



**กตป.**  
คณะกรรมการติดตาม และ  
ประเมินผลการปฏิบัติงาน



# รายงานฉบับสมบูรณ์

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผล  
การดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช.  
และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี 2565



## บทสรุปผู้บริหาร

เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) กำหนดให้การใช้คลื่นความถี่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ เป็นหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกักการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกักดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

จากบทสรุปอำนาจหน้าที่ของ กสทช. จะเห็นได้ว่ากฎหมายกำหนดให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหัวใจสำคัญในการกำกักดูแลกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น บทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช. จึงเป็นภารกิจที่ต้องติดตามตรวจสอบและประเมินผลว่าการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีผลเป็นอย่างไร โดยที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ ดังกล่าว มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

ในการนี้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในฐานะที่ปรึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ได้ศึกษาผลการดำเนินการและการบริหาร รวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วย ๑) แบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ๒) การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ๓) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ ๔) การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีสาระสำคัญและผลสรุปดังนี้

**กรอบแนวคิดในการติดตามและประเมินผล** การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้แนวคิดที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานด้วย รูปแบบการประเมินซีพี (CIPP Evaluation Model) และแนวคิดที่ใช้ในการประเมินผลการบริหารงานด้วยแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยมีประเด็นสำคัญหลักในการติดตามและประเมินผล ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒) มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ๓) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค จากการวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่สำคัญ มีดังนี้

### **๑. กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**

ความสำคัญของการมีระบบและกลไกการร้องเรียน เพื่อเป็นการกำกับดูแลประชาชนหรือผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สามารถสะท้อนคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ และได้รับทราบปัญหาที่ผู้บริโภคเผชิญ ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการแบ่งส่วนงานภายใต้การดูแลของคณะอนุกรรมการ ๒ ชุดคือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม โดยมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) และมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ และศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่การดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยมีมาตรฐานหรือแผนการดำเนินการ ตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

#### **ผลการดำเนินงานