - **การติดตามและประเมินผลในประเด็น Call Center และ SMS หลอกลวง** ควรพิจารณาในประเด็นการประชาสัมพันธ์ผู้รับผิดชอบ และวิธีการแก้ไขปัญหา เช่น การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดตั้งหน่วยงานกลางในการแก้ไขปัญหาเป็นหลัก
   - **การพิจารณาปรับแก้ประเด็นในการติดตามประเมินผล**

- **หลีกเลี่ยงการศึกษาในประเด็นที่อาจทับซ้อนกับเล่มนโยบาย** อาทิ การเตรียมความพร้อมในการจัดสรรและประมูลคลื่นความถี่ 5G การรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC และการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน
- **ให้พิจารณาติดตาม ประเมินผลประเด็นด้านการกำกับดูแล 5G อื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากการเตรียมความพร้อมในการจัดสรรและประมูลคลื่นความถี่ 5G** เนื่องจากยังคงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ

2) แผนการจัดประชุม

- **พิจารณาการลงพื้นที่จังหวัดในภาคกลางเพิ่มเติม** อาทิ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดราชบุรี

3) การขอรับการสนับสนุนข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- **การขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจาก สำนักงาน กสทช.** ให้ดำเนินการออกหนังสือเรียนถึง กตป. เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว

ระเบียบวาระที่ 4: วาระอื่นๆ

มติที่ประชุม:

- **วัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการนี้ ให้มุ่งเน้นรวบรวมข้อมูลด้านประสบการณ์และความคิดเห็นของประชาชนเป็นหลัก** อาทิ การรับรู้ ความพึงพอใจ และผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการดำเนินโครงการเล่มนโยบายฯ ที่มุ่งเน้นด้านวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับนโยบายนั้นๆ
- **ให้พิจารณาคุณสมบัติ (Profile) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)** เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพ สามารถรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้อย่างตรงจุด
- **ควรประสานกับ Operator เบื้องต้น** เพื่อคัดกรองประเด็นที่จะใช้ประกอบการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) เนื่องจากที่ปรึกษาวางแผนจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับ Operator หลังการจัดประชุม Public Hearing ครั้งแรกที่ จ.ภูเก็ต
- **ควรปฏิบัติตามมาตรการ PDPA** ทั้งในกระบวนการสำรวจข้อมูล และการจัดประชุมต่างๆ อย่างเคร่งครัด

9.2 รายงานผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

<u>บันทึกการประชุม</u>

สรุปผลรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)
“การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565”
วันพุธที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เวลา 9.00 – 12.00 น.
ณ ห้องประชุมกมลพร โรงแรมเดอะ สุโกศล กรุงเทพ

หน่วยงานที่เข้าร่วม	จำนวน (คน)
กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม	1
ผู้ปฏิบัติงานประจำกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม	5
การไฟฟ้านครหลวง	2
บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด	1
บริษัท เคิร์ซ จำกัด	1
บริษัท ซิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	3
บริษัท ไซแมท เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	1
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	2
บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	3
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	3
บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน)	1
บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด	1
บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี่ (ประเทศไทย) จำกัด	1
บริษัท อินเตอร์ลิ้งค์เทเลคอม จำกัด (มหาชน)	1
บริษัท เอแอลที เทเลคอม จำกัด (มหาชน)	1
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	3
บริษัท แอมเน็กซ์ จำกัด	1
สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร (ดบ.) สำนักงาน กสทช.	1
สำนักโครงข่ายพื้นฐาน การใช้และเชื่อมต่อโครงข่าย (ชท.) สำนักงาน กสทช.	1
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงาน กสทช.	2
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.)	2
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.)	2
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	2
จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น	**41**

ผศ.ดร.สุทิศา รัตนวิชา กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. (กตป.) ด้านกิจการโทรคมนาคม ได้กล่าวเปิดงาน และกล่าวถึงประเด็นสำคัญต่างๆ สำหรับการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และพูดคุยแลกเปลี่ยน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการติดตามและประเมินผลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

- การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม
- การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ (Zone C+)

2) การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

- โดยเน้นไปที่ความชัดเจนของการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมเต็มรูปแบบที่กำลังจะมีการประมูล

3) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

- การยกระดับและมาตรการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และข้อความสั้นหลอกลวงในทุกรูปแบบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

4) การพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID"

- การพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ประเด็นคำถาม

ปัจจัยการประเมินผล	คำถามสำคัญ
การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)	■ การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ อย่างไร ■ การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร
การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)	■ องค์กรของท่านมีการเตรียมความพร้อม และจัดสรรทรัพยากรสำหรับการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมอย่างไรบ้าง
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)	■ สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงมากน้อยเพียงใด ■ องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการหารือ จัดทำแนวทาง และดำเนินการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมอย่างไรบ้าง ■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนด้านการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมจากสำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนด้านการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)	■ การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม เป็นไปตามแผนที่องค์กรของท่านและสำนักงาน กสทช. วางไว้หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านพบอุปสรรคจากการดำเนินการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม หรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีความพึงพอใจต่อการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมอย่างไรบ้าง
การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Zone C+ / Zone C	
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)	■ การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ อย่างไร ■ การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร
การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)	■ องค์กรของท่านมีการเตรียมความพร้อม และจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ อย่างไรบ้าง
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)	■ สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ อย่างทั่วถึงมากน้อยเพียงใด ■ องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการหารือ จัดทำแนวทาง และดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ อย่างไรบ้าง

ปัจจัยการประเมินผล	คำถามสำคัญ
	■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนในการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ จากสำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนในการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ จากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)	■ การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ เป็นไปตามแผนที่องค์กรของท่านและ สำนักงาน กสทช. วางไว้หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านพบอุปสรรคจากการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ หรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ ของสำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฯ อย่างไรบ้าง
การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)	■ การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรของท่านหรือไม่ อย่างไร ■ การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร
การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)	■ ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. มีความพร้อมในการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารหรือไม่ อย่างไร
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)	■ สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารหรือไม่ อย่างไร ■ การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)	■ องค์กรของท่านมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการใช้ประโยชน์จากดาวเทียมสื่อสารอย่างไรบ้าง ■ การดำเนินการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการสื่อสารอย่างไรบ้าง ■ ท่านคิดว่าการดำเนินการใดบ้าง จะส่งผลให้การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น
การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)	■ การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับต้องการของประชาชนหรือไม่ อย่างไร ■ การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร
การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)	■ องค์กรของท่านมีการเตรียมความพร้อม และจัดสรรทรัพยากร สำหรับการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง อย่างไรบ้าง

ปัจจัยการประเมินผล	คำถามสำคัญ
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)	■ สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงอย่างทั่วถึงมากน้อยเพียงใด ■ องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการหารือ จัดทำแนวทาง และดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงอย่างไรบ้าง ■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนด้านการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงจาก สำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนด้านการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือไม่ อย่างไร
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)	■ การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เป็นไปตามแผนที่องค์กรของท่านและ สำนักงาน กสทช. วางไว้หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านพบอุปสรรคจากการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงหรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงหรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงอย่างไรบ้าง
การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”	
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C)	■ การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับต้องการของประชาชนหรือไม่ อย่างไร ■ การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร
การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)	■ องค์กรของท่านมีการเตรียมความพร้อม และจัดสรรทรัพยากรสำหรับการให้บริการ Mobile ID อย่างไรบ้าง
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)	■ สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” อย่างทั่วถึงมากน้อยเพียงใด ■ องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการหารือ จัดทำแนวทาง และดำเนินการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” อย่างไรบ้าง ■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” จาก สำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านได้รับการสนับสนุน ด้านการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” จากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)	■ การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” เป็นไปตามแผนที่องค์กรของท่านและสำนักงาน กสทช. วางไว้หรือไม่ อย่างไร ■ องค์กรของท่านพบอุปสรรคจากการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” หรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” หรือไม่ อย่างไร ■ ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” อย่างไรบ้าง

สรุปความคิดเห็นประเด็นที่ 1: การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 1
การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	■ คลื่นความถี่ 5G มีการขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงแรกจะมุ่งเน้นการให้บริการ และสร้างความตระหนักรู้แก่ User หรือผู้ใช้บริการเป็นหลัก ■ ในอนาคต ผลประโยชน์การใช้งาน 5G ส่วนมากจะอยู่ในภาคอุตสาหกรรม อาทิ ภาคการแพทย์ ภาคการขนส่ง ภาคพลังงาน และภาคการผลิต ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ และภาคส่วนต่างๆ เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ 5G และสนับสนุน Use Case ให้กับธุรกิจ ■ ปัจจุบันหลายหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องในการสนับสนุน Use Case อาทิ คณะกรรมการขับเคลื่อน 5G แห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) และสำนักงาน กสทช. ■ การติดตั้งคลื่นความถี่ 5G มีความจำเป็นในการติดตั้งสถานีฐาน (Base Station) จำนวนมาก เนื่องจากแต่ละจุดมีความครอบคลุมที่ต่ำ ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีการกำหนดกรอบในการติดตั้งสถานีฐาน (Base Station) ที่ชัดเจน ■ การดำเนินงานต่างๆ ด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารยังไม่มีความชัดเจน อาทิ อัตราค่าพาดสาย จำนวนการพาดสาย ■ บริษัทฯ ต้องการให้สำนักงาน กสทช. กำกับดูแลเกี่ยวกับนโยบายการจัดระเบียบสายสื่อสาร ทั้งการกำหนดอัตราต่างๆ และการออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบบนเสาและการนำลงดิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการวางแผนติดตั้งสถานีฐาน และ Cell Site ต่างๆ รวมถึงการให้บริการโทรคมนาคม ■ สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำกับดูแลหลักเกณฑ์และราคาของท่อและเสาต่างๆ เนื่องจากเป็นตลาดผูกขาด ■ สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดเงื่อนไขในการอนุญาตให้ติดตั้งสถานีฐานในพื้นที่ของภาครัฐหรือเอกชนที่สนับสนุนการเข้าไปติดตั้งของผู้ประกอบการ ■ หน่วยงานภาครัฐควรมีการกำหนดกรอบกฎหมายที่ครอบคลุมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 5G อาทิ การแพทย์ทางไกล และรถยนต์ไร้คนขับ ■ สำนักงาน กสทช. ไม่ควรมีการกำกับดูแลอัตราค่าบริการ เพื่อให้เกิดการแข่งขันกันและดึงดูดผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาด
บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	■ บริษัทฯ ต้องการการสนับสนุนด้านการกำหนดหลักเกณฑ์หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับการวางโครงข่ายที่ชัดเจน และต้องการให้มีการจัดทำกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการจัดตั้งสถานีฐานและการได้มาซึ่งใบอนุญาตการจัดตั้ง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนการให้บริการในระยะยาวได้
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	■ การให้บริการในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ หากดำเนินการครอบคลุมมากขึ้น คลื่นความถี่ 5G จะสามารถช่วยลดปัญหาความไม่เสถียรของสัญญาณได้

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 1
	▪ บริษัทฯ ต้องการให้มุ่งเน้นไปที่ความทั่วถึงของสัญญาณ และการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นในหลายด้าน โดยเฉพาะการศึกษา และการค้าขาย
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	▪ บริษัทฯ ต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีการควบคุมและสนับสนุนการจัดตั้งสถานีฐาน และสนับสนุนให้เกิด Infrastructure Sharing ▪ บริษัทฯ มีความต้องการให้มีการสนับสนุนการพัฒนา one-stop-service โดยดำเนินการผ่านสำนักงาน กสทช. เท่านั้น แล้วจึงบูรณาการกับหน่วยงานอื่น เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงาน ▪ บริษัทฯ มีความต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีความชัดเจนเกี่ยวกับกรอบระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละประการ
บริษัท ซิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	▪ มาตรการบางอย่างส่งผลให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูงขึ้น ซึ่งอาจทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบด้านราคาตามมา ▪ สำนักงาน กสทช. ควรวางแผนและกำหนดมาตรการเยียวยาที่ละเอียดและรอบด้านมากขึ้น รวมทั้งควรวางกรอบระยะเวลาให้ชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้การออกมาตรการและประกาศต่างๆ ควรมีการประเมินผลกระทบต่อผู้ประกอบการและประชาชนอย่างรอบคอบ ▪ หน่วยงานภาครัฐมีการออกระเบียบทับซ้อนกัน และมีแนวทางปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน จึงต้องการให้สำนักงาน กสทช. เร่งพิจารณาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมของผู้ประกอบการ
บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด	▪ ต้องการให้มีการนำแผนและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นมาระบุในแผนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปีนั้นๆ ด้วย
การไฟฟ้านครหลวง	▪ ประชาชนมีการร้องเรียนปัญหาไปที่หลายหน่วยงาน ซึ่งเกิดความทับซ้อน ดังนั้น กสทช. จึงควรพิจารณาการบูรณาการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน
การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ และพื้นที่ห่างไกล	
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	▪ โครงการส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานเฉพาะบางจุด ซึ่งไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	▪ ปัจจุบันจุดติดตั้ง USO ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ ▪ ควรมีการขยายจุดติดตั้งให้มีความครอบคลุม เพื่อลดการกระจุกตัวที่จุดติดตั้งของประชากร และเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	▪ บริษัทฯ ต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีการทบทวนงบประมาณและจุดติดตั้งอีกครั้ง โดยควรปรับเปลี่ยนเป็นการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการติดตั้งเสาสัญญาณของผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มความครอบคลุมของสัญญาณ
บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด	▪ บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการ USO ระยะที่ 1 และ 2 ▪ การดำเนินการให้บริการ Wi-Fi ส่วนใหญ่เป็นการทำ Fiber และ Last Mile ซึ่งการพัฒนาเป็น Fiber จะสามารถเพิ่มความครอบคลุมของพื้นที่ได้

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 1
	▪ การดำเนินงานควรมีการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และอาจดำเนินโครงการ Broadband Voucher Program ที่เป็นการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐ ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะต้องจ่ายค่าบริการบางส่วน เพื่อต่อยอดการติดตั้ง Last Mile ในราคาที่จับต้องได้
บริษัท ไซแมท เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	▪ บริษัทฯ เป็นคู่สัญญากับสำนักงาน กสทช. ในโครงการ USO ▪ ประชาชนมีการแจ้งจุดที่เสียหาย และจุดที่ไม่ครอบคลุมบางส่วนมาที่บริษัทฯ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในระยะต่อไป ▪ หน่วยงานท้องถิ่นมีการดำเนินงานต่างๆ อาทิ ขยายถนน ตัดต้นไม้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ▪ เสาสัญญาณ Mobile มีความครอบคลุมแล้วในบางพื้นที่ที่ประชากรมีจำนวนไม่มากนัก ผู้ประกอบการจึงไม่ได้เข้าไปดำเนินการเพิ่ม
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	▪ ปัจจุบันสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตยังไม่ถูกขยายให้ทั่วถึง เนื่องจากยังคงมีประชาชนร้องเรียนมาที่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปความคิดเห็นประเด็นที่ 2: การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 2
บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน)	▪ ในภาพรวมสำนักงาน กสทช. มีการออกประกาศที่เกี่ยวข้องเกือบครบทั้งหมดแล้ว ▪ การประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในลักษณะจัดชุด (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) ยังไม่แล้วเสร็จ ซึ่งจะออกเป็นประกาศราชกิจจานุเบกษาในเร็วๆ นี้ โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการสรุปผลจากการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ▪ ในความเป็นจริงลักษณะการใช้งานของดาวเทียมในแต่ละแพ็กเกจที่สำนักงาน กสทช. เตรียมประมูลสิทธิการเข้าใช้นั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านเทคนิคและด้านระเบียบข้อบังคับต่างๆ ▪ แพ็กเกจดาวเทียมที่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการจัดการประมูล ได้แก่ วงโคจรดาวเทียม 119.5 หรือดาวเทียมไทยคม 4 เนื่องจากดาวเทียมในวงโคจรใกล้จะหมดอายุ และอุตสาหกรรมในปัจจุบันมุ่งเน้นไปทาง Broadband อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายดาวเทียม จึงจำเป็นที่จะต้องส่งดาวเทียมดวงใหม่ขึ้นไปทดแทนดวงเก่า ▪ แพ็กเกจดาวเทียมอื่นๆ อาจจะมีความสำคัญในการประมูลรองลงมา จึงไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการจัดประมูล อีกทั้ง อาจจะทำให้เกิด Over Supply ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมและผู้ใช้งานได้เช่นกัน ในขณะที่แพ็กเกจยังไม่เคยมีบริการแบบ Commercial ควรมีการจัดทำ Criteria ที่เหมาะสมแก่ผู้ประกอบการ โดยไม่ควรเอา Criteria เดียวกันมาใช้กับทุกแพ็กเกจ ▪ การให้บริการดาวเทียมเป็นการให้บริการโดยเฉพาะ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เท่านั้นจึงจะสามารถให้บริการได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดทั้งระเบียบภายในและนอกประเทศ

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 2
	■ ประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้สิทธิฯ ของสำนักงาน กสทช. ทางบริษัทฯ ไม่ได้มีข้อติดขัดอะไร เป็นประกาศที่มีความเป็นธรรม เปิดกว้าง และไม่ได้ปิดกั้นผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้มีผู้เล่นรายใหม่เข้ามา และเกิดการแข่งขันมากขึ้น ■ สำนักงาน กสทช. ไม่ควรเลื่อนการประมูลอีกต่อไป เนื่องจากวงโคจร 119.5 ใกล้หมดอายุ หากดำเนินการล่าช้ากว่านี้ อาจมีความเสี่ยงที่จะทำให้วงโคจรดังกล่าวไม่มีดาวเทียมประจำตำแหน่ง ซึ่งจะกระทบต่อความต่อเนื่องในการใช้งานของประชาชน และการรักษาสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย
สำนักกิจการดาวเทียมสื่อสาร (สำนักงาน กสทช.)	■ กสทช. มีสิทธิเพียงอนุญาตสิทธิในการเข้าใช้ดาวเทียมสื่อสาร ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ มาตรา 60 ที่ให้อำนาจ กสทช. เข้ามาเป็นผู้ให้อนุญาตสิทธิ และมีหน้าที่บริหารสิทธิในนามของรัฐบาลไทย การอนุญาตสิทธิ คือ สิทธิเดิมที่เคยมีแต่ยังไม่ได้ใช้งาน จึงมีการจัดประมูลขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการจะนำไปใช้งานด้านโทรคมนาคม หรือด้านอื่นๆ ก็ขึ้นอยู่กับความประสงค์ของผู้ประกอบการนั้นๆ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ต้องการให้เกิดการใช้สิทธิดาวเทียมอย่างต่อเนื่อง ■ การดำเนินการของสำนักงาน กสทช. เป็นการอนุญาตสิทธิเฉพาะสิทธิดาวเทียมวงโคจรค้างฟ้าหรือ GSO เท่านั้น ไม่รวม Non-GSO และ LEO

สรุปความคิดเห็นประเด็นที่ 3: การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 3
บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	■ TRUE มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงร่วมกับสำนักงาน กสทช. อย่างต่อเนื่อง ■ สำนักงาน กสทช. กำหนดแนวทางให้ TRUE ดำเนินการแก้ไขปัญหา ด้วยการเพิ่ม “+698” สำหรับเลขหมายที่โทรมาจากต่างประเทศ ซึ่งจะเริ่มดำเนินการในกลางเดือนพฤศจิกายน 2565 ■ ที่ผ่านมา TRUE เคยดำเนินการเพิ่มเลขหมาย “+697” แล้ว แต่ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและทั่วถึงให้แก่ประชาชนให้รับทราบ ■ สำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์เรื่อง Call Center และ SMS ให้ชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ■ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการเกี่ยวกับ “USSD” กด 1 3 และ 8 ซึ่งหมายเลข 1 คือการบล็อกหมายเลขโทรศัพท์
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	■ AIS มีการดำเนินการร่วมกับสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานต่างๆ เพื่อผลักดันเรื่องนี้ให้เป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก ■ ที่ผ่านมามีการดำเนินงาน ได้แก่ การกด “*” ต่างๆ เพื่อตรวจสอบ ป้องกันหมายเลขมิจฉาชีพ และการจัดทำสายด่วน เพื่อให้ประชาชนโทรมาแจ้งเรื่อง Call Center และ SMS หลอกลวง ■ สำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และตระหนักเรื่อง Call Center และ SMS มากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มความร่วมมือในการดำเนินงานจากทุกภาคส่วน

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 3
บริษัท ซิมโฟนี่ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	▪ การดำเนินการปราบปราม Call Center และ SMS หลอกลวงมีความล่าช้า ▪ สำนักงาน กสทช. ควรสร้างช่องทางประชาสัมพันธ์ Call Center และ SMS ผ่านโทรทัศน์ดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนทั่วไปรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง ▪ สำนักงาน กสทช. ควรประสานงานกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายในการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง SMS และอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลโดยตรง
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	▪ ที่ผ่านมาผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกรายได้ให้ความร่วมมือกับ กสทช. เป็นอย่างดี แต่มิจฉาชีพสรรหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อหลอกลวงประชาชน จึงเกิดปัญหาอย่างต่อเนื่อง ▪ มีการดำเนินมาตรการ คือ การใส่เครื่องหมาย “+” หน้าหมายเลขที่โทรเข้ามาจากต่างประเทศ เพื่อให้ประชาชนระมัดระวังการรับสายโทรศัพท์มากยิ่งขึ้น ▪ สำนักงาน กสทช. ควรบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS อย่างต่อเนื่อง
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	▪ มิจฉาชีพเข้าถึงข้อมูลของประชาชนได้โดยง่าย จึงควรมีการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมถึงการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน และกำหนดแนวทางป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อไม่ให้มิจฉาชีพนำข้อมูลไปสร้างความเสียหาย
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงาน กสทช.	▪ สำนักงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาอย่างต่อเนื่อง ▪ มิจฉาชีพมีรูปแบบการหลอกลวงที่เปลี่ยนไป จาก SMS เปลี่ยนมาเป็น Call Center และล่าสุดมาในรูปแบบการส่งจดหมายและให้สแกน QR Code ▪ สำนักงานได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center 1200 ซึ่งสำนักงานได้รวบรวมข้อร้องเรียนและข้อมูลต่างๆ ให้กับผู้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายเพื่อให้บล็อกหมายเลขเหล่านั้น ▪ สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง และอยู่ระหว่างการขยายการประชาสัมพันธ์ผ่าน Platform ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายทั้ง 77 จังหวัด โดยมีการอัพเดตข้อมูลแก่เครือข่ายและผู้ประสานงานต่างๆ เป็นระยะ เพื่อให้ผู้นำเครือข่ายนำความรู้ไปเผยแพร่ให้แก่คนพื้นที่ ▪ การพัฒนาส่วนต่างๆ เพื่อการแก้ไขปัญหา เช่น *137 ที่เป็นความร่วมมือกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายในการบล็อก SMS บางส่วน เช่น SMS โฆษณาชวนเชื่อ SMS ที่ถูกคิดค่าบริการโดยไม่สมัครใจ เป็นต้น ▪ ในการดำเนินการบล็อก SMS ทั้งหมด จะเป็นการขัดต่อข้อกฎหมายด้านสิทธิเสรีภาพในการติดต่อสื่อสารของประชาชน จึงไม่สามารถทำได้ ต้องให้ประชาชนตัดสินใจเลือกเอง ▪ สำนักงานมีการร่วมมือกับสมาคมโทรคมนาคมไทย ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำแอปพลิเคชันคล้าย Whoscall โดยจะมีการอัพเดตหมายเลขมิจฉาชีพอย่างต่อเนื่อง ▪ ปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ได้ร่วมมือกับ บช.สทอ. สตช. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายรวบรวมข้อมูล Scam Alert ให้แก่ตำรวจเพื่อไปดำเนินการมาตรการกับมิจฉาชีพต่อไป ▪ สำนักงาน กสทช. กำลังดำเนินการให้มีการกำกับ Sender Name ของ SMS เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ถึงแหล่งที่มา

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 3
	▪ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ Call Center และ SMS ในเดือนสิงหาคม 2565 มีจำนวนลดลงจากหลายเดือนที่ผ่านมา
บริษัท ไซแมท เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	▪ สำนักงาน กสทช. มีเพียงการดำเนินการบล็อกเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นมิจฉาชีพ ไม่มีมาตรการเอาผิดมิจฉาชีพอย่างจริงจัง ▪ เสนอแนะให้รายงานไปที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการเอาผิดมิจฉาชีพอย่างเด็ดขาด และควรหาวิธีการตรวจสอบข้อมูลของหมายเลขที่มิจฉาชีพใช้โทรหลอกลวงประชาชน ▪ ภาครัฐควรเพิ่มการสื่อสารไปยังภาคประชาชนให้มากขึ้น ▪ ควรมีการศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาทั้งด้านเทคนิคและด้านนโยบาย โดยศึกษาจากต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทาง และข้อเสนอแนะให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ▪ ควรเพิ่มงบประมาณและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เพื่อที่จะได้ดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

สรุปความคิดเห็นประเด็นที่ 4: การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”

ผู้แสดงความคิดเห็น	ความคิดเห็นต่อประเด็นที่ 4
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.)	▪ หน่วยงานอยู่ระหว่างดำเนินการผลักดันระบบการยื่นเอกสารให้เป็นดิจิทัลและระบบออนไลน์ ทั้งนี้ การยืนยันตัวตนยังเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก ซึ่งหาก Mobile ID สามารถใช้งานได้ จะช่วยให้มีความสะดวกสบายขึ้น
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	▪ สำนักงาน กสทช. มีการจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำแพลตฟอร์มสำหรับ Mobile ID โดยมีการร่วมมือกับผู้ประกอบการ และเชิญหน่วยงานอื่น อาทิ กลต. และผู้ให้บริการอื่นๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ▪ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) กำลังดำเนินการออก พ.ร.บ. พิสูจน์และยืนยันตัวตัน เพื่อรองรับการใช้งาน Mobile ID ▪ การดำเนินงานในปัจจุบันยังมีความซับซ้อนในหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักระหว่างสำนักงาน กสทช. และ สพธอ. ▪ หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่บริษัท Relying Party เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน ▪ ประกาศคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการของสำนักงาน กสทช. ยังเป็นฉบับเก่า ซึ่งไม่รองรับการนำข้อมูลไปใช้นอกเหนือจากกิจการโทรคมนาคม ▪ สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดทำ Business Model ที่ชัดเจน เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีการเก็บค่าบริการ และควรมีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน อาทิ การจัดตั้งบริษัทเพื่อดูแลบริการดังกล่าว

สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ

1. **การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง**
   - การขยายโครงข่ายให้ทั่วถึงจะส่งผลประโยชน์ในการใช้งานให้แก่ประชาชน โดยจะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน เช่น การขาดหายและความไม่เสถียรของสัญญาณ
   - การดำเนินการขยายโครงข่าย อาทิ การจัดระเบียบสายสื่อสาร จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของหลายหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
   - สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และประโยชน์ของคลื่นความถี่ 5G แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและอุตสาหกรรมเล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น
   - สำนักงาน กสทช. ควรมีการกำหนดกรอบ และเงื่อนไขการติดตั้งสถานีฐาน (Cell Site) ที่เอื้อต่อการเข้าไปติดตั้งของผู้ประกอบการ เช่น การกำหนดกรอบระยะเวลาและพื้นที่ในการติดตั้ง เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน
   - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงกฎหมายให้สามารถรองรับการประยุกต์ใช้ 5G มากยิ่งขึ้น อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้องการแพทย์ทางไกลและรถยนต์ไร้คนขับ
   - การติดตั้งศูนย์ USO ในบางพื้นที่ก่อให้เกิดการกระจุกตัว หรือรวมตัวของคนในชุมชน ทำให้ถูกมองว่าเป็นพื้นที่ซ่องสุม ซึ่งการเพิ่มการติดตั้งจะสามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ โดยต้องพิจารณาความจำเป็นในการขยายโครงข่ายอย่างถี่ถ้วนให้เหมาะสมกับความต้องการของพื้นที่
2. **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**
   - สำนักงาน กสทช. ควรเร่งดำเนินการจัดประมูลวงโคจรดาวเทียม 119.5 หรือ ดาวเทียมไทยคม 4 เนื่องจากปัจจุบันดาวเทียมที่อยู่ในวงโคจรดังกล่าวใกล้จะหมดอายุ และอุตสาหกรรมในปัจจุบันมุ่งเน้นไปทาง Broadband อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายดาวเทียม
   - สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดทำ Criteria ที่เหมาะสมแก่ผู้ประกอบการที่ให้ความสนใจ โดยไม่ควรนำ Criteria เดียวกันมาใช้กับทุกแพ็กเกจในการประมูล
   - สำนักงาน กสทช. ไม่ควรมีการเลื่อนการประมูล โดยเฉพาะวงโคจร 119.5 ที่ใกล้จะหมดอายุ เนื่องจากถ้าดำเนินการล่าช้ากว่านี้ มีความเสี่ยงที่จะทำให้วงโคจรดังกล่าวไม่มีดาวเทียมประจำตำแหน่ง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการใช้งานของประชาชน และการรักษาสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศไทย

3. **การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง**
    - สำนักงาน กสทช. ควรบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ให้ทันต่อสถานการณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
    - สำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ การโฆษณาผ่านโทรทัศน์ดิจิทัล การให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่ง SMS แจ้งเตือนประชาชน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูล และมีความตระหนักต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเพิ่มมากขึ้น
    - สำนักงาน กสทช. ควรมีแนวทางและมาตรการในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อไม่ให้มิจฉาชีพนำข้อมูลไปใช้สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน
    - สำนักงาน กสทช. ควรศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ทั้งด้านเทคนิคและด้านนโยบายจากต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
    - สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มงบประมาณให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เพื่อให้การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด
4. **การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”**
    - บริการ Mobile ID เป็นมาตรการที่สำคัญในอนาคต โดยจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมต่างๆ
    - กฎหมายที่เกี่ยวข้องยังไม่รองรับการให้บริการ Mobile ID อย่างสมบูรณ์ โดยอยู่ในระหว่างการดำเนินการออก พ.ร.บ. พิสูจน์และยืนยันตัวตันของ สพธอ. และการปรับปรุงประกาศคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการของสำนักงาน กสทช.
    - ปัจจุบันยังมีความไม่ชัดเจนในเรื่องหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลัก เนื่องจากมีการดำเนินงานของทั้งสำนักงาน กสทช. และ สพธอ.
    - สำนักงาน กสทช. ควรมีการวางแผนการบริหารจัดการทั้งด้านราคาและการให้บริการ ซึ่งควรมีการจัดทำ Business Model ที่ชัดเจน
    - สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

9.3 รายงานผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

ประเด็นคำถาม

ประเด็นสำคัญ	คำถามสำคัญ
การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	■ จงให้คะแนนคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (4G/5G) เช่น เสถียรภาพของสัญญาณ และความครอบคลุม (1 – 5 คะแนน) ■ ระบุคะแนนความพึงพอใจต่อราคา และการใช้งานสัญญาณโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (4G/5G) (1 – 5 คะแนน) ■ ท่านพบปัญหาจากการใช้งานสัญญาณโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (4G/5G) บ้างหรือไม่ และพบในบริเวณพื้นที่ใด ■ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2564 และ ปี 2565 การพัฒนาคุณภาพบริการและความครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น หรือลดลงหรือไม่ อย่างไร ■ ท่านรับทราบถึงการดำเนินการขยายโครงข่าย และพัฒนาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน กสทช. มีอะไรบ้าง ผ่านช่องทางใด ■ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ
การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	■ ท่านทราบถึงการดำเนินการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตต่างๆ (USO Net) ของ กสทช. ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยของท่าน หรือไม่ อย่างไร ■ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยใช้งานศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน หรือศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนในพื้นที่ที่อยู่อาศัยของท่าน หรือไม่ ■ จงให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้งานศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน หรือศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนในพื้นที่ที่อยู่อาศัยของท่าน (1 – 5 คะแนน) ■ ศูนย์ USO Net ในพื้นที่อยู่อาศัยของท่านมีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้จริงหรือไม่ อย่างไร ■ ท่านคิดว่าการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลจะมีประโยชน์ต่อท่านหรือไม่ อย่างไร ■ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ
การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	■ ปัจจุบัน ท่านรับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ หรืออุปกรณ์อื่นๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เป็นต้น มากกว่ากัน เพราะเหตุใด ■ ท่านเคยรับทราบ และได้ยินข่าวสารเกี่ยวกับการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ที่ กสทช. ดำเนินการ หรือไม่ ผ่านช่องทางใด ■ ท่านคิดว่าการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่จะส่งผลกระทบต่อการรับชมสื่อในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

ประเด็นสำคัญ	คำถามสำคัญ
	▪ ท่านคิดว่าท่านควรเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการดังกล่าวอย่างไร เพื่อการรับมือกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต ▪ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ
การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	▪ ท่านเคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และในรูปแบบใด ▪ จากปัญหาดังกล่าว ท่านมีวิธีการรับมือ และแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง ▪ ท่านทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชนที่ กสทช. ดำเนินการหรือไม่ ▪ ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านคิดว่าปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ”เพิ่มขึ้น” หรือ “ลดลง” อย่างไร ▪ จงให้คะแนนความพึงพอใจต่อมาตรการแก้ปัญหา และการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. (1 – 5 คะแนน) ▪ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ของสำนักงาน กสทช.
การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	▪ ท่านรู้จักหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” หรือไม่ ผ่านช่องทางใด (หากรู้จัก เคยใช้งานหรือไม่) ▪ การประชาสัมพันธ์บริการ Mobile ID ของ กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างการรับรู้ และวิธีการใช้งานให้แก่ท่านหรือไม่ ▪ ท่านคิดเห็นอย่างไรต่อการใช้หมายเลขโทรศัพท์แทนบัตรประชาชน ▪ ท่านคิดว่าบริการ Mobile ID มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการใช้บริการมากน้อยเพียงใด ▪ ท่านคิดว่าบริการ Mobile ID จะเป็นประโยชน์ต่อท่านได้มากน้อยเพียงใด อาทิ เพิ่มความสะดวกสบายในการขอรับบริการที่หน่วยงานรัฐ ▪ ท่านมีข้อกังวลต่อการนำบริการ Mobile ID มาใช้ อาทิ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของข้อมูล หรือไม่ อย่างไร ▪ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

9.3.1 ภาคใต้ (จังหวัดภูเก็ต)

