ภารกิจการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

(Universal Service Obligation : USO)

ความเป็นมาของการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงในบริบทของประเทศไทย ถูกกำหนดขึ้นภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27 (12) และมาตรา 50 ประกอบพระราชบัญญัติโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มาตรา 17 ซึ่งกำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง ครอบคลุมทั้งในมิติเชิงพื้นที่และมิติเชิงสังคม

ภารกิจ USO (Universal Services Obligation) หรือการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม มีหลักการสำคัญในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ครอบคลุมทั้งในมิติเชิงพื้นที่ และมิติเชิงสังคม

ด้วยเหตุผลที่ว่า การลงทุนในตลาดเสรีที่มีการแข่งขัน ผู้ประกอบการมักจะเลือกลงทุนในพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนที่คุ้มค่าเป็นสำคัญ ส่งผลให้การลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานมักจะกระจุกตัวอยู่ในเขตเมือง จึงเป็นผลให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ไม่ได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเมือง

ด้วยเหตุดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกลไกบางอย่างเข้าแทรกแซง เพื่อให้เกิดการลงทุนในการจัดให้มีบริการในพื้นที่ที่ขาดแคลน โดยไม่กระทบต่อสภาพแวดล้อมการแข่งขันเสรีและเป็นธรรม

นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงประเด็นการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมในมิติเชิงพื้นที่นอกเหนือจากการแก้ไขปัญหาโดยการอุดหนุนค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดการขยายโครงข่ายในพื้นที่ที่ขาดแคลนแล้วนั้น ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมยังเกิดขึ้นในมิติเชิงสังคมอีกด้วย ทั้งนี้ล้วนเป็นข้อจำกัดในเชิงปัจเจก เช่น กลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็ก ผู้มีรายได้น้อย และ ผู้ที่ขาดทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) มีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม (Digital Divide) ใน 3 ด้านสำคัญ ดังนี้

1. การสร้างการครอบคลุมโครงข่ายอย่างทั่วถึง (Availability)

2. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคมเพื่อ กลุ่มคนที่มีความต้องการพิเศษ รวมถึง สนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะการใช้งาน ICT (Accessibility)
3. การจัดให้มีบริการเพื่อให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อย มีโอกาสเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างเท่าเทียม (Affordability)

คำจำกัดความของบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน

"บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน" หมายความว่า บริการโทรศัพท์และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยไม่จำกัดประเภทของเทคโนโลยี และลักษณะการใช้งาน รวมถึงอุปกรณ์ปลายทาง ซอฟต์แวร์ หรือส่วนกระกอบอื่นๆ ตามความจำเป็น ตลอดจนจัดให้มีการส่งเสริมและเพิ่มทักษะความรู้อันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ให้สามารถเข้าถึงการใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

สำหรับค่าใช้จ่ายที่นำมาใช้ในการดำเนินการ USO นั้น มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับกรอบกฎหมายของแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทย กฎหมายกำหนดให้ หน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม มีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ส่วนหนึ่งจากการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาต เพื่อนำมาอุดหนุนให้เกิดบริการตามเป้าหมายที่กำหนด

ผลการดำเนินการจัดให้มีบริการ USO

ประเทศไทย ได้เริ่มดำเนินการจัดให้มีบริการ USO ที่สอดคล้องตามหลักสากล นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา ซึ่งสามารถแบ่งเป้าหมายการดำเนินการจนถึงปัจจุบันได้เป็น 3 ระยะ คือ

- **<u>ระยะที่ 1</u> : พ.ศ. 2548 - 2552**

มุ่งเน้นการขยายการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมทางเสียงเป็นสำคัญ โดยกำหนดให้มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะประจำหมู่บ้านในพื้นที่ห่างไกลซึ่งไม่มีบริการใดๆ เข้าถึง จำนวน 6,000 เลขหมาย , ติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่ ณ สถานีอนามัย จำนวน 4,000 เลขหมาย , ในเขตชุมชนผู้มีรายได้น้อย จำนวน 2,600 เลขหมายทั่วประเทศ รวมถึงการจัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะภาษามือ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการกว่า 5,000 เลขหมายทั่วประเทศ

- **<u>ระยะที่ 2</u> : พ.ศ. 2553 – 2554**

ยกระดับการให้บริการที่มุ่งเน้นให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกล สามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและบริการอินเทอร์เน็ตแบบสาธารณะมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้งานโทรคมนาคมของประชาชน ที่เริ่มยกระดับไปสู่การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศบนโครงข่ายโทรคมนาคมมากขึ้น โดยได้มีการดำเนินการ ดังนี้

