



คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

กสทช.

เอกสารประกอบการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อ
(ร่าง) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม
(พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙)

(ร่าง) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม
(พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙)

ร่าง

คำนำ

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้การใช้งานคลื่นความถี่อันเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกำกับดูแลการประกอบกิจการดังกล่าว ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคมของประเทศ โดยมุ่งเน้นการอนุญาตและกำกับดูแลที่สอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันการประกอบกิจการโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการ อนุญาตและกำกับดูแลให้มีการใช้คลื่นความถี่โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดตามความเหมาะสม ความจำเป็น และความเพียงพอในการใช้งานทั้งในด้าน การพาณิชย์ บริการสาธารณะ และความมั่นคงของรัฐ และการให้ความสะดวกแก่ประชาชน

ในด้านหน้าที่การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้ กสทช. กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ตลอดจนดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการและผู้บริโภคให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และต้องมีแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการ แนวทางการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการอนุญาตให้ประกอบกิจการ รวมทั้งต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องด้วย

ดังนั้น กสทช. จึงจัดทำแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ขึ้น โดยมีการนำผลการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคมภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๔๘ - ๒๕๕๐) และฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๓) มาศึกษาและวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการพัฒนากิจการโทรคมนาคม และมีการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในแง่มุมต่างๆ ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจ สังคม อุตสาหกรรมโทรคมนาคม นโยบายและแผนหลักของประเทศ กรอบกติกาสากล พันธกรณีระหว่างประเทศ และกรอบแนวทางของแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของรัฐบาลทั้งในระดับประเทศและระดับสากล รวมทั้งมีการคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีโทรคมนาคมในอนาคตด้วย โดยแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และแนวทางปฏิบัติและการประเมินผล

กสทช. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศ ในระยะ ๕ ปี ข้างหน้า ได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม

(พ.ศ.๒๕๕๕ – ๒๕๕๙)

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ตามบทบัญญัติในมาตรา ๒๗ และ มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลการประกอบ กิจการโทรคมนาคมของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (กสทช.)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ และมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กสทช. จึงประกาศกำหนดแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม โดยสอดคล้องกับกฎหมายหลัก ของประเทศ และนโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงไว้ต่อรัฐสภา โดยให้มีกำหนดการบังคับใช้เป็นเวลา ๕ ปี นับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนี้

๑. แนวคิดและทิศทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคม

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บท การบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคมของประเทศ โดยมุ่งเน้นการอนุญาตและ กำกับดูแลที่สอดคล้องกับนโยบายแห่งรัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันการประกอบ กิจการโดยเสรีอย่างเป็นธรรม รวมทั้งการอนุญาตและการกำกับดูแลให้มีการใช้คลื่นความถี่โดยคำนึงถึง ประโยชน์สูงสุดตามความเหมาะสม ความจำเป็น และความเพียงพอในการใช้งานทั้งในด้านการพาณิชย์ บริการสาธารณะ ความมั่นคงของรัฐ และการให้ความสะดวกแก่ประชาชน

ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม พระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้ กสทช. จัดทำแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และ อย่างน้อยต้องมีแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการ แนวทางการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการอนุญาตให้ประกอบกิจการ

ดังนั้น กสทช. จึงจัดทำแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ขึ้น โดยนำผลการดำเนินการ ตามแนวทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคมภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๔๘ - ๒๕๕๐) และฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๓) การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม โทรคมนาคม แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และนโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงไว้ต่อรัฐสภามาศึกษา และวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในระยะ ๕ ปี โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้ใช้บริการที่หลากหลายผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมที่ทันสมัย เท่าเทียมทั่วถึง ในราคาที่เหมาะสม บนพื้นฐานการแข่งขันที่เป็นธรรม ภายใต้การใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นโครงข่ายหลักในการสนับสนุนการพัฒนาของประเทศไปสู่สังคมภูมิปัญญาความคิดเชิงสร้างสรรค์ ช่วยลดความเหลื่อมล้ำระหว่างเขตเมืองและเขตชนบทเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง

๒. วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนากิจการโทรคมนาคม ลดช่องว่างการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

๓. พันธกิจ

๓.๑ การอนุญาตและการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการ

๓.๒ การกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และเงื่อนไขการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการ

๓.๓ การใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

๓.๔ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

๓.๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้ได้ใช้บริการที่มีคุณภาพ ในราคาที่เป็นธรรม

๔. เป้าประสงค์

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมกำหนดเป้าประสงค์ในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในระยะ ๕ ปี ดังนี้

๔.๑ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ทั่วถึง ในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา การสาธารณสุข วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น ๆ

๔.๒ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคม ทั้งผู้ประกอบการรายเดิมและผู้ประกอบการรายใหม่

๔.๓ เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมรวมถึงวิทยุคมนาคมอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการใช้งาน ทั้งในกรณีปกติและกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ

๔.๔ เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐานทั้งในด้านการให้บริการเสียงและบริการข้อมูล

๔.๕ เพิ่มความตระหนักรู้ถึงสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

๔.๖ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านโทรคมนาคมในอาเซียน

๕. ยุทธศาสตร์

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมได้กำหนดยุทธศาสตร์ในด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงสถานะแวดล้อมของประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การแข่งขันของผู้ประกอบการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค และประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน ดังนี้

๕.๑ ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มุ่งเน้นการกำกับดูแลการประกอบกิจการในทุกระดับที่มีการผูกขาด หรือลด หรือ จำกัดการแข่งขัน โดยเน้นการป้องกันมิให้ผู้ประกอบกิจการรายใหญ่หรือผู้มีอำนาจเหนือตลาดใช้อำนาจทางการตลาดโดยมิชอบ รวมถึงมิให้ผู้ประกอบกิจการรายหนึ่งรายใดหรือรวมกลุ่มกันเพื่อใช้อำนาจเหนือตลาด หรือมีพฤติกรรมบิดเบือนกลไกตลาดกรณีตลาดไม่มีประสิทธิภาพในการแข่งขัน เพื่อผลักดันให้เกิดการแข่งขันโดยเสรี และประชาชนได้ใช้บริการโทรคมนาคมในอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

ตัวชี้วัด

- ๑) การเพิ่มขึ้นของระดับการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- ๒) การลดลงของอัตราค่าบริการโทรคมนาคม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- ๑) พัฒนา ทบทวน หรือปรับปรุงกฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยเสรีอย่างเป็นธรรม
- ๒) พัฒนาหรือปรับปรุงกฎระเบียบและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ส่งเสริมการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยเสรีอย่างเป็นธรรม
- ๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบกิจการ
- ๔) มีแนวทางในการกำกับดูแลอัตราค่าบริการขายส่ง และอัตราค่าบริการค้าปลีก ให้มีความเป็นธรรม เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ ด้านการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการอนุญาตให้ประกอบกิจการ

มุ่งเน้นการออกใบอนุญาตให้ผู้ประกอบกิจการได้มีโอกาสในการเข้าสู่ตลาดโทรคมนาคมบนพื้นฐานการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม และส่งเสริมการอนุญาตการประกอบกิจการที่ใช้เทคโนโลยีใหม่โดยคำนึงถึงความเป็นกลางทางเทคโนโลยี รวมทั้งร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และเงื่อนไขการอนุญาตการให้บริการดาวเทียมสื่อสาร เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขัน และการกระจายบริการโทรคมนาคมและบริการบรอดแบนด์

ตัวชี้วัด

- ๑) มีจำนวนผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เท่าเทียม และลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด
- ๒) มีประเภทการให้บริการโทรคมนาคมที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้น
- ๓) มีการจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อให้การอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้น

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- ๑) ทบทวน ปรับปรุงกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าสู่ตลาด การให้บริการ รวมถึงลดต้นทุนและขั้นตอนในการขอรับใบอนุญาต
- ๒) ส่งเสริมให้มีผู้ประกอบการเข้าสู่ตลาด เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมได้รับ ประโยชน์จากการมีทางเลือกที่หลากหลายในการใช้บริการ
- ๓) พัฒนา และปรับปรุงหลักเกณฑ์ แนวทาง และเงื่อนไขการอนุญาตการประกอบ กิจการโทรคมนาคมที่ใช้เทคโนโลยีใหม่โดยคำนึงถึงความเป็นกลางทางเทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมให้เกิดการ แข่งขันและการกระจายบริการโทรคมนาคม

๕.๓ ด้านการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

มุ่งเน้นการจัดสรรและอนุญาตให้มีการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกันโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติ และระดับ ท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา การสาธารณสุข วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่นๆ เช่น กรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ตามความเหมาะสม ความจำเป็น ความเพียงพอในการใช้งาน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตลอดจนส่งเสริมการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมรวมถึงวิทยุคมนาคม อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นไปตามหลักกติกาสากลและพันธกรณีระหว่างประเทศ

ตัวชี้วัด

- ๑) ลดต้นทุนในการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ประกอบการ
- ๒) มีแนวทางการใช้โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นร่วมกันสำหรับผู้ประกอบการ
- ๓) มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโทรคมนาคม
- ๔) มีแผนหรือมาตรการร่วมกับผู้ประกอบการโทรคมนาคม เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน และภัยพิบัติ

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- ๑) ปรับปรุงและพัฒนาแผนและหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคม ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม
- ๒) ส่งเสริมการอนุญาตให้ใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งาน ในกิจการโทรคมนาคมที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และเทคโนโลยี
- ๓) ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมรวมถึงวิทยุคมนาคมเพื่อเตรียมความพร้อม ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติหรือมีความจำเป็น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ความมั่นคงของประเทศ หรือเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ หรือเพื่อป้องกันประโยชน์สาธารณะ

๔) ส่งเสริมให้มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกันและสิทธิแห่งทาง และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพและขยายโครงข่ายการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการบรอดแบนด์อย่างต่อเนื่อง

๕) ส่งเสริมการสร้างโครงข่ายใหม่และโครงข่ายทางเลือกในการให้บริการบรอดแบนด์ โดยส่งเสริมการให้บริการบรอดแบนด์ผ่านโครงข่ายการสื่อสารความเร็วสูงทั้งโครงข่ายทางสายและไร้สาย โดยคำนึงถึงความเป็นกลางทางเทคโนโลยี

๖) ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันการให้บริการบรอดแบนด์ โดยส่งเสริมให้มีการใช้โครงข่ายหลัก และอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ร่วมกันทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการให้บริการบรอดแบนด์ด้วยเทคโนโลยีใหม่

๕.๔ ด้านการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง

มุ่งเน้นการสร้างมาตรการส่งเสริมผู้ประกอบการในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่การให้บริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึง ส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานแก่กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคมตามที่กำหนดในแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ให้ได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มีคุณภาพและอัตราค่าบริการที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อพัฒนาสังคม และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนสนับสนุนให้มีการเพิ่มศักยภาพของอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์และบริการโทรคมนาคมเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในสังคม

ตัวชี้วัด

๑) มีแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ภายใน ๑ ปี นับตั้งแต่วันที่แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ประกาศใช้

๒) บริการโทรคมนาคมพื้นฐานด้านการให้บริการเสียงครอบคลุม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของประชากรทั้งประเทศ

๓) บริการโทรคมนาคมพื้นฐานด้านการให้บริการข้อมูลครอบคลุม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของประชากรทั้งประเทศ

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

๑) จัดทำแผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม โดยการกำหนดพื้นที่ให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน และกำหนดลักษณะและประเภทของบริการเพื่อสังคมและการศึกษา

๒) ส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม โดยสร้างมาตรการส่งเสริมการให้บริการในพื้นที่การให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง ส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง การให้บริการโทรคมนาคมเพื่อสังคม การศึกษา การสาธารณสุข และความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งการให้บริการในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ

๓) ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม โดยสนับสนุนให้มีการพัฒนานวัตกรรมโทรคมนาคมเพื่อเพิ่มโอกาส ลดช่องว่าง และสนับสนุนคนพิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ให้เข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมและการศึกษา

๔) ลดช่องว่างการเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ โดยสนับสนุนการให้บริการบรอดแบนด์ในพื้นที่ห่างไกล กำหนดมาตรการเพื่อสร้างแรงจูงใจสำหรับการให้บริการบรอดแบนด์ในพื้นที่ที่ไม่ใช่พื้นที่เศรษฐกิจ และสนับสนุนคนพิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคมให้เข้าถึงบริการบรอดแบนด์

๕.๕ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

มุ่งเน้นการสร้างความตระหนักรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ประโยชน์ของการใช้งานโทรคมนาคมประเภทต่างๆ การรู้เท่าทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโทรคมนาคมประเภทต่างๆ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคม สามารถเข้าใช้ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างมาตรการเพื่อเพิ่มบทบาทผู้ประกอบการในการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสังคม

ตัวชี้วัด

- ๑) สามารถจัดทำหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒ ปี
- ๒) สามารถจัดทำหลักเกณฑ์ในการควบคุมคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒ ปี
- ๓) มีกลไกการระงับข้อพิพาทที่รวดเร็วขึ้น
- ๔) ผู้บริโภคมีความตระหนักรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

- ๑) ปรับปรุงและบังคับใช้หลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภคให้เกิดประสิทธิภาพ
- ๒) พัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานสัญญา มาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์วิธีการ และกลไกตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ
 - ๓) มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยโดยเร็ว
 - ๔) จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลสิทธิพื้นฐานที่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมควรรู้
 - ๕) จัดทำหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตาม มาตรา ๓๑ วรคสองแห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

๖) ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และการสร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่ายผู้บริโภคในการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิของตน เสริมสร้างให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรคมนาคม และพัฒนาช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และกลไกจัดการปัญหาของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

๗) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการสร้างกระบวนการในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคม พัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การศึกษาของประชาชน การประกอบอาชีพ การสาธารณสุข และการให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะอื่นๆ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๘) ส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค และสร้างมาตรการเพื่อเพิ่มบทบาทของผู้ประกอบกิจการในการมีความรับผิดชอบต่อสังคม

๕.๖ ด้านการเตรียมความพร้อมและการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและความร่วมมือระหว่างประเทศ

มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ประเทศไทยมีศักยภาพและความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยการพัฒนาความร่วมมือทางด้านกิจการโทรคมนาคม การสร้างความเชื่อมโยงทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน กฎระเบียบ ภาครัฐอุตสาหกรรม นักวิจัยและพัฒนาหน่วยงานกำกับดูแล และประชาชน รวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศภายใต้กรอบต่างๆ ทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี

ตัวชี้วัด

๑) มีมาตรการรองรับเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านกิจการโทรคมนาคม ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของชาติ

๒) พัฒนาหรือปรับปรุง และ/หรือ ออกกฎระเบียบเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมให้สอดคล้องกับพันธกรณีระหว่างประเทศ และภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

๑) จัดตั้งคณะทำงาน และจัดทำแผน เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมเพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทยในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

๒) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศภายใต้กรอบต่างๆ ทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี

๓) พัฒนาหรือปรับปรุง และ/หรือ ออกกฎระเบียบเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมให้สอดคล้องกับพันธกรณีระหว่างประเทศ

๔) ผลักดันให้มีการยอมรับร่วมทางด้านมาตรฐานและการตรวจสอบและรับรองทางด้านโทรคมนาคมภายใต้กรอบต่างๆ โดยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างภาคอุตสาหกรรม หน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน ผู้ประกอบกิจการ หน่วยงานกำกับดูแล และผู้ให้บริการ

๕) ส่งเสริมผู้ประกอบการโทรคมนาคมในการสร้างความพร้อมด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทยในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

๖. ความสัมพันธ์กับรัฐบาล

ในการดำเนินการตามแผนแม่บทโทรคมนาคมฉบับนี้ จะต้องให้สอดคล้องกับนโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงไว้ต่อรัฐสภา

๗. แนวทางการปฏิบัติและการประเมินผล

เพื่อให้การพัฒนากิจการโทรคมนาคมตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามและประเมินผลสำเร็จได้ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติและการประเมินผลไว้ ดังนี้

๗.๑ ให้ กสทช. โดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.) แปลงแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมไปสู่การปฏิบัติ โดยให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ระยะ ๕ ปี ประกอบด้วย แผนงาน โครงการ/ผลผลิต กิจกรรม หน่วยงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัด และแนวทางการติดตามและประเมินผล ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับนี้ และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

๗.๒ ให้ กสทช. โดย กทค. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาปรับปรุงแนวทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคมให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับนโยบายที่คณะรัฐมนตรีแถลงไว้ต่อรัฐสภา