<u>บันทึกการประชุม</u>

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
1.1 การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	**<u>กลุ่ม 1</u>** **การใช้งาน และความพึงพอใจ** ■ ประชาชน 38 คน จาก 46 คน (ประมาณร้อยละ 83) ใช้งาน 4G โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานอยู่ในระดับมาก (4/5 คะแนน) ■ ประชาชน 3 คน จาก 46 คน (ประมาณร้อยละ 6) ใช้งาน 5G โดยทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4/5 คะแนน) และมากที่สุด (5/5 คะแนน) ■ ประชาชน 5 คน จาก 46 คน (ประมาณร้อยละ 11) ไม่ทราบว่าตนเองใช้งาน 4G หรือ 5G ■ ประชาชนทั้งหมดให้ความเห็นว่า 5G มีประสิทธิภาพกว่า 4G ทั้งการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ ■ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2564 และ 2565 ประชาชนให้ความเห็นว่าสัญญาณ 4G มีประสิทธิภาพดีขึ้น ในขณะที่ 5G สัญญาณไม่แตกต่างกันทั้ง 2 ปี **ปัญหา** ■ การใช้งานโทรศัพท์บริเวณตัวเมืองบางจุดสัญญาณไม่เสถียรหรือไม่ครอบคลุม /บริเวณ อ.ถลาง ต.ป่าคลอก มีจุดอับสัญญาณ โดยเฉพาะบริเวณซอยเล็กๆ ■ การใช้งาน 4G: พบปัญหาดาวน์โหลดช้าในบางพื้นที่ การใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Line Tik Tok บางครั้งสัญญาณติดขัด โดยสัญญาณมักขึ้นอยู่กับสภาพอากาศ ■ การใช้งาน 5G: ไม่ค่อยพบปัญหาการใช้งาน **การรับรู้** ■ มีประชาชนเพียง 7 คน จาก 46 คน (ประมาณร้อยละ 15) ทราบหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับมาตรการการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม แต่ทั้งหมดไม่ทราบว่าดำเนินการโดยสำนักงาน กสทช. **<u>กลุ่ม 2</u>** **การใช้งาน และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจการใช้งานโทรศัพท์บริเวณตัวเมืองอยู่ในระดับมาก (4/5 คะแนน) ■ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2564 กับ 2565 พบว่าขอบเขตของสัญญาณบริการโทรคมนาคมครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น **ปัญหา** ■ บริเวณตัวเมือง มีบางจุดสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร **ความต้องการ** ■ อยากให้ออกโปรโมชั่นที่ราคาถูกลง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	▪ อยากให้ภาครัฐเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลการแข่งขันของภาคเอกชนในบริการโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น **<u>กลุ่ม 3</u>** **ความพึงพอใจ** ▪ ประชาชนมีความพึงพอใจในการขยายโครงข่ายและพัฒนาคุณภาพบริการโทรคมในระดับน้อย (2/5 คะแนน) ▪ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2564 และ 2565 ประชาชนให้ความเห็นว่าสัญญาณ 5G มีคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันทั้ง 2 ปี **การรับรู้** ▪ ประชาชนไม่รู้จัก สำนักงาน กสทช. จึงไม่ทราบเกี่ยวกับการดำเนินการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม **ปัญหา** ▪ สัญญาณไม่เสถียร/ไม่ทั่วถึงในบางพื้นที่ ▪ สัญญาณขึ้นอยู่กับสภาพอากาศ เช่น บริเวณแหลมพันวา ศรีสุนทร ศาลากลาง และ อ.ถลาง ▪ คุณภาพอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการแต่ละรายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับราคาและแพ็กเกจ ▪ อัตราค่าบริการของแต่ละแพ็กเกจไม่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ▪ ติดต่อผู้ให้บริการได้ยากเมื่อเกิดปัญหา ▪ เมื่อใช้บริการเกินแพ็กเกจไม่มีการแจ้งเตือน จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น
1.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	**<u>กลุ่ม 1</u>** **การรับรู้** ▪ ประชาชนร้อยละ 50 ที่ทราบหรือเคยได้ยินเรื่องการจัดตั้งศูนย์ USO Net **การใช้งาน และความพึงพอใจ** ▪ ประชาชน 5 คน จาก 46 คน (ประมาณร้อยละ 11) เคยใช้งานศูนย์ USO Net โดยทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4/5 คะแนน) **ปัญหา** ▪ ประชาชนที่เคยใช้งานให้ข้อมูลว่าใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่าน Wi-Fi โทรศัพท์ได้ แต่ไม่สามารถใช้งานผ่าน Notebook ส่วนตัวได้ ▪ บริเวณเกาะนาคามีศูนย์ USO Net แต่สัญญาณไม่ดี/ไม่เสถียร **ความต้องการ** ▪ ประชาชนต้องการให้ขยายศูนย์ USO Net ให้มีจำนวนมากและครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงคุณภาพสัญญาณให้ดียิ่งขึ้น **<u>กลุ่ม 2</u>** **ความพึงพอใจ** ▪ ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ Zone C ระดับปานกลาง (3/5 คะแนน)

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	ปัญหา ■ การให้บริการ Wi-Fi โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ไม่มีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งาน และไม่มีการแจ้ง Username /Password ■ อินเทอร์เน็ตบริเวณโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสัญญาณไม่ดี ■ การให้บริการศูนย์ USO Net ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ชายขอบ ■ การให้บริการในพื้นที่ Zone C บางแห่งมีอุปกรณ์ครบ แต่ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากไม่มีสัญญาณ โดยต้องมีการร้องเรียนถึงได้รับการแก้ไข **<u>กลุ่ม 3</u>** **การใช้งาน** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (2/5) และน้อยที่สุด (1/5) ในสัดส่วนร้อยละ 50 เท่ากัน **ปัญหา** ■ ประชาชนบางส่วนทำการลงทะเบียนแล้วไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตของศูนย์ USO Net ได้ ■ ประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่ามีการให้บริการบริเวณใดบ้าง ■ อินเทอร์เน็ตของศูนย์ USO Net ยังมีคุณภาพไม่ตรงกับความต้องการ เช่น ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้เด็กเรียน Online ได้ **ความต้องการ** ■ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ USO Net เพิ่มมากขึ้น ■ อยากให้ กสทช. ติดตามการใช้งาน และประเมินความคุ้มค่าของการให้บริการศูนย์ USO Net อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบางแห่งไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง
2. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	**<u>กลุ่ม 1</u>** **การใช้งาน** ■ ประชาชน 42 คน จาก 46 คน (ประมาณร้อยละ 91) รับชมสื่อผ่านทางโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตเป็นส่วนใหญ่ **การรับรู้** ■ ประชาชนประมาณร้อยละ 40 ทราบหรือเคยได้ยินข่าวสารเรื่องการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่โดยทราบผ่านโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ อาทิ ข่าว โฆษณา **ผลกระทบ/ข้อกังวล** ■ ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่จะไม่ส่งผลกระทบต่อการรับชมสื่อทางโทรทัศน์ และจะส่งผลให้การรับชมสื่อด้วย 5G มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ■ ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่จะทำให้ตนเองมีต้นทุนการใช้งานมากขึ้นทั้งจากการซื้ออุปกรณ์ใหม่เพื่อรองรับ 5G รวมทั้งค่าบริการ 5G ที่สูงขึ้น **ความต้องการ** ■ อยากให้ภาครัฐ เช่น สำนักงาน กสทช. เป็นผู้บริหารจัดการดาวเทียมไทยคม

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ กสทช. ควรสร้างการตระหนักรู้ให้คนยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ■ อยากให้ภาครัฐสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อรองรับ 5G ให้กับประชาชน ■ การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ควรรองรับอุปกรณ์เดิมของประชาชนให้สามารถใช้งานได้ด้วย <u>กลุ่ม 2</u> **การใช้งาน** ■ ประชาชนร้อยละ 80 รับชมสื่อผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากสะดวกมากกว่าช่องทางอื่นๆ **การรับรู้** ■ ประชาชนบางส่วนทราบหรือเคยได้ยินข่าวสารเรื่องการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ โดยทราบผ่านโทรทัศน์ **ผลกระทบ และข้อกังวล** ■ ประชาชนไม่แน่ใจผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ แต่มีบางส่วนที่คิดว่าจะทำให้เสียค่าบริการที่สูงขึ้น **ความต้องการ** ■ เพิ่มช่องทางในการสื่อสารผลกระทบจากการใช้คลื่นความถี่ เช่น ค่าบริการ อุปกรณ์ที่รองรับ โดยเป็นช่องทางที่ทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงได้ ■ ปรับลดค่าบริการในการใช้งาน 5G ให้ถูกลง <u>กลุ่ม 3</u> **ความพึงพอใจ** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสารในระดับน้อย (2/5 คะแนน) **การใช้งาน** ■ ประชาชนส่วนใหญ่รับชมสื่อผ่านทาง Smart TV แต่พบว่าคุณภาพของสัญญาณยังไม่ดี ในขณะที่มีส่วนน้อยรับชมผ่านทางโทรศัพท์ **การรับรู้** ■ ประชาชนทั้งหมดไม่ทราบหรือไม่เคยได้ยินข่าวสารเรื่องการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ จึงไม่ทราบผลกระทบที่จะเกิดขึ้น **ข้อกังวล** ■ มีความกังวลด้านค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อรองรับการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ **ความต้องการ** ■ อยากให้ปรับปรุงสัญญาณของการให้บริการ Smart TV ให้เสถียรยิ่งขึ้น
3. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	<u>กลุ่ม 1</u> **ปัญหา และวิธีการรับมือ** ■ ประชาชนทั้งหมดเคยประสบกับปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ประชาชนประสบปัญหาเพิ่มมากขึ้น ■ ประชาชนมีวิธีการรับมือกับปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงที่แตกต่างกัน เช่น ตัดสายทิ้ง รับสายแต่ไม่คุยด้วย ด่าทอต้นทางสาย และประจานลงสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชน 44 คน จาก 46 คน (ประมาณร้อยละ 96) ทราบว่า กสทช. มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ■ อย่างไรก็ตาม ไม่มีประชาชนที่เคยรายงานปัญหาผ่านช่องทางการร้องเรียนและการระงับ SMS ของ กสทช. และ Operator เลย **ความต้องการ** ■ อยากให้มีการบูรณาการหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ต้องไปแจ้งปัญหาหลายจุด ■ เพิ่มบทลงโทษผู้ที่กระทำผิด ■ เพิ่มมาตรการ Block เบอร์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ■ นำเทคโนโลยีการปราบอาชญากรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดตั้งแต่ต้นทาง **<u>กลุ่ม 2</u>** **ปัญหา และวิธีการรับมือ** ■ ประชาชนทั้งหมดเคยประสบกับปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ■ วิธีการรับมือและแก้ปัญหา คือ ต้องมีสติ และเข้าร่วมเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ประชาชนมีความคิดเห็นว่าปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงไม่ได้มีจำนวนลดลง แต่ประชาชนรู้เท่าทันมากยิ่งขึ้น ■ ผู้นำชุมชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของ กสทช. อยู่ในระดับน้อย (2/5 คะแนน) **ความต้องการ** ■ เพิ่มบทลงโทษผู้กระทำผิดให้รุนแรงยิ่งขึ้น ■ สร้างองค์ความรู้ รวมทั้งเผยแพร่และประชาสัมพันธ์บทลงโทษให้กับประชาชนรับทราบในวงกว้าง เพื่อไม่ให้ถูกหลอกไปทำงานเป็นมิจฉาชีพ **<u>กลุ่ม 3</u>** **ความพึงพอใจ** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงในระดับน้อยที่สุด (1/5 คะแนน) **ปัญหา** ■ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ประชาชนทั้งหมดประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 3-4 ครั้งต่อวัน

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนมีข้อกังวลเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ■ สายด่วน Call Center กสทช. (1200) ติดต่อยาก ไม่มีคนรับสาย ทำให้เวลาเกิดปัญหามักไม่ได้รับการแก้ไข **วิธีการรับมือ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่แก้ปัญหา Call Center หลอกลวง โดยการตัดสายทิ้ง **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงวิธีการป้องกันปัญหา Call Center และ SMS **ความต้องการ** ■ อยากให้ กสทช. มีนโยบายการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนมากกว่านี้ และมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
4. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนร้อยละ 50 ทราบหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับบริการแทนบัตร “Mobile ID” ■ อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าบริการแทนบัตร “Mobile ID” สามารถใช้งานในลักษณะใด หรือสถานที่ใดได้บ้าง หรือมีประโยชน์ต่อตนเองอย่างไร **ข้อกังวล** ■ ประชาชนประมาณร้อยละ 60 มีข้อกังวลเกี่ยวกับบริการแทนบัตร “Mobile ID” โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยของข้อมูล **ความต้องการ และข้อเสนอแนะ** ■ อยากให้นำบริการแทนบัตร “Mobile ID” มาประยุกต์ใช้กับ Smart City ■ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์บริการดังกล่าวให้คนรู้จักมากยิ่งขึ้น <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนไม่ทราบ/ไม่เคยได้ยินเกี่ยวกับบริการแทนบัตร “Mobile ID” เลย **ความกังวล** ■ ประชาชนไม่เห็นด้วยกับการใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือแทนเลขบัตรประชาชน เนื่องจากกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ **ความต้องการ** ■ ควรสนับสนุนการใช้บัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ก่อนการใช้ Mobile ID ■ การนำร่องบริการแทนบัตร “Mobile ID” ควรนำมาใช้กับบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินก่อน เพื่อไม่ให้เกิดข้อกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้าคิวต่างๆ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเข้าใจวิธีการใช้งานและรับทราบปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	<u>กลุ่ม 3</u> **ความพึงพอใจ** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ในระดับน้อยที่สุด (1/5 คะแนน) **การรับรู้** ■ ประชาชนเกือบทั้งหมดไม่ทราบ/ไม่เคยได้ยินเกี่ยวกับบริการแทนบัตร “Mobile ID” ■ ประชาชนส่วนน้อยที่ทราบ เนื่องจากเคยลงทะเบียนใช้งานผ่านทางธนาคาร **ความกังวล** ■ แม้จะเห็นด้วยกับการใช้หมายเลขโทรศัพท์แทนบัตรประชาชน แต่กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลหากมีการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ **ความต้องการ** ■ อยากให้มีการยืนยันตัวตนหลายชั้นในการใช้บริการแทนบัตร “Mobile ID” ■ ต้องการให้มีการบูรณาการข้อมูลเชื่อมโยงกับทะเบียนราษฎร์ ■ อยากให้เกิดการใช้งานจริงในหลายๆ กิจกรรม เนื่องจากไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน
5. ประเด็นเพิ่มเติมอื่นๆ	■ เสนอแนะให้ กสทช. เป็นหน่วยงานเจ้าภาพในการแก้ไขปัญหาสายสื่อสาร

9.3.2 ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่)

<u>บันทึกการประชุม</u>

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
1.1 การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	**<u>กลุ่ม 1</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนรับทราบข้อมูลของสัญญาณคลื่น 4G และ 5G แต่ร้อยละ 80 ของกลุ่มยังคงใช้สัญญาณ 4G เป็นหลัก ซึ่งสัญญาณโทรศัพท์ในเขตเมืองมีความเสถียร สามารถใช้งานได้ดี โดยมีความพึงพอใจของการใช้งานอยู่ในระดับมาก (4/5 คะแนน) **ปัญหา** ■ การใช้บริการรถไฟเส้นทางภาคเหนือ สัญญาณ 4G สามารถใช้ได้เฉพาะทางรถไฟถึงเขตเมืองเท่านั้น ในขณะที่การเดินทางไปพื้นที่ห่างไกล เช่น แม่ฮ่องสอน พบว่าสัญญาณไม่ครอบคลุม **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้มีการจัดการให้สัญญาณคลื่น 5G สามารถใช้งานได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ■ ควรส่งเสริมและผลักดันการใช้งาน My By CAT Telecom เพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนมองมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีสัญญาณที่ครอบคลุม และเป็นองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐบาล ■ การให้บริการด้านโทรคมนาคมควรขึ้นตรงกับรัฐบาลเป็นหลัก ภาคเอกชนควรเข้ามาเพื่อช่วยกระตุ้นการแข่งขันให้เกิดการพัฒนาเท่านั้น ไม่ใช่การได้สัมปทานการครอบครองสัญญาณคลื่น ■ การสื่อสารควรเป็นสวัสดิการพื้นฐานที่ประชาชนได้รับ เปรียบเสมือนโครงการบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค โดยเฉพาะการเข้าถึงสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือกลุ่มชาติพันธุ์ **ข้อกังวล** ■ การควบรวมกิจการระหว่าง TRUE กับ Dtac มีความเสี่ยงจะทำให้ประชาชนต้องแบกรับค่าบริการที่สูงขึ้น หรือไม่ได้รับการใช้งานสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่เดิม **<u>กลุ่ม 2</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนรับรู้การใช้งาน 4G และ 5G แต่ไม่รู้ความหมายที่แท้จริง และไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการใช้งาน **ปัญหา** ■ การใช้งานสัญญาณ 4G และ 5G ในเขตเมืองสามารถใช้งานได้ดี แต่บริเวณนอกเขตเมืองในบางพื้นที่สัญญาณขาดหาย ■ การใช้งานเครือข่าย Dtac สัญญาณไม่เสถียรในบางพื้นที่

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	▪ สัญญาณ 5G มีต้นทุนการใช้งานที่สูง **ความต้องการ** ▪ สำนักงาน กสทช. ควรจัดสรรบริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ เป็นสวัสดิการทางสังคมให้ประชาชนได้รับอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะสถานศึกษา และโรงพยาบาล ▪ สำนักงาน กสทช. ต้องประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสัญญาณ 5G เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านการขยายโครงข่าย และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งาน <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ▪ ประชาชนทราบถึงการขยายโครงข่าย และพัฒนาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 80 ของกลุ่ม แต่มีการใช้งาน 5G เพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ในส่วนของความพึงพอใจในการใช้งานสัญญาณ 4G และ 5G อยู่ในระดับดี (4/5 คะแนน) **ปัญหา** ▪ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียร และไม่ครอบคลุมเขตนอกเมือง ▪ แพ็กเกจสำหรับการใช้งานราคาสูง และผู้ให้บริการมีการโฆษณาเกินจริง ▪ ประชาชนบางส่วนประสบปัญหาการคิดค่าบริการที่ไม่ได้สมัคร **ความกังวล** ▪ ประชาชนรู้สึกเหมือนโดนหลอกขายโทรศัพท์รุ่นใหม่ที่มีการรับประกันการรับสัญญาณ 5G แต่ในพื้นที่อาศัยยังไม่สามารถใช้สัญญาณ 5G ได้ อยากให้มีการกำกับดูแลการโฆษณาของผู้ให้บริการอย่างเข้มงวด **ความต้องการ** ▪ ประชาชนต้องการให้ผู้ให้บริการทุกเครือข่ายมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และปรับปรุงคุณภาพการใช้งานให้สอดคล้องกับการตั้งราคา ▪ สำนักงาน กสทช. ต้องเข้ามามีบทบาทในการควบคุมราคา ความเร็วอินเทอร์เน็ต และการจัดทำโปรโมชั่นต่างๆ ของผู้ให้บริการอย่างเข้มงวด ▪ ผู้ให้บริการควรแจ้งรายละเอียดโปรโมชั่นการใช้งานให้กับประชาชนรับทราบอย่างครบถ้วน ▪ สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาขยายการติดตั้งเสากระจายสัญญาณในพื้นที่ที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นเพิ่มเติม
1.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ▪ ประชาชนทั้งหมดรับรู้การติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ อย่างไรก็ดีความพึงพอใจในการใช้งานอยู่ในระดับน้อยมาก (0/5 คะแนน) **ปัญหา** ▪ การติดตั้งตู้กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ ขาดการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ เช่น เมื่อตู้กระจายสัญญาณเกิดความเสียหาย พบว่าไม่มี

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	หน่วยงานใดรับผิดชอบแก้ไขปัญหา อีกทั้งยังพบว่าเสาสัญญาณและสายสัญญามีหน่วยงานที่รับผิดชอบคนละหน่วยงานกัน ทำให้ประชาชนเกิดความไม่แน่ชัดในการร้องเรียน จึงทำได้เพียงโพสลงสื่อโซเชียล และมีการลงข่าวตามสื่อต่างๆ ถึงได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้จริง ■ อินเทอร์เน็ตพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) เจอปัญหาคลื่นสัญญาณจากประเทศลาวรบกวน ไม่สามารถใช้งานได้ **ความต้องการ** ■ การติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตควรทำให้ประชาชนทุกช่วงวัยสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ควรกำหนดรหัส (Password) เพื่อเข้าใช้งาน ■ สำนักงาน กสทช. ควรกำกับดูแลให้สัญญาณจากศูนย์อินเทอร์เน็ตมีคุณภาพ และมีความเสถียรในการใช้งาน <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนร้อยละ 50 รับรู้ว่ามีการติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่ แต่มองว่าไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง **ความกังวล** ■ สำนักงาน กสทช. ขาดการประชาสัมพันธ์ และการกำกับดูแลที่ดี ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่ามีการติดตั้งศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต หรือหากรับรู้ว่ามีการติดตั้งก็ไม่สามารถเข้าถึงได้ เนื่องจากไม่ทราบวิธีการเข้ารหัสผ่าน **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้กำหนดแนวทางสำหรับการลงทะเบียนเข้าใช้งานโดยไม่ต้องใส่รหัสเข้าใช้งานทุกครั้ง ■ การเข้าใช้งานศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต หรือจุดบริการ Wi-Fi สำหรับพื้นที่ราชการ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงวิธีการเข้าใช้งาน ■ ประชาชนต้องการรับฟังวิทยุชุมชนผ่านโทรศัพท์ได้ และอยากให้ กสทช. จัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาห้องสมุดชุมชนหรือห้องสมุดโรงเรียน <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนรับทราบว่ามีการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนเพียงร้อยละ 5 ของกลุ่ม และทั้งหมดร้อยละ 99 ไม่เคยใช้งานศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน **ความพึงพอใจ** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจหากสำนักงาน กสทช. ดำเนินการติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนให้ในพื้นที่ และสามารถใช้งานได้จริง **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้ดำเนินการติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตบริเวณดอยปุยเพิ่มเติม

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
2. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนร้อยละ 50 ของกลุ่ม รับชมสื่อผ่านสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เนื่องจากความสะดวกสบาย และความเสถียรของสัญญาณที่มากกว่า **ปัญหา** ■ การรับชมโทรทัศน์ผ่านระบบรับสัญญาณจากดาวเทียมสัญญาณไม่คงที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อฝนตก หรือเกิดพายุเข้า **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาการใช้สัญญาณดาวเทียมให้เกิดประโยชน์กับสาธารณะชนมากยิ่งขึ้น <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ปัจจุบันประชาชนภายในกลุ่ม รับชมสื่อผ่านสมาร์ทโฟนเป็นหลัก **ปัญหา** ■ การรับชมโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมสัญญาณไม่เสถียร ■ ประชาชนไม่ค่อยรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ที่ กสทช. ดำเนินการ <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนรับชมสื่อผ่านสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คิดเป็นร้อยละ 90 ของกลุ่ม เนื่องจากมีความคมชัด และการรับสัญญาณมีความเสถียรกว่าการรับชมผ่านระบบรับสัญญาณดาวเทียม ■ ประชาชนร้อยละ 95 ของกลุ่มไม่รับทราบถึงการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่ **ปัญหา** ■ การรับชมโทรทัศน์ผ่านการรับสัญญาณจากดาวเทียมไม่มีความเสถียร **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สามารถใช้งานโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายดาวเทียมได้ ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์การจัดสรรคลื่นความถี่ให้ประชาชนรับรู้เพิ่มมากขึ้น
3. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ■ ประชาชนทั้งหมดเคยประสบปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงมากกว่า 1 ครั้ง ทั้งรูปแบบการส่ง SMS และการโทรศัพท์โดยแจ้งว่าติดต่อจากไปรษณีย์หรือสำนักงาน กสทช. ■ ประชาชนส่วนใหญ่จะรับมือโดยการตัดสายโทรศัพท์ โดยจะสังเกตว่าเป็นเบอร์ที่ขึ้นต้นด้วย +66 นอกจากนี้ ประชาชนมีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Whoscall เข้ามาช่วยแจ้งเตือนและกีดกันเบอร์ของมิจฉาชีพอีกทางหนึ่ง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	ปัญหา ■ ประชาชนที่ไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์แนวทางการรับมือ **ข้อกังวล** ■ สำนักงาน กสทช. ให้ความรู้ในการรับมือ แต่ยังไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม ■ มิจฉาชีพรู้ข้อมูลของประชาชนค่อนข้างมาก แสดงถึงความไม่ปลอดภัยในการรักษาข้อมูล เช่น เบอร์โทรศัพท์ วันเกิด เลขบัตรประชาชน และอื่นๆ **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนานโนบายการรับมือเชิงรุก เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการรายงานเบอร์โทรศัพท์ของมิจฉาชีพ และการจับสัญญาณโทรศัพท์สถานที่ของสัญญาณต้นทาง นอกจากนี้ จำเป็นต้องหาแนวทางสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนให้ความร่วมมือด้วยเช่นกัน ■ การรับมือกับมิจฉาชีพควรพิจารณาถึงการร่วมมือระหว่างประเทศร่วมด้วย อาทิ ประเทศกัมพูชา ประเทศมาเลเซีย เป็นต้น ■ การประชาสัมพันธ์ควรมีความครอบคลุมตั้งแต่ในเขตเมืองจนถึงระดับรากหญ้า ควรจัดทำสื่อทั้งในรูปแบบออนไลน์ ออนไซต์ และเสียงตามสายในพื้นที่ชุมชน **<u>กลุ่ม 2</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนทั้งหมดเคยประสบปัญหามิจฉาชีพหลอกลวง และไม่เคยรับรู้ถึงการประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขและรับมือจากสำนักงาน กสทช. **ความกังวล** ■ ปัจจุบันการแก้ไขปัญหายังคงเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ซึ่งไม่มีประสิทธิภาพที่แท้จริง ■ ประชาชนมีความกังวลว่าข้อมูลส่วนตัวของตนเองถูกนำไปขายต่อ **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. แต่ละพื้นที่ ควรสร้างระบบการทำงานที่เข้มแข็ง เพื่อกระจายความรู้สู่ประชาชนทุกพื้นที่ ต้องสื่อสารแนวทางแก้ปัญหาที่แท้จริง ซึ่งเป็นสร้างพื้นฐานการป้องกันที่ดี และตรงจุด **<u>กลุ่ม 3</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนทั้งหมดเคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง โดยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาพบปัญหามากกว่า 5 ครั้ง ■ การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ประชาชนจะทำการตัดสายเมื่อเห็นว่าเป็นเบอร์แปลก และตรวจเช็คความถูกต้องของเบอร์โทรศัพท์กับเว็บไซต์ทางการของหน่วยงานที่มีการอ้างถึง **ความพึงพอใจ**

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	▪ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา และแนวทางการรับมือของ กสทช. อยู่ในระดับน้อย (1-2/5 คะแนน) **ความกังวล** ▪ ประชาชนมองว่าการบล็อกเบอร์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง เนื่องด้วยมิจฉาชีพสามารถเปลี่ยนเบอร์ใหม่ได้เรื่อยๆ ▪ ประชาชนไม่ทราบช่องทางหรือหน่วยงานสำหรับการร้องเรียนเมื่อประสบปัญหาที่แน่ชัด ▪ กฎหมายที่ใช้ในการลงโทษไม่มีประสิทธิภาพ และบทลงโทษที่ได้รับไม่มากพอที่จะทำให้มิจฉาชีพตระหนักถึงความผิด **ความต้องการ** ▪ สำนักงาน กสทช. ควรสร้างแอปพลิเคชันแจ้งเตือนเบอร์โทรศัพท์ของมิจฉาชีพให้ประชาชนรับทราบ และบูรณาการการทำงานร่วมกับธนาคารในการพัฒนาระบบแจ้งเตือนเมื่อบัญชีธนาคารเกิดความผิดปกติ ▪ ต้องการให้สำนักงาน กสทช. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการดูแลรับเรื่องร้องเรียน อาทิ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ▪ สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดมาตรการหรือนโนบายสำหรับการลงโทษอย่างจริงจัง และเด็ดขาด เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ รวมทั้งหาสาเหตุการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวและดำเนินการป้องกันเร่งด่วน ตลอดจนรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง ▪ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มระดับการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทาง โดยเฉพาะผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ไม่ได้รับข่าวสารจากช่องทางออนไลน์
4. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้** ▪ ประชาชนรับรู้โครงการ Mobile ID แต่ยังไม่เข้าใจการใช้งานทั้งหมด **ข้อกังวล** ▪ ประชาชนมีความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นอย่างสูง เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถแก้ปัญหา Call Center หลอกลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกรงว่าหากมีการใช้หมายเลขโทรศัพท์แทนบัตรประชาชนอาจเกิดการโจรกรรมด้านการเงินได้ **ความต้องการ** ▪ รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนก่อนที่จะนำ Mobile ID มาใช้ ▪ รัฐบาลและสำนักงาน กสทช. ควรศึกษาแนวทางการใช้งานจากต่างประเทศที่มีการควบคุมดูแลที่ได้มาตรฐาน ก่อนนำมาปรับใช้ในประเทศไทย รวมทั้งจัดตั้งหน่วยงานสำหรับการดูแล Mobile ID โดยเฉพาะ ▪ ประชาชนมองว่าหากมีการนำมาใช้ควรเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานได้ง่าย และไม่ซับซ้อน

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ เสนอแนะว่าการใช้หมายเลขโทรศัพท์แทนบัตรประชาชน สามารถต่อยอดเป็นการใช้ลายนิ้วมือ หรือการสแกนม่านตา สำหรับระบุตัวตนในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้ เนื่องจากเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีความปลอดภัยสูงกว่า ■ สำนักงาน กสทช. ควรจัดการประชาสัมพันธ์การใช้งานที่ครอบคลุมกับประชาชนทุกพื้นที่ **<u>กลุ่ม 2</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนยังไม่รับรู้เกี่ยวกับบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID **ความกังวล** ■ บริการ Mobile ID เป็นการใช้เบอร์โทรศัพท์สำหรับการยืนยันตัวตน จึงมีความกังวลว่าอาจเกิดปัญหาเมื่อมีการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ ■ กรณีศึกษาจากต่างประเทศ ซึ่งมีการใช้งานในลักษณะคล้ายกัน แต่ระบบยังมีความไม่สมบูรณ์ในการถ่ายโอนข้อมูล ประชาชนเกรงว่าอาจเกิดปัญหาในการใช้งาน ■ ประชาชนบางส่วนมีการใช้งานหลายเบอร์โทรศัพท์ อาจไม่เหมาะสมในการนำบริการ Mobile ID มาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้ กสทช. จัดทำประชาสัมพันธ์ วิธีการใช้งาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ประชาชนรับทราบ **<u>กลุ่ม 3</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนรับรู้บริการ Mobile ID เพียงร้อยละ 10 ของกลุ่ม แต่ทั้งหมดยังไม่เคยได้ใช้งาน **ความกังวล** ■ กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้ กสทช. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการใช้งานเพิ่มมากขึ้น ■ การยืนยันตัวตนในการใช้ Mobile ID ควรพัฒนาเป็นระบบสแกนนิ้ว สแกนใบหน้า หรือสแกนม่านตา แทนการใช้เบอร์โทรศัพท์ ■ สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดมาตรในการป้องกันข้อมูล ก่อนนำบริการ Mobile ID มาใช้งานจริง
5. ประเด็นเพิ่มเติมอื่นๆ	■ ประชาชนเสนอให้จัดตั้งสภาที่ปรึกษา ซึ่งรวบรวมตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนจากประชาชน

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนเสนอให้ สำนักงาน กสทช. สร้างหลักสูตรการเรียนรู้หัวข้อข้างต้น และประสานงานกับหน่วยงานหรือโรงเรียนภายในพื้นที่เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เท่าทัน ■ สำนักงาน กสทช. ควรจัดตั้งองค์กร หน่วยงาน หรือคณะทำงานที่รับผิดชอบเรื่องการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง

9.3.3 ภาคกลาง (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

<u>บันทึกการประชุม</u>

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
1.1 การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	**<u>กลุ่ม 1</u>** **การใช้งาน และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกคน ■ ประชาชนใช้งานสัญญาณโทรศัพท์ 4G ประมาณร้อยละ 99 ■ ประชาชนใช้งานสัญญาณโทรศัพท์ 5G ประมาณร้อยละ 1 ■ ประชาชนส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 60 ให้คะแนนคุณภาพของสัญญาณโทรศัพท์ที่ระดับ 4 คะแนน (มาก) **ปัญหา** ■ ประชาชนไม่ทราบถึงวิธีเช็คโปรโมชันที่ตนใช้งาน ■ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เก็บค่าบริการเกินกว่าที่สมัครโดยไม่แจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้า ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้ กสทช. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการขยายโครงข่ายและพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมให้ทราบโดยทั่วถึง ■ ประชาชนต้องการให้ผู้ให้บริการฯ คิดอัตราค่าบริการแพ็กเกจการใช้งานสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้มีราคาถูกลง **<u>กลุ่ม 2</u>** **การใช้งาน และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ใช้สัญญาณ 4G ขณะที่ส่วนน้อยใช้สัญญาณ 5G ■ ประชาชนกว่าร้อยละ 12 ของกลุ่ม ให้คะแนนคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ 5 คะแนน (มากที่สุด) ■ ประชาชนส่วนใหญ่ให้คะแนนผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 5 คะแนน (มากที่สุด) **ปัญหา** ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่มีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในจังหวัด ■ ในบางพื้นที่ช่วงเวลา 19.00 น. - 21.00 น. สัญญาณไม่ค่อยเสถียร เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ผู้คนใช้งานมากกว่าช่วงเวลาอื่น ■ ประชาชนไม่สามารถเปลี่ยนโปรโมชันผ่านทางโทรศัพท์ได้ ต้องไปติดต่อที่ศูนย์บริการ ■ บางพื้นที่มีเพียงสัญญาณ 4G แต่ไม่มีสัญญาณ 5G **ความต้องการ** ■ ประชาชนไม่สามารถเปลี่ยนโปรโมชันผ่านทางโทรศัพท์ได้ ต้องไปติดต่อที่ศูนย์บริการ

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนต้องการให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แจ้งแพ็กเกจและโปรโมชันที่หลากหลายให้ประชาชนทราบ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการสมัครใช้บริการ **<u>กลุ่ม 3</u>** **การใช้งาน และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบรายเดือน ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมีความครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่มากขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2564 ■ ประชาชนส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจในค่าบริการและคุณภาพสัญญาณ 3 คะแนน (ปานกลาง) **ปัญหา** ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรในบางพื้นที่และในบางช่วงเวลา อาทิ อ.วังน้อย อ.โรจนะ และ อ.นครหลวง เป็นต้น ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตของเครือข่าย TRUE ไม่เสถียร ■ ค่าบริการสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้น แต่คุณภาพเทียบเท่ากับตอนที่ราคายังไม่ปรับเพิ่มสูงขึ้น ■ การประชาสัมพันธ์ในด้านการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมยังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่ทราบถึงการดำเนินงานของ กสทช. ■ อุปกรณ์ที่รองรับสัญญาณ 5G มีราคาสูง ทำให้ประชาชนเข้าไม่ถึงการใช้งาน **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการทราบถึงวิธีการตรวจสอบแพ็กเกจการใช้งานโทรศัพท์ของตนเอง ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. กำกับดูแลและตรวจสอบผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เป็นไปตามที่โฆษณา ■ ประชาชนต้องการให้เพิ่มความเร็วในการรับส่งอินเทอร์เน็ต (Bandwidth) ให้แก่หน่วยงานราชการ และสถานศึกษา
1.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	**<u>กลุ่ม 1</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนร้อยละ 40 ของกลุ่ม รู้จักบริการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ■ ประชาชนร้อยละ 2 ของกลุ่ม เคยใช้บริการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ■ ประชาชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) ให้คะแนนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. 2 คะแนน (น้อย)

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	ปัญหา ■ ประชาชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) ให้คะแนนการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. 2 คะแนน (น้อย) ■ บางจุดบริการที่ติดตั้งเรียบร้อยแล้วไม่สามารถใช้งานได้ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้จุดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ไม่ต้องมีการล็อคอิน แต่สามารถเข้าใช้งานได้เลย ■ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความรู้ และแนะนำวิธีการใช้งานจุดบริการอินเทอร์เน็ตฯ ให้ประชาชนรับทราบ ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มากยิ่งขึ้น **<u>กลุ่ม 2</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ■ บริเวณพื้นที่ อ.บางปะอิน มีการติดตั้งศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นๆ **ปัญหา** ■ สำนักงาน กสทช. ยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ■ จุดบริการที่ติดตั้งแล้วเสร็มีความไม่เสถียรของสัญญาณ ■ จุดที่บริการที่ตัดตั้งแล้วเสร็จขาดการดูแล และตรวจสอบคุณภาพ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้เพิ่มจำนวนการติดตั้งจุดบริการ เพื่อให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามากยิ่งขึ้น ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยกับการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มากยิ่งขึ้น **<u>กลุ่ม 3</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีบริการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Zone C+/ Zone C ของสำนักงาน กสทช. **ปัญหา** ■ จุดที่ติดตั้งบริการแล้วเสร็จไม่สามารถใช้งานได้จริง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ หน่วยงานที่ทำการติดตั้งจุดบริการไม่มีการให้ความรู้และแนะนำการใช้งานแก่ประชาชนในพื้นที่ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดให้มีบริการสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มากยิ่งขึ้น ■ ประชาชนต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพของสัญญาณและความเร็วของในการใช้งานของจุดบริการที่ติดตั้ง
2. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ร้อยละ 40 ของประชาชน รับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ดาวเทียม ■ ร้อยละ 90 ของประชาชน รับชมสื่อผ่านโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อื่นๆ ■ ประชาชนไม่ทราบข่าวการสิ้นสุดสัมปทานดาวเทียม ■ ประชาชนรู้สึกว่าเรื่องดาวเทียมสื่อสารเป็นเรื่องที่ไกลตัว **ปัญหา** ■ ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์ในการใช้งาน หลังจากมีการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้นำสัญญาณดาวเทียมมาใช้ในการกระจายสัญญาณโทรศัพท์มือถือและสัญญาณอินเทอร์เน็ต <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่รับชมสื่อโดยใช้อุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ■ ประชาชนส่วนใหญ่รับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ดาวเทียม **ปัญหา** ■ ประชาชนใช้งานโทรทัศน์ดาวเทียมประสบปัญหาสัญญาณไม่เสถียรเมื่อสภาพอากาศแปรปรวน **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดประมูลคลื่นความถี่ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้และการใช้งาน** ■ ร้อยละ 30 ของประชาชนรับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ดาวเทียม ■ ร้อยละ 70 ของประชาชนรับชมสื่อผ่านโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อื่นๆ ■ ประชาชนทุกคนไม่ทราบข่าวการปรับปรุงคลื่นความถี่ใหม่ **ปัญหา** ■ สัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียมมีความไม่เสถียรขณะเกิดพายุหรือคลื่นลมแรง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	▪ ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงคลื่นความถี่ใหม่ **ความต้องการ** ▪ สำนักงาน กสทช. ควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน หากมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงคลื่นความถี่ใหม่
3. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ▪ ประชาชนร้อยละ 100 เคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ▪ ประชาชนมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเบื้องต้นด้วยการตัดสาย พิจารณาจากการสนทนา และพิจารณาจากลักษณะของหมายเลขโทรศัพท์ อาทิ สังเกต “+66” **ความต้องการ** ▪ สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูล ข่าวสาร และการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังควรมีการจัดสรรงบประมาณมากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหา ▪ ปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. มีเพียงมาตรการในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น กสทช. จึงควรมีการออกแนวทาง หรือมาตรการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นเช่นกัน ▪ ประชาชนต้องการให้มีการออกมาตรการ ระบบ หรือกฎเกณฑ์ในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ▪ ประชาชนส่วนมากมองว่าการดำเนินงานของภาครัฐเพื่อแก้ไขปัญหายังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ **ปัญหา** ▪ ปัจจุบันยังมีเพียงการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ หลังจากเกิดการละเมิด และรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนแล้ว ▪ สำนักงาน กสทช. ไม่มีการแจ้ง หรือประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนทราบ **ความต้องการ** ▪ สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนมากขึ้น อาทิ แอปพลิเคชันที่ช่วยคัดกรองเบอร์โทรศัพท์ โดยอาจมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น และช่องทางการประชาชนสามารถร้องเรียนได้ทันที

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนต้องการให้มีการเพิ่มศูนย์หน่วยงานที่ดำเนินงานโดยตรง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที และลดความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับประชาชน ■ สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการคัดกรอง ระงับเบอร์โทรศัพท์ หรือข้อความที่เข้าข่ายหลอกลวงได้ทันที โดยไม่จำเป็นให้ผู้บริโภคเป็นฝ่ายร้องเรียนก่อน <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ■ ประชาชนมีการได้รับ Call Center และ SMS หลอลกวง เป็นประจำ โดยไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง ■ ประชาชนส่วนมากพบเจอปัญหาในรูปแบบของพัสดุตกค้าง การปล่อยเงินกู้ การอ้างถึงหน่วยงานราชการ และสถาบันการเงิน ■ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของสำนักงาน กสทช. ในระดับน้อยมาก (1.5/5 คะแนน) **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการรับมือ และช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบมากขึ้น ■ สำนักงาน กสทช. ควรมีแนวทางในการรับมือ และแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ โดยอาจศึกษาจากกรณีของต่างประเทศ และตำรวจไซเบอร์
4. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนมาก (ร้อยละ 95) ไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับบริการ Mobile ID ■ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับดี (3/5 คะแนน) **ความกังวล** ■ ประชาชนมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของการนำข้อมูลไปใช้สำหรับบริการดังกล่าว โดยเฉพาะกรณีข้อมูลอาจรั่วไหลหากโทรศัพท์สูญหาย ■ ประชาชนกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่อาจถูกเรียกเก็บเพิ่มขึ้นกับฝั่งผู้ใช้บริการ ■ ประชาชนมีความกังวลเรื่องความเสถียรของระบบบริการ ซึ่งอาจเกิดการขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ในขณะต้องการทำธุรกรรม **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ โทรทัศน์ เฟซบุ๊ก SMS เพื่อเพิ่มการรับรู้ของประชาชน <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการใช้โทรศัพท์มือถือแทนการใช้บัตรต่างๆ เพื่อทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจะช่วยอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	ปัญหา ■ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการใช้บริการ รายละเอียด และเงื่อนไขการใช้งานต่างๆ ยังไม่มีความชัดเจน ส่งให้ผลประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และเกิดข้อกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล **ความต้องการ** ■ ประชาชนมีข้อเสนอแนะให้บริการแทนบัตรเป็นบริการทางเลือก และควรมีการออกแบบแนวทางการใช้งานให้ควบคู่กันกับการใช้งานเทคโนโลยี เนื่องจากบริการบางประการยังควรมีการใช้เอกสารกระดาษควบคู่ไปด้วยกัน ■ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการให้ความรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงเทคโนโลยีต่างๆ มากขึ้น โดยครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม **<u>กลุ่ม 3</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนร้อยละ 90 ไม่เคยรับรู้เกี่ยวกับบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ■ ประชาชนเห็นด้วยกับการพัฒนาบริการดังกล่าว เนื่องจากมองว่าเป็นโครงการที่ดี **ความกังวล** ■ ประชาชนมีความกังวลในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน อาทิ ความยุ่งยากในการใช้งาน ความปลอดภัยของข้อมูล ■ ประชาชนมีความกังวลในเรื่องการบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลไปสู่มิจฉาชีพได้ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้มีการจัดการระบบให้มีความพร้อมต่อการใช้งานมากที่สุด และควรมีการกำหนดแนวทางป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่มีการเปิดให้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

9.3.4 ภาคตะวันออก (จังหวัดจันทบุรี)

<u>บันทึกการประชุม</u>

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
1.1 การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	**<u>กลุ่ม 1</u>** **ความพึงพอใจ** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสัญญาณ 4G/5G อยู่ในระดับปานกลาง (3.5/5 คะแนน) **ปัญหา** ■ คุณภาพของสัญญาณแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ โดยพบจุดบอดของสัญญาณในบางจุด อาทิ พื้นที่ตำบลหนองคล้า ■ คุณภาพสัญญาณไม่สอดคล้องกับคุณภาพตามโฆษณาของผู้ให้บริการ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้มีมาตรฐานในการโฆษณาของผู้ให้บริการเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนมากขึ้น และไม่เกิดการเข้าใจผิด **<u>กลุ่ม 2</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนทุกคนมีการใช้งานโทรศัพท์มือถือ แต่มีเพียงร้อยละ 5 ที่ประสบปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ ■ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสัญญาณในระดับดี (4/5 คะแนน) ■ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง (3/5 คะแนน) ■ ประชาชนมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตในด้านความบันเทิง (ร้อยละ 90) และด้านธุรกิจ (ร้อยละ 10) **ปัญหา** ■ บางพื้นที่มีการติดตั้งเสาสัญญาณ แต่ไม่มีการให้บริการสัญญาณจริง ■ ประชาชนมีความเห็นว่าค่าบริการ และโปรโมชันต่างๆ ของผู้ให้บริการเครือข่ายมีราคาสูงเกินไป ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัด ■ ประสิทธิภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่คุ้มค่ากับค่าบริการที่ประชาชนจ่าย ■ ผู้ให้บริการมีการคิดค่าบริการเพิ่มขึ้น โดยไม่แจ้งเตือนล่วงหน้า **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานในช่องทางอื่นๆ อาทิ ทางโทรทัศน์ และโซเชียลมีเดียต่างๆ **<u>กลุ่ม 3</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการสัญญาณ 4G โดยมีเพียงร้อยละ 2 ของกลุ่มที่ใช้บริการ 5G

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	▪ ประชาชนพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของการใช้บริการในระดับดี (4/5 คะแนน) **ปัญหา** ▪ สัญญาณอินเทอร์เน็ต 5G มีในเฉพาะตัวเมืองจันทบุรีเท่านั้น และมีการให้บริการแค่บางเครือข่าย ▪ สัญญาณอินเทอร์เน็ต 4G และ 5G ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่สวน และภูเขา **ความต้องการ** ▪ ประชาชนต้องการให้คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต 4G/5G มีมาตรฐานเดียวกันในทุกเครือข่ายโทรศัพท์
1.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ▪ ประชาชนมีการรับรู้เรื่องบริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชายขอบ และพื้นที่ห่างไกลในสัดส่วนน้อยมาก และยังมีผู้ใช้บริการดังกล่าวน้อย **ปัญหา** ▪ บริการสัญญาณในศูนย์อินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ แต่เนื่องจากการติดตั้งศูนย์ดังกล่าวเกิดขึ้นหลังประชาชนมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตบ้านแล้ว จึงทำให้ไม่ได้ใช้งานบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตในพื้นที่สาธารณะ ▪ ประชาชนส่วนมากไม่ทราบเกี่ยวกับบริการดังกล่าว เนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง **ความต้องการ** ▪ ประชาชนต้องการให้สัญญาณจากศูนย์อินเทอร์เน็ตมีความครอบคลุมและทั่วถึงมากขึ้น ▪ ประชาชนต้องการสำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้ประชาชนมากขึ้น <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้** ▪ ประชาชนร้อยละ 10 รู้จักบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตสาธารณะ **ปัญหา** ▪ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าศูนย์อินเทอร์เน็ตติดตั้งในจุดที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งรัศมีของสัญญาณยังไม่ครอบคลุม **ความต้องการ** ▪ ประชาชนต้องการให้ติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในจุดที่มีประชาชนหนาแน่น ▪ ประชาชนต้องการให้มีการเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต โดยอาจคิดค่าบริการกับประชาชนเพิ่มตามความเร็วที่เพิ่มขึ้น <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้** ▪ ประชาชนส่วนน้อยทราบถึงการดำเนินการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ต โดยทราบจากแหล่งข่าวในพื้นที่ และการบอกเล่าของประชาชน

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนส่วนมากไม่เคยใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเลย **ปัญหา** ■ ศูนย์อินเทอร์เน็ตที่เปิดให้บริการ มีการให้บริการในทุกวัน แต่ยังมีผู้ใช้บริการน้อย และยังไม่เป็นที่รู้จัก **ความต้องการ** ■ ประชาชนมีความต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์ในพื้นที่ที่เข้าถึงง่าย อาทิ บริเวณวัด ศาลากลางหมู่บ้าน และพื้นที่ในทะเลสำหรับชาวประมง
2. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนมากไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องกิจการดาวเทียมสื่อสาร เนื่องจากประชาชนมองว่าเป็นเรื่องที่ไกลตัว **ปัญหา** ■ ประชาชนยังคงมองว่าคุณภาพสัญญาณโทรทัศน์จากดาวเทียมดีกว่าจากสัญญาณอินเทอร์เน็ต <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนร้อยละ 40 มีการรับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ดาวเทียม โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3/5 คะแนน) **ปัญหา** ■ การรับชมโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมสัญญาณไม่เสถียร โดยมักจะพบบ่อยเมื่อสภาพอากาศแปรปรวน **ความต้องการ** ■ ประชาชนคาดหวังว่าคุณภาพสัญญาณมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ อีกทั้งยังคาดหวังให้มีการลดอัตราค่าบริการในการใช้สัญญาณดาวเทียมสื่อสาร ■ ประชาชนต้องการให้มีการประมูลคลื่นดาวเทียมที่เสรี และสร้างความเท่าเทียมให้แก่ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการประมูลทุกราย <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงประโยชน์จากการใช้งานดาวเทียมสื่อสาร และการดำเนินการประมูลวงโคจรดาวเทียมที่กำลังจะเกิดขึ้น **ข้อกังวล** ■ ประชาชนมีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนอุปกรณ์
3. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ■ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรณรงค์ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ SMS หลอกลวงอยู่ในระดับดี (4/5 คะแนน)

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	ปัญหา ■ ประชาชนมองว่าปัญหาดังกล่าวมีสัดส่วนน้อยลง แต่ไม่ทราบถึงวิธีการจัดการกับ SMS หอลกลวงอย่างถูกต้อง ■ ประชาชนมีความเข้าใจในวิธีการจัดการปัญหา SMS หลอกลวงน้อย เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ■ ปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และติดตามปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะ **ความกังวล** ■ ประชาชนยังคงมีความกังวลเรื่องการให้สิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในแพลตฟอร์มต่างๆ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์วิธีการแก้ปัญหามากขึ้น อาทิ แนวทางการรับมือ และข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี **<u>กลุ่ม 2</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนร้อยละ 99 เคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หอลกลวง โดยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ประชาชนประสบปัญหาเฉลี่ยประมาณ 3 ครั้งต่อเดือน ■ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ในระดับปานกลาง (3/5 คะแนน) **ความกังวล** ■ ประชาชนเพียงร้อยละ 20 ทราบวิธีสังเกตลักษณะของเบอร์โทรศัพท์ที่เข้าข่ายเป็นมิจฉาชีพ ■ ประชาชนร้อยละ 90 มีความเห็นว่าปัญหาดังกล่าวมีเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการทราบสาเหตุที่แท้จริงของการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลสู่มิจฉาชีพ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันได้อย่างถูกต้อง ■ ประชาชนต้องการให้มีการกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล **<u>กลุ่ม 3</u>** **การรับรู้** ■ ในระยะ 3 เดือนที่ผ่านมา ประชาชนสัดส่วนประมาณร้อยละ 50 มีความคิดเห็นว่าปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น ■ ไม่มีประชาชนรับรู้เกี่ยวกับเบอร์โทรสำหรับการร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นและหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบปัญหาดังกล่าว

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	▪ ประชาชนมีการรับรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง (3.5/5 คะแนน) **ความกังวล** ▪ ประชาชนบางส่วนทราบวิธีการรับมือกับปัญหาบ้าง อาทิ การเปลี่ยนเบอร์ การตัดสาย และการโหลดแอปพลิเคชัน WhosCall **ความต้องการ** ▪ กสทช. ควรสร้างแอปพลิเคชันแจ้งเตือนเบอร์โทรศัพท์ของมิจฉาชีพให้ประชาชนรับทราบ และบูรณาการการทำงานร่วมกับธนาคารในการพัฒนาระบบแจ้งเตือนเมื่อบัญชีธนาคารเกิดความผิดปกติ ▪ ประชาชนต้องการให้ บช.สอท. เข้ามามีบทบาทในการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน ประชาชนมีการรับรู้เกี่ยวกับ บช.สอท. น้อย
4. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ▪ ประชาชนส่วนมากไม่ทราบถึงการดำเนินการบริการแทนบัตร “Mobile ID” ของสำนักงาน กสทช. ▪ ประชาชนมีความเห็นว่าบริการดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น จากการลดการพกพาเอกสารจำนวนมาก **ข้อกังวล** ▪ ประชาชนมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้งาน เนื่องจากบริการดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน **ความต้องการ** ▪ ประชาชนมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการดังกล่าวอย่างทั่วถึง เนื่องจากประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลต่างๆ เช่นกัน ▪ ประชาชนมีความต้องการให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ เพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจน <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้** ▪ ประชาชนยังไม่รับรู้เกี่ยวกับบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ▪ ประชาชนร้อยละ 30 มีความสนใจสมัครบริการดังกล่าว **ความกังวล** ▪ ประชาชนมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID **ความต้องการ** ▪ ประชาชนต้องการให้บริการดังกล่าวมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลมาใช้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการ Mobile ID ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการดังกล่าวมมากขึ้น **<u>กลุ่ม 3</u>** **การรับรู้** ■ ประชาชนยังไม่รับรู้ถึงการดำเนินการของบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID แต่มีบางส่วนที่รับทราบถึงโครงการใบขับขี่ออนไลน์ และบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ที่จะร่วมกับบริการ Mobile ID ■ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ในระดับปานกลาง (3/5 คะแนน) **ความกังวล** ■ ประชาชนส่วนมากยังมีความกังวล หากมีการใช้บริการ Mobile ID แทนบัตรประชาชน ■ ประชาชนยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการดำเนินการที่ยุ่งยากหากโทรศัพท์มือถือสูญหาย นอกจากนี้ยังมีความกังวลเรื่องการใช้งานของผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเกิดความอันตรายต่อข้อมูลและทรัพย์สินได้ง่าย **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการมีการกำกับดูแลเรื่องการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน และควรมีมาตรการที่เยียวยาช่วยเหลือประชาชนในเรื่องค่าใช้จ่ายของอุปกรณ์ที่นำมาใช้
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	■ ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับการควบรวมกิจการของผู้ให้บริการเครือข่าย ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนได้

9.3.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุดรธานี)

<u>บันทึกการประชุม</u>

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
1.1 การขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม	**<u>กลุ่ม 1</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ 4G มีเพียงร้อยละ 10 ใช้บริการ 5G ■ ประชาชนที่ใช้บริการ 5G ส่วนใหญ่ให้คะแนนคุณภาพสัญญาณอยู่ที่ 3 คะแนน (ระดับปานกลาง) ■ ประชาชนที่ใช้บริการ 4G ส่วนใหญ่ให้คะแนนคุณภาพสัญญาณอยู่ที่ 4 คะแนน (ระดับมาก) ■ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2565 และ 2564 พบว่า คุณภาพของบริการและการครอบคลุมของแต่ละเครือข่ายดีขึ้นจากเดิมเล็กน้อย **ปัญหา** ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรในบางพื้นที่ โดยเฉพาะเครือข่าย AIS และ TRUE ■ บริเวณพื้นที่ที่ห่างจากตัวเมือง อาทิ อำเภอหนองแสง ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์มือถือ ■ ในบางพื้นที่ไม่มีสัญญาณ 5G ■ ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบรายเดือนแพงเกินไป เมื่อเทียบกับปริมาณและความเร็วของแพ็คเกจที่ได้รับ ■ คอลเซ็นเตอร์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อธิบายรายละเอียดของโปรโมชั่นให้เข้าใจได้ยาก ■ ประชาชนไม่ทราบการดำเนินงานใดๆ ของสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคม **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขยายโครงข่ายและการพัฒนาคุณภาพของบริการโทรคมนาคมผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น Facebook TikTok เป็นต้น มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการรับรู้อย่างทั่วถึง ■ ประชาชนต้องการให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือมีแพ็คเกจให้เลือกอย่างหลากหลาย ราคาจับต้องได้ และตอบโจทย์การใช้งานมากยิ่งขึ้น **<u>กลุ่ม 2</u>** **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ บริเวณนอกเมือง สัญญาณเครือข่าย AIS จะครอบคลุมและมีความเสถียรมากกว่าเครือข่ายอื่นๆ เช่น พื้นที่อำเภอสามหมอ พื้นที่แถบภูเขา เป็นต้น ■ สัญญาณ 5G ส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณในเมือง โดยเป็นเครือข่าย AIS ■ คุณภาพสัญญาณ 5G ของแต่ละเครือข่ายไม่เท่ากัน

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการและความครอบคลุมของสัญญาณที่ระดับ 4 คะแนน (ระดับมาก) ■ ประชาชนส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจในด้านราคาที่ต้องจ่ายในการใช้บริการที่ระดับปานกลาง **ปัญหา** ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในจังหวัดอุดรธานีอย่างทั่วถึง ■ บริเวณนอกเมืองไม่มีสัญญาณ 5G ให้บริการ **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่มากยิ่งขึ้น <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนร้อยละ 30 ให้คะแนนความพึงพอใจในบริการ 4G/5G ที่ระดับ 4 คะแนน (ระดับมาก) และประชาชนร้อยละ 20 ให้คะแนนความพึงพอใจในบริการ 4G/5G ที่ระดับ 3 คะแนน (ระดับปานกลาง) ■ ประชาชนส่วนใหญ่ให้คะแนนความคุ้มค่าด้านราคาและคุณภาพการใช้งานแก่ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่ระดับ 3 คะแนน (ระดับปานกลาง) ■ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2565 และ 2564 พบว่าคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกัน ■ ประชาชนบางส่วนรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. จากประเด็นข่าวต่างๆ เช่น การควบคุมคลื่น เป็นต้น ในช่องทางโทรทัศน์และวิทยุ ■ ประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าสำนักงาน กสทช. ดูแลเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ **ปัญหา** ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียร ■ สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่มีครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในจังหวัดอุดรธานี โดยเฉพาะบริเวณนอกเมือง **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. จัดทำนโยบายหรือแนวทางในการจัดหาอุปกรณ์ที่สามารถรองรับได้ทุกสัญญาณ เพื่อไม่ให้ประชาชนเสียค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ใหม่
1.2 การติดตามการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนร้อยละ 90 ไม่ทราบว่า กสทช. มีบริการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	ปัญหา ■ บางจุดบริการที่ติดตั้งแล้วเสร็จไม่สามารถใช้งานได้จริง **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาคุณภาพสัญญาณของจุดบริการที่ติดตั้งแล้วเสร็จให้ดีมากยิ่งขึ้น เพื่อเอื้ออำนวยให้ประชาชนสามารถใช้งานได้จริง ■ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มจำนวนจุดในการติดตั้งบริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะบริเวณสถานศึกษา และบริเวณชุมชน <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนส่วนน้อยรู้จักและเคยใช้บริการ USO Net ที่บริเวณถนนโพธิ์ศรี ■ ประชาชนบางคนเคยใช้งานบริการ Wi-Fi หมู่บ้าน ณ ศาลากลางหมู่บ้าน ซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเด็กและวัยรุ่น ■ ประชาชนส่วนมากไม่เคยรู้จักและไม่เคยใช้งานบริการ USO Net **ปัญหา** ■ ประชาชนส่วนมากไม่รู้วิธีการใช้งาน USO Net ■ สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) น้อยเกินไป **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรประชาสัมพันธ์เรื่องบริการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เพิ่มมากขึ้น <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลในบริการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ■ ประชาชนร้อยละ 5 รู้จักและเคยใช้งาน USO Net **ปัญหา** ■ ความยุ่งยากในการลงทะเบียนในการเข้าใช้งาน ■ รัศมีในการกระจายสัญญาณของจุดบริการค่อนข้างน้อย จึงทำให้สัญญาณไม่มีเสถียรในระยะที่ห่างออกไปจากจุดบริการ **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้ กสทช. ติดตั้งจุดบริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนต้องการให้ กสทช. ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มากยิ่งขึ้น
2. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนร้อยละ 40 ของกลุ่ม รับชมสื่อผ่านทางโทรทัศน์ดาวเทียม ■ ประชาชนทั้งหมด (ร้อยละ 100) รับชมสื่อผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ■ ประชาชนร้อยละ 5 รับรู้ว่าจะมีการปรับปรุงคลื่นความถี่ใหม่ ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหลังจากประมูลคลื่นความถี่ใหม่ **ปัญหา** ■ สัญญาณโทรทัศน์ดาวเทียมไม่มีความเสถียร สัญญาณขาดหายบ่อย **ความกังวล** ■ ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อใช้ในการรองรับคลื่นความถี่ใหม่ ■ ประชาชนมีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายหลังการประมูลคลื่นความถี่แล้วเสร็จ **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรไม่ควรเก็บค่าบริการใดๆ จากประชาชนหลังจากการประมูลคลื่นความถี่ใหม่ ■ สำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้งาน และการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่ประชาชน <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงรายละเอียดการจัดประมูลดาวเทียมสื่อสาร **ปัญหา** ■ สำนักงาน กสทช. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการประมูลดาวเทียมสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร **ความต้องการ** ■ ประชาชนคาดหวังว่าหลังจากการประมูลดาวเทียมสื่อสารสิ้นสุดลง จะทำให้สัญญาณการสื่อสารมีคุณภาพมากขึ้น ■ ประชาชนต้องการให้ค่าบริการสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารถูกลง <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้** ■ ประชาชนร้อยละ 40 รับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ดาวเทียม ■ ประชาชนร้อยละ 60 รับชมสื่อผ่านโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กสทช. มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและกำกับดูแลคลื่นความถี่ ■ ประชาชนส่วนใหญ่มองว่าการปรับปรุงคลื่นความถี่จะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ **ปัญหา** ■ สำนักงาน กสทช. ให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดประมูลดาวเทียมสื่อสารและการปรับปรุงคลื่นความถี่ให้แก่ประชาชนรับรู้ยังไม่ทั่วถึง **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดประมูลดาวเทียมสื่อสารและการปรับปรุงคลื่นความถี่ให้แก่ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึง
3. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ■ ประชาชนทุกคนประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ■ ประชาชนบางส่วนกดตัดสายเมื่อเห็นว่าเป็นเบอร์แปลก ■ ประชาชนบางส่วนสังเกตหมายเลขขึ้นต้นด้วย “+66” ว่าเป็นเบอร์มิจฉาชีพ ■ ประชาชนบางส่วนพิจารณาลักษณะการสื่อสารและข้อความที่มิจฉาชีพสื่อสาร แล้วจึงกดวางสาย ■ ประชาชนบางส่วนได้ทำการบล็อกเบอร์ที่รับรู้ว่าเป็นเบอร์มิจฉาชีพแล้ว แต่อย่างไรก็ตามมิจฉาชีพยังคงใช้เบอร์ใหม่ติดต่อเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ■ ในเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ประชาชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) มีความเห็นว่าจำนวน Call Center และ SMS หลอกลวงเพิ่มสูงขึ้น ■ ประชาชนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70) ให้คะแนนการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเรื่อง Call Center และ SMS หลอกลวงของหน่วยงาน กสทช. ที่ระดับ 3 คะแนน (ระดับปานกลาง) **ปัญหา** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ■ การดำเนินการแก้ไขปัญหาของสำนักงาน กสทช. ล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงให้ประชาชนทราบมากยิ่งขึ้น ■ สำนักงาน กสทช. ควรให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชนในการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มมาตรการและแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงมากยิ่งขึ้น <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับ Call Center และ SMS หลอกลวง **ปัญหา** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียนเมื่อประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ■ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง Call Center และ SMS หลอกลวง ■ สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์ไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวิธีการสื่อสารไม่ตรงกลุ่มประชาชน และไม่ทั่วถึง ■ ประชาสัมพันธ์ไม่สามารถจำแนกข้อมูลที่ทาง กสทช. ประชาสัมพันธ์ได้ว่าเป็นข่าวจริงหรือปลอม **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงประชาชนและเท่าทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมากยิ่งขึ้น <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้ และการแก้ไขปัญหา** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง โดยมิจฉาชีพจะมาในรูปแบบโทรศัพท์ ประมาณร้อยละ 70 ข้อความ (SMS) ประมาณร้อยละ 25 และอื่นๆ ประมาณร้อยละ 5 ■ ประชาชนบางส่วนแก้ไขปัญหาโดยการตัดสายเมื่อเห็นว่าเป็นเบอร์แปลก ■ ประชาชนบางส่วน เมื่อเห็น SMS ที่เข้าข่ายเป็น SMS หลอกลวงก็จะไม่กดลิงค์ที่แนบมา และทำการลบข้อความดังกล่าว ■ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปริมาณ Call Center และ SMS หลอกลวงเพิ่มมากขึ้น ■ ประชาชนส่วนใหญ่ให้คะแนนการแก้ไขปัญหาของสำนักงาน กสทช. ที่ระดับ 3 คะแนน (ระดับปานกลาง) **ปัญหา** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ของสำนักงาน กสทช. ■ ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS ของสำนักงาน กสทช. **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วถึง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาแนวทางหรือมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหามากขึ้น ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนจนนำไปสู่การนำข้อมูลมาแสวงหาผลประโยชน์ของมิจฉาชีพ ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ควบคุมการเปิดใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือ เพื่อป้องกันและตรวจสอบหมายเลขที่จะนำไปใช้ในทางที่ผิด
4. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	<u>กลุ่ม 1</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนน้อยเพียงร้อยละ 2 ที่รู้จักหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับบริการแทนบัตรหรือ Mobile ID **ความกังวล** ■ ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อใช้งานบริการแทนบัตรหรือ Mobile ID ■ ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับความยุ่งยากและซับซ้อนในการใช้งานบริการแทนบัตรหรือ Mobile ID **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ Mobile ID ให้ประชาชนรับรู้ ตลอดจนเตรียมความพร้อมในการใช้งาน โดยการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เพื่อให้ข้อมูลกระจายสู่ประชาชนอย่างทั่วถึง <u>กลุ่ม 2</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักบริการแทนบัตรหรือ Mobile ID ■ ประชาชนให้คะแนนการดำเนินงานของ กสทช. ในเรื่องบริการแทนบัตรหรือ Mobile ที่ระดับ 3.5 คะแนน **ความกังวล** ■ ประชาชนส่วนใหญ่กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล **ความต้องการ** ■ ประชาชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์เรื่องบริการแทนบัตรหรือ Mobile ID เพื่อให้ทั่วถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น <u>กลุ่ม 3</u> **การรับรู้ และความพึงพอใจ** ■ ประชาชนส่วนน้อยรับรู้ว่ามีบริการแทนบัตรหรือ Mobile ID จากการจัดประชุมเทศบาล หน่วยงานภาครัฐ และสื่อต่างๆ แต่ยังไม่เคยใช้งานจริง ■ ประชาชนมองว่าเป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรม รวมถึงยังลดปริมาณการใช้เอกสารอย่างสิ้นเปลือง

ประเด็นสำคัญ	รายละเอียด
	ความกังวล ■ ประชาชนกังวลเรื่องการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ■ ความไม่พร้อมของระบบนิเวศต่างๆ ที่จะใช้งานบริการแทนบัตร **ความต้องการ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง

9.4 รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ประเด็นคำถาม

ประเด็นสำคัญ	คำถามสำคัญ
1. **ภาพรวมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ**	▪ ในจังหวัดของท่าน ท่านคิดว่าประเด็นสำคัญใด มีความสำคัญมากที่สุด เพราะเหตุใด
2. **ความรู้เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.**	▪ ท่านรู้จัก กสทช. หรือไม่ ถ้ารู้จัก รู้จักจากช่องทางใด ▪ ท่านทราบหรือไม่ว่า กสทช. มีบทบาทหน้าที่อะไร ▪ ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใดให้กับทาง กสทช. เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในอนาคต
3. **การใช้บริการ 4G/5G**	▪ ในพื้นที่ที่ท่านอาศัย มีบริการ 4G/5G หรือไม่ ▪ ท่านใช้บริการงานบริการ 4G/5G หรือไม่ และใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดเป็นหลัก ▪ ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคจากการใช้บริการ 4G/5G หรือไม่อย่างไร ▪ ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบัน กสทช. มีการดำเนินการเพื่อขยายโครงข่าย และพัฒนาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง โดยเฉพาะบริการ 5G ▪ ท่านคิดว่าการใช้บริการ 5G จะก่อให้เกิดผลเสียหรือไม่อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับ 4G ▪ ท่านมีข้อเสนอแนะต่อ กสทช. อย่างไร ในการกำกับดูแลการขยายโครงข่าย และพัฒนาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง
4. **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)**	▪ ท่านทราบหรือไม่ว่า กสทช. มีการดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ และพื้นที่ห่างไกล ถ้าทราบรับรู้จากช่องทางใด ▪ ท่านทราบถึงการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ USO Net ของ กสทช. ในพื้นที่บริเวณที่อยู่อาศัยของท่านหรือไม่ อย่างไร ▪ ก่อนจะมีการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ USO Net ในพื้นที่ของท่าน มีเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาให้ความรู้และประชาสัมพันธ์หรือไม่ ▪ ท่านมีข้อแนะนำให้กับทาง กสทช. แก้ไขปรับปรุงการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ USO Net อย่างไร
5. **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**	▪ โดยปกติแล้วท่านรับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ มากกว่ากัน เพราะเหตุใด ▪ ท่านทราบหรือไม่ว่า กสทช. มีการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ใหม่ ถ้าทราบได้ยินผ่านช่องทางใด

ประเด็นสำคัญ	คำถามสำคัญ
	■ ท่านคิดว่าการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่จะส่งผลกระทบต่อการรับชมสื่อในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร ■ หากในอนาคตการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่อาจส่งผลกระทบให้ท่านต้องเปลี่ยนอุปกรณ์สื่อสารเพื่อรองรับเทคโนโลยี 5G ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
6. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	■ ท่านเคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงหรือไม่ ในรูปแบบใด ■ ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านคิดว่าปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ”เพิ่มขึ้น” หรือ “ลดลง” อย่างไร ■ ท่านทราบถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชนที่ กสทช. ดำเนินการหรือไม่ ■ ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ของสำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร
7. การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”	■ ท่านรู้จักหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” หรือไม่ ผ่านช่องทางใด ■ ท่านเคยใช้งานบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” หรือไม่ ■ ท่านคิดว่าบริการ Mobile ID มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการใช้บริการมากน้อยเพียงใด ■ ท่านคิดว่าถ้าในอนาคตมีการใช้บริการ “Mobile ID” อย่างเต็มรูปแบบ จะเป็นประโยชน์ต่อท่านมากน้อยเพียงใด ■ ท่านมีข้อกังวลต่อการนำบริการ “Mobile ID” มาใช้ อาทิ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของข้อมูล หรือไม่ อย่างไร

9.4.1 ภาคใต้ (จังหวัดภูเก็ต)

<u>บันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก</u>

ประเด็น	ความคิดเห็น
1. ภาพรวมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	▪ ประชาชนมองว่าการให้บริการ 4G และ 5G ถือเป็นประเด็นสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นเรื่องที่ใกล้ตัว ประชาชนทั่วไปจำเป็นต้องใช้ในการทำงานต่างๆ เช่น การประชุมออนไลน์ การแคสเกมและสตรีมมิง **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนอยากที่ปรึกษามีการแบ่งกลุ่มในกิจกรรมให้ความคิดเห็นสาธารณะใช้ชัดเจนและเป็นกลุ่มเล็กๆ เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถให้ความเห็นได้อย่างเต็มที่
2. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.	▪ รู้จักสำนักงาน กสทช. เนื่องจากมีโอกาสได้ดำเนินงานร่วมกับสำนักงาน กสทช. แต่ในมุมมองของประชาชนทั่วไปอาจยังไม่ทราบมากนัก อย่างไรก็ตาม บางส่วนได้มีการตามข่าวสารในช่วงการประมูลคลื่น 4G จึงทำให้เข้าใจบทบาทหน้าที่บางส่วน ▪ ประชาชนบางส่วนทราบว่าบทบาท อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เป็นเพียงหน่วยงานที่ควบคุมความเรียบร้อยของข้อมูลด้านโทรทัศน์ และวิทยุฯ รวมไปถึงการให้ใบอนุญาตการใช้คลื่นความถี่ **ข้อเสนอแนะ** ▪ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่ให้ความรู้กับประชาชนในชุมชนเพื่อให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. มากขึ้น ไม่เพียงแต่ทราบเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ▪ สำนักงาน กสทช. ควรเน้นการดำเนินงานที่ต่อเนื่องในการควบคุมดูโครงการต่างๆ เพื่อความยั่งยืนในการนำมาใช้ประโยชน์ในอนาคต
3. การใช้บริการ 4G/5G	▪ ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณตำบลป่าตองได้รับการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับสัญญาณ 5G มาในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานสามารถรองรับได้เพียงสัญญาณ 4G เท่านั้น ▪ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตคาดว่าคลื่นสัญญาณ 4G ในภูเก็ตครอบคลุมประมาณร้อยละ 90 ของพื้นที่ ในขณะที่คลื่นสัญญาณ 5G ครอบคลุมประมาณร้อยละ 50-60 ของพื้นที่ ซึ่งการใช้บริการบางเครือข่ายยังขาดประสิทธิภาพ ▪ ประชาชนให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าสัญญาณ 4G และ 5G จะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ที่เข้ามารองรับคลื่นสัญญาณ ▪ อย่างไรก็ตาม ประชาชนมองว่าปัจจุบันคลื่นสัญญาณ 4G เพียงพอต่อการใช้งานในชีวิตประจำวัน ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงใช้คลื่นสัญญาณ 4G เป็นหลัก ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะใช้ในการประชุมออนไลน์ แคสเกม สตรีมมิง และอุปกรณ์ภายในบ้าน

ประเด็น	ความคิดเห็น
	▪ ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นสัญญาณ 4G และ 5G จากผู้ให้บริการ (บริษัท ทรูมูฟ จำกัด หรือทรู) มากกว่าจากสำนักงาน กสทช. **ปัญหาการใช้งานคลื่นสัญญาณ 4G และ5G** ▪ เนื่องด้วยสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศของจังหวัดภูเก็ต ทำให้บางครั้งการใช้งานคลื่นสัญญาณ 4G และ 5G อาจไม่เสถียร ส่งผลทำให้บางครั้งอาจเกิดความขัดข้องในการทำงาน ▪ ประชาชนมองว่าคุณภาพของคลื่นสัญญาณ 4G และ 5G ของผู้ให้บริการมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ▪ ประชาชนกังวลเรื่องสัญญาณที่กระจายจากเสาสัญญาณที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคลื่นสัญญาณ 5G ที่มีคลื่นความถี่สูงกว่า 4G **ข้อเสนอแนะ** ▪ สำนักงาน กสทช. ควรเป็นหน่วยงานกลางที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ที่มีการให้บริการสัญญาณคลื่น 4G และ 5G สู่สาธารณะ ซึ่งประชาชนคาดว่าหากมีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว จะช่วยให้ลดค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องและส่งผลให้เกิดการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สอดคล้องกับสัญญาณคลื่น 4G และ 5G ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสม ▪ สำนักงาน กสทช. ควรออกนโยบายที่ช่วยสนับสนุน และผลักดันการบริการ 4G และ 5G โดยเฉพาะในส่วนของประชาชนในกลุ่มเปราะบาง เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ รวมทั้งออกนโยบายในการกำกับดูแลการแข่งขันของผู้ให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ▪ สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาการให้บริการคลื่นสัญญาณต่างๆ ให้ครอบคลุมการใช้งานในส่วนของการช่วยเหลือด้านภัยพิบัติ
4. **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)**	▪ ประชาชนบางส่วนทราบถึงการดำเนินการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) จากประกาศในหนังสือของราชการ และได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ เช่น พื้นที่ตำบลป่าตอง ▪ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังไม่สามารถให้บริการครอบคลุมทั่วจังหวัดภูเก็ต ในทางกลับกันประชาชนบางส่วนที่ไม่ได้มีโอกาสร่วมงานกับสำนักงาน กสทช. ยังไม่ทราบถึงการดำเนินงานดังกล่าว ดังนั้นควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในชุมชนต่างๆ ทราบกันอย่างทั่วถึง

ประเด็น	ความคิดเห็น
	▪ ประชาชนทราบถึงการดำเนินงานจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ในข้อมูลเบื้องต้น เช่น ตำแหน่งที่มีการติดตั้ง แต่ไม่ได้มีการแจ้งถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดให้มีสัญญาณฯ **ข้อแนะนำ** ▪ จังหวัดภูเก็ตเป็น Smart City ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรออกนโยบายที่เข้ามาช่วยส่งเสริม สนับสนุน และผลักดัน การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และมีการจัดสัมมนา อบรม ให้ความรู้ต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อประชาชนทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากนโยบายต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ ▪ สำนักงาน กสทช. ควรมุ่งเน้นการลงพื้นที่ และการประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกภาคส่วน โดยเฉพาะประชาชนในกลุ่มเปราะบางให้สามารถเข้าถึงข้อมูล การดำเนินงานต่างๆ ของ กสทช.
5. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	▪ ประชาชนนิยมรับชมสื่อต่างๆ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ มากกว่าการรับชมผ่านทางโทรทัศน์ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเรียลไทม์ ▪ ประชาชนไม่ทราบถึงรายละเอียดของการทบทวนการจัดสรรคลื่นความถี่ของสำนักงาน กสทช. ▪ ประชาชนไม่ได้ทราบถึงการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ผ่านเว็บไซต์หลักโดยตรง แต่จะได้รับข่าวสารมาจากสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น ไทยรัฐออนไลน์ เดลินิวส์ออนไลน์ ▪ หากมีการปรับเปลี่ยนคลื่นความถี่ ประชาชนมองว่าการปรับเปลี่ยนดังกล่าว ควรช่วยให้สามารถเข้าถึงสื่อผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ได้มีประสิทธิภาพกว่าเดิม **ข้อเสนอแนะ** ▪ สำนักงาน กสทช. ควรเร่งการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนทั่วไปให้เข้าถึงสาระสำคัญ เช่น ประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตหากมีการปรับเปลี่ยนคลื่นความถี่
6. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	▪ ตัวอย่างปัญหาที่เคยเผชิญ เช่น การอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไปรษณีย์ไทย รวมถึงธนาคาร ▪ ประชาชนเกิดความสับสน เนื่องจากเมื่อนำหมายเลขของมิจฉาชีพไปตรวจสอบกับผู้ให้บริการ และพบว่าเบอร์ดังกล่าวไม่ได้เป็นหมายเลขของมิจฉาชีพ ▪ ประชาชนเกิดความสับสน เนื่องจากบางครั้งพบว่าสำนักงาน กสทช. มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านข้อความทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS)

ประเด็น	ความคิดเห็น
	ทำให้ไม่มั่นใจว่าข้อความที่ได้รับนั้นเป็นการประชาสัมพันธ์จากสำนักงาน กสทช. จริงหรือไม่ ■ ประชาชนทราบว่าสำนักงาน กสทช. มีความพยายามในการดำเนินการป้องกันไม่ให้ประชาชนถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ แต่ยังไม่เห็นถึงการนโยบายที่จะช่วยป้องกันการถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพอย่างจริงจัง ■ ประชาชนเห็นว่าสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลระบบสื่อสารทั่วประเทศ และเป็นด่านแรกในการรับเรื่อง แต่ไม่สามารถควบคุมมิจฉาชีพที่หลอกลวงในช่องทางต่างๆ ได้ ■ ประชาชนเห็นว่า การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เรื่องปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ยังไม่มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และรุนแรง ทำให้ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว **ข้อเสนอแนะ** ■ สำนักงาน กสทช. ควรหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบ AI ที่จะช่วยคัดกรอง ป้องกัน ก่อนที่ประชาชนจะถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ ■ สำนักงาน กสทช. ควรศึกษา Use Case ของต่างประเทศในการกำกับดูแล และป้องกันปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เพื่อนำมาใช้ออกนโยบายที่จะช่วยป้องกัน และลดการถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพ
7. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	■ ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้เรื่องของการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” จากสื่อออนไลน์ช่องทางต่างๆ และสื่อโทรทัศน์ อย่างไรก็ตาม ยังคงไม่เชื่อมั่นในกระบวนการการสมัคร Mobile ID เกรงว่าข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกขโมยข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบธุรกรรมต่างๆ รวมถึงไม่มีการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการแทนบัตร ■ ในอนาคตมองว่าบริการแทนบัตรมีประโยชน์ สามารถช่วยอำนวยความสะดวกได้ เพราะไม่จำเป็นต้องพกบัตรประชาชนในการทำธุรกรรมต่างๆ

9.4.2 ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่)

<u>บันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก</u>

ประเด็น	ความคิดเห็น
1. ภาพรวมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	▪ กลุ่มผู้ให้ความคิดเห็นสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้มีทั้งประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ อบต. ช้างเผือก ชุมชนสวนดอก ชุมชนสันกำแพง และสมาคมนักข่าวเชียงใหม่ ซึ่งให้ความเห็นว่าอาจารย์วิทยากรให้ความรู้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้เข้าร่วมรับรู้และเข้าถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการประชุมในครั้งนี้เป็นอย่างดี **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนกังวลว่าจะได้รับข้อมูลความคิดเห็นตกหล่น จึงอยากให้มีการจัดกลุ่มเป็นกลุ่มใหญ่ ผู้เข้าร่วมทุกท่านสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมท่านอื่นๆ เนื่องจากการแบ่งกลุ่มการรับฟังความคิดเห็นของที่ปรึกษา ทำให้ไม่สามารถรับฟังความคิดเห็นของทุกกลุ่มได้ ▪ ประชาชนต้องการให้ที่ปรึกษาบันทึกภาพเคลื่อนไหว (VDO) ของผู้เข้าร่วมรายบุคคล เนื่องจากผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่อยากแสดงความคิดเห็น ▪ ประชาชนอยากให้ที่ปรึกษาตั้งประเด็นการสอบถามความคิดเห็นสาธารณะที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง
2. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.	▪ ประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักสำนักงาน กสทช. และติดตามประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลา 3 ปี ซึ่งพบว่าปัญหาต่างๆ ยังไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด ▪ ประชาชนมองว่าปัจจุบันการทำงานของสำนักงาน กสทช. ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมด **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนอยากให้ทางสำนักงาน กสทช. จัดหากลุ่มเจ้าหน้าที่ในด้านเทคนิค โดยนำประชาชนที่จบการศึกษาจาก ปวช. หรือ ปวส. มาดำเนินการแก้ไขปัญหาในทางเทคนิค ▪ ประชาชนอยากให้ กสทช. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ต่างๆ กับประชาชน ผ่านสื่อต่างๆ ที่ประชาชนจะสามารถเข้าถึงได้
3. การใช้บริการ 4G/5G	▪ ประชาชนให้ความเห็นว่า ในบางพื้นที่กลุ่มผู้ให้บริการบางรายให้บริการไม่ทั่วถึงในพื้นที่ เนื่องจากปัจจัยทางภูมิอากาศ และภูมิศาสตร์ ▪ ประชาชนแจ้งว่าเมื่อเกิดปัญหาสัญญาณขัดข้อง ประชาชนส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่แจ้ง หรือสอบถามผู้ให้บริการ เพราะมองว่าผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ซึ่งจากประสบการณ์โดยตรงประชาชนได้มีการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ แต่ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้

ประเด็น	ความคิดเห็น
	■ ประชาชนอยากให้สำนักงาน กสทช. เข้ามาควบคุมดูแลในส่วนของคุณภาพ และความถูกต้องของสัญญาณที่พึงได้รับ เนื่องจากแพจเกจที่ซื้อจากกลุ่มผู้ให้บริการ ไม่สอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์ ■ ประชาชนไม่ทราบว่า 5G กับ 4G มีความแตกต่างกันอย่างไร อย่างไรก็ตามมองว่าไม่ว่าจะเป็น 5G หรือ 4G ขอให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร เหมาะสมกับการใช้งานก็เพียงพอ ■ ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่เห็นต่างจากประชาชนในจังหวัดอื่นๆ ไม่ได้มองว่าเสาส่งสัญญาณ จะส่งผลกระทบร้ายแรงกับสุขภาพ แต่กลับกังวลถึงสัญญาณที่ออกมาจากโทรศัพท์มือถือมากกว่า
4. การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	■ ประชาชนบางส่วนทราบถึงโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ■ ประชาชนไม่ทราบว่า ณ ตอนนี้ การให้บริการสัญญาอินเทอร์เน็ตตามพื้นที่สาธารณะ เช่น โรงเรียน ยังมีการให้บริการหรือไม่
5. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	■ ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร มองว่า กระบวนการจัดการเครื่องมือสื่อสาร คลื่นความถี่ของประเทศไทย โดยการตั้งหลักเกณฑ์ขึ้นมาเอง และไม่สามารถดำเนินการควบคุมได้เป็นอย่างดี และแตกต่างกับมาตรฐานของต่างประเทศ
6. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	■ คนที่รู้เท่าทันกลุ่ม Call Center หลอกลวงประชาชน ไม่เคยรับสายจากกลุ่ม Call Center ดังกล่าว บางครั้งกดสายทิ้ง เลือกที่จะไม่สนทนาด้วย ■ ประชาชนแจ้งว่าเคยกดเบอร์ 112 ที่สามารถเชื่อมต่อกับเบอร์ 191 ได้ แต่อย่างไรก็ตามประชาชนมองว่าเบอร์ดังกล่าวเป็นเบอร์ที่ก่อให้เกิดกลุ่ม Call Center ที่หลอกลวงประชาชน ■ ที่ปรึกษาให้ความรู้เรื่องการบล็อกเบอร์ Call Center โดยการกด 142 แล้วโทรออก
7. การพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”	■ ประชาชนทราบถึงบริการแทนบัตร “Mobile ID” และบางส่วนได้มีการลงทะเบียนการใช้บริการดังกล่าว แต่ไม่ได้ถูกนำมาใช้งานจริง ซึ่งประชาชนมองว่าการบริการดังกล่าวหากได้รับการผลักดันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างสูง

9.4.3 ภาคกลาง (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

<u>บันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก</u>

ประเด็น	ความคิดเห็น
1. ภาพรวมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	▪ กลุ่มผู้ให้ความเห็นสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้ประกอบด้วยประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน รวมถึงสถานศึกษาในพื้นที่ ซึ่งได้ให้ความเห็นในประเด็นต่างๆ เป็นอย่างดี อีกทั้งยังได้รับรู้ความรู้จากอาจารย์วิทยากรเพิ่มเติม ▪ การประชาสัมพันธ์เป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากยังไม่ทราบถึงประโยชน์และรายละเอียดต่างๆ ของแต่ละประเด็นเท่าที่ควร **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างครอบคลุมมากที่สุด ▪ การประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ หรือ SMS เป็นช่องทางที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้ ▪ การประชาสัมพันธ์ถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการ และรายละเอียดต่างๆ มากขึ้น
2. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.	▪ ประชาชนส่วนมากรู้จักและเคยได้ยินเกี่ยวกับ กสทช. แต่ไม่ทราบหน้าที่ และบทบาทที่ชัดเจน ▪ ประชาชนส่วนหนึ่งทราบถึงการดำเนินการของ กสทช. เกี่ยวกับการกำกับธุรกิจโทรทัศน์ และวิทยุ อีกทั้งการให้สัมปทาน และการประมูลคลื่นความถี่ 4G/5G
3. การใช้บริการ 4G/5G	▪ ประชาชนส่วนใหญ่ใช้งานสัญญาณ 4G และยังไม่ทราบถึงความจำเป็นในการใช้งาน 5G อีกทั้งยังมีข้อกังวลเรื่องการเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อรองรับ 5G ที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ▪ วัตถุประสงค์หลักของการใช้ 4G ของประชาชนทั่วไป คือ การใช้งานด้านบันเทิงในการใช้ social media และด้านการเงินในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ▪ ประชาชนส่วนมากพบปัญหาเรื่องความเสถียรของสัญญาณ และความเร็วของอินเทอร์เน็ต ▪ ประชาชนมีความเห็นว่า แพ็กเกจของผู้ให้บริการเครือข่ายที่มีการโฆษณาทั่วไป ไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง และบางครั้งมีการคิดค่าบริการเพิ่ม ▪ ประชาชนมีความเห็นว่า ผู้ให้บริการเครือข่ายมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ อาทิ การติดต่อ Call Center ที่มีความยุ่งยากเกินไป

ประเด็น	ความคิดเห็น
	▪ ประชาชนมีความต้องการให้ราคาแพ็กเกจ และคุณภาพการใช้งานมีความเหมาะสมและสอดคล้องกันมากขึ้น
4. **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)**	**ศูนย์อินเทอร์เน็ต USO Net** ▪ ในบางพื้นที่ ยังไม่มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง อาทิ ตำบลมหาราช ▪ ประชาชนบางส่วนไม่ทราบถึงการติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในพื้นที่ เนื่องจากหน่วยงานไม่ได้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนอย่างทั่วถึง ▪ ประชาชนต้องการให้การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตมีการดำเนินการร่วมกันของประชาชนแต่ละชุมชน และหน่วยงานหลายภาคส่วน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย ทั้งในเรื่องของรัศมีและความเร็วของสัญญาณ **Wi-Fi ชุมชน** ▪ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้จริง จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชน อาทิ มาตรการอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับการเรียนออนไลน์ในช่วงโควิด-19 ▪ สำนักงาน กสทช. ควรจัดสรรบริการที่ไม่ยุ่งยาก ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น ▪ อินเทอร์เน็ตสำหรับการศึกษายังคงมีเฉพาะในโรงเรียนขนาดใหญ่ และยังไม่ครอบคลุมในทุกโรงเรียน จึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการเรื่องนี้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจต้องปรับเปลี่ยนตั้งแต่การจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานกลาง
5. **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**	▪ ประชาชนส่วนมากเปลี่ยนไปใช้ Smart TV แต่ในต่างจังหวัดส่วนมากไม่ได้ใช้งาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนกังวลเป็นอย่างมาก ▪ ประชาชนไม่ทราบถึงผลกระทบของการเปลี่ยนการให้บริการ และผลกระทบต่อกราให้บริการโทรทัศน์ในปัจจุบัน ▪ เบื้องต้นประชาชนคาดว่าหากเกิดปัญหาขึ้น จะดำเนินการติดต่อผ่านกล่องปล่อยสัญญาณโทรทัศน์ ซึ่งอาจไม่ได้รับการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ▪ ประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์ ต้นทุนและระยะเวลาในการเปลี่ยน และมาตรการชดเชยต่างๆ ที่ประชาชนควรได้รับ

ประเด็น	ความคิดเห็น
6. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	▪ ประชาชนล้วนเคยประสบปัญหาถูกหลอกลวงในรูปแบบต่างๆ จาก Call Center และ SMS อาทิ ถูกรางวัล พัสดุตกค้าง ติดต่อธนาคาร เบอร์จากต่างประเทศโทรเข้า ▪ ประชาชนบางส่วนมีการคัดกรองเบอร์โทรศัพท์เบื้องต้น อาทิ การสังเกตเบอร์ขึ้นต้น (+66) ▪ ประชาชนกลุ่มเปราะบาง อาทิ กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มที่ควรมีมาตรการป้องกันมากขึ้น อีกทั้งยังควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนกลุ่มดังกล่าวสามารถรู้เท่าทันได้ ▪ ปัจจุบัน รูปแบบการหลอกลวงมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ซึ่งสร้างความรำคาญใจให้กับประชาชนอย่างมาก
7. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	▪ ประชาชนบางส่วนทราบถึงบริการดังกล่าว แต่ยังไม่ทราบรายละเอียด แนวทางการดำเนินงาน และการใช้งานที่ชัดเจน ▪ ประชาชนมองว่าบริการ Mobile ID จะสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกสบายแก่ประชาชนได้ ▪ ประชาชนยังมีความกังวลในกรณีที่โทรศัพท์หาย จะสามารถดำเนินการต่อได้อย่างไร ▪ ประชาชนยังมีความกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ▪ ประชาชนต้องการให้มีการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไว้อย่างชัดเจน

9.4.4 ภาคตะวันออก (จังหวัดจันทบุรี)

<u>บันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก</u>

ประเด็น	ความคิดเห็น
1. ภาพรวมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	▪ กลุ่มผู้ให้ความคิดเห็นสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับประเด็น การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง และประเด็นการใช้บริการ 4G/5G เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันและเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ประเด็นการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID” ก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากหากมีการนำมาใช้ได้อย่างแพร่หลายจะเกิดผลกระทบต่อผู้คนจำนวนมาก
2. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.	▪ ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักสำนักงาน กสทช. ซึ่งประชาชนรู้จักผ่านสื่อในอินเทอร์เน็ต การรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรทัศน์ และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากมีหน้าที่การงานที่ต้องทำงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกับสำนักงาน กสทช. ▪ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนอยากให้ กสทช. ประชาสัมพันธ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตกับประชาชน ผ่านสื่อต่างๆ ที่ประชาชนจะสามารถเข้าถึงได้ อาทิ เฟซบุ๊ก ▪ ประชาชนต้องการให้ กสทช. มีการกำกับดูแลผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์อย่างจริงจัง ซึ่งประชาชนมองว่าในการดำเนินงานที่ผ่านมา กสทช. ยังไม่มีอำนาจมากพอที่จะกำกับดูแล ควบคุมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ▪ ประชาชนต้องการให้ กสทช. ดูแลมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับอัตราค่าบริการของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์
3. การใช้บริการ 4G/5G	▪ ประชาชนได้ใช้บริการ 4G/5G ในบริเวณที่พักอาศัยและในบริเวณสถานที่ทำงาน โดยมีพื้นที่ส่วนน้อยระหว่างการเดินทางที่จะมีปัญหาสัญญาณขาดหาย ▪ ประชาชนมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ 4G/5G ได้แก่ ทำงาน ความบันเทิง การสื่อสาร การทำธุรกรรมทางการเงิน (โอนเงิน) และการส่งข้อมูลที่มีขนาดใหญ่รวมถึงการส่งรูปภาพ ▪ ประชาชน พบว่าเมื่อได้ใช้บริการ 4G/5G แล้วมีความรู้สึกว่าสัญญาณ 4G ค่อนข้างเสถียร ในทางกลับกันพบว่าสัญญาณ 5G ยังมีสัญญาณที่ไม่เสถียร จึงทำให้ประชาชนไม่กล้าใช้บริการ 5G ▪ ประชาชนเห็นว่า พื้นที่ที่มีสัญญาณ 5G ครอบคลุมยังมีจำนวนน้อย ▪ ประชาชนทราบว่ามีการขยายสัญญาณ แต่ไม่ทราบว่ามีการดำเนินการจริงหรือไม่ เนื่องจากไม่มีช่องทางในการตรวจสอบการดำเนินการ

ประเด็น	ความคิดเห็น
	■ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการ 4G/5G ในภาพรวม แต่อาจจะมีบางช่วงเวลาที่มีการไม่เสถียรของสัญญาณ ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า ต้องการให้มีสถานีฐานในการดูแลการปล่อยสัญญาณที่มากขึ้นและมีการร่วมมือกันกับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ เพื่อสัญญาณที่ดีขึ้น ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า เครือข่ายเอไอเอส ใช้บริการโทรในเครือข่ายเดียวกันติดค่อนข้างยากและมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตแผ่วลง จึงย้ายไปใช้บริการเครือข่ายทรูมูฟ ■ ประชาชนทราบถึงความแตกต่างกันระหว่าง 4G/5G ว่า 5G มีความเร็วและมีสัญญาณที่เสถียรมากกว่า 4G ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า การใช้บริการ 5G ก็มีข้อเสียคือ ความไม่ต่อเนื่องของการรับสัญญาณ เนื่องจากการครอบคลุมของ 5G ยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า ต้องการให้ทาง กสทช. เข้ามาดูแลเรื่องของอัตราค่าบริการให้อัตราค่าบริการถูกลงสมเหตุสมผล **ข้อเสนอแนะ** ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า การติดต่อ call center ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มีการสื่อสารที่ค่อนข้างยาก โดยต้องการให้ call center ใช้ภาษาในการสื่อสารที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจได้ง่าย
4. การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)	■ ประชาชนส่วนน้อยรู้จักโครงการการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ซึ่งประชาชนที่รู้จักเป็นเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีศูนย์ให้สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) ในบริเวณใกล้เคียงกับที่พักอาศัย **ข้อเสนอแนะ** ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า จุดที่ตั้งของศูนย์ให้บริการยังไม่ใช่จุดกึ่งกลางของชุมชนหรือเป็นจุดที่ชาวบ้านเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้นควรจัดตั้งศูนย์ในที่ส่วนกลางของชุมชน เพื่อให้ชาวบ้านสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์ให้บริการขึ้นมาแล้ว กสทช. ควรเข้ามาดูแล และซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และควรติดตามผลของการดำเนินงานอยู่เป็นระยะ ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า ควรมีงบประมาณสำหรับการดูแลศูนย์ให้บริการโดยเฉพาะ และความมีผู้เชี่ยวชาญคอยดูแลการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ ภายในศูนย์

ประเด็น	ความคิดเห็น
5. การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร	■ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงโครงการดาวเทียมสื่อสาร ■ ประชาชนส่วนใหญ่รับชมสื่อต่างๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือเนื่องจากสามารถพกพาไปได้ทุกที่และมีความสะดวก ■ ประชาชนยังไม่มีข้อเสนอแนะในการประมูลดาวเทียมสื่อสารเนื่องจากยังมองว่าเป็นเรื่องที่ไกลตัว ■ ประชาชนมีความเห็นด้วยกับการดำเนินการ และยอมรับได้ หากต้องมีการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์สื่อสาร แต่ต้องการให้ทางภาครัฐช่วยเหลืออาทิ การให้คูปองส่วนลดในการซื้ออุปกรณ์สื่อสารใหม่หรือการสนับสนุนอุปกรณ์สื่อสารให้กับประชาชน
6. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	■ ประชาชนส่วนใหญ่เคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงในรูปแบบของการส่งข้อความว่าจะให้เงิน หรือบางครั้งมีเบอร์ที่เป็นเหมือนเบอร์ทั่วไปโทรมาหลอกในรูปแบบต่างๆ ■ ประชาชนพบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง มีจำนวนที่คงที่และอาจลดน้อยลงในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ■ มีเป็นข้อความ 4-5 ครั้งต่อเดือน มีการให้เงิน กังวลสำหรับผู้สูงอายุ ■ ประชาชนส่วนน้อยที่รู้ช่องทางในการบล็อก SMS ■ ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า กสทช กำลังมีการพยายามแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ■ ประชาชนให้ความเห็นว่า การทำงานของ กสทช. ยังไม่เป็นที่น่าพอใจเนื่องจากปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงยังมีจำนวนมาก **ข้อเสนอแนะ** ■ ประชาชนต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้รู้ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ■ ประชาชนมีความต้องการให้ทาง กสทช. ช่วยสแกนเบอร์ต่างๆ ■ ประชาชนต้องการให้ กสทช. รวบรวมรูปแบบต่างๆ ของการหลอกลวงและนำไปให้ความรู้และเตือนต่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รู้เท่าทันและหลีกเลี่ยงการเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินได้ ■ ประชาชนเต็มใจที่จะร่วมมือกับ กสทช. ในการรายงานปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เพื่อนำไปสู่การขจัดปัญหานี้ได้
7. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	■ ประชาชนทราบถึงการพัฒนาบริการแทนบัตร “Mobile ID”แต่ยังเป็นเรื่องที่ใหม่ ซึ่งได้ยินจากสื่อและโฆษณา ■ ประชาชนมีความพร้อมที่จะใช้บริการ Mobile ID แต่ต้องมีการพิสูจน์ถึงความปลอดภัยด้านข้อมูลเสียก่อน

9.4.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุดรธานี)

<u>บันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก</u>

ประเด็น	ความคิดเห็น
1. ภาพรวมการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	▪ ประชาชนเห็นว่าทุกเรื่องเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะเรื่อง SMS หลอกลวง และ Call Center เนื่องจากบอกว่าเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว ประชาชนบางคนไม่รู้ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ดังนั้น กสทช. ควรจะเร่งประชาสัมพันธ์ให้สร้างการรับรู้ ให้ประชาชน ▪ อยากให้กสทช. ดำเนินงานแบบ Active เพิ่มช่องทางการเข้าถึงประชาชน ข้อมูลข่าวสารที่ง่าย เข้าใจขึ้น เร่งประสานงานบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ
2. ความรู้เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช.	▪ ประชาชนในกลุ่มรู้จัก กสทช. จากสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และโทรทัศน์ ▪ ประชาชนยังไม่ทราบว่า กสทช. มีอำนาจ หน้าที่ที่ชัดเจน ซึ่งส่วนใหญ่จะรู้แค่ว่า กสทช. ทำหน้าที่กำกับดูแลสถานีวิทยุ Call Center โทรคมนาคม ▪ โดยทั่วไป กสทช. ทำหน้าที่กำกับดูแลบริษัทโทรคมนาคมต่างๆ และกำหนดนโยบายซึ่งไม่สามารถเข้าถึงชาวบ้านได้ ▪ อาจารย์ชี้แจงว่า กสทช. เข้ามากำกับดูแลหลักๆ 5 ด้าน โทรทัศน์ วิทยุ โทรคมนาคม ส่งเสริมสิทธิ คุ้มครองผู้บริโภค (ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการโทรทัศน์ วิทยุ โทรคมนาคม) ▪ กสทช. ดำเนินการล่าช้าและไม่ทันท่วงที เนื่องด้วยประชาชนส่วนใหญ่มักพบปัญหาด้วยตนเองก่อน **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนอยากให้ทางสำนักงาน กสทช. ประชาสัมพันธ์ เช่น เรื่อง Call Center ที่ให้เข้าถึงกลุ่มทุกเพศ ทุกวัย ▪ ประชาชนอยากให้มีการสร้างการรับรู้ ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น หน้าที่ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร กสทช.
3. การใช้บริการ 4G/5G	▪ ประชาชนพบปัญหาเรื่องสัญญาณ 4G 5G ในบางครั้ง โดยเฉพาะช่วงเทศกาล สถานที่ที่คนเยอะ สัญญาณไม่เสถียร ▪ ประชาชนกว่าร้อยละ 50 มองว่า 4G และ 5G ความเร็วไม่ได้แตกต่างกันมาก มองว่าอาจเป็นเพราะพื้นที่ที่อยู่ ▪ ส่วนใหญ่ประชาชนมีการใช้งาน 5G ในชีวิตประจำวันสำหรับการดูยูทูป เล่นเกมส์ อุปกรณ์ IoT (เปิดปิดแอร์) เป็นต้น ส่วนที่ 4G เช่น ดูยูทูป เล่นเกมส์ ทำธุรกรรมทางการเงิน และประชุมออนไลน์ เป็นต้น ▪ ประชาชนบางส่วนมองว่าการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์ IoT นั้นไม่ยุ่งยาก ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันให้ดีขึ้น ▪ ประชาชนไม่ทราบว่า กสทช. มีการดำเนินงานเพิ่มโครงข่าย ที่ทำให้ 5G ดีขึ้น ▪ ประชาชนมองว่า 5G 4G มีลักษณะเหมือนกัน และยังมีความกังวลว่าจะต้องมีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้รองรับการใช้งาน 5G ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น

ประเด็น	ความคิดเห็น
	▪ หากมีการใช้งาน 5G ต้องเปลี่ยน ซิม อุปกรณ์ และโปรโมชั่น เพื่อให้รองรับการใช้งานของ 5G **ปัญหาที่พบ** ▪ ความไม่ครอบคลุมของสัญญาณ 4G และ 5G ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การส่งงานต่างๆ ▪ ความเร็ว และความเสถียรของแต่ละผู้ให้บริการไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละเครือข่าย **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนแนะนำให้ทาง กสทช. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ การรับรู้เรื่องต่างๆ รวมถึงการควบคุมเรื่องค่าใช้จ่าย โปรโมชั่นรายเดือนต่างๆ จากผู้ให้บริการให้มีความเหมาะสม
4. **การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)**	▪ ประชาชนได้รับรู้ว่ามีโครงการ USO Net จากการเข้าประชุมในครั้งนี้ ▪ ประชาชนเกิดข้อสงสัยว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถเข้าถึงชุมชนหรือไม่ ▪ ประชาชนบางท่านตามอำเภอที่อยู่นอกเมือง เคยเห็นกล่องกระจายสัญญาณ **ข้อเสนอแนะ** ▪ ประชาชนบางท่านก็มีข้อสงสัยว่าใช้งานได้จริงหรือไม่ จึงเสนอให้ควรมีแนวทางการบำรุงดูแลรักษา มีเจ้าหน้าที่แนะนำ ติดตามดูแลอุปกรณ์ ▪ ประชาชนอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้เข้าถึง อำนวยความสะดวกในการใช้งาน ลงทะเบียนสะดวกขึ้น
5. **การกำกับดูแลการประกอบกิจการดาวเทียมสื่อสาร**	▪ ประชาชนส่วนใหญ่รับชมสื่อผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ถ้าอยู่บ้านจะรับชมสื่อผ่านโทรทัศน์ ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้กัน ▪ สาเหตุที่เลือกรับชมสื่อผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที เพราะสะดวก สามารถเลือกรับสื่อได้ ส่วนที่รับชมสื่อโทรทัศน์ เพราะอยู่บ้านเป็นหลัก และเห็นรายละเอียดมากกว่า ▪ ประชาชนไม่ทราบเลยว่า กสทช. มีการดำเนินการปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ใหม่ๆ ▪ ประชาชนคิดว่าการปรับปรุงการใช้งานคลื่นความถี่ใหม่ๆ ประชาชนคาดหวังว่าสัญญาณจะดีขึ้น แต่ในทางกลับกันยังมีข้อกังวลว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้นหรือไม่อย่างไร และไม่มีข้อกังวลใดๆ เกี่ยวกับคลื่นความถี่ต่างๆ จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพหรือไม่ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีผลการศึกษาอย่างชัดเจน ดังนั้นจึงอยากให้ กสทช. มีการประชาสัมพันธ์ผลกระทบ ประโยชน์ที่ได้รับจากการปรับเปลี่ยน ▪ หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ประชาชนยินยอมที่จะเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการทำงาน

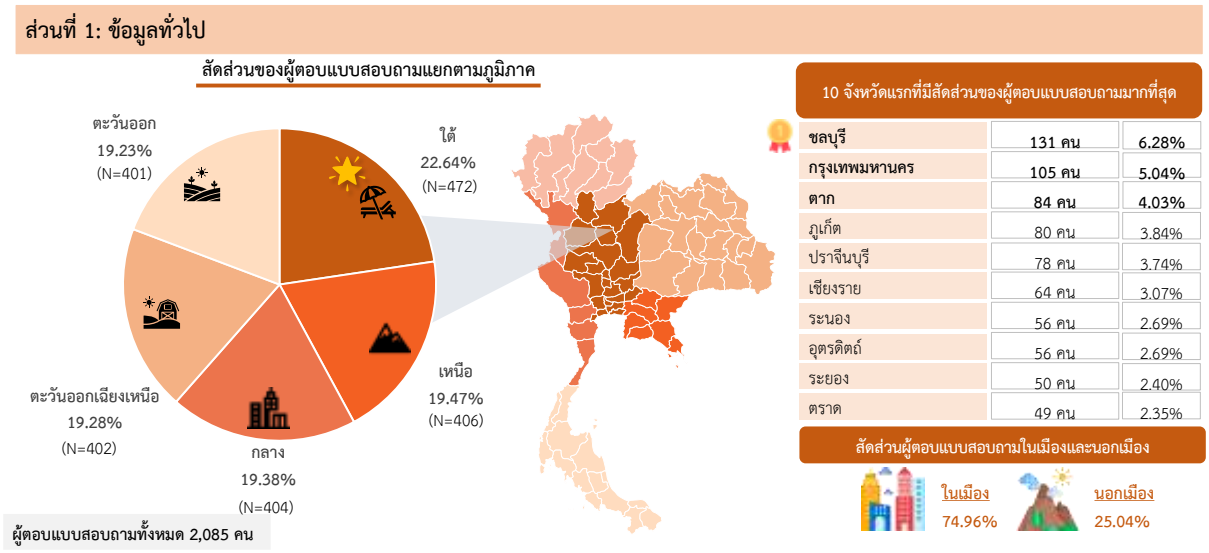
ประเด็น	ความคิดเห็น
6. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง	■ ประชาชนส่วนใหญ่ประสบปัญหา SMS หลอกลวงมากกว่า และยังมีบางส่วนที่เจอ Call Center มากกว่า SMS ■ ประชาชนมีความกังวล และระแวงหากได้รับการติดต่อจากหน่วยงานภาครัฐ ■ ประชาชนพอทราบว่า กสทช. มีหน้าที่ในการกำกับดูแล และช่วยเหลือประชาชน โดยทราบจากข่าวสารตามโทรทัศน์
7. การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”	■ ประชาชนทราบถึงบริการแทนบัตร “Mobile ID” จากแหล่งต่างๆ เช่น ศูนย์สุขภาพ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามบางท่านไม่เคยได้ใช้งานจริง ■ ประชาชนมีการลงทะเบียนเพื่อใช้บริการแทนบัตร “Mobile ID” และมองว่าบริการดังกล่าวมีประโยชน์ และยังมีข้อกังวลว่าอุปกรณ์ และข้อมูลสูญหายจะดำเนินการอย่างไร จึงอยากเสนอแนะให้ กสทช. มีแนวทางการป้องกันที่ชัดเจน กรณีที่ข้อมูลสูญหาย ■ ประชาชนมีข้อสงสัยว่าข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ มีการโจรกรรมข้อมูลหรือไม่ และเป็นหน้าที่ของ กสทช. ในการกำกับดูแลหรือไม่อย่างไร

9.5 ผลสรุปแบบสอบถามข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค

9.5.1 ผลการสำรวจในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การนำเสนอผลสำรวจข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาค แบ่งการนำเสนอผลเป็น 7 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) รูปแบบการใช้บริการด้านโทรคมนาคม 3) ความคิดเห็นต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)/อินเทอร์เน็ตบ้าน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) 4) การรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ 5) ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง 6) ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน และ 7) ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” โดยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

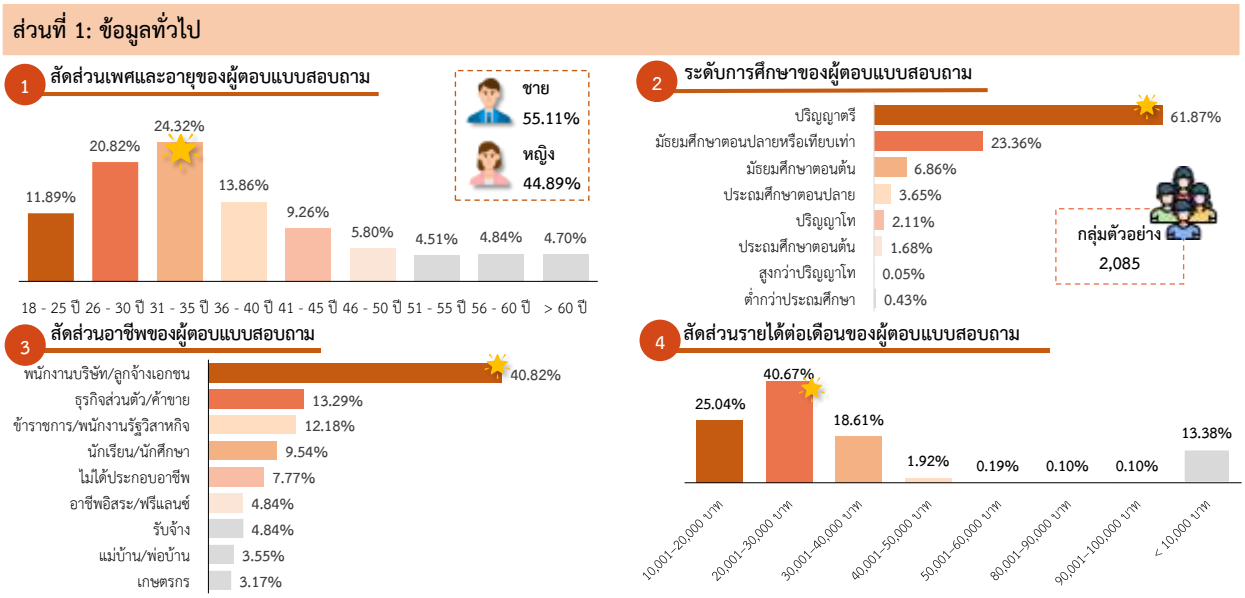


รูปที่ 9-1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (1)

การสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ จำนวนทั้งสิ้น 2,085 คน **จาก 5 ภูมิภาค**[109] ได้แก่ **ภาคใต้** จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 **ภาคเหนือ** จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 19.47 **ภาคกลาง (รวมกรุงเทพมหานคร)** จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28 และ **ภาคตะวันออก** จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ตามลำดับ

จังหวัดที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด **5 อันดับแรก** ได้แก่ **จังหวัดชลบุรี** จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 รองลงมาคือ **กรุงเทพมหานคร** จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 **จังหวัดตาก** จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03 **จังหวัดภูเก็ต** จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84 และ**จังหวัดปราจีนบุรี** จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 3.74 ตามลำดับ

[109] การจัดแบ่งจังหวัดต่างๆ ในแต่ละภูมิภาค ใช้การจำแนกภูมิภาคเป็น 5 ภูมิภาค ตามการจัดแบ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



รูปที่ 9-2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2)

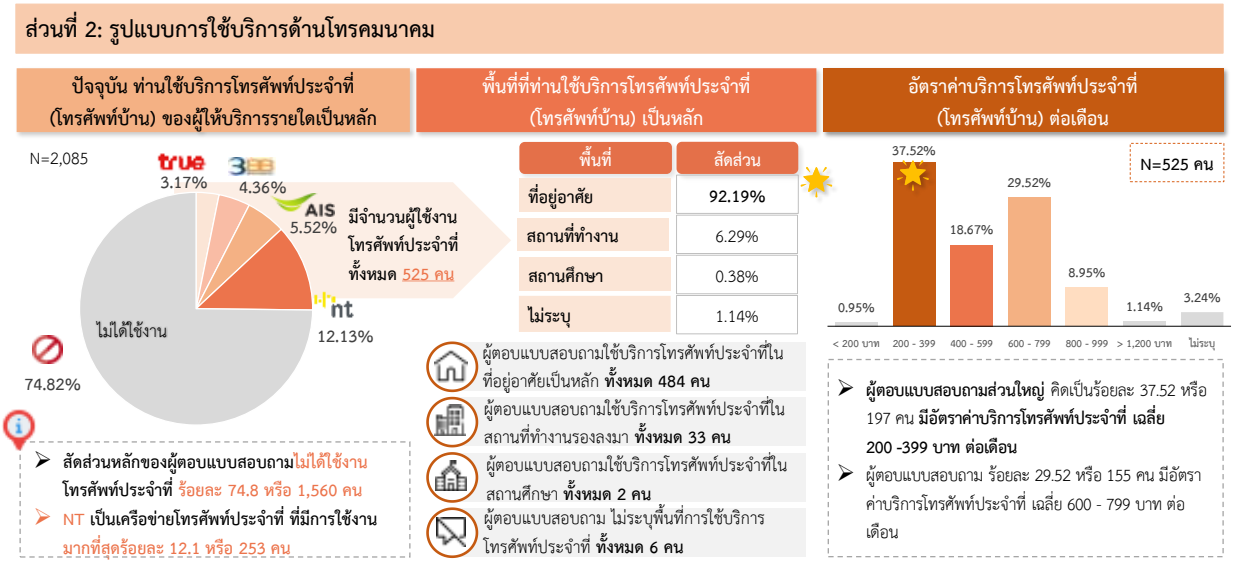
สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

- **เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม:** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น**เพศชาย จำนวน 1,149 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 55.11** ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม**เพศหญิง มีจำนวน 936 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 44.89**
- **อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**: สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุต่างๆ 3 อันดับที่มากที่สุด ได้แก่ **ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 507 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 24.32** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 434 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 20.82** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 289 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 13.86**
- **ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม**: สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับการศึกษาต่างๆ 3 อันดับที่มากที่สุด ได้แก่ **ปริญญาตรี จำนวน 1,290 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 61.87** อันดับที่สองคือ **มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 487 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 23.36** และอันดับที่สามคือ **มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 143 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 6.86**
- **อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**: สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในอาชีพต่างๆ 3 อันดับที่มากที่สุด ได้แก่ **พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 851 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 40.82** อันดับที่สองคือ **ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 277 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 13.29** และอันดับที่สามคือ **ข้าราชการ/พนักงานวิสาหกิจ จำนวน 254 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 12.18**
- **รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม**: สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในรายได้ต่อเดือนต่างๆ 3 อันดับที่มากที่สุด ได้แก่ **ช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 848 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 40.67** อันดับที่สองคือ **ช่วงรายได้ 10,001 -20,000 บาท จำนวน 522 คน**

หรือ**คิดเป็นร้อยละ 25.04** และอันดับที่สามคือ **ช่วงรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 388 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 18.61**

ส่วนที่ 2 รูปแบบการใช้บริการด้านโทรคมนาคม

การสรุปผลแบบสอบถามในส่วนที่ 2 รูปแบบการใช้บริการโทรคมนาคม ประกอบด้วย สัดส่วนการใช้บริการเครือข่าย พื้นที่ที่ใช้บริการ และอัตราค่าบริการสำหรับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) บริการอินเทอร์เน็ตประจำปี (อินเทอร์เน็ตบ้าน) และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) รวมถึงรูปแบบการชำระค่าบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สำหรับรายละเอียดของผลการสำรวจข้อมูลในแต่ละส่วนแสดงดังต่อไปนี้



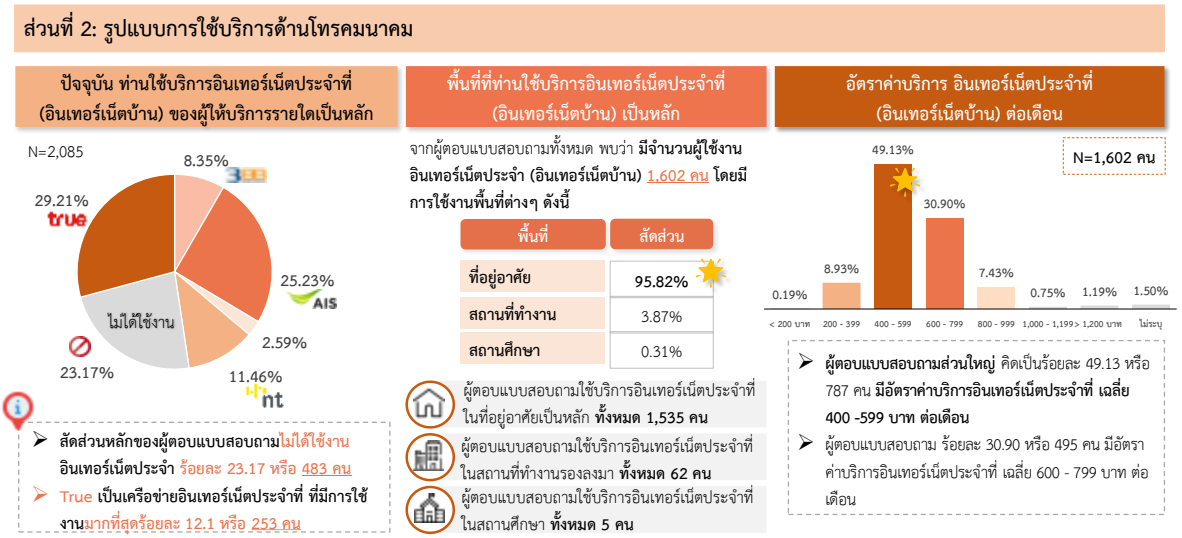
รูปที่ 9-3: รูปแบบการใช้บริการด้านโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)

เครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ที่ใช้งาน: จากการสำรวจข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,085 คน ทั่วทั้ง 6 ภูมิภาคของประเทศไทย พบว่า มี**ผู้ที่ใช้งานโทรศัพท์บ้านมีจำนวนทั้งสิ้น 525 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 25.18** แบ่งเป็น**เครือข่าย NT** มากที่สุด **จำนวน 253 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 12.13** รองลงมาคือ การใช้บริการ**เครือข่าย AIS จำนวน 115 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 5.52** การใช้บริการ**เครือข่าย 3BB จำนวน 91 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 4.36** และการใช้บริการ**เครือข่าย TRUE จำนวน 66 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 3.17** ตามลำดับ

พื้นที่ที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน): ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่**อยู่อาศัย**เป็นหลัก **จำนวน 484 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 92.19** โดยนิยมใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ใน**สถานที่ทำงาน**รองลงมา **จำนวน 33 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 6.29** และมีผู้ตอบแบบสอบถาม **2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.38** ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใน**สถานศึกษา**

อัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ต่อเดือน: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่**ช่วง 200 - 399 บาทต่อเดือน จำนวน 197 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 37.52** อันดับที่สอง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่**ช่วง 600 - 799 บาทต่อเดือน จำนวน**

155 คน หรือ**คิดเป็นร้อยละ 29.52** และอันดับที่สาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ **ช่วง 400 – 599 บาทต่อเดือน จำนวน 98 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 18.67**

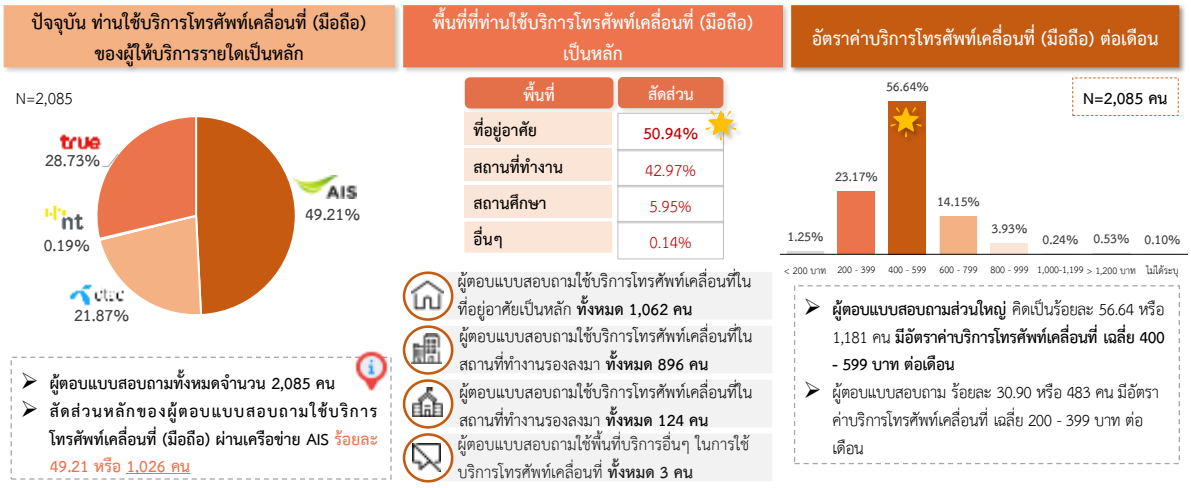


รูปที่ 9-4: รูปแบบการใช้บริการด้านอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน)

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ที่ใช้งาน: จากการสำรวจข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,085 คน ทั่วทั้ง 6 ภูมิภาคของประเทศไทย พบ**ผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้านมีจำนวน 1,602 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 76.83** แบ่งเป็น**เครือข่าย TRUE จำนวน 609 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 29.21** รองลงมาคือ การให้บริการ**เครือข่าย AIS จำนวน 526 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 25.23** และการให้บริการ**เครือข่าย NT จำนวน 239 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 11.46** ตามลำดับ

พื้นที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน): ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ใน**ที่อยู่อาศัย**เป็นหลัก **จำนวน 1,535 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 95.82** รองลงมาคือ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใน**สถานที่ทำงาน จำนวน 62 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 3.87** และมีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใน**สถานศึกษา**เพียง **5 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 0.31** ตามลำดับ

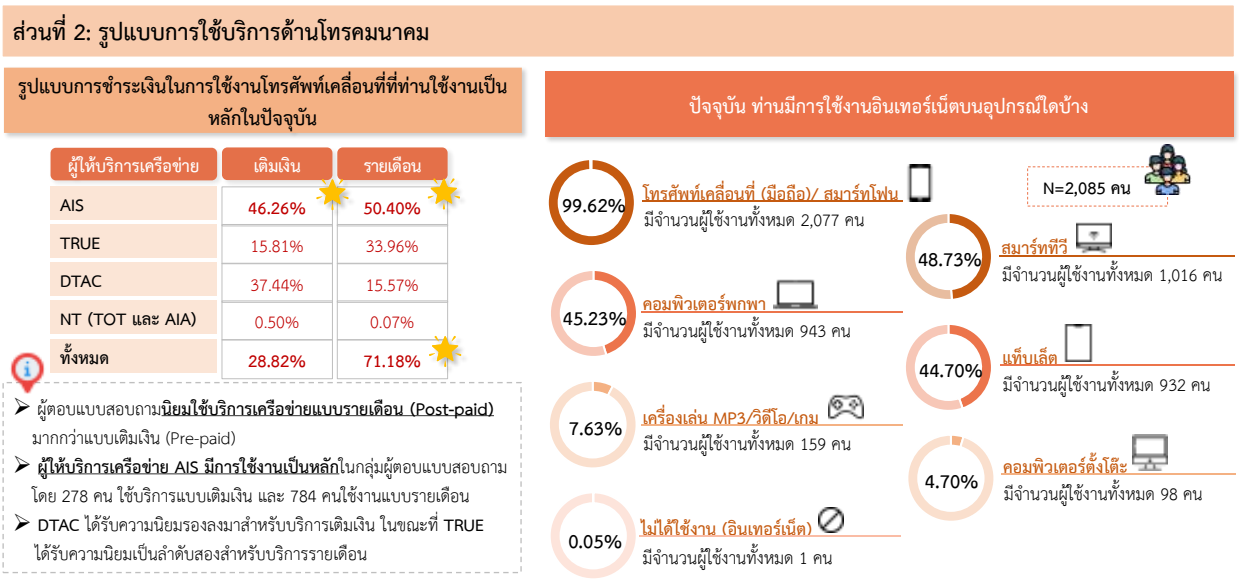
อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ต่อเดือน: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) **ช่วง 400 – 599 บาทต่อเดือน จำนวน 787 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 49.13** อันดับที่สองคือ **ช่วง 600 - 799 บาท จำนวน 495 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 30.90** และ**ช่วง 200 – 399 บาทต่อเดือน จำนวน 143 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 8.93**



รูปที่ 9-5: รูปแบบการใช้บริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ที่ใช้งาน: จากการสำรวจข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,085 คน ทั่วทั้ง 6 ภูมิภาคของประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ความนิยมการใช้บริการ**เครือข่าย AIS จำนวน 1,026 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 49.21** รองลงมาคือ **เครือข่าย TRUE จำนวน 599 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 28.73 เครือข่าย DTAC จำนวน 456 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 21.87** และ **เครือข่าย NT จำนวน 4 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 0.19** ตามลำดับ

อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่**ช่วง 400 – 599 บาทต่อเดือน จำนวน 1,181 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 56.64** รองลงมาคือ **ช่วง 200 - 399 บาทต่อเดือน จำนวน 483 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 23.17** และผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่**ช่วง 600 – 799 บาทต่อเดือน จำนวน 295 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 14.15**



รูปที่ 9-6: รูปแบบการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ในส่วนของ **รูปแบบการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ):** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน**รูปแบบรายเดือน (Postpaid) จำนวน 1,484 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 71.18** และชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน**รูปแบบเติมเงิน (Prepaid) จำนวน 601 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 28.82**

นอกจากนี้ ผลสำรวจด้าน**อุปกรณ์ในการใช้งานเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต:** พบว่า อุปกรณ์ที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **โทรศัพท์มือถือ** หรือ Smartphone **จำนวน 2,077 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 99.62** อันดับที่สองคือ **สมาร์ททีวี** (Smart TV) **จำนวน 1,016 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 48.73** และอันดับที่สามคือ **คอมพิวเตอร์พกพา** (Notebook) **จำนวน 943 คน** หรือ**คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.23**

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)/อินเทอร์เน็ตบ้าน (Broadband)/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

ผลระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการโทรคมนาคม แบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การใช้งานโทรศัพท์บ้าน 2) การใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้าน 3) การใช้งานบริการเสียงบนโทรศัพท์มือถือ 4) การใช้งานบริการข้อความบนโทรศัพท์มือถือ 5) การใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือ และ 6) การใช้งานบริการอื่นๆ บนโทรศัพท์มือถือ และมีการแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) และเมื่อได้รับคะแนนจากผู้ร่วมแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว จะนำคะแนนของแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ยและแบ่งระดับ ดังนี้ มากที่สุด (4.21 - 5.00 คะแนน) มาก (3.41 – 4.20 คะแนน) ปานกลาง (2.61 – 3.40 คะแนน) น้อย (1.81 – 2.60 คะแนน) น้อยที่สุด (1.00 – 1.80 คะแนน) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

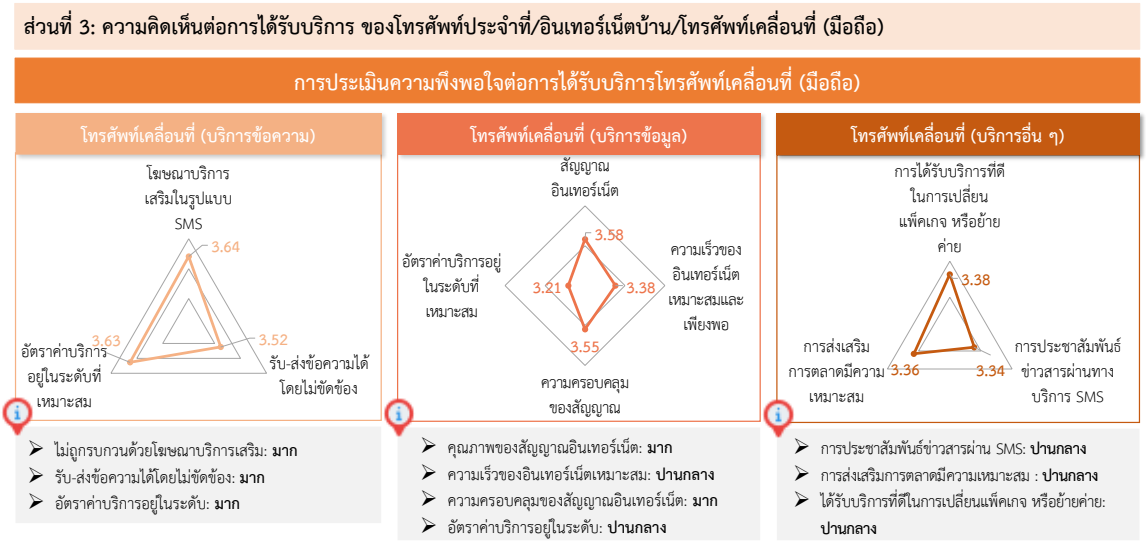
รูปที่ 9-7: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)/อินเทอร์เน็ตบ้าน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (บริการเสียง)

ความพึงพอใจต่อการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการใช้งานโทรศัพท์บ้าน ในทุกประเด็นทั้ง**คุณภาพสัญญาณ ความครอบคลุมของสัญญาณ และอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก** โดยความพึง

พอใจต่อคุณภาพสัญญาณมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ความพึงพอใจต่อความครอบคลุมของสัญญาณมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการที่เหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ความพึงพอใจต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตบ้าน ที่จำแนกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ **คุณภาพสัญญาณ และความเร็วของอินเทอร์เน็ต มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่อัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง** โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพสัญญาณมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ความพึงพอใจต่อความเร็วของอินเทอร์เน็ตมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการที่เหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการเสียงบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการเสียงบนโทรศัพท์มือถือ ที่จำแนกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ **คุณภาพสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ อัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง** โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพสัญญาณมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ความพึงพอใจต่อความครอบคลุมของสัญญาณมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการที่เหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28



รูปที่ 9-8: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการข้อความ/บริการข้อมูล/บริการอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

ความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการข้อความบนโทรศัพท์มือถือ จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการข้อความบนโทรศัพท์มือถือ ที่จำแนกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ **การไม่ถูกรบกวนจากโฆษณา การรับส่งข้อความโดยไม่ขัดข้อง และอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก** โดยความพึงพอใจต่อการไม่ถูกรบกวนจากโฆษณามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 การรับส่งข้อความโดยไม่ขัดข้องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และอัตราค่าบริการที่เหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือ จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนความพึงพอใจต่อต่อการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือ ที่จำแนกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

คุณภาพสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต และอัตราค่าบริการที่เหมาะสม มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพสัญญาณมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความเร็วของอินเทอร์เน็ตมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ความครอบคลุมของสัญญาณมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และอัตราค่าบริการที่เหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการอื่นๆ บนโทรศัพท์มือถือ จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการอื่นๆ บนโทรศัพท์มือถือ จำแนกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ **การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทาง SMS มีความเหมาะสม การส่งเสริมการตลาดด้านอื่นๆ มีความเหมาะสม และการได้รับการบริการที่ดีในการย้ายค่ายหรือเปลี่ยนแพ็กเกจ การย้ายค่ายหรือเปลี่ยนแพ็กเกจสามารถทำได้ง่าย มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง** โดยความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทาง SMS มีความเหมาะสมคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 การส่งเสริมการตลาดด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และการย้ายค่ายหรือเปลี่ยนแพ็กเกจสามารถทำได้ง่าย มีความเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ส่วนที่ 4 การรับรู้ที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของ กสทช.

ผลระดับคะแนนการรับรู้ที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของ กสทช. แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน 2) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน และ 3) การพัฒนาบริการ “Mobile ID”หรือ แทนบัตร (การใช้เบอร์มือถือยืนยันตัวตนแทนการใช้บัตรประชาชน) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รูปที่ 9-9: การรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ

การรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนการรับรู้ที่มีต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ โดย**จากการสำรวจทั้ง 3 ประเด็นมีระดับคะแนนการรับรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง** ซึ่งคะแนนเฉลี่ยระดับการรับรู้ของแต่ละประเด็นนำแสดงดังนี้

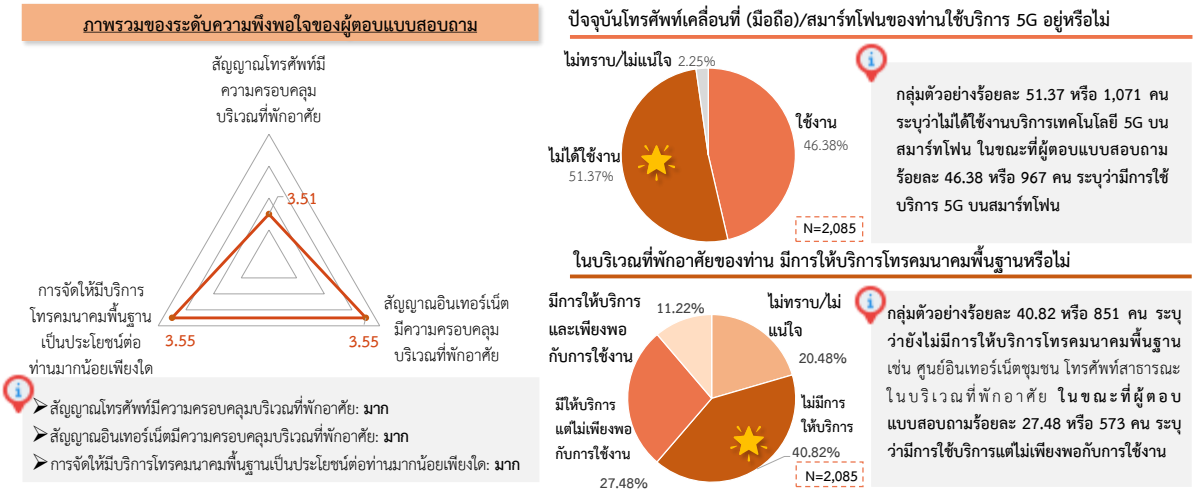
- **การรับรู้ต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน**: จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนการรับรู้ต่อการกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช.ดำเนินการในระยะเวลาปี 2565 ที่จำแนกเป็น 6 ข้อ ได้แก่ 1) การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 2) การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 3) การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชน 4) การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 5) การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน (USO Net) และ 6) การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม เพื่อจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ **มีระดับคะแนนการรับรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง** ดังนี้
    - การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.23
    - การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.01
    - การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.11
    - การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 2.84
    - การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน (USO Net) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 3.00
    - การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม เพื่อจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 2.90
- **มาตรการแก้ไขปัญหา SMS หลอกลวงประชาชน**: จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนการรับรู้ต่อมาตรการแก้ไขปัญหา SMS หลอกลวงประชาชน จำแนกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ **1) ความร่วมมือของ กสทช. และผู้ให้บริการเครือข่าย ในการบล็อกเบอร์โทรศัพท์ และ SMS หลอกลวง 2) การประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการรับมือกับ Call Center และ SMS หลอกลวงของ กสทช.** และ **3) ความร่วมมือของ กสทช. กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเอาผิดกับมิจฉาชีพ** เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้ให้บริการโทรคมนาคม **มีระดับคะแนนการรับรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง** ดังนี้
    - ความร่วมมือของ กสทช. และผู้ให้บริการเครือข่าย ในการบล็อกเบอร์โทรศัพท์ และ SMS หลอกลวง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96
    - การประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการรับมือกับ Call Center และ SMS หลอกลวง ของ กสทช. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

- ความร่วมมือของ กสทช. กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเอาผิดกับมิจฉาชีพ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้ให้บริการโทรคมนาคม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

- **การพัฒนาบริการ “Mobile ID”หรือ แทนบัตร (การใช้เบอร์มือถือยืนยันตัวตนแทนการใช้บัตรประชาชน):** จากรูปด้านบน แสดงถึงระดับคะแนนการรับรู้ต่อมาตรการแก้ไขปัญหา SMS หลอกลวงประชาชน จำแนกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ **1) การให้บริการ Mobile ID หรือ แทนบัตร สำหรับการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 2) ความร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบ Mobile ID** และ **3) การประชาสัมพันธ์การพัฒนาบริการ Mobile ID ของสำนักงาน กสทช. มีระดับคะแนนการรับรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับ <u>ปานกลาง</u>** ดังนี้
  - การให้บริการ Mobile ID หรือ แทนบัตร สำหรับการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97
  - ความร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบ Mobile ID มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.85
  - การประชาสัมพันธ์การพัฒนาบริการ Mobile ID ของสำนักงาน กสทช. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง

ผลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วยประเด็นย่อยทั้งสิ้น 3 ประเด็น ได้แก่ **1) ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การใช้งานบริการเทคโนโลยี 5G ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)/สมาร์ทโฟน** และ **3) การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานในบริเวณที่พักอาศัย** โดยผลจากการสำรวจความคิดเห็นในแต่ละประเด็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



รูปที่ 9-10: ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จากรูปด้านบน จำแนกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ **1) ความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์บริเวณที่พักอาศัย 2) ความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตบริเวณที่พักอาศัย** และ **3) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน** โดยจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,085 คน **มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก** ดังนี้

- **สัญญาณโทรศัพท์มีความครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัย** มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
- **สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัย** มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
- **การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เช่น ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น เป็นประโยชน์**ต่อท่านมากน้อยเพียงใด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

การใช้งานบริการเทคโนโลยี 5G ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)/สมาร์ทโฟน จากรูปด้านบน จำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้งาน 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้งาน และ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ โดยจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,085 คน มีสัดส่วนการใช้งานบริการเทคโนโลยี 5G ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)/สมาร์ทโฟน ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามที่**ใช้งาน** มี**จำนวน 967 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 46.38**
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่**ไม่ได้ใช้งาน** มี**จำนวน 1,071 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 51.37**
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่**ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ** มี**จำนวน 47 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 2.25**

จากผลการสำรวจข้างต้น พบว่า **ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่มีการใช้งานบริการเทคโนโลยี 5G ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)/สมาร์ทโฟน**

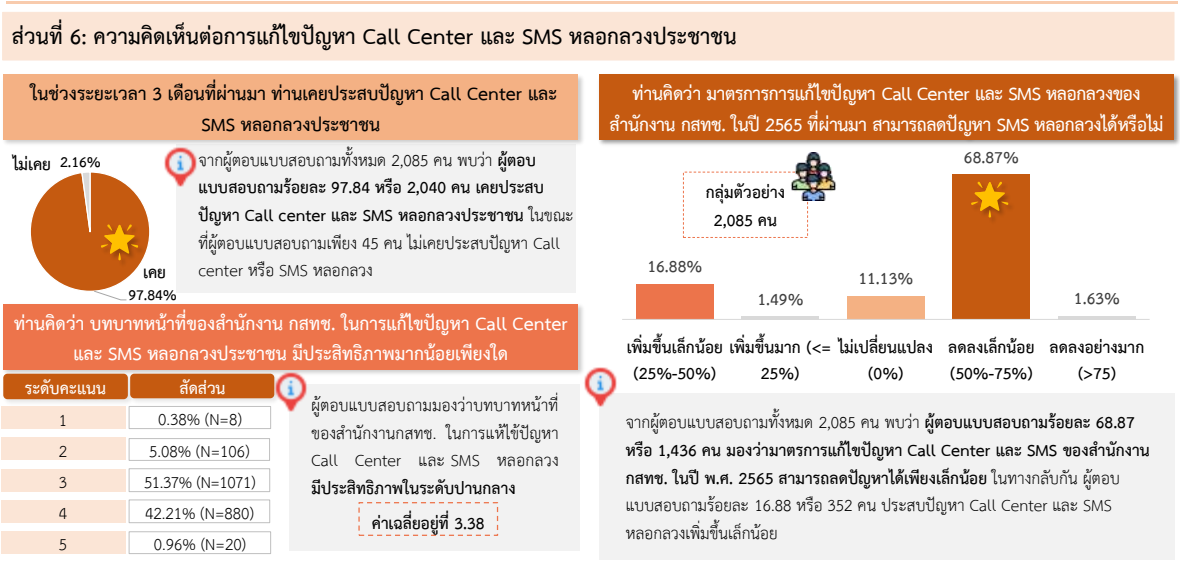
การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานในบริเวณที่พักอาศัย จากรูปด้านบน ผลการสำรวจการเข้าถึงบริการและความเพียงพอของการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานในบริเวณที่พักอาศัย เช่น ศูนย์อินเทอร์เน็ต

ชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น จำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 4 ประเภท ได้แก่ **1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการให้บริการและเพียงพอกับการใช้งาน 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการบริการแต่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน 3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับบริการ** และ **4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ** โดยจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,085 คน มีสัดส่วนของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานในบริเวณที่พักอาศัย ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถาม**ได้รับการให้บริการและเพียงพอกับการใช้งาน มีจำนวน 234 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 11.22**
- ผู้ตอบแบบสอบถาม**ได้รับการบริการแต่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน มีจำนวน 573 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 27.48**
- ผู้ตอบแบบสอบถาม**ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 851 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 40.82**
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่**ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ มีจำนวน 427 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 20.48**

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน

ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน มีประเด็นในการนำเสนอทั้งสิ้น 3 ประเด็น ได้แก่ **1) การประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง 2) บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน** และ **3) มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง**ของสำนักงาน กสทช. ในปี 2565 ที่ผ่านมา โดยในแต่ละประเด็นมีผลจากการสำรวจความคิดเห็นในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้



รูปที่ 9-11: ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน

การประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง จากรูปด้านบน การสำรวจเกี่ยวกับการประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากเคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน อาทิ SMS จากเว็บไซต์การพนัน

ออนไลน์หรือเว็บไซต์ลามกอนาจาร บริการดูดวง เป็นต้น จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,085 คน พบว่า **ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,040 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 97.84 ประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ในขณะที่มีเพียงผู้ตอบแบบสอบถาม 45 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 2.16 ไม่เคยประสบปัญหา**นี้

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน ผลการสำรวจจากรูปด้านบน แสดงถึงประสิทธิภาพของบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การกำหนดบทลงโทษ การให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,085 คน มีการแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) ทั้งนี้ ผลสำรวจชี้ให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนน**ความมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน**ของสำนักงาน กสทช. **อยู่ในระดับ<u>ปานกลาง</u>** หรือ**คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38**

มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ในปี 2565 ที่ผ่านมา จากรูปด้านบน แสดงผลการวัดระดับความเปลี่ยนแปลงของปัญหาหลังจากมีการปรับใช้มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ในปี 2565 ที่ผ่านมา โดยมีการแบ่งระดับการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ **1) ปัญหาลดลงอย่างมาก (มากกว่าร้อยละ 75) 2) ปัญหาลดลงเล็กน้อย (ระหว่างร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 75) 3) ปัญหาเพิ่มขึ้นเล็กน้อย (ระหว่างร้อยละ 25 ถึงร้อยละ 50) 4) ปัญหาเพิ่มขึ้นมาก (น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 25)** และ **5) ไม่เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ 0)** โดยมีผลจากการสำรวจความคิดเห็นในแต่ละส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ปัญหา**ลดลงอย่างมาก มีจำนวน 34 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 1.63**
- ปัญหา**ลดลงเล็กน้อย มีจำนวน 1,436 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 68.87**
- ปัญหา**เพิ่มขึ้นเล็กน้อย มีจำนวน 352 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 16.88**
- ปัญหา**เพิ่มขึ้นมาก มีจำนวน 31 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 1.49**
- **ไม่เปลี่ยนแปลง มีจำนวน 232 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 11.13**

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ**การพัฒนาบริการแทนบัตร** มีประเด็นย่อยทั้งสิ้น 4 ประเด็น ได้แก่ **1) การใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ในการทำธุรกรรมต่างๆ 2) ความคิดเห็นต่อการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน 3) ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการแทนบัตรหรือ Mobile ID** และ **4) ความกังวลในการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนในอนาคต** โดยในแต่ละประเด็นมีผลจากการสำรวจความคิดเห็นในแต่ละส่วนดังรายละเอียดต่อไปนี้

รูปที่ 9-12: ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ "Mobile ID" (1)

- **การใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ในการทำธุรกรรมต่างๆ:** ผลสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ในการทำธุรกรรมต่างๆ ซึ่ง**จำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 8 ประเภท** ได้แก่ **1) รู้จักและเคยใช้เพื่อขอใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2) รู้จักและเคยใช้เพื่อขอใบอนุญาตขับรถอิเล็กทรอนิกส์ (QR License) 3) รู้จักและเคยใช้เพื่อขอทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร เช่น ฝาก ถอน โอน เปิดบัญชี 4) รู้จักและเคยใช้เพื่อขอรับบริการอื่นๆ จากภาครัฐและเอกชน 5) รู้จักและเคยใช้เพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ 6) รู้จักแต่ไม่เคยใช้ 7) ไม่รู้จัก/ไม่เคยใช้** และ **8) ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ** ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยภาพรวมของผลการสำรวจในการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ในการทำธุรกรรมต่างๆ ดังนี้
  - **รู้จักและเคยใช้บริการแทนบัตรเพื่อขอทำธุรกรรมการเงินที่ธนาคาร** เช่น ฝาก ถอน โอน เปิดบัญชี **มีจำนวน 988 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 47.39**
  - **รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการแทนบัตร** มี**จำนวน 91 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 4.36**
  - **ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการแทนบัตร** มี**จำนวน 909 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 43.60**
  - **ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ** มี**จำนวน 97 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 4.65**
- **ความคิดเห็นต่อการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน:** ผลสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประโยชน์และความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ ในการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน (แทนบัตร หรือ Mobile ID) โดยมีการแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,085 คน ทั้งนี้ ผลสำรวจชี้ให้เห็นว่า **ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประโยชน์และความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ ในการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้**

เลขบัตรประจำตัวประชาชน (แทนบัตร หรือ Mobile ID) **อยู่ในระดับมาก** หรือคิดเป็น **ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55**

- **ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการแทนบัตรหรือ Mobile ID:** ผลสำรวจเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคล ในการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน (แทนบัตร หรือ Mobile ID) โดยมีการแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,085 คน ทั้งนี้ ผลสำรวจชี้ให้เห็นว่าว่า ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคล ในการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน (แทนบัตร หรือ Mobile ID) **อยู่ในระดับปานกลาง** หรือคิดเป็น**ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38**

ส่วนที่ 7: ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID"

ในอนาคต หากมีการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ ท่านมีความกังวลในเรื่องใดมากที่สุด

ข้อ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6
ข้อที่ 1	752	185	163	148	**679**	158
ข้อที่ 2	220	**749**	161	104	194	**657**
ข้อที่ 3	740	285	546	291	110	113
ข้อที่ 4	193	141	**772**	587	132	260
ข้อที่ 5	46	175	189	**685**	660	330
ข้อที่ 6	134	550	254	270	310	567

คำถาม

ข้อที่ 1: ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
ข้อที่ 2: ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน
ข้อที่ 3: ความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งาน
ข้อที่ 4: มาตรฐานของการให้บริการ
ข้อที่ 5: ความครอบคลุมในการให้บริการ
ข้อที่ 6: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้งาน

หากมีการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ **พบว่า อันดับที่หนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งานมากที่สุด** และอันดับที่สอง มีความกังวลเรื่องความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน

รูปที่ 9-13: ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ "Mobile ID" (2)

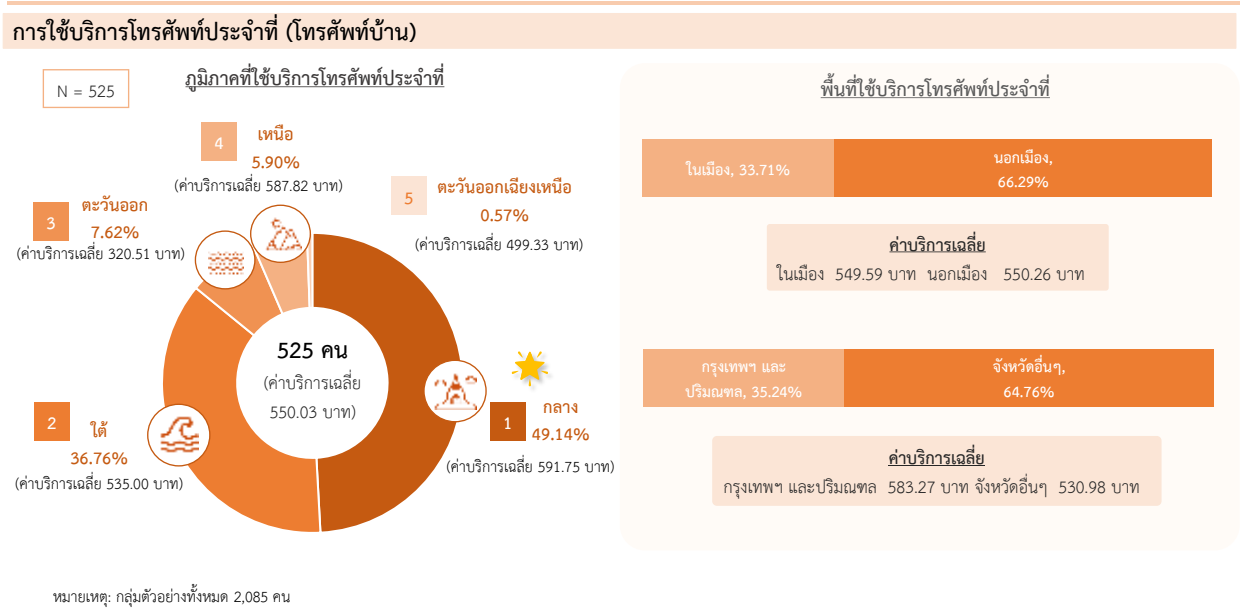
- **ความกังวลในการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนในอนาคต:** ผลสำรวจเกี่ยวกับความกังวลในการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนในอนาคต โดยมีประเด็นข้อกังวลทั้งหมด 6 ประเด็น ได้แก่ **1) ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล 2) ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน 3) ความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งาน 4) มาตรฐานของการให้บริการ 5) ความครอบคลุมในการให้บริการ** และ **6) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้งาน** ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเรียงลำดับ 1-6 จากข้อที่กังวลมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลในแต่ละประเด็นแตกต่างกันดังรายละเอียดต่อไปนี้
  - **ลำดับที่ 1:** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเรื่อง**ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 752 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 36.07** ใกล้เคียงกับ**ความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งาน จำนวน 740 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 35.49**

- **ลำดับที่ 2:** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเรื่อง**ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน จำนวน 749 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 35.92**
- **ลำดับที่ 3:** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเรื่อง**มาตรฐานของการให้บริการ จำนวน 772 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 37.03**
- **ลำดับที่ 4:** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลเรื่อง**ความครอบคลุมในการให้บริการ จำนวน 685 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 32.85**
- **ลำดับที่ 5:** ผู้ตอบแบบสอบถามมี**ความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 679 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 32.57**
- **ลำดับที่ 6:** ผู้ตอบแบบสอบถามมี**ความกังวลเรื่องความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน จำนวน 657 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 31.51**

9.5.2 ผลการสำรวจเชิงลึก

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลสำรวจเชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างข้างต้น โดยมีการแบ่งการนำเสนอผลออกเป็น 6 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การใช้บริการด้านโทรคมนาคมของประชาชน 2) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรคมนาคม 3) การรับรู้ที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของ กสทช. 4) ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง 5) ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน และ 6) ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ซึ่งมีรายละเอียดของผลการสำรวจเชิงลึก ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การใช้บริการด้านโทรคมนาคมของประชาชน



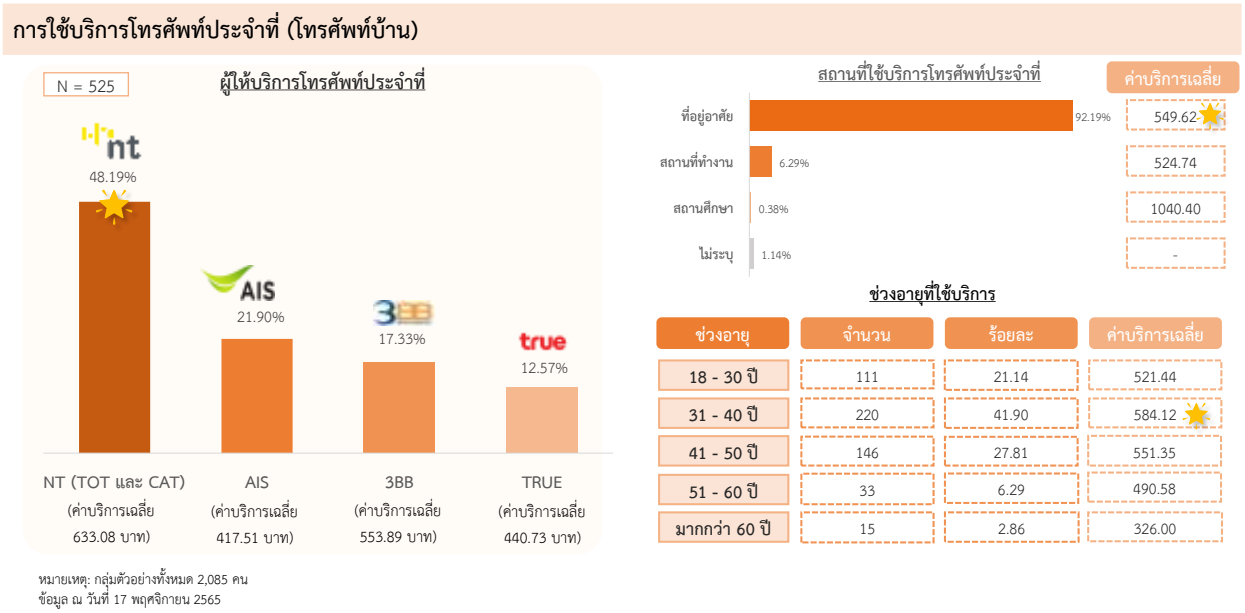
หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2,085 คน

รูปที่ 9-14: การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ตามภูมิภาคและพื้นที่ในการใช้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) พบว่า **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มีจำนวน 525 คน** จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2,085 คน หรือ

คิดเป็น**ร้อยละ 25.18** โดยแบ่งตาม**ภูมิภาค**[110] ดังนี้ **ภาคกลาง** จำนวน 258 คน คิดเป็น**ร้อยละ 49.14 ภาคใต้** จำนวน 193 คน คิดเป็น**ร้อยละ 36.76 ภาคตะวันออก** จำนวน 40 คน คิดเป็น**ร้อยละ 7.62 ภาคเหนือ** จำนวน 31 คน คิดเป็น**ร้อยละ 5.90** และ**ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** จำนวน 3 คน คิดเป็น**ร้อยละ 0.57** ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แบ่งตาม**พื้นที่การใช้บริการ** ดังนี้ **พื้นที่ในเมือง** จำนวน 177 คน คิดเป็น**ร้อยละ 33.71** และ**พื้นที่นอกเมือง** จำนวน 348 คน คิดเป็น**ร้อยละ 66.29** ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แบ่งตาม**จังหวัด** ดังนี้ **กรุงเทพมหานครและปริมณฑล** จำนวน 185 คน คิดเป็น**ร้อยละ 35.24** และ**จังหวัดอื่นๆ** จำนวน 340 คน คิดเป็น**ร้อยละ 64.76**

อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม**ทั้งหมดเท่ากับ 550.03 บาท** โดยแบ่งอัตราค่าบริการเฉลี่ยตามภูมิภาคได้ดังนี้ ภาคกลาง 591.75 บาทต่อเดือน ภาคเหนือ 587.82 บาทต่อเดือน ภาคใต้ 535.00 บาทต่อเดือน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 499.33 บาทต่อเดือน และภาคตะวันออก 320.51 บาทต่อเดือน ตามลำดับ นอกจากนี้ อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนของการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แบ่งตามพื้นที่การใช้บริการ ดังนี้ พื้นที่ในเมือง 549.59 บาทต่อเดือน และพื้นที่นอกเมือง 550.26 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แบ่งตามจังหวัด ดังนี้ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 583.27 บาทต่อเดือน และจังหวัดอื่นๆ 530.98 บาทต่อเดือน



รูปที่ 9-15: การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ตามผู้ให้บริการ สถานที่ใช้บริการ และช่วงอายุที่ใช้บริการ

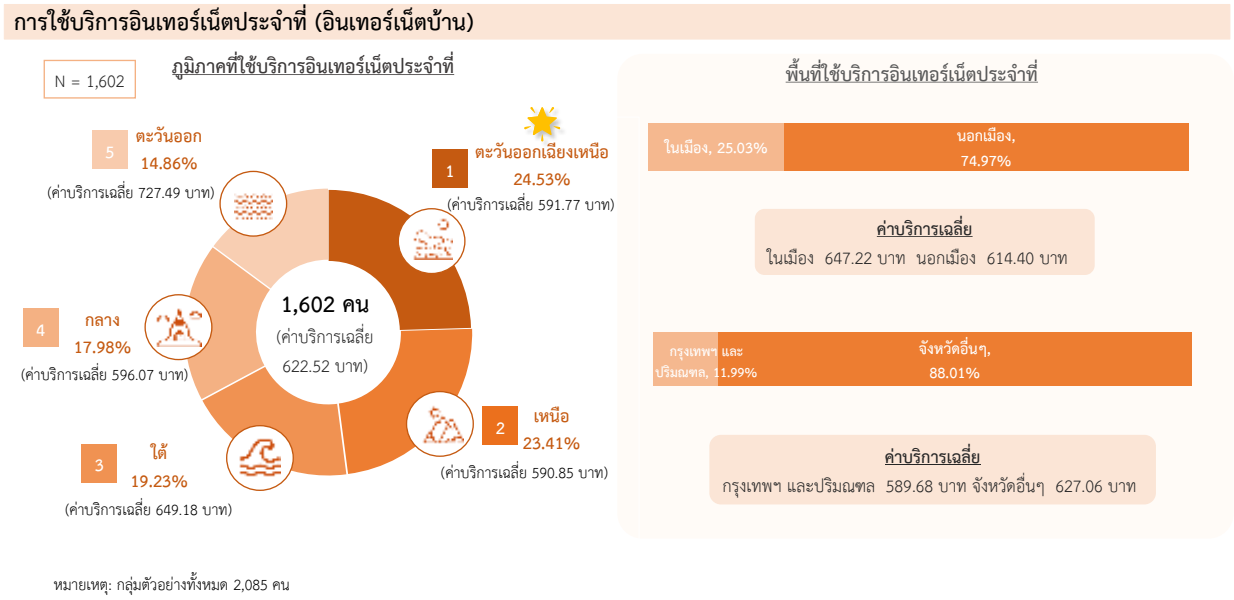
ผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ผู้ให้บริการ NT** จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 48.19 อันดับที่สองคือ **ผู้ให้บริการ AIS** จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และอันดับที่สามคือ **ผู้ให้บริการ 3BB** จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 ตามลำดับ โดยแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ ผู้ให้บริการ NT มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 633.08 บาทต่อเดือน อันดับที่

[110] การจัดแบ่งจังหวัดต่างๆ ในแต่ละภูมิภาค ใช้การจำแนกภูมิภาคเป็น 5 ภูมิภาค ตามการจัดแบ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สองคือ ผู้ให้บริการ 3BB มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 553.89 บาทต่อเดือน และอันดับที่สามคือ ผู้ให้บริการ TRUE มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 440.73 บาทต่อเดือน

สถานที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **บริเวณที่อยู่อาศัย** จำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 91.19 อันดับที่สองคือ **บริเวณสถานที่ทำงาน** จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 และอันดับที่สามคือ **บริเวณสถานศึกษา** จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38 โดยถ้าแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ สถานศึกษา มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 1040.40 บาทต่อเดือน อันดับที่สองคือ ที่อยู่อาศัย มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 549.62 บาทต่อเดือน และอันดับที่สามคือ สถานที่ทำงาน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 524.74 บาทต่อเดือน

ช่วงอายุของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 27.81 และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 21.14 โดยถ้าแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 584.12 บาทต่อเดือน อันดับที่สองคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 551.35 บาทต่อเดือน และอันดับที่สามคือ ช่วงอายุ 18-30 ปี มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 521.44 บาทต่อเดือน



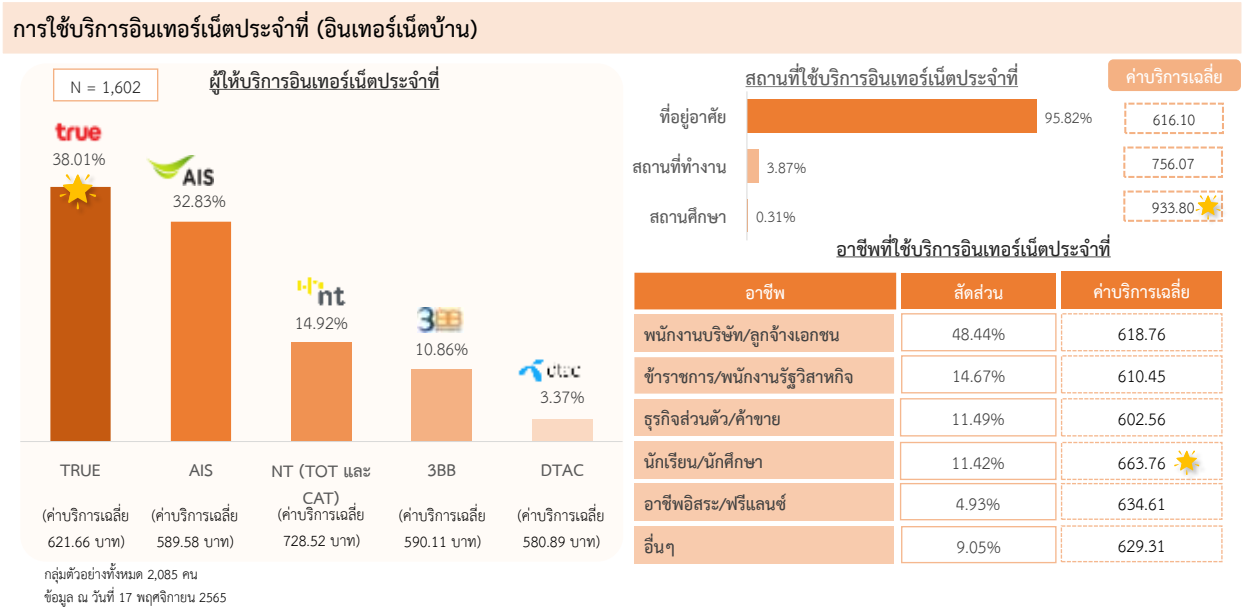
หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2,085 คน

รูปที่ 9-16: การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ตามภูมิภาคและพื้นที่ในการใช้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน**การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน)** พบว่า **ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มีจำนวน 1,602 คน** จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2,085 คน หรือ**คิดเป็นร้อยละ 76.83** โดยแบ่งตาม**ภูมิภาค** ดังนี้ **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 **ภาคเหนือ** จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 23.41 **ภาคใต้** จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 **ภาคกลาง** จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 17.98 และ**ภาคตะวันออก** จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แบ่งตาม**พื้นที่การใช้บริการ** ดังนี้ พื้นที่**ในเมือง** จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 25.03 และพื้นที่**นอกเมือง** จำนวน 1,201 คน คิดเป็นร้อยละ

74.97 ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แบ่งตาม**จังหวัด** ดังนี้ **กรุงเทพมหานครและปริมณฑล** จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99 และ**จังหวัดอื่นๆ** จำนวน 1,410 คน คิดเป็นร้อยละ 88.01

อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม**ทั้งหมดเท่ากับ 622.52 บาท** โดยแบ่งอัตราค่าบริการเฉลี่ยตามภูมิภาค ดังนี้ ภาคตะวันออก 727.49 บาทต่อเดือน ภาคใต้ 649.18 บาท ภาคกลาง 596.07 บาทต่อเดือน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 591.77 บาทต่อเดือน และภาคเหนือ 590.85 บาทต่อเดือน ตามลำดับ นอกจากนี้ อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แบ่งตามพื้นที่การใช้บริการ ดังนี้ พื้นที่ในเมือง 647.22 บาทต่อเดือน และพื้นที่นอกเมือง 614.40 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แบ่งตามจังหวัด ดังนี้ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 589.68 บาทต่อเดือน และจังหวัดอื่นๆ 627.06 บาทต่อเดือน



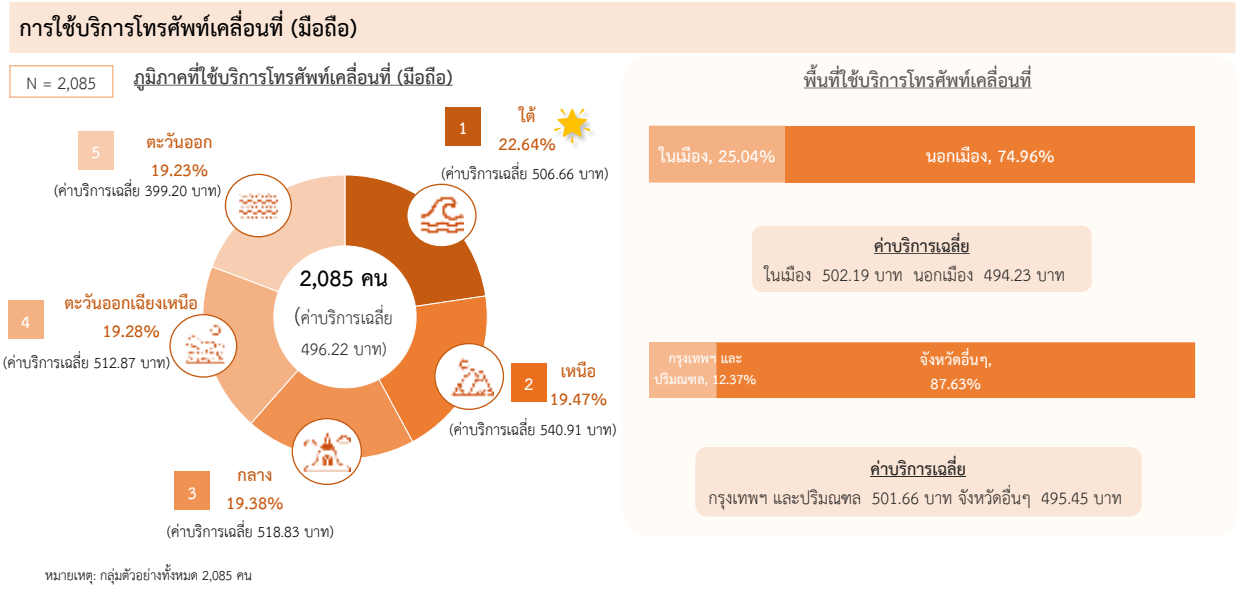
รูปที่ 9-17: การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ตามผู้ให้บริการ สถานที่ใช้บริการ และช่วงอายุที่ใช้บริการ

เครือข่ายบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ผู้ให้บริการ TRUE** จำนวน 609 คน คิดเป็นร้อยละ 38.01 อันดับที่สองคือ **ผู้ให้บริการ AIS** จำนวน 526 คน คิดเป็นร้อยละ 32.83 และอันดับที่สามคือ **ผู้ให้บริการ NT** จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 14.92 ตามลำดับ โดยแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ ผู้ให้บริการ NT มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 728.52 บาทต่อเดือน อันดับที่สองคือ ผู้ให้บริการ TRUE มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 621.66 บาทต่อเดือน และอันดับที่สามคือ ผู้ให้บริการ 3BB มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 590.11 บาทต่อเดือน

สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ดังนี้ อันดับที่หนึ่งคือ **บริเวณที่อยู่อาศัย** จำนวน 1,535 คน คิดเป็นร้อยละ 95.82 อันดับที่สองคือ **บริเวณสถานที่ทำงาน** จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 และอันดับที่สามคือ **บริเวณสถานศึกษา** จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31 โดยถ้าแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ สถานศึกษา มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 933.80 บาทต่อเดือน

อันดับที่สองคือ สถานที่ทำงาน มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 756.07 บาทต่อเดือน และอันดับที่สามคือ สถานที่ทำงาน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 616.10 บาทต่อเดือน

อาชีพของผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 776 คน คิดเป็นร้อยละ 48.44 อันดับที่สองคือ **ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ**จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 และอันดับที่สามคือ **ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย** จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49 โดยถ้าแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ นักเรียน/นักศึกษา มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 663.76 บาทต่อเดือน อันดับที่สองคือ อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 634.61 บาทต่อเดือน และอันดับที่สามคือ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 618.76 บาทต่อเดือน

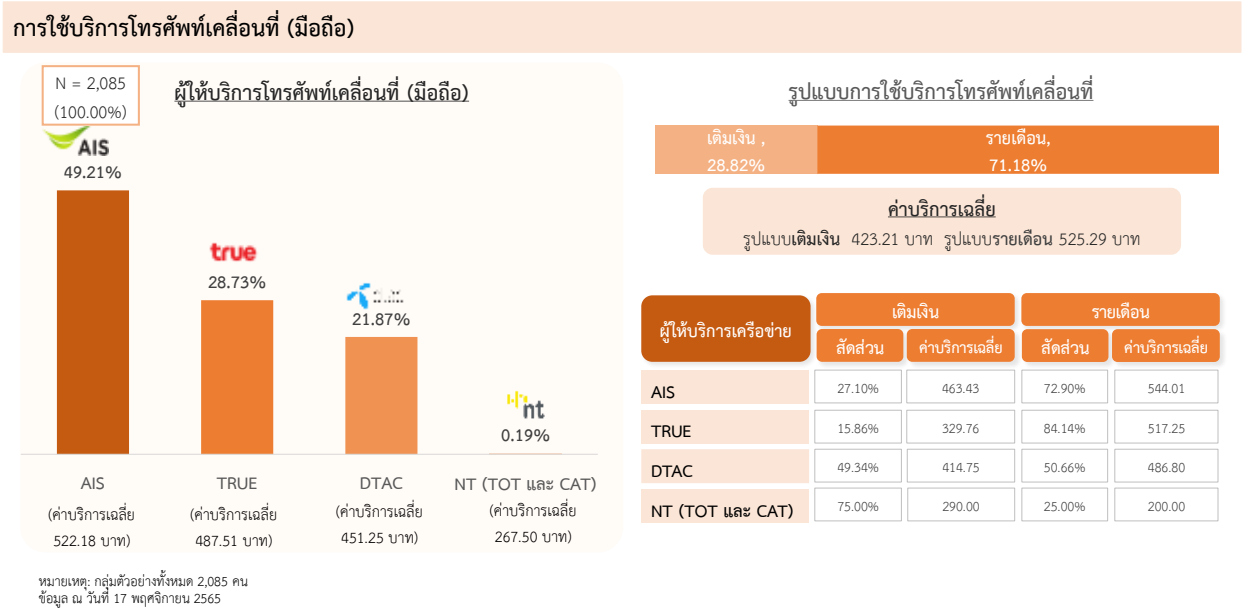


รูปที่ 9-18: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ตามภูมิภาคและพื้นที่ในการใช้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน**การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน**ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 2,085 คน** หรือ**คิดเป็นร้อยละ 100.00** โดยแบ่งตาม**ภูมิภาค** ดังนี้ **ภาคใต้** จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 **ภาคเหนือ** จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 19.47 **ภาคกลาง** จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28 และ**ภาคตะวันออก** จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบ่งตามพื้นที่การใช้บริการ ดังนี้ พื้นที่ในเมือง จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 25.04 และพื้นที่นอกเมือง จำนวน 1,563 คน คิดเป็นร้อยละ 74.96 ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบ่งตามจังหวัด ดังนี้ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และจังหวัดอื่นๆ จำนวน 1,827 คน คิดเป็นร้อยละ 87.63

อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ของผู้ตอบแบบสำรวจ**ทั้งหมดเท่ากับ 496.22 บาท** โดยแบ่งอัตราค่าบริการเฉลี่ยตามภูมิภาค ดังนี้ ภาคเหนือ 540.91 บาทต่อเดือน ภาคกลาง 518.83 บาทต่อเดือน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 512.87 บาทต่อเดือน ภาคใต้ 506.66 บาทต่อเดือน และภาคตะวันออก 399.20 บาทต่อเดือน ตามลำดับ นอกจากนี้ อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนของการ

ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบ่งตามพื้นที่การใช้บริการ ดังนี้ พื้นที่ในเมือง 502.19 บาทต่อเดือน และพื้นที่นอกเมือง 494.23 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ อัตราค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบ่งตามจังหวัด ดังนี้ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 501.66 บาทต่อเดือน และจังหวัดอื่นๆ 495.45 บาทต่อเดือน



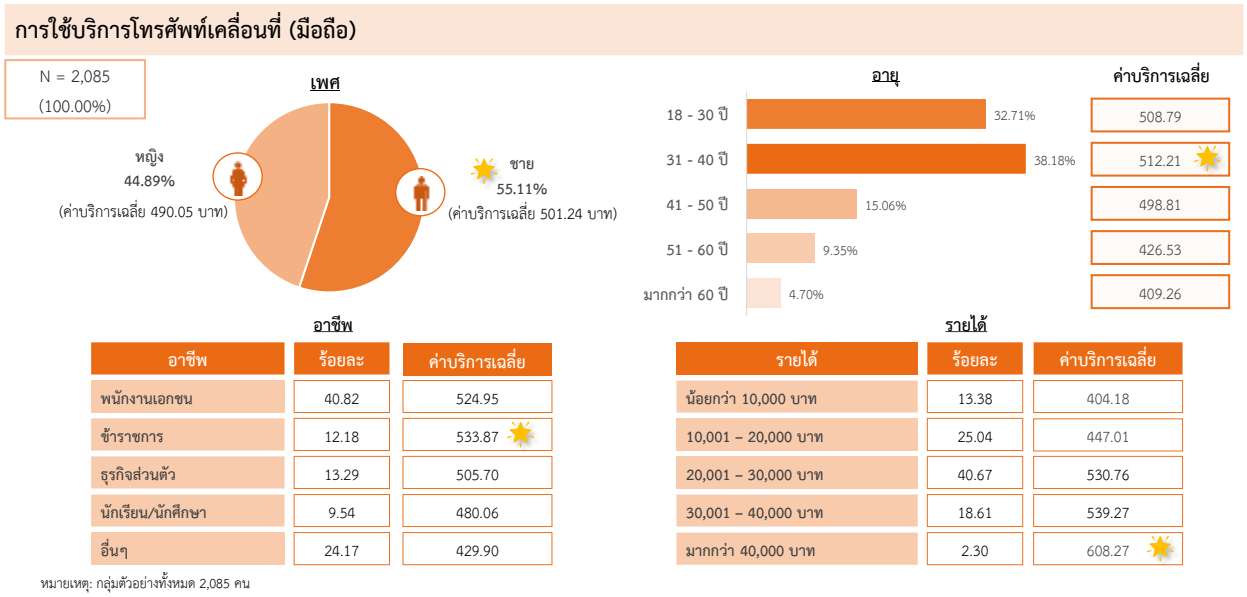
ผู้ให้บริการเครือข่าย	เติมเงิน		รายเดือน	
	สัดส่วน	ค่าบริการเฉลี่ย	สัดส่วน	ค่าบริการเฉลี่ย
AIS	27.10%	463.43	72.90%	544.01
TRUE	15.86%	329.76	84.14%	517.25
DTAC	49.34%	414.75	50.66%	486.80
NT (TOT และ CAT)	75.00%	290.00	25.00%	200.00

รูปที่ 9-19: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ตามผู้ให้บริการ และรูปแบบการใช้บริการ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ผู้ให้บริการ AIS** จำนวน 1,026 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21 อันดับที่สองคือ **ผู้ให้บริการ TRUE** จำนวน 599 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 และอันดับที่สามคือ **ผู้ให้บริการ DTAC** จำนวน 456 คน คิดเป็นร้อยละ 21.87 ตามลำดับ โดยแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ ผู้ให้บริการ AIS มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 522.18 บาทต่อเดือน อันดับที่สองคือ ผู้ให้บริการ TRUE มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 487.51 บาทต่อเดือน และอันดับที่สามคือ ผู้ให้บริการ DTAC มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 451.25 บาทต่อเดือน

รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้แก่ รูปแบบ**รายเดือน** จำนวน 1,484 คน คิดเป็น**ร้อยละ 71.18** และรูปแบบ**เติมเงิน** จำนวน 601 คน คิดเป็น**ร้อยละ 28.82** โดยถ้าแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยของค่าบริการ พบว่า รูปแบบรายเดือน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 525.29 บาทต่อเดือน และรูปแบบเติมเงิน มีอัตราค่าเฉลี่ยบริการเท่ากับ 423.21 บาทต่อเดือน

โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) แบ่งตามรูปแบบการใช้บริการได้ดังนี้ **ผู้ให้บริการ AIS** แบ่งเป็นรูปแบบ**เติมเงิน ร้อยละ 27.01** (อัตราค่าบริการเฉลี่ย 463.43 บาทต่อเดือน) รูปแบบ**รายเดือน ร้อยละ 72.90** (อัตราค่าบริการเฉลี่ย 544.01 บาทต่อเดือน) **ผู้ให้บริการ TRUE** แบ่งเป็นรูปแบบ**เติมเงิน ร้อยละ 15.86** (อัตราค่าบริการเฉลี่ย 329.76 บาทต่อเดือน) รูปแบบ**รายเดือน ร้อยละ 84.14** (อัตราค่าบริการเฉลี่ย 517.25 บาทต่อเดือน) **ผู้ให้บริการ DTAC** แบ่งเป็นรูปแบบ**เติมเงิน ร้อยละ 49.34** (อัตราค่าบริการเฉลี่ย 414.75 บาทต่อเดือน) รูปแบบ**รายเดือน ร้อยละ 50.66** (อัตราค่าบริการเฉลี่ย 486.80 บาทต่อเดือน)



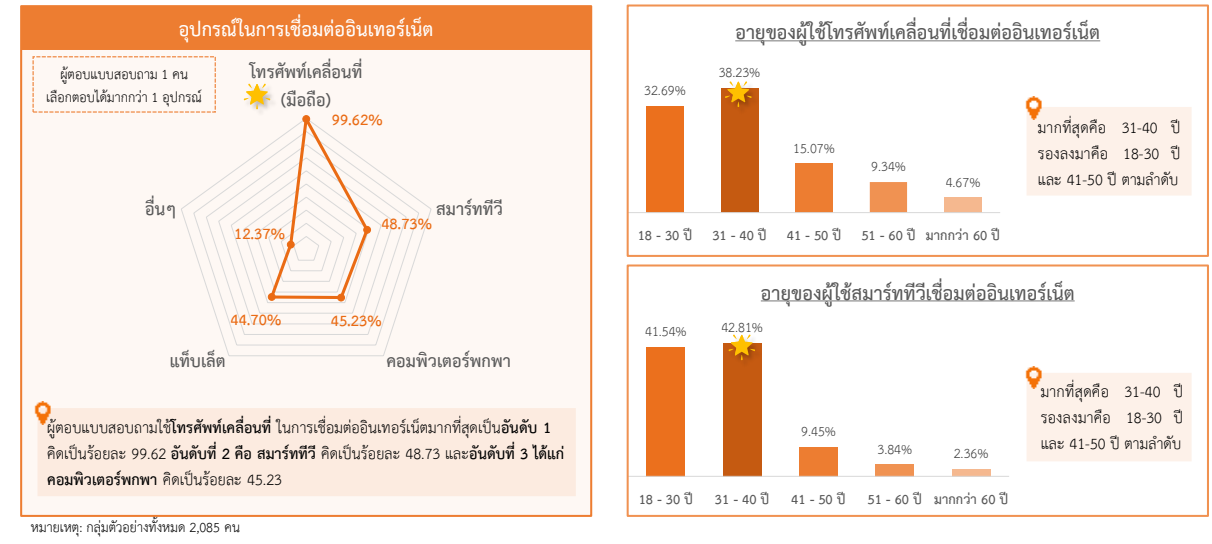
รูปที่ 9-20: การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้

เพศของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้แก่ **เพศชาย** จำนวน 1,149 คน คิดเป็น**ร้อยละ 55.11** และ**เพศหญิง** จำนวน 936 คน คิดเป็น**ร้อยละ 44.89** โดยแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยบริการต่อเดือน ดังนี้ เพศชาย มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 501.24 บาทต่อเดือน และเพศหญิง มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 490.05 บาทต่อเดือน

อายุของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 796 คน คิดเป็น**ร้อยละ 38.18** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 682 คน คิดเป็น**ร้อยละ 32.71** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 314 คน คิดเป็น**ร้อยละ 15.06** โดยแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยบริการต่อเดือน ดังนี้ ช่วงอายุ 31-40 ปี มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 512.21 บาทต่อเดือน ช่วงอายุ 18-30 ปี มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 508.79 บาทต่อเดือน ช่วงอายุ 41-50 ปี มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 498.81 บาทต่อเดือน

อาชีพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน** จำนวน 851 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 อันดับที่สองคือ **ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย** จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 และอันดับที่สามคือ **ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ** จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18 โดยแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยบริการต่อเดือน ดังนี้ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 533.87 บาทต่อเดือน พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 524.95 บาทต่อเดือน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 505.70 บาทต่อเดือน