(1) ติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตประจำโรงเรียน ในพื้นที่ห่างไกลจำนวน 520 แห่งทั่วประเทศ

(2) ติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน ในพื้นที่ห่างไกล จำนวน 379 แห่งทั่วประเทศ

(3) ติดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานตามประเภทของผู้พิการอีกกว่า 40 แห่งทั่วประเทศ

- **<u>ระยะที่ 3</u> : พ.ศ. 2555 – 2559**

จากการดำเนินการจัดให้มีบริการ USO ทั้ง 2 ระยะที่ผ่านมา ประกอบกับ การผลักดันนโยบายและกติกาที่เกี่ยวข้องการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมบนพื้นฐานของการแข่งขันเสรีและเป็นธรรม เป็นผลให้ภาพรวมของตลาดโทรคมนาคมไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกัน การลดลงของอัตราค่าบริการก็ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนส่วนใหญ่ สามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นเช่นเดียวกันด้วย

จากฐานข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ณ ปี พ.ศ. 2555 พบว่า โครงข่ายการให้บริการโทรศัพท์ส่วนบุคคลมีความครอบคลุมอยู่ในอัตราร้อยละ 94 ของประชากร และหากพิจารณาในส่วนของการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่แม้อัตราค่าบริการต่อเมกาบิตจะลดลงมากกว่า 1 เท่าตัว นับนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา แต่ความครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงต่อจำนวนประชากรกลับครอบคลุมเพียงร้อยละ 39 เท่านั้น

ด้วยเหตุนี้เอง กสทช. จึงต้องเร่งสนับสนุน และผลักดันให้เกิดการลงทุนเพื่อขยายโครงข่ายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไปยังพื้นที่ชนบท หรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ หรือพื้นที่ที่ยังไม่มีผู้ให้บริการหรือมีแต่ไม่ไม่เพียงพอ เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว ได้มีโอกาสเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึงมากขึ้น

รวมถึง การสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนโดยเฉพาะ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้พิการ เด็กคนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม มีโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจน การส่งเสริมให้เกิดการคิดค้น พัฒนารูปแบบ และประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบนโครงข่ายโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวม

จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการดำเนินการจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 3 โดยที่ กสทช. ได้กำหนดเป้าหมายระยะ 5 ปี ภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2559 ดังต่อไปนี้

(1) ประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของประเทศสามารถเข้าถึงบริการโทรศัพท์ส่วนบุคคล โดยการจัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 1-2 เลขหมายต่อหมู่บ้านในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีบริการ

(2) ประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของประเทศสามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดย

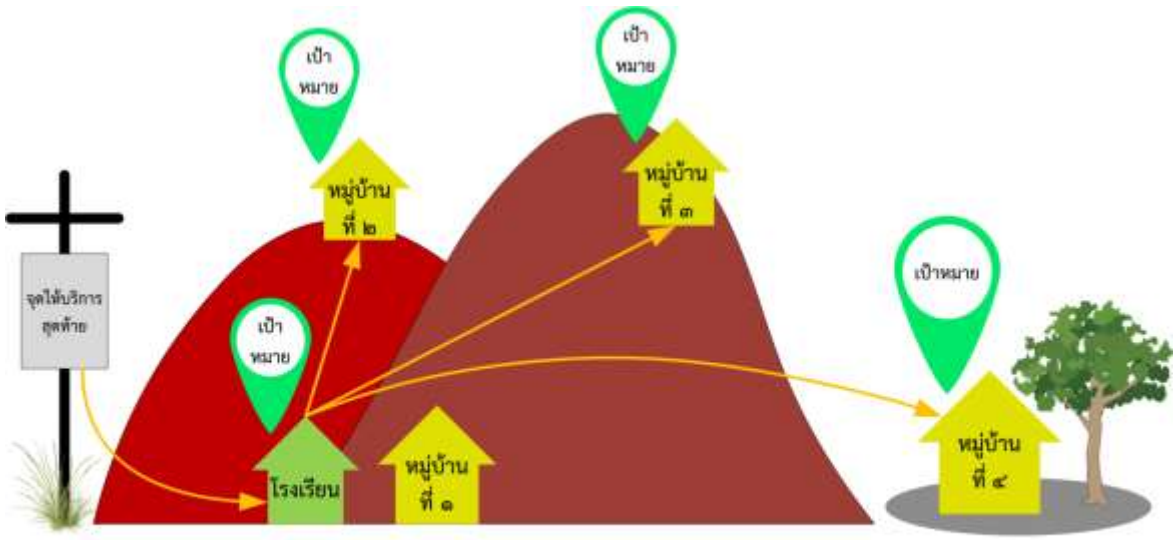
- จัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน อินเทอร์เน็ตในสถานที่ศึกษา และอินเทอร์เน็ตในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เป็นต้น ในพื้นที่ที่ไม่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์และไม่มีบริการ
- จัดให้มีศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแก่กลุ่มเป้าหมายทางสังคมโดยเฉพาะ ได้แก่ ผู้มีรายได้น้อย คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม จำนวนไม่น้อยกว่า 500 แห่งทั่วประเทศ
- จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมเฉพาะทางสำหรับผู้พิการ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 แสนคน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เช่นคนปกติทั่วไป
- ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเพิ่มทักษะความรู้อันเป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม จำนวนไม่น้อยกว่า 5 แสนคน
- ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางดำเนินการจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินโดยรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดให้มีบริการ USO

ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ USO

ผลของการดำเนินการจัดให้มีโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ภายใต้แผนการจัดให้มีบริการ USO พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙ สามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ภายใต้แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายในการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน โดยสำนักงาน กสทช. ได้ร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ซึ่งภายหลังเปลี่ยนเป็น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) พิจารณากำหนดและจัดแบ่งพื้นที่เป้าหมายรับผิดชอบดำเนินการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้เข้าถึงทุกหมู่บ้าน ตามนโยบายของรัฐบาล ครอบคลุมจำนวน ๔๔,๓๕๒ หมู่บ้านทั่วประเทศ โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รับผิดชอบดำเนินการ ๒๔,๗๐๐ หมู่บ้าน และสำนักงาน กสทช. รับผิดชอบดำเนินการ ๑๙,๖๕๒ หมู่บ้าน ด้วยอัตราความเร็วในการเชื่อมต่อไม่น้อยกว่า ๓๐/๑๐ Mbps. ทั้งระบบสายเคเบิ้ล (Fiber to the x: FTTx) และไร้สาย (Satellite) ไปยังพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) โรงเรียนกองทุนเพื่อการศึกษาและมูลนิธิโครงการหลวง



สมมุติฐาน : การวางโครงข่ายสายใยแก้วนำแสงไปยังโรงเรียนเป็นจุดตั้งศูนย์ USONET และครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย จำนวน ๔ หมู่บ้าน

การจัดให้มีศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตประจำโรงเรียนและศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (USO NET)

ความเป็นมา

การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) เรียกโดยย่อว่า USO เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม อันจะเป็นประโยชน์ในการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม เปิดโอกาสให้มีการเข้าถึงการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

ภายใต้ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2548 และ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 6 ตุลาคม 2552 นำไปสู่การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มีคุณภาพในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ซึ่งในการจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 2 นี้ กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตโรงเรียนและศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชนในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร และขาดแคลนบริการโทรคมนาคมพื้นฐานดังกล่าว เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันอินเทอร์เน็ตนับได้ว่าเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้

ของนักเรียนในชนบท และพัฒนาการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในชุมชน และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป หรือที่เรียกว่า **“ศูนย์ USO NET”**

โดยได้มีการจัดตั้งศูนย์ USO NET เริ่มตั้งแต่ ปี 2548 จนถึงปัจจุบัน เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนสามารถเข้ามาใช้บริการคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต พิมพ์งาน ปรินท์งาน และอื่นๆ รวมถึงเป็นศูนย์เรียนรู้ให้แก่เยาวชน บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจมีประโยชน์ในการนำไปใช้ในอนาคตได้

ความมุ่งหมาย

- **การพัฒนาการศึกษา**

การจัดให้มีบริการศูนย์ USO NET โรงเรียน มีขึ้นเพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (Digital Divide) ของนักเรียนในพื้นที่ชนบท โดยนำระบบโทรคมนาคมพื้นฐาน (อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาด้านการศึกษา อันจะเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศต่อไปโดยในปี 2553 ได้กำหนดเป้าหมายโรงเรียนที่ได้รับการจัดตั้งศูนย์ USO NETจำนวน 520 แห่ง

- **การพัฒนาคุณภาพชีวิต**

การจัดให้มีบริการศูนย์ USO NET ชุมชน มีขึ้นเพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน (Digital Divide) ของประชาชนในพื้นที่ชนบท และกลุ่มเป้าหมายทางสังคม เช่น เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสในสังคม โดยนำระบบโทรคมนาคม (อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการศึกษาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งจะมีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนต่อไปโดยกำหนดเป้าหมายชุมชนที่ได้รับการจัดตั้งศูนย์ USO NET จำนวน 408 แห่ง

ผู้มีหน้าที่ดำเนินการ

ผู้รับใบอนุญาตที่ต้องดำเนินการจัดให้มีบริการศูนย์ USO NET ประจำปี 2553 มี 6 ราย ประกอบด้วย

- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ทริปเปิลที บรอดเบนด์ จำกัด (มหาชน)

- บริษัท จัสเทล เน็ทเวิร์ค จำกัด
- บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด
- บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด

การดำเนินการ

ผู้รับใบอนุญาตจะดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ภายในโรงเรียนให้พร้อมสำหรับการจัดตั้งศูนย์ USO NET และติดตั้งอุปกรณ์ซึ่งประกอบไปด้วย คอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนและสำหรับครูซึ่งเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต พร้อมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการใช้งาน อาทิ ปริ้นเตอร์ โทรทัศน์ เครื่องเล่น DVD เครื่องโปรเจคเตอร์และจอภาพ เครื่องสำรองไฟฟ้า อุปกรณ์กระจายสัญญาณ ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตจะสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคและค่าใช้สอบวัสดุสิ้นเปลืองเป็นรายเดือนให้แก่โรงเรียนที่มีศูนย์ USO NET รวมถึงไม่คิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน เป็นระยะเวลา 3 ปี นับจากวันที่ได้ส่งมอบงานต่อ กสทช.

การสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช.

การให้บริการและการบริหารการจัดการจัดการศูนย์ USO NET จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จึงจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนได้ ซึ่งภายหลังจากการติดตั้งศูนย์ USO NET ของผู้รับใบอนุญาตแล้วเสร็จ ในส่วนของสำนักงาน กสทช. ได้มีแผนงานโครงการรองรับที่เป็นประโยชน์ เช่น จัดฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์ สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดหาเนื้อหาและโปรแกรมการใช้งาน (Content & Applications) ที่ทันสมัยและน่าสนใจให้แก่ประชาชน

ระบบการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมเฉพาะทางสำหรับผู้พิการ

(TTRS และ DAISY)

- **ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสาร (: TTRS)**

การจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดเป็นการดำเนินการจัดบริการพิเศษเพื่อสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดได้มีโอกาสใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปในสังคม เนื่องจากผู้บกพร่องทางการได้ยินมีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยการพูด การสื่อสารที่ทำได้จะเป็นการพิมพ์ข้อความหรือการใช้ภาษามือโดยผ่านอุปกรณ์โทรคมนาคมที่ฝ่ายผู้รับไม่มี หรือผู้รับไม่เข้าใจเนื้อหาที่สื่อสารโดยตรง เช่นการสื่อสารด้วยภาษามือ ดังนั้นจำเป็นจำเป็นต้องให้ผู้รับปลายทางได้เข้าใจ โดยมีคนกลางที่เชื่อมต่อการสื่อสารทั้งสองทางได้เข้าใจ เช่นเดียวกับผู้บกพร่องทางการพูดที่สื่อสารด้วยเสียง แต่เป็นเสียงที่ไม่ชัดทำให้ไม่เข้าใจ ดังนั้นจำเป็นต้องมีคนกลางที่เข้าใจเสียงพูด และทวนเสียงพูดนั้นให้ผู้รับปลายทาง

ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูด จึงทำหน้าที่ในการถ่ายทอดการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับปลายทาง ซึ่งอาจเป็นเสียงพูด ข้อความสั้น ข้อความออนไลน์ หรือภาษามือ โดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดการสื่อสารที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษทำหน้าที่เป็นคนกลางในการติดต่อ

แนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดนั้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติได้จัดทำแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2553) โดยกำหนดหนึ่งในเป้าหมายไว้ว่า ให้ประชาชนทุกคน สามารถ

เข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นมิติเชิงพื้นที่หรือมิติเชิงสังคม ซึ่งปรากฏในยุทธศาสตร์ที่ 3 เรื่อง การกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคมว่า เพื่อสร้างโอกาสให้แก่ประชาชนในพื้นที่ชนบทห่างไกล และประชาชนกลุ่มเป้าหมายผู้ด้อยโอกาสทางสังคมได้มีโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมตามความเหมาะสม และส่งเสริมให้มีการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมและทั่วถึง โดยมีเป้าหมายกำหนดไว้ในปี 2553 ว่าจะมีการทดลองโครงการนำร่องและอุปกรณ์ต้นแบบ Telecommunication relay services (TRS) เพื่อให้บริการสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน โดยจะให้มีการทดลองให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ (http://www.ttrs.or.th)

ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจึงได้ร่วมมือกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติศึกษาการให้บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่บกพร่องทางการพูด เพื่อนำมาจัดทำแผนจัดตั้งศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารสำหรับผู้ที่บกพร่องทางการได้ยินและผู้ที่บกพร่องทางการพูดขึ้น สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารฯ ตามเจตนารมณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่จะเติมเต็มช่องว่างของข้อจำกัดในการใช้งานบริการโทรคมนาคมของกลุ่มผู้พิการกลุ่มหนึ่งที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและความบกพร่องทางการพูดที่ไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้เหมือนคนทั่วไป ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้พิการกลุ่มนี้ได้มีโอกาสใช้บริการโทรคมนาคมสื่อสารกับบุคคลทั่วไปได้ ซึ่งจะทำให้แนวคิดการบริการทั่วถึงครอบคลุมไปถึงการให้บริการสำหรับทุกคนตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากทำให้ประชาชนในพื้นที่ชนบทห่างไกล ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคมได้มีหลักประกันในการเข้าถึงและใช้บริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมในระดับชุมชน ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุน

สำคัญในการสร้างความเท่าเทียมและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและสารสนเทศแล้ว ยังก่อให้เกิดการบูรณาการทางด้านโครงข่ายโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานของประเทศร่วมกัน ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมตามแนวนโยบายของรัฐบาล ในการเพิ่มประสิทธิภาพ และการยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมความเร็วสูงได้อย่างครบวงจรมากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมมากขึ้น

- **การขยายการให้บริการข้อมูลข่าวสารในระบบเดซี่ (DAISY) ผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ**

ในปี 2552-2553 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้สนับสนุนให้สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนตาบอดทั่วประเทศ ภายใต้โครงการ “การให้บริการข้อมูลข่าวสารในระบบเดซี่ ผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ” ซึ่งจากการดำเนินงาน สามารถสรุปผลการดำเนินงานออกเป็น ๓ ระยะ ดังนี้

การดำเนินงานในระยะที่ 1 (พ.ศ. 2552 – 2553) เป็นการขยายระบบบริการเดิมของสมาคมฯ ด้วยการเปลี่ยนเลขหมายสำหรับโทรเข้ามาใช้บริการให้เป็น 4 หลักที่เบอร์ 1414 และเปลี่ยนชื่อบริการเป็น “1414 สายด่วนข่าวสารความรู้” เพิ่มจำนวนคู่สายในการให้บริการจาก 30 คู่สายเป็น 90 คู่สาย รวมทั้งสนับสนุนให้มีการผลิตข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามมาตรฐานของหนังสือเสียงในระบบเดซี่ เพื่อนำไปให้บริการ ผู้ใช้บริการจะโทรเข้ามาที่หมายเลข **1414** เพื่อเลือกฟังข้อมูลข่าวสารตามหมวดหมู่ที่ต้องการ เช่น ข่าวสารด้านคนตาบอด และคนพิการ ข่าวสารประจำวันจากสื่อต่าง ๆ รวมถึงหนังสือประเภทต่าง ๆ จากห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ โดยข้อมูลทั้งหมดจะนำเสนอผ่านรูปแบบของหนังสือเสียง ซึ่งถือได้ว่าเป็นห้องสมุดทางโทรศัพท์

การดำเนินโครงการระยะที่ 2 (พ.ศ. 2553 – 2554) ได้มีการเพิ่มจำนวนคู่สายเป็น 150 คู่สาย เพิ่มจำนวนการผลิตหนังสือเสียง นอกจากนี้จากการที่มีผู้สนใจใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงได้ขยายช่องทางในการให้บริการไปสู่ อินเตอร์เน็ตเว็ปไซต์ โดยคนตาบอดที่ลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิกจะสามารถเข้าไปรับฟังหนังสือเสียงจากห้องสมุดได้ที่ www.tab2read.com ในลักษณะของห้องสมุดหนังสือเสียงออนไลน์ อีกทั้งได้มีการเพิ่มบริการใหม่ ๆ ผ่าน **1414** สายด่วนข่าวสารความรู้ เช่น บริการหมอคอม ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถโทรเข้ามาเพื่อขอรับคำปรึกษาแนะนำด้านคอมพิวเตอร์และ IT สำหรับคนตาบอดจากผู้เชี่ยวชาญ บริการ Internet Speech เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้งาน internet แต่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์หรือ Smart Device สามารถใช้

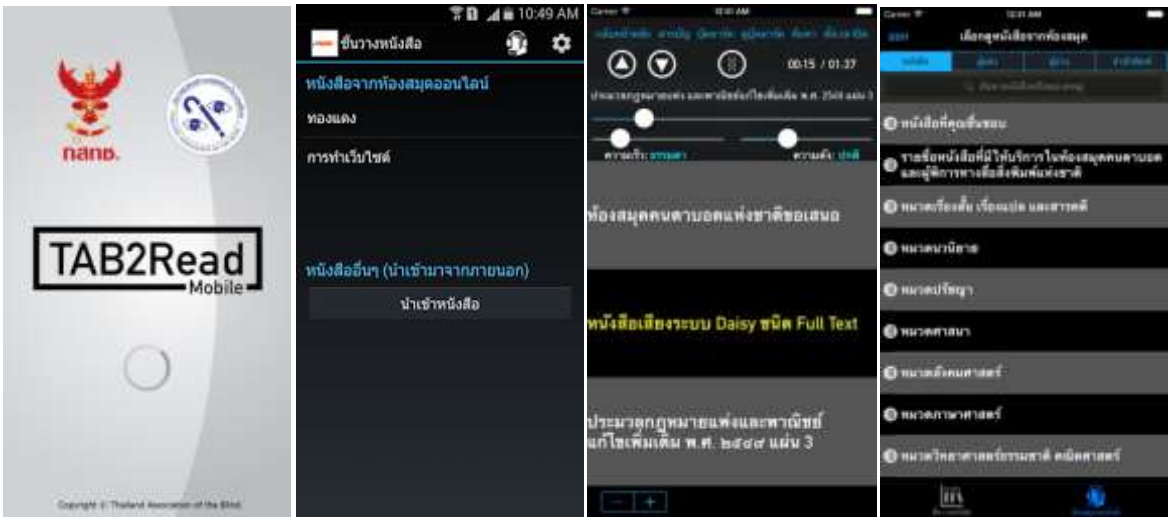
งาน Internet ได้ด้วยเครื่องโทรศัพท์ชนิดใดก็ได้ที่สามารถโทรเข้ามาในระบบ 1414 สายด่วนข่าวสารความรู้ จากนั้นเลือกเมนู Internet Speech ผู้ใช้ป้อนข้อมูลผ่านการกดแป้นโทรศัพท์หรือสั่งงานด้วยเสียงพูดระบบจะแสดงผลการอ่านหน้าเว็ปไซต์ต่าง ๆ ออกมาเป็นเสียงพูดเช่นกัน

การดำเนินโครงการในระยะที่ 3 (พ.ศ. 2555 – 2559) ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องระยะ 5 ปี ได้เปลี่ยนชื่อโครงการเป็น โครงการจัดให้มีบริการข้อมูลข่าวสารระบบเดซี่ ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม และมีการขยายรูปแบบบริการภายใต้ชื่อ 1414 Plus เพื่อให้ครอบคลุมการใช้ประโยชน์จากโครงข่ายโทรคมนาคมในทุกด้าน ปัจจุบันบริการในกลุ่ม 1414 Plus ประกอบด้วย

บริการที่ ๑ : 1414 สายด่วนข้อมูลข่าวสาร เป็นการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ 510 คู่สายผู้ใช้บริการสามารถเลือกฟังข้อมูลและเลือกใช้บริการจากเมนูต่าง ๆ เช่น ข้อมูลข่าวสารด้านคนพิการ ข่าวสารประจำวันจากหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์ข่าว หรือใช้บริการที่ www.1414plus.com

บริการที่ ๒ : Tab2Read บริการอ่านหนังสือเสียงในระบบเดซี่ออนไลน์ที่เว็ปไซต์ www.tab2read.com เป็นการนำหนังสือเสียงในระบบเดซี่มาให้รับฟังออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้และต้องสมัครเป็นสมาชิกก่อนใช้บริการ

บริการที่ ๓ : Tab Radio วิทยุบริการการอ่าน เป็นการนำข้อมูลจากหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์และข่าวสารต่าง ๆ มานำเสนอผ่านรูปแบบรายการวิทยุ ปัจจุบันส่งกระจายเสียงที่ radio.tab.or.th หรือรับฟังผ่านบริการสายด่วนข่าวสารความรู้ หมายเลข 1414 รวมทั้งได้มีการจัดทำ application tab radio เพื่อให้ผู้ที่สนใจ สามารถรับฟังผ่าน แท็ปเลต และ สมาร์ทโฟน ได้สะดวกยิ่งขึ้นปัจจุบัน TAB RADIO กระจายเสียงตั้งแต่วันจันทร์ - อาทิตย์ ระหว่างเวลา 08.00 – 16.00 น. นอกจากนี้ยังได้จัดทำรายการไปร่วมเผยแพร่ ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงอื่นๆ เช่น สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย



บริการที่ ๔ : บริการเสียงบรรยายภาพ Audio Description เป็นการใช้เสียงบรรยายเพิ่มเติมสำหรับรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์ ตลอดจนการจัดแสดงประเภทต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้คนตาบอดได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาสาระหลักของรายการนั้น ๆ ซึ่งถูกนำเสนอผ่านองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มิได้แสดงออกมาเป็นเสียงอันทำให้คนตาบอดไม่สามารถเข้าถึงได้ มูลนิธิได้จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บรรยายโดยวิทยากรผู้เชียวชาญจากประเทศสหรัฐอเมริกา ร่วมทั้งได้จัดทำคู่มือเพื่อเผยแพร่ความรู้ในเบื้องต้นในด้านการจัดบริการ ได้ทดลองจัดทำบริการเสียงบรรยายภาพในภาพยนตร์ แล้วนำไปเผยแพร่ในโรงภาพยนตร์ รวมทั้งจัดทำเสียงบรรยายภาพในละครโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยมแล้วนำมาให้บริการผ่านทาง 1414PLUS และ TAB2Read

การจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว

(National Single Emergency Number)

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยที่ปรากฏพบเหตุการณ์ความไม่สงบ ตลอดจนภัยธรรมชาติที่มีเพิ่มมากขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ของประเทศ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความถี่และความรุนแรงอันส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง อีกทั้ง เมื่อพิจารณาถึงทิศทางการจัดตั้งและดำเนินการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินของประเทศต่างๆ ที่ได้รับการพัฒนาและยอมรับอย่างเป็นสากลแล้วพบว่า ประเทศดังกล่าวได้มีการลงทุน ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการดำเนินงานจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Center) ที่เป็นเพียงการให้บริการรับแจ้งเหตุแต่เพียงอย่างเดียวไปสู่ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (Command Center) ซึ่งพบว่าสามารถยกระดับการให้บริการและบริหารเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างแท้จริง ตัวอย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา (เลขหมาย ๙๑๑) สหภาพยุโรป (เลขหมาย ๑๑๒) ประเทศอังกฤษ (เลขหมาย ๙๙๙) เป็นต้น

สำหรับประเทศไทยยังไม่มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินเลขหมายเดียว แต่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินอยู่หลายหน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙ ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์รับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ๑๙๙ ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่างก็มีเลขหมายสายด่วนเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ทำให้เกิดความสับสนได้ง่ายแก่ผู้ใช้บริการในกรณีที่ต้องใช้โดยเร่งด่วน ส่งผลให้ยากต่อการจดจำเลขหมายฉุกเฉินต่าง ๆ รวมถึงความล่าช้าในการให้บริการจากการขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดังนั้น เพื่อให้การตอบสนองต่อสถานการณ์ของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การให้บริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินของประเทศไทยจึงควรดำเนินการในรูปแบบศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน (Command Center) ที่เรียกว่า ***"ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (Thailand Emergency Command Center: TECC)"*** ซึ่งจะสามารถตอบสนองและการสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเกิดเหตุภัยพิบัติเป็นไปอย่างทันท่วงที

ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (Thailand Emergency Command Center: TECC) จะเป็นการต่อยอดจากฐานระบบศูนย์เหตุด่วนเหตุร้าย 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานอยู่ในรูปแบบศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Center) แต่จะมีคุณสมบัติสำคัญที่เพิ่มขึ้นได้แก่ การมีระบบที่สามารถระบุตำแหน่งของผู้แจ้งเหตุเพื่อลดระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุอันจะส่งผลให้การบริหารเหตุเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถบูรณาการฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

เพื่อวิเคราะห์และป้องกันเหตุ ตลอดจนใช้ประกอบการสืบสวนเพื่อเสาะหาต้นเหตุหรือผู้กระทำความผิดได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ

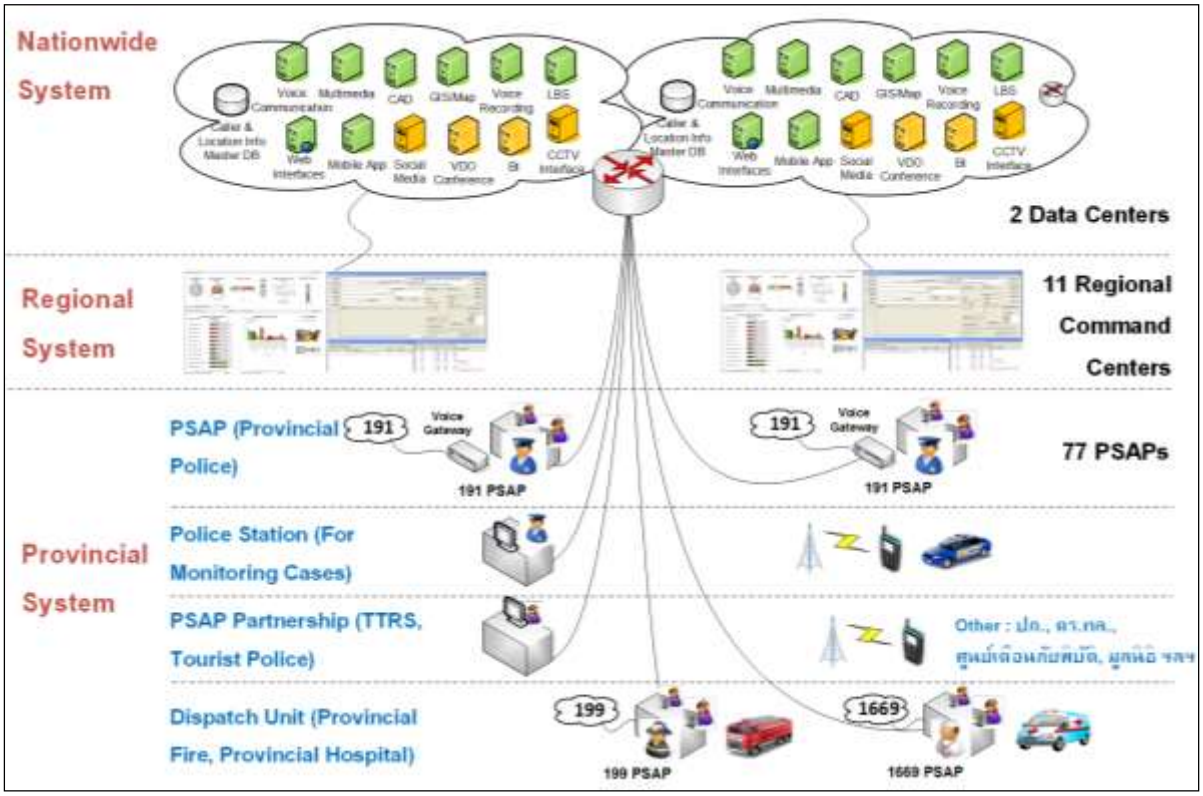
ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (Thailand Emergency Command Center) มีองค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ

- ระบบจัดการการติดต่อสื่อสารช่องทางเสียง (Voice Communication System)
- ระบบกระจายสายอัตโนมัติและระบบการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ (ACD/CTI)
- ระบบจัดการการติดต่อสื่อสารช่องทางมัลติมีเดีย (Multimedia Communication System)
- ระบบบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording System)
- ระบบรับแจ้งเหตุและประสานงานเหตุฉุกเฉิน (Computer Aided Dispatch: CAD)
- ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS)
- ระบบจัดการหาตำแหน่งผู้แจ้งเหตุฉุกเฉิน (Location Based Service: LBS)
- ระบบเชื่อมต่อกล้องวงจรปิด (CCTV Interface)
- ระบบการวิเคราะห์ภาพและเหตุอัจฉริยะ (CCTV Analytics)

เนื่องจากโครงการศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินแห่งชาตินี้ เป็นการติดตั้งระบบเทคโนโลยีใหม่ที่ยังไม่เคยมีการใช้งานในประเทศไทย ดังนั้น จึงแบ่งการดำเนินงานออกเป็น ๒ ระยะ (Phase) คือ

- <u>ระยะที่ ๑</u> ติดตั้งศูนย์ Emergency Command Center ๑๑ แห่งที่เป็นศูนย์บัญชาการภาค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะแรกก่อน เพื่อเป็นการนำร่อง (Pilot) ในการทดสอบการทำงานของระบบฯ และวิธีการปฏิบัติงานของศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินใหม่
- <u>ระยะที่ ๒</u> ติดตั้งศูนย์ Emergency Command Center สำหรับจังหวัดที่เหลือ ๖๖ แห่งและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เหลือทั้งหมด หลังจากได้มีการพิสูจน์ผลการดำเนินงานในระยะแรกพร้อมปรับปรุงคุณภาพเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการออกแบบระบบการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว ได้อ้างอิงตามมาตรฐานของสมาคม NENA (National Emergency Number Association) ของประเทศสหรัฐอเมริกา คือซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาเป็นระบบ Next Generation ๙๑๑ หรือ NG๙๑๑ โดยทำงานบนระบบเครือข่าย IP ที่สามารถรองรับการแจ้งเหตุฉุกเฉินได้หลายช่องทาง (Multi-Channel Communication) ซึ่งมีระบบหลัก ดังนี้



เมื่อดำเนินการจัดตั้งระบบและศูนย์ประสานงานบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินเลขหมายเดียว (Thailand Single Emergency Call Center) แล้วเสร็จสำนักงาน กสทช. จะส่งมอบให้แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) เพื่อดำเนินการต่อไป