รายได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ผู้มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน** จำนวน 848 คน คิดเป็น**ร้อยละ 40.67** อันดับที่สองคือ **ผู้มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน** จำนวน 522 คน คิดเป็น**ร้อยละ 25.04** และอันดับที่สามคือ **ผู้มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท** จำนวน 388 คน คิดเป็น**ร้อยละ 18.61** โดยแบ่งตามอัตราค่าเฉลี่ยบริการต่อเดือน ดังนี้ ผู้มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 608.27 บาทต่อเดือน ผู้มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 539.27 บาทต่อเดือน และผู้มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน มีอัตราค่าบริการเฉลี่ย 530.76 บาทต่อเดือน

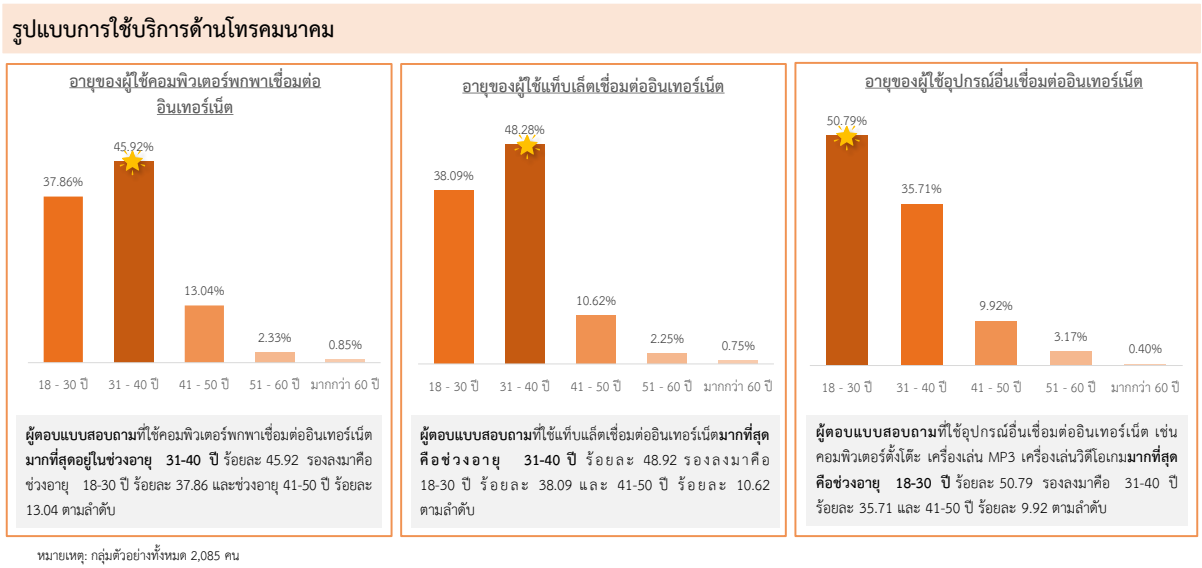


รูปที่ 9-21: อุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

อุปกรณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถเลือกได้มากกว่า 1 อุปกรณ์การเชื่อมต่อ) ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)** จำนวน 2,077 คน คิดเป็น**ร้อยละ 99.62** อันดับที่สองคือ **สมาร์ททีวี** จำนวน 1,016 คน คิดเป็น**ร้อยละ 48.73** และอันดับที่สามคือ **คอมพิวเตอร์พกพา** จำนวน 943 คน คิดเป็น**ร้อยละ 45.23** ตามลำดับ

ช่วงอายุของผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 794 คน คิดเป็น**ร้อยละ 38.23** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 679 คน คิดเป็น**ร้อยละ 32.69** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 313 คน คิดเป็น**ร้อยละ 15.07**

ช่วงอายุของผู้ที่ใช้สมาร์ทีวีในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 435 คน คิดเป็น**ร้อยละ 42.81** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 422 คน คิดเป็น**ร้อยละ 41.54** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 96 คน คิดเป็น**ร้อยละ 9.45**



รูปที่ 9-22: ช่วงอายุของผู้ใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ช่วงอายุของผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์พกพาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 433 คน คิดเป็น**ร้อยละ 45.92** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 357 คน คิดเป็น**ร้อยละ 37.86** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 123 คน คิดเป็น**ร้อยละ 13.04**

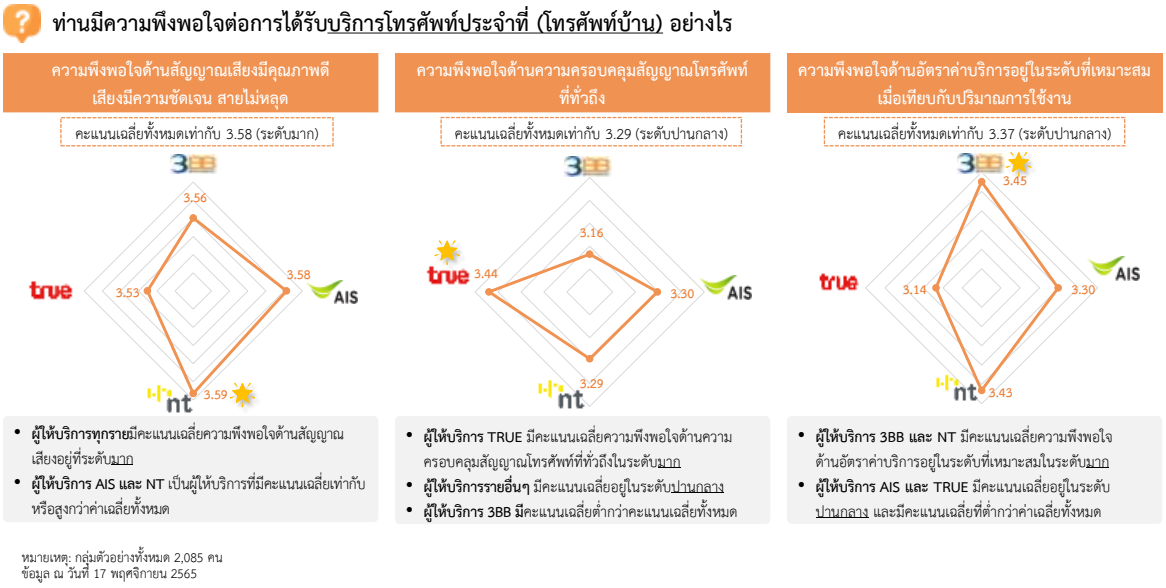
ช่วงอายุของผู้ที่ใช้แท็บเล็ตในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 450 คน คิดเป็น**ร้อยละ 48.28** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 355 คน คิดเป็น**ร้อยละ 38.09** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 99 คน คิดเป็น**ร้อยละ 10.62**

ช่วงอายุของผู้ที่ใช้อุปกรณ์อื่นๆ อาทิ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องเล่น MP3 เครื่องเล่นวิดีโอเกมในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 18-20 ปี** จำนวน 128 คน คิดเป็น**ร้อยละ 50.79** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 90 คน คิดเป็น**ร้อยละ 35.71** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 25 คน คิดเป็น**ร้อยละ 9.92**

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรคมนาคม

ผลคะแนนความพึงพอใจต่อการรับบริการโทรคมนาคม แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ **1) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) 2) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน)** และ **3) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)** โดยมีการแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) จากนั้น นำคะแนนของแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยและแบ่งระดับ ได้ดังนี้ มากที่สุด (4.21 - 5.00 คะแนน) มาก (3.41 – 4.20 คะแนน) ปานกลาง (2.61 – 3.40 คะแนน) น้อย (1.81 – 2.60 คะแนน) น้อยที่สุด (1.00 – 1.80 คะแนน)[111] โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)



รูปที่ 9-23: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)

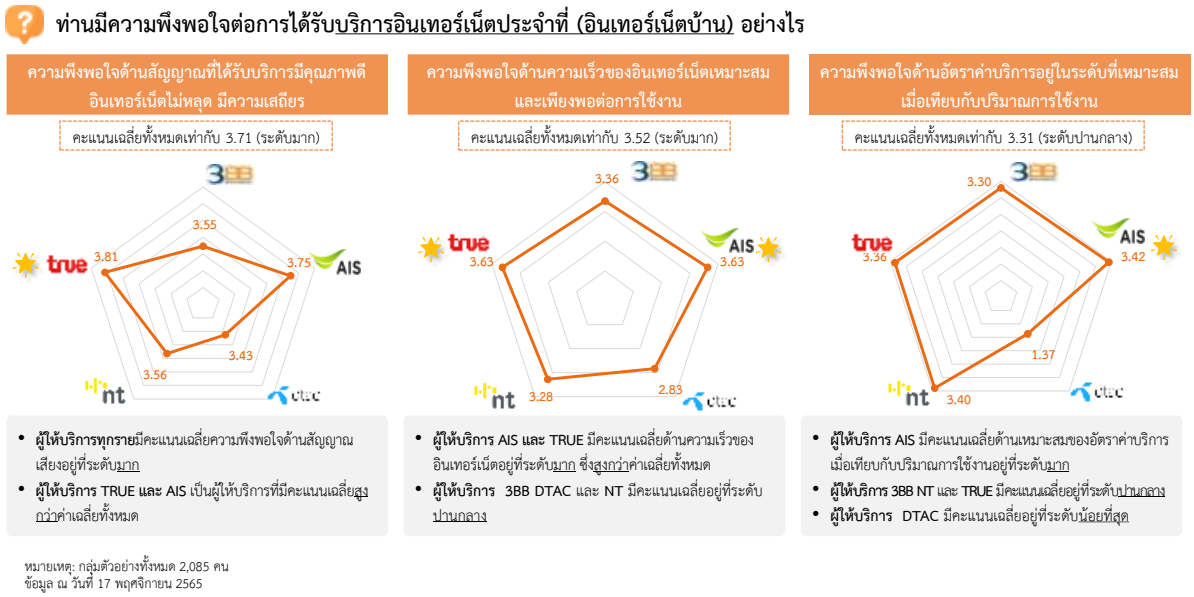
[111] Francis Galton, การแจกแจงความถี่ของข้อมูล พ.ศ. 2454

ความพึงพอใจด้านสัญญาณเสียงมีคุณภาพดี เสียงมีความชัดเจน สายไม่หลุดบ่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.58 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** ซึ่งผู้ให้บริการทุกราย ได้แก่ NT AIS 3BB และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก โดย NT และ AIS เป็นผู้ให้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด

ความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์ที่ทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.29 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ผู้ให้บริการ AIS และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ส่วนผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.37 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ 3BB และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ผู้ให้บริการ AIS และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด

2) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน)



รูปที่ 9-24: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน)

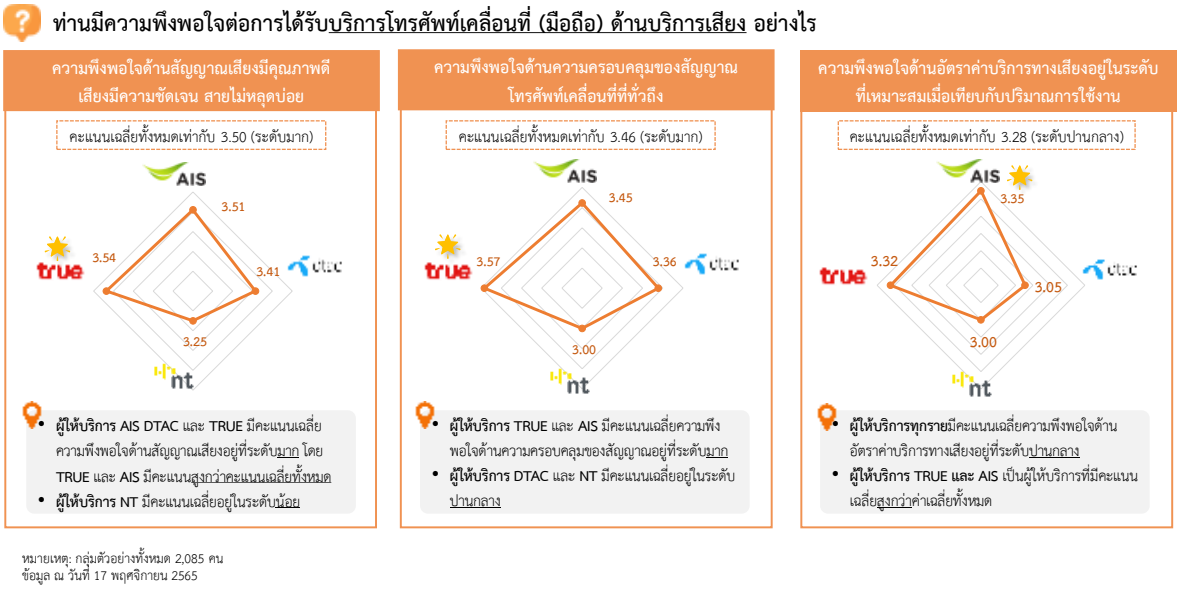
ความพึงพอใจด้านสัญญาณที่ได้รับบริการมีคุณภาพดี อินเทอร์เน็ตไม่หลุด มีความเสถียร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.71 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** ซึ่งผู้ให้บริการทุกราย ได้แก่ NT AIS 3BB และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก โดย TRUE และ AIS เป็นผู้ให้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด

ความพึงพอใจด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.29 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ AIS และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด ส่วนผู้ให้บริการ 3BB DTAC และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งผู้ให้บริการ DTAC มีคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.31 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ AIS มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ผู้ให้บริการ 3BB NT และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ส่วนผู้ให้บริการ DTAC มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อยที่สุด

3) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

➢ **ด้านบริการเสียง**



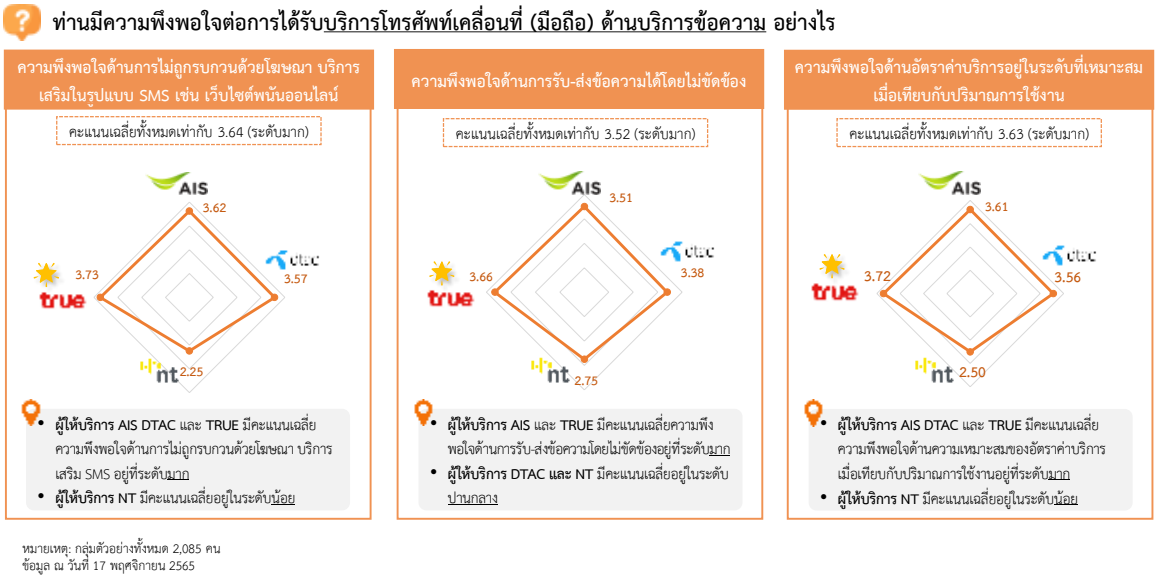
รูปที่ 9-25: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการเสียง

ความพึงพอใจด้านสัญญาณเสียงมีคุณภาพดี เสียงมีความชัดเจน สายไม่หลุดบ่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.50 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ AIS DTAC และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการ TRUE และ AIS มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด ส่วนผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์ที่ทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.46 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE และ AIS มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ซึ่ง TRUE มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด ส่วนผู้ให้บริการ DTAC และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.28 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการทุกรายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการ TURE และ AIS มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมด

➢ ด้านบริการข้อความ



รูปที่ 9-26: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการข้อความ

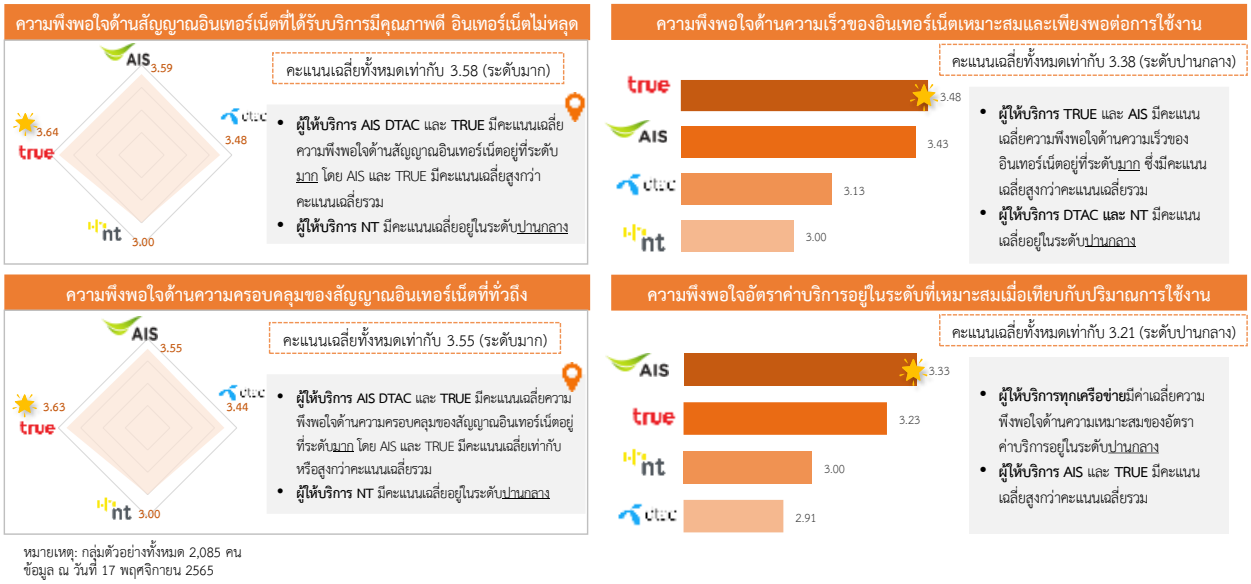
ความพึงพอใจด้านการไม่ถูกรบกวนด้วยโฆษณาบริการเสริมในรูปแบบ SMS เช่น เว็บไซต์พนันออนไลน์ เว็บไซต์ลามกอนาจาร บริการข่าว บริการดูดวง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.64 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ AIS DTAC และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ขณะที่ผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย

ความพึงพอใจด้านการรับ-ส่งข้อความได้โดยไม่ขัดข้อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.52 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE และ AIS มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ส่วนผู้ให้บริการ DTAC และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.63 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE AIS และ DTAC มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ขณะที่ผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยสูงอยู่ที่ระดับน้อย

➢ ด้านบริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต)

ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต) อย่างไร



รูปที่ 9-27: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต)

ความพึงพอใจด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ได้รับบริการมีคุณภาพดี อินเทอร์เน็ตไม่หลุด มีความเสถียรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.58 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE AIS และ DTAC มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการ TRUE และ AIS มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด ขณะที่ผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

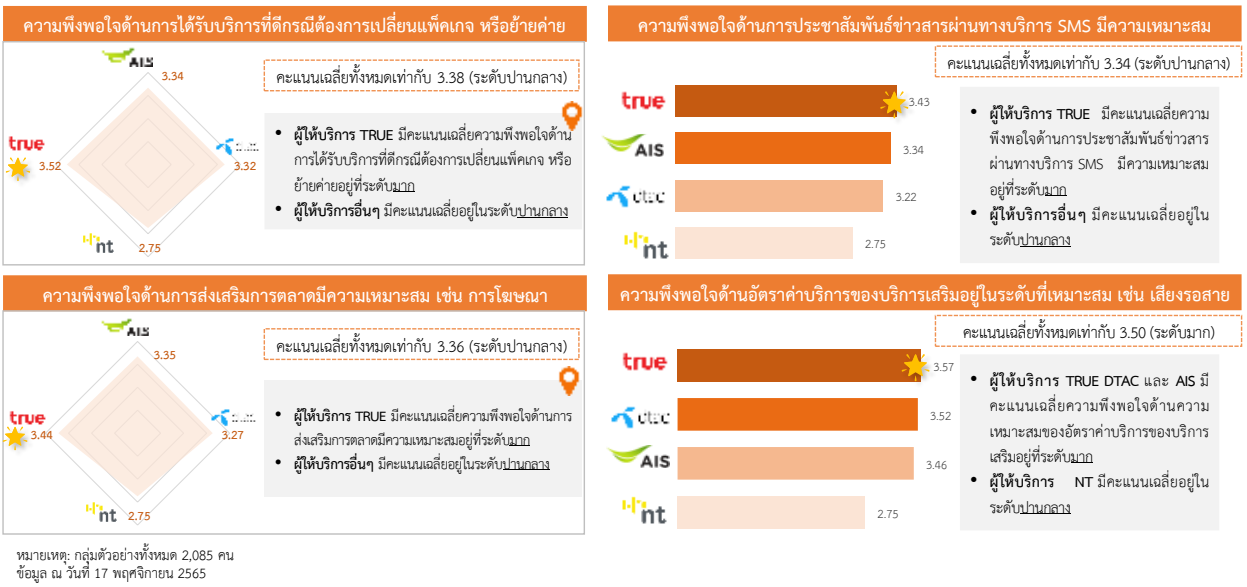
ความพึงพอใจด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.38 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ TRUE และ AIS มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ส่วนผู้ให้บริการ DTAC และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.55 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE AIS และ DTAC มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยรวม ขณะที่ผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยสูงอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.21 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการทุกรายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งผู้ให้บริการ AIS และ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยรวม

➢ ด้านบริการอื่นๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการอื่นๆ อย่างไร



รูปที่ 9-28: ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ด้านบริการอื่นๆ

ความพึงพอใจด้านการได้รับบริการที่ดีกรณีต้องการเปลี่ยนแพ็คเกจ หรือย้ายค่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.38 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ขณะที่ผู้ให้บริการอื่นๆ ได้แก่ AIS DTAC และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางบริการ SMS มีความเหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.34 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ขณะที่ผู้ให้บริการอื่นๆ ได้แก่ AIS DTAC และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

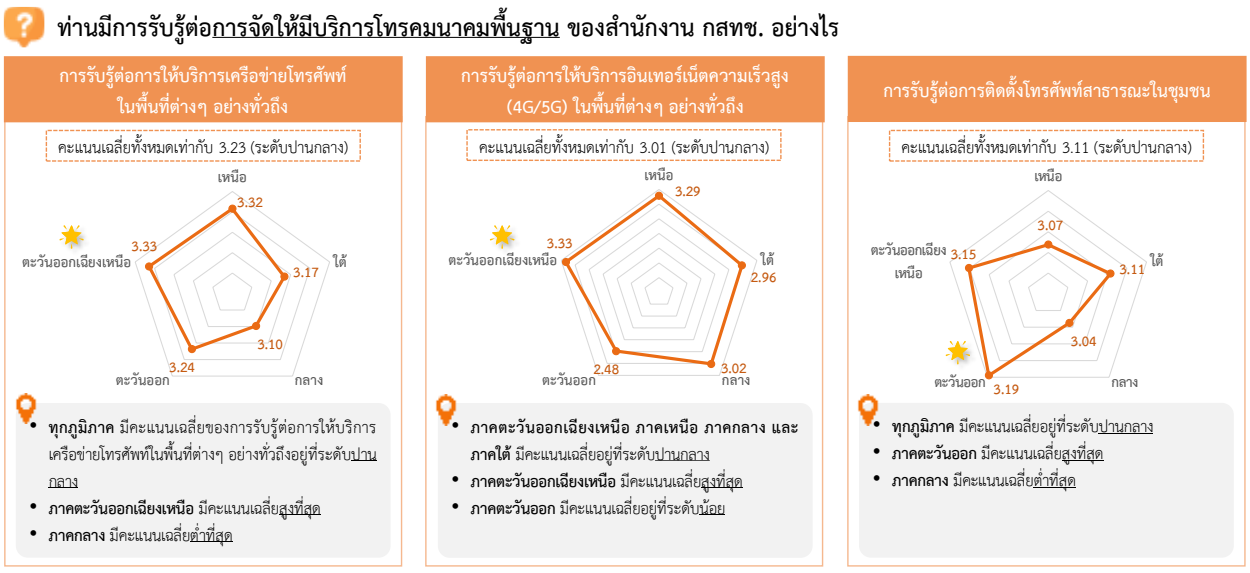
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดมีความเหมาะสม เช่น การโฆษณา ของแลกซื้อ และของสมนาคุณ เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.36 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยผู้ให้บริการ TRUE มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ขณะที่ผู้ให้บริการอื่นๆ ได้แก่ AIS DTAC และ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการของบริการเสริมอยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น เสียงรอสาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.50 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยผู้ให้บริการ TRUE DATC และ AIS มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ขณะที่ผู้ให้บริการ NT มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การรับรู้ที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของ กสทช.

ผลระดับคะแนนการรับรู้ที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของ กสทช. แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน 2) การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน และ 3) การพัฒนาบริการ “Mobile ID”หรือ แทนบัตร (การใช้เบอร์มือถือยืนยันตัวตนแทนการใช้บัตรประชาชน) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง)

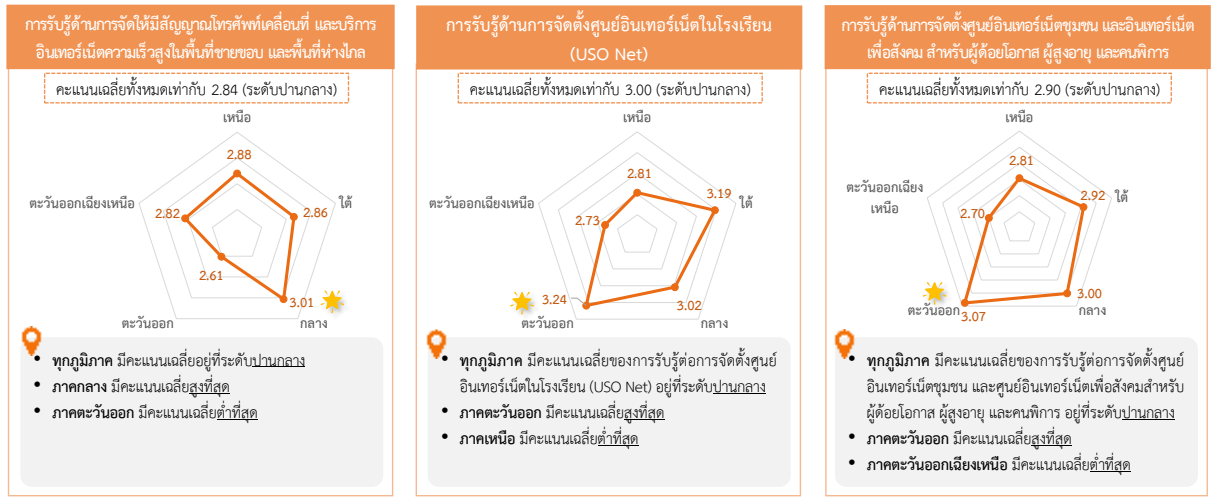


รูปที่ 9-29: การรับรู้ต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (1)

การรับรู้ต่อการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.23 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกับภาคเหนือ ในขณะที่ภาคกลางมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

การรับรู้ต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.01 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับปานกลาง และภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย

การรับรู้ต่อการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.11 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในขณะที่ภาคกลางมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด



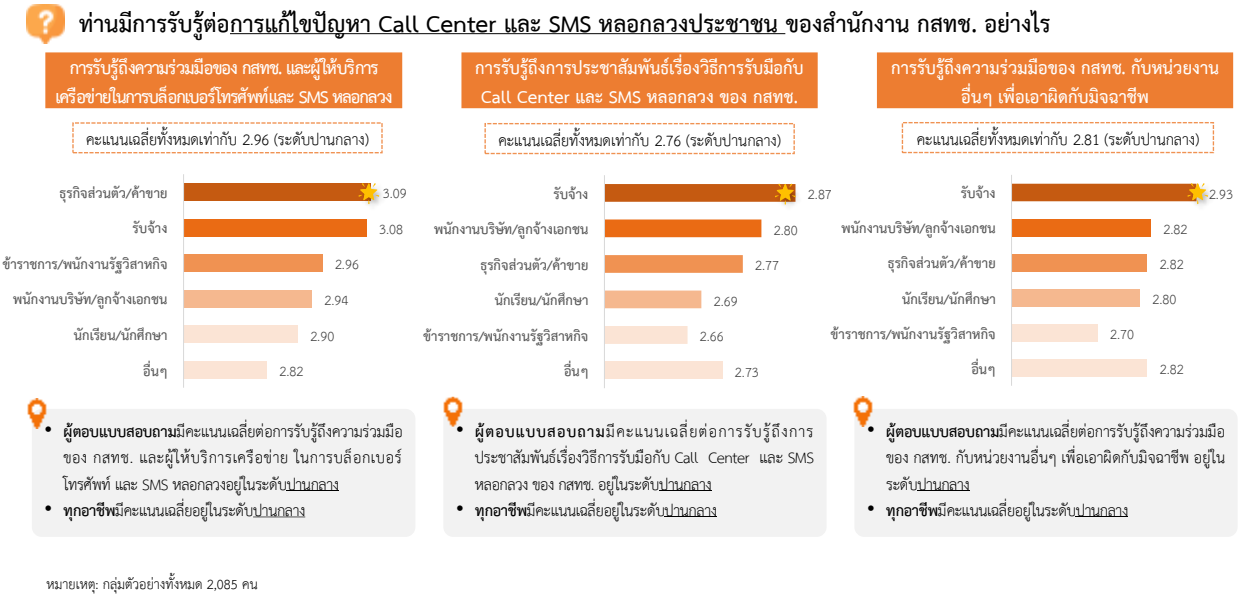
รูปที่ 9-30: การรับรู้ต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (2)

การรับรู้ต่อการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.84 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยภาคกลางมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในขณะที่ภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

การรับรู้ต่อการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน (USO Net) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.00 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

การรับรู้ต่อการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม เพื่อจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.90 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

2) ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน



รูปที่ 9-31: การรับรู้ต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน

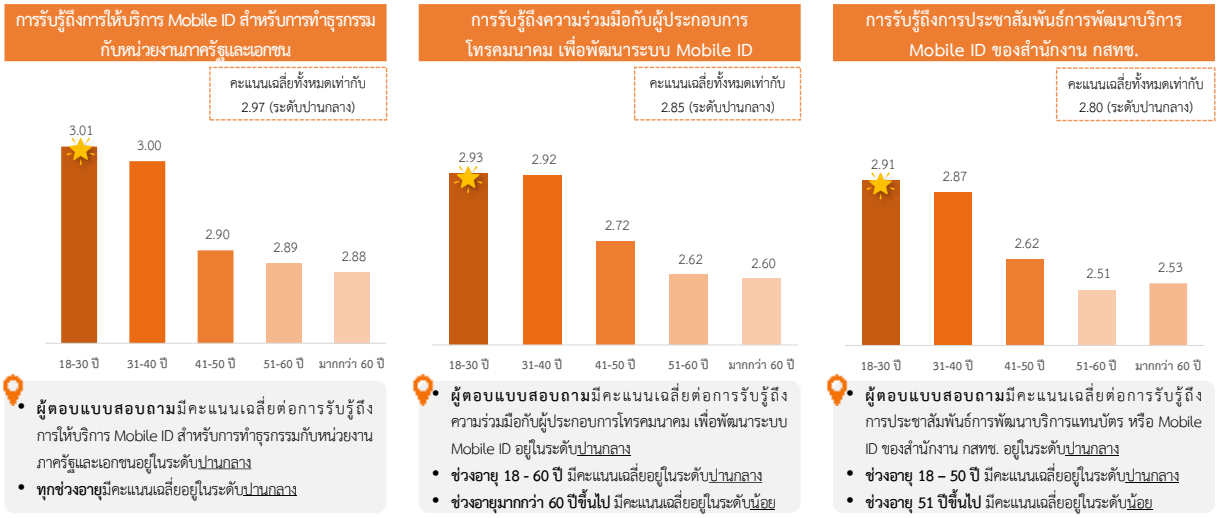
การรับรู้ต่อความร่วมมือของ กสทช. และผู้ให้บริการเครือข่าย ในการบล็อกเบอร์โทรศัพท์ และ SMS หลอกลวง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.96 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยทุกอาชีพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 3.09 คะแนน และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษตรกร พ่อบ้าน/แม่บ้าน อิสระ/ฟรีแลนซ์ และผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.82 คะแนน

การรับรู้ต่อการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการรับมือกับ Call Center และ SMS หลอกลวง ของ กสทช. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.76 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยทุกอาชีพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาชีพรับจ้างมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 2.87 คะแนน และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.66 คะแนน

การรับรู้ต่อความร่วมมือของ กสทช. กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเอาผิดกับมิจฉาชีพ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้ประกอบการโทรคมนาคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.81 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยทุกอาชีพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาชีพรับจ้างมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 2.93 คะแนน และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.70 คะแนน

3) ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

ท่านมีการรับรู้ต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ของสำนักงาน กสทช. อย่างไร



หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2,085 คน

รูปที่ 9-32: ความรับรู้ต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

การรับรู้ต่อการให้บริการ Mobile ID หรือ แทนบัตร สำหรับการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.97 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยทุกช่วงอายุมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งช่วงอายุ 18-30 ปี มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 3.01 คะแนน และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ 2.88 คะแนน

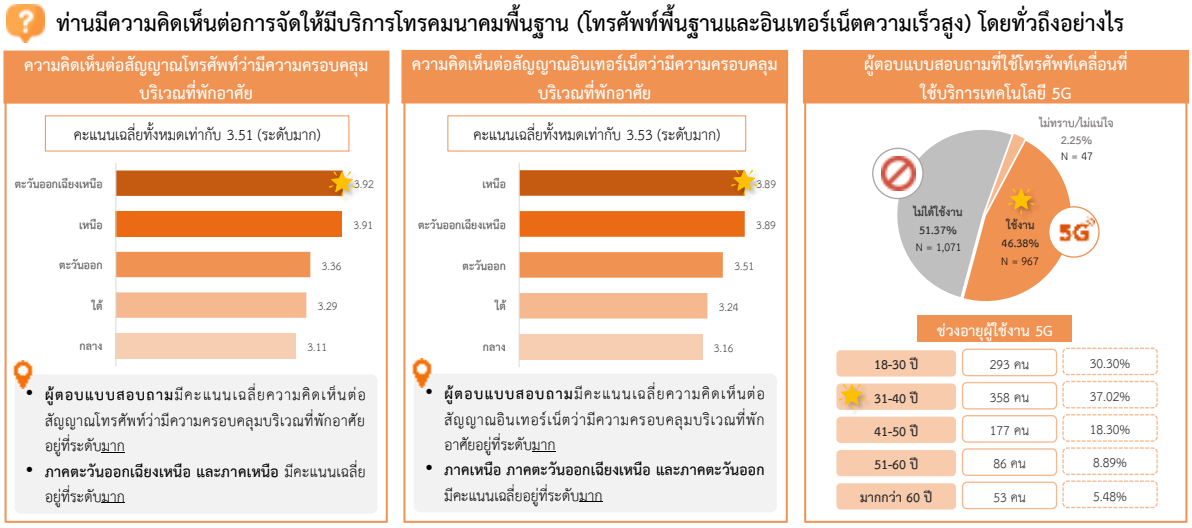
การรับรู้ต่อความร่วมมือกับผู้ประกอบการโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบ Mobile ID พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.85 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยช่วงอายุ 18-60 ปี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย

การรับรู้การประชาสัมพันธ์การพัฒนาบริการ Mobile ID ของสำนักงาน กสทช.พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 2.80 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับปานกลาง** โดยช่วงอายุ 18-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง

ผลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรม/การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วยประเด็นย่อยทั้งสิ้น 6 ประเด็น ได้แก่ **1) การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง 2) การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง** และ **3) การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชน 4) การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C) 5) การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน (USO Net)** และ **6) การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม เพื่อจัดให้มีบริการ**

ศูนย์อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยผลจากการสำรวจความคิดเห็นในแต่ละประเด็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2,085 คน

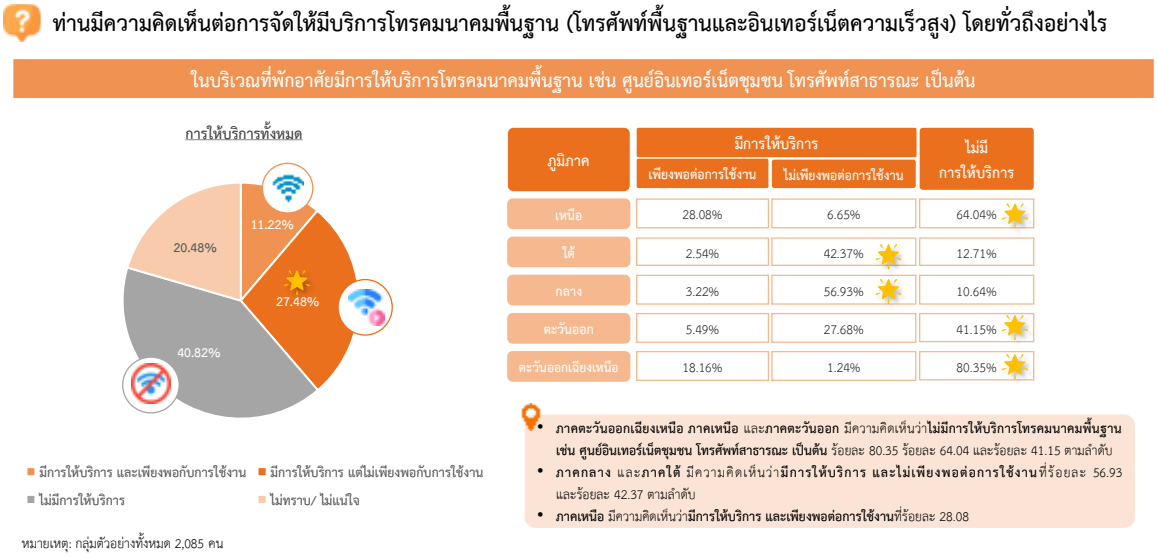
รูปที่ 9-33: ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง)

สัญญาณโทรศัพท์มีความครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.51 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ภาคตะวันออก ภาคใต้ และภาคกลางมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.53 คะแนน** หรืออยู่ที่**ระดับมาก** โดยภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ภาคใต้ และภาคกลางมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

การใช้บริการเทคโนโลยี 5G โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)/สมาร์ทโฟน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม**ใช้งานบริการเทคโนโลยี 5G** จำนวน 967 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 46.38** **ผู้ไม่ได้ใช้งานเทคโนโลยี 5G** จำนวน 1,071 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 51.37** ผู้ที่**ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ**ว่าใช้เทคโนโลยี 5G จำนวน 47 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 2.25**

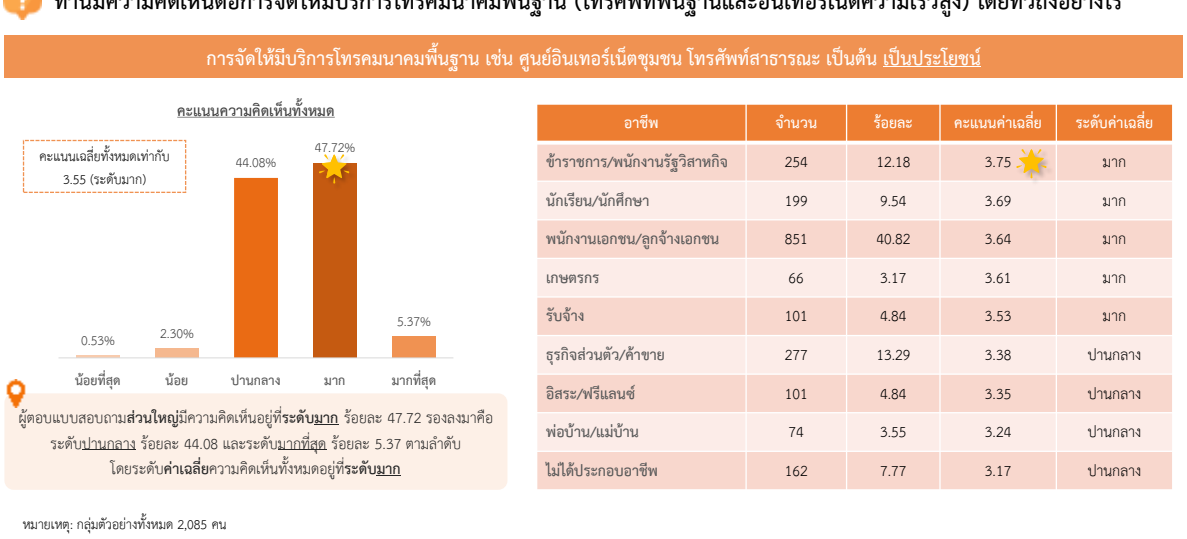
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้งานเทคโนโลยี 5G ส่วนใหญ่ ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ ผู้ที่อยู่ใน**ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 358 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 37.02** อันดับที่สองคือ ผู้ที่อยู่ใน**ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 293 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 30.30** และอันดับที่สามคือ ผู้ที่อยู่**ในช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 177 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 18.30** ตามลำดับ



รูปที่ 9-34: ความคิดเห็นต่อการได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐานบริเวณที่พักอาศัย

บริเวณที่พักอาศัยมีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เช่น ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น พบว่า 1) **ไม่มีการให้บริการ** จำนวน 851 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 40.82** 2) **มีการให้บริการ แต่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน** จำนวน 573 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 27.48** 3) **ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ** จำนวน 427 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 20.48** และ 4) **มีการให้บริการ และเพียงพอกับการใช้งาน** จำนวน 234 คน หรือ**คิดเป็นร้อยละ 11.22** ตามลำดับ

บริเวณที่พักอาศัยมีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานแบ่งตามภูมิภาค ดังนี้ **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคตะวันออก** คือภูมิภาคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่า**ไม่มีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานมากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 80.35 64.04 และ 41.15 ตามลำดับ ส่วน**ภาคกลาง และภาคใต้** คือภูมิภาคที่มี**บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน แต่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน** คิดเป็นร้อยละ 56.93 และร้อยละ 42.37 ตามลำดับ

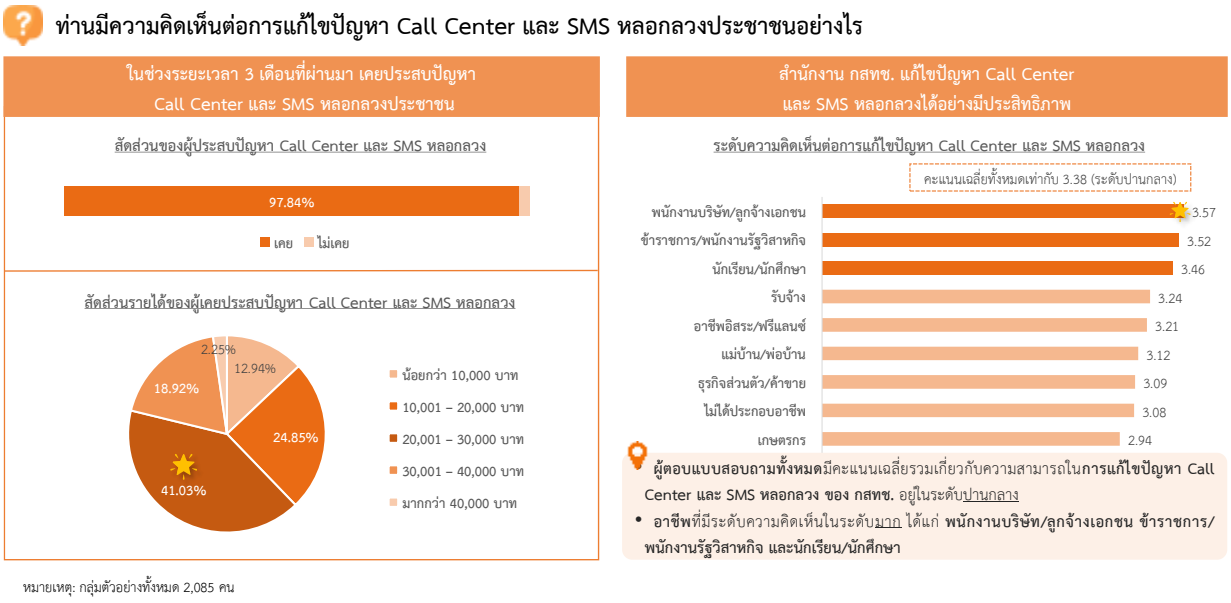


รูปที่ 9-35: ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน

การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เช่น ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น เป็นประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยทั้งหมด 3.55 คะแนน** หรือ**ระดับมาก** โดยอาชีพที่มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานเอกชน/ลูกจ้างเอกชน เกษตรกร และรับจ้าง ส่วนอาชีพอื่นๆ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน

ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน มีประเด็นในการนำเสนอทั้งสิ้น 3 ประเด็น ได้แก่ **1) การประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน 2) บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน** และ **3) มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช.** โดยในแต่ละประเด็นมีผลจากการสำรวจความคิดเห็นในแต่ละส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

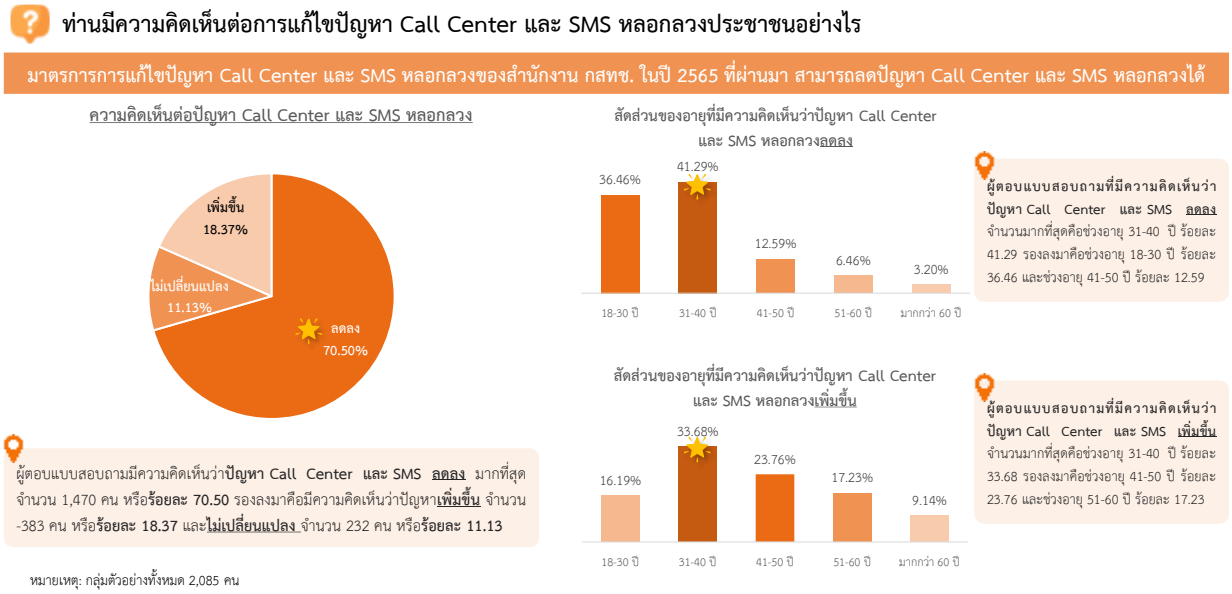


รูปที่ 9-36: ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน

ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา เคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน อาทิ SMS จากเว็บไซต์การพนันออนไลน์หรือเว็บไซต์ลามกอนาจาร บริการดูดวง พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,085 คน มี**ผู้เคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง** จำนวน 2,040 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 97.84** และผู้ไม่เคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง จำนวน 45 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.16

ความมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน ของสำนักงาน กสทช. เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การกำหนดบทลงโทษ การให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยทั้งหมด 3.38 คะแนน** หรือระดับ**ปานกลาง** โดยอาชีพ

ที่มีคะแนนความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ได้แก่ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษาส่วนอาชีพอื่นๆ มีคะแนนความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง



รูปที่ 9-37: ความคิดเห็นต่อมาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช.

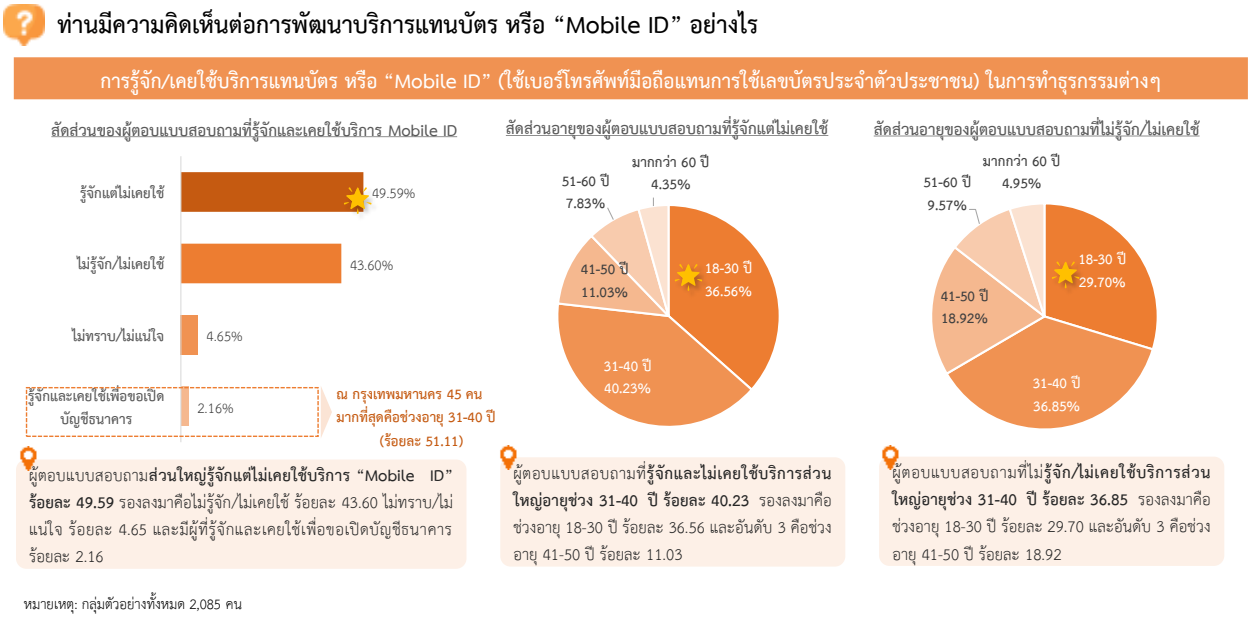
มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ในปี 2565 ที่ผ่านมา สามารถลดปัญหา SMS หลอกลวงได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า**ปัญหา Call Center และ SMS ลดลง** จำนวน 1,470 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 70.50 **ปัญหาเพิ่มขึ้น** จำนวน 383 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.37 และ**ไม่เปลี่ยนแปลง** จำนวน 232 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.13

สัดส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นว่าปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง ลดลง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ใน**ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 607 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 41.29** รองลงมาคือ**ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 536 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 36.46** และ**ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 185 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 12.59** ตามลำดับ

สัดส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นว่าปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวง เพิ่มขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ใน**ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 129 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 33.68** รองลงมาคือ**ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 91 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 23.76** และช่วง**อายุ 51-60 ปี** จำนวน 66 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 17.23** ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

ผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ**การพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”** มีประเด็นย่อยทั้งสิ้น 4 ประเด็น ได้แก่ **1) การใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ในการทำธุรกรรมต่างๆ 2) ความคิดเห็นต่อการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน 3) ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้บริการแทนบัตรหรือ Mobile ID** และ **4) ความกังวลในการใช้บริการแทนบัตรหรือ “Mobile ID” ทดแทนการใช้บัตรประชาชนในอนาคต** โดยในแต่ละประเด็นมีผลจากการสำรวจความคิดเห็นในแต่ละส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้



รูปที่ 9-38: การรู้จัก/เคยใช้บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ในการทำธุรกรรม

การใช้บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ในการทำธุรกรรมต่างๆ จำแนกผู้ใช้บริการออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) **รู้จักและเคยใช้เพื่อขอเปิดบัญชีธนาคาร 2) รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการแทนบัตร 3) ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการแทนบัตร** และ **4) ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ** โดยผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2,085 คน มีรายละเอียดดังนี้

- **รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการแทนบัตร** มีจำนวน 1,034 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 49.59**
- **ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการแทนบัตร** มีจำนวน 909 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 43.60**
- **ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ** มีจำนวน 97 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 4.65**
- **รู้จักและเคยใช้เพื่อขอเปิดบัญชีธนาคาร** มีจำนวน 45 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 2.16**

สัดส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 416 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 40.23 ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 378 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 36.56** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 378 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 36.56** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 114 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 11.03**

สัดส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID” ได้แก่ อันดับที่หนึ่งคือ **ช่วงอายุ 31-40 ปี** จำนวน 335 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 36.85** อันดับที่สองคือ **ช่วงอายุ 18-30 ปี** จำนวน 270 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 29.70** และอันดับที่สามคือ **ช่วงอายุ 41-50 ปี** จำนวน 172 คน หรือคิดเป็น**ร้อยละ 18.92**

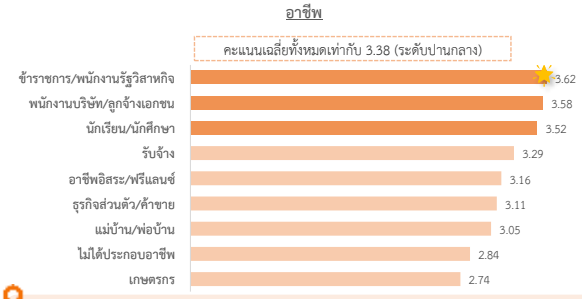
ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตรหรือ “Mobile ID”

การใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน (แทนบัตร หรือ Mobile ID) จะเป็นประโยชน์และเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยคะแนน	ระดับค่าเฉลี่ย
18-30 ปี	682	32.71%	3.70	มาก
31-40 ปี	796	38.18%	3.64	มาก
41-50 ปี	314	15.06%	3.29	ปานกลาง
51-60 ปี	195	9.35%	3.29	ปานกลาง
มากกว่า 60 ปี	95	4.70%	3.14	ปานกลาง
ทั้งหมด	2,085	100.00%	3.55	มาก

- **ผู้ตอบแบบสอบถาม**มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นว่าการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน จะเป็นประโยชน์และเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ อยู่ที่ระดับมาก
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก อยู่ใน**ช่วงอายุ 18-40 ปี**
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ได้แก่ **ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป**

บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID มีความน่าเชื่อถือและมีความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคล



- **ผู้ตอบแบบสอบถาม**มีคะแนนค่าเฉลี่ยบริการแทนบัตร มีความน่าเชื่อ และมีความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง
- อาชีพที่มีระดับคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ได้แก่ **ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา**

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2,085 คน

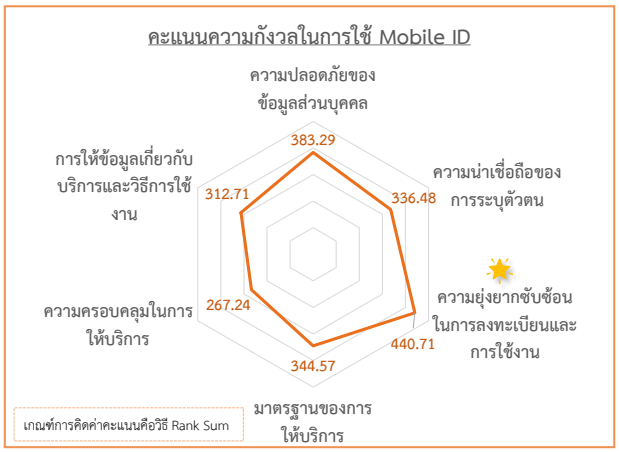
รูปที่ 9-39: ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร "Mobile ID"

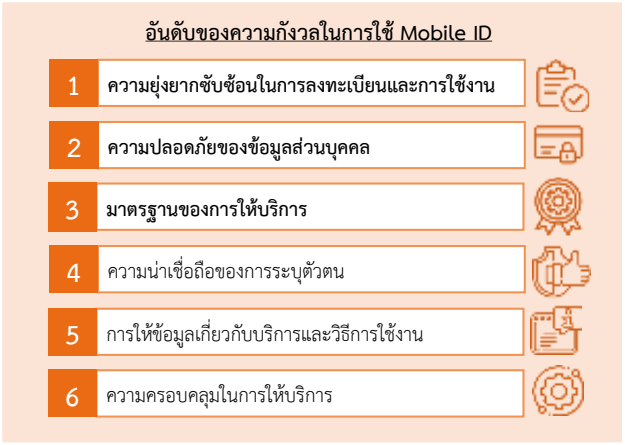
การใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน (แทนบัตร หรือ Mobile ID) จะเป็นประโยชน์และเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยทั้งหมด 3.55 คะแนน** หรือ**ระดับมาก** โดยช่วงอายุที่มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากคือ ช่วงอายุ 18-40 ปี ส่วนผู้ที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID มีความน่าเชื่อและมีความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยทั้งหมด 3.38 คะแนน** หรือ**ระดับปานกลาง** โดยอาชีพที่มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา ส่วนอาชีพอื่นๆ มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตรหรือ “Mobile ID”

ความกังวลเกี่ยวกับการใช้ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ





หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2,085 คน

รูปที่ 9-40: ความกังวลเกี่ยวกับการใช้บริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

ความกังวลในการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนในอนาคต จำแนกออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่ **1) ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล 2) ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน 3) ความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งาน 4) มาตรฐานของการให้บริการ 5) ความครอบคลุมในการให้บริการ** และ **6) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้งาน** ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเรียงลำดับ 1-6 (อันดับที่ 1 คือกังวลมากที่สุด และอันดับที่ 6 คือกังวลน้อยที่สุด)

หลักการของการจัดอันดับข้อความกังวลคือ วิธีการจัดอันดับ (Ranking Method) ในรูปแบบ Rank Sum[112] ซึ่งจากการที่มีข้อความกังวลทั้งหมด 6 ข้อ คะแนนเต็มเท่ากับ 21 คะแนน (ผลรวมของ 1-6) จากนั้นให้คะแนนน้ำหนักแต่ละอันดับ ได้แก่ **อันดับที่ 1 มีค่าคะแนนน้ำหนักเท่ากับ 0.286** (6/21) **อันดับที่ 2 มีค่าคะแนนน้ำหนักเท่ากับ 0.238** (5/21) **อันดับที่ 3 มีค่าคะแนนน้ำหนักเท่ากับ 0.190** (4/21) **อันดับที่ 4 มีค่าคะแนนน้ำหนักเท่ากับ 0.143** (3/21) **อันดับที่ 5 มีค่าคะแนนน้ำหนักเท่ากับ 0.095** (2/21) และ**อันดับที่ 6 มีค่าคะแนนน้ำหนักเท่ากับ 0.048** (1/21) และนำคะแนนแต่ละข้อความกังวลของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมารวมกัน โดยผลรวมที่ได้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- **อันดับที่ 1 ความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งาน:** เช่น การลงทะเบียน ณ ศูนย์ให้บริการเครือข่ายกรณีเปิดใช้งานครั้งแรก และการลงทะเบียนใหม่หากมีการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น คะแนนรวม **440.71 คะแนน**
- **อันดับที่ 2 ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล:** การแอบอ้างหรือลักลอบนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต คะแนนรวม **383.29 คะแนน**
- **อันดับที่ 3 มาตรฐานของการให้บริการ:** สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ขัดข้อง/ระบบการใช้งานมีความเสถียร คะแนนรวม **344.57 คะแนน**

[112] ธวัชระพงษ์ วงศ์สกุล, การกำหนดค่าน้ำหนักหลักเกณฑ์เพื่อการตัดสินใจ พ.ศ. 2562

- **อันดับที่ 4 ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน:** ความเสี่ยงของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผิดพลาด คะแนนรวม **336.48 คะแนน**
- **อันดับที่ 5 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้งาน**: บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้บริการไม่เพียงพอ คะแนนรวม **312.71 คะแนน**
- **อันดับที่ 6 มาตรฐานของการให้บริการ:** สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ขัดข้อง/ระบบการใช้งานมีความเสถียร คะแนนรวม **267.24 คะแนน**

แบบสำรวจ

แบบสำรวจเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ประจำปี 2565

คำชี้แจง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านโทรคมนาคมของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตาม มาตรา 73 พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จึงใคร่ขอความร่วมมือของท่าน ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น

การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตระหนักในความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ให้ไว้และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจะเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านให้ในแบบฟอร์มนี้ สถาบันจะนำไปใช้เพื่อการดำเนินกิจกรรมข้างต้น ทั้งนี้ สถาบันยังมีกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งหากท่านมีความสนใจและอนุญาตให้สถาบันนำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปใช้ดำเนินกิจกรรมนั้น ท่านสามารถให้ความยินยอมกับสถาบันได้ โดยโปรดระบุตามรายการด้านล่าง

หมายเหตุ ท่านสามารถแจ้งความจำนงเพิกถอนความยินยอมนี้เมื่อใดก็ได้โดยการกรอกแบบฟอร์มเพิกถอนความยินยอม และจัดส่งให้สำนักงานได้ที่

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520, ประเทศไทย โทรศัพท์: 0-2329-8000, 0-2329-8099 โทรสาร: 0-2329-8106 อีเมลล์ติดต่อ : pr.kmitl@kmitl.ac.th

☐ ยินยอมร่วมการสำรวจ

☐ ไม่ยินยอมร่วมการสำรวจ

หน้า 1 จาก 7

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1) เพศ

☐ชาย ☐หญิง

2) อายุ

☐ 18 - 25 ปี ☐ 26 - 30 ปี ☐ 31 - 35 ปี

☐ 36 - 40 ปี ☐ 41 - 45 ปี ☐ 46 - 50 ปี

☐ 51 - 55 ปี ☐ 56 - 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3) ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ ประถมศึกษาตอนต้น ☐ ประถมศึกษาตอนปลาย

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

4) อาชีพ

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ

☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

5) รายได้ต่อเดือน

☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ 50,001 – 60,000 บาท

☐ 60,001 – 70,000 บาท ☐ 70,001 – 80,000 บาท ☐ 80,001 – 90,000 บาท

☐ 90,001 – 100,000 บาท ☐ มากกว่า 100,000 บาท

6) จังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่ในปัจจุบัน จังหวัด .....

7) เขตที่ท่านอาศัยอยู่ในปัจจุบัน เขต/อำเภอ .....

ส่วนที่ 2 : รูปแบบการใช้บริการด้านโทรคมนาคม

8) ปัจจุบัน ท่านใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ของผู้ให้บริการรายใดเป็นหลัก

☐ TRUE ☐ 3BB ☐ AIS ☐ NT (TOT และ CAT)
☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... ☐ ไม่ได้ใช้งาน (ข้ามไปข้อ 11)

9) พื้นที่ที่ท่านใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) เป็นหลัก (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

☐ ที่อยู่อาศัย ☐ สถานที่ทำงาน ☐ สถานศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

10) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) ต่อเดือน.....บาท (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

11) ปัจจุบัน ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน (Broadband) ของผู้ให้บริการรายใดเป็นหลัก

☐ TRUE ☐ 3BB ☐ AIS ☐ NT (TOT และ CAT)
☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... ☐ ไม่ได้ใช้งาน (ข้ามไปข้อ 14)

12) พื้นที่ที่ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) เป็นหลัก (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

☐ ที่อยู่อาศัย ☐ สถานที่ทำงาน ☐ สถานศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

13) อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน (Broadband) ต่อเดือน.....บาท (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

14) ปัจจุบัน ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ของผู้ให้บริการรายใดเป็นหลัก

☐ TRUE ☐ 3BB ☐ AIS ☐ NT (TOT และ CAT)
☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... ☐ ไม่ได้ใช้งาน (ข้ามไปข้อ 18)

15) รูปแบบการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านใช้งานเป็นหลักในปัจจุบัน (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

☐ เติมเงิน (Pre-paid) ☐ รายเดือน (Post-paid)

16) พื้นที่ที่ท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) เป็นหลัก (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

☐ ที่อยู่อาศัย ☐ สถานที่ทำงาน ☐ สถานศึกษา ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

17) อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ต่อเดือน.....บาท (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

18) ปัจจุบัน ท่านมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)/ สมาร์ทโฟน ☐ แท็บเล็ต (Tablet) ☐ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop)
☐ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ☐ สมาร์ททีวี ☐ เครื่องเล่นเพลง MP3/ วิดีโอ/ เกม
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อการได้รับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)/อินเทอร์เน็ตบ้าน/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

โปรดใส่เครื่องหมาย / ตามความเห็นของท่าน โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าสำหรับระดับความคิดเห็นดังนี้

1 หมายถึง น้อยที่สุด 2 หมายถึง น้อย 3 หมายถึง ปานกลาง 4 หมายถึง มาก 5 หมายถึง มากที่สุด

19) ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอย่างไร

การประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ		ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ใช้งาน
		1	2	3	4	5	
โทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน)							
บริการโทรศัพท์	1. สัญญาณเสียงมีคุณภาพดี เสียงมีความชัดเจน สายไม่หลุดบ่อย						
	2. ความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์ที่ทั่วถึง						
	3. อัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน						
อินเทอร์เน็ตบ้าน (Broadband)							
บริการอินเทอร์เน็ต	1. สัญญาณที่ได้รับบริการมีคุณภาพดี อินเทอร์เน็ตไม่หลุด มีความเสถียร						
	2. ความเร็วของอินเทอร์เน็ตเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน						
	3. อัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน						
โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)							
บริการเสียง	1. สัญญาณเสียงมีคุณภาพดี เสียงมีความชัดเจน สายไม่หลุดบ่อย						
	2. ความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์ที่ทั่วถึง						
	3. อัตราค่าบริการทางเสียงอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน						
บริการข้อความ	4. ไม่ถูกรบกวนด้วยโฆษณาบริการเสริมในรูปแบบ SMS เช่น เว็บไซต์พนันออนไลน์ เว็บไซต์ลามกอนาจาร บริการข่าว บริการดูดวง						
	5. รับ-ส่งข้อความได้โดยไม่ขัดข้อง						
	6. อัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน						
บริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต)	7. สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ได้รับบริการมีคุณภาพดี อินเทอร์เน็ตไม่หลุด มีความเสถียร						
	8. ความเร็วของอินเทอร์เน็ตเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน						
	9. ความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ทั่วถึง						
	10. อัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้งาน						
บริการอื่นๆ	11. อัตราค่าบริการของบริการเสริมอยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น เสียงรอสาย						
	12. การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการเปลี่ยนแพ็คเกจ หรือย้ายค่าย						
	13. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางบริการ SMS มีความเหมาะสม						
	14. การส่งเสริมการตลาดมีความเหมาะสม เช่น การโฆษณา ของแลกซื้อ และของสมนาคุณ เป็นต้น						

ส่วนที่ 4 : การรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ

โปรดใส่เครื่องหมาย / ตามความเห็นของท่าน โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าสำหรับระดับความคิดเห็นดังนี้

1 หมายถึง น้อยที่สุด 2 หมายถึง น้อย 3 หมายถึง ปานกลาง 4 หมายถึง มาก 5 หมายถึง มากที่สุด

20) ท่านรู้จักโครงการ/กิจกรรมใดบ้าง ที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการในระยะเวลาปี 2565

การประเมินการรับรู้ต่อกิจกรรมที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ	ระดับการรับรู้				
	1	2	3	4	5
1. การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน					
1.1. การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง					
1.2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (4G/5G) ในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง					
1.3. การติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในชุมชน					
1.4. การจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และพื้นที่ห่างไกล (Zone C)					
1.5. การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในโรงเรียน (USO Net)					
1.6. การจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน และศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม เพื่อจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ					
2. การแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน					
2.1. ความร่วมมือของ กสทช. และผู้ให้บริการเครือข่าย ในการบล็อกเบอร์โทรศัพท์ และ SMS หลอกลวง					
2.2. การประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการรับมือกับ Call Center และ SMS หลอกลวง ของ กสทช.					
2.3. ความร่วมมือของ กสทช. กับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเอาผิดกับมิจฉาชีพ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้ประกอบการโทรคมนาคม					
3. การพัฒนาบริการ "Mobile ID"หรือ แทนบัตร (การใช้เบอร์มือถือยืนยันตัวตนแทนการใช้บัตรประชาชน)					
3.1. การให้บริการ Mobile ID หรือ แทนบัตร สำหรับการทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน					
3.2. ความร่วมมือกับผู้ประกอบการโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบ Mobile ID					
3.3. การประชาสัมพันธ์การพัฒนาบริการ Mobile ID ของสำนักงาน กสทช.					

ส่วนที่ 5 : ความคิดเห็นต่อการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (โทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) โดยทั่วถึง

21) ปัจจุบัน สัญญาณโทรศัพท์มีความครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัยของท่านของท่านมากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

22) ปัจจุบัน สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความครอบคลุมบริเวณที่พักอาศัยของท่านของท่านมากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

23) ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)/สมาร์ทโฟนของท่านใช้บริการเทคโนโลยี 5G อยู่หรือไม่

☐ ใช้งาน ☐ ไม่ได้ใช้งาน ☐ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ

24) ในบริเวณที่พักอาศัยของท่าน มีการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เช่น ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น หรือไม่

☐ มีการให้บริการ และเพียงพอกับการใช้งาน ☐ มีการให้บริการ แต่ไม่เพียงพอกับการใช้งาน

☐ ไม่มีการให้บริการ ☐ ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ

25) ท่านคิดว่าการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เช่น ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น เป็นประโยชน์ต่อท่านมากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 : ความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน

26) ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยประสบปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน อาทิ SMS จากเว็บไซต์การพนันออนไลน์หรือเว็บไซต์ลามกอนาจาร บริการดูดวง หรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย

27) ท่านคิดว่า บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การกำหนดบทลงโทษ การให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

28) ท่านคิดว่า มาตรการการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงของสำนักงาน กสทช. ในปี 2565 ที่ผ่านมา สามารถลดปัญหา SMS หลอกลวงได้หรือไม่

☐ ลดลงอย่างมาก ☐ ลดลงเล็กน้อย

☐ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ☐ เพิ่มขึ้นมาก

☐ ไม่เปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 7 : ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแทนบัตร หรือ “Mobile ID”

29) ท่านรู้จัก/เคยใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID (ใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน) ในการทำธุรกรรมต่างๆ หรือไม่ (เลือกตอบได้ 1 ข้อ)

- ☐ รู้จักแต่ไม่เคยใช้
- ☐ รู้จักและเคยใช้เพื่อขอเปิดบัญชีธนาคาร
- ☐ ไม่รู้จัก/ไม่เคยใช้
- ☐ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ

30) ท่านคิดว่าการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือแทนการใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน (แทนบัตร หรือ Mobile ID) จะเป็นประโยชน์และเพิ่มความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

31) ท่านคิดว่าบริการแทนบัตร หรือ Mobile ID มีความน่าเชื่อและมีความปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากน้อยเพียงใด

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

32) ในอนาคต หากมีการใช้บริการแทนบัตร หรือ Mobile ID ทดแทนการใช้บัตรประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ ท่านมีความกังวลในเรื่องใดมากที่สุด (เรียงลำดับ 1-6 จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด)

- ☐ **ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล:** การนอบอ้างหรือลักลอบนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
- ☐ **ความน่าเชื่อถือของการระบุตัวตน:** ความเสี่ยงของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผิดพลาด
- ☐ **ความยุ่งยากซับซ้อนในการลงทะเบียนและการใช้งาน:** เช่น การลงทะเบียน ณ ศูนย์ให้บริการเครือข่าย กรณีเปิดใช้งานครั้งแรก และการลงทะเบียนใหม่หากมีการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น
- ☐ **มาตรฐานของการให้บริการ:** สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ขัดข้อง/ระบบการใช้งานมีความเสถียร
- ☐ **ความครอบคลุมในการให้บริการ:** ไม่สามารถทดแทนบัตรประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ และยังคงต้องใช้เอกสารเพื่อยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมอื่นๆ
- ☐ **การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและวิธีการใช้งาน:** บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้บริการไม่เพียงพอ

33) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

กตป.
คณะกรรมการติดตาม และ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน
Monitoring and Evaluation Commission

สแกนเพื่ออ่านและดาวน์โหลด
รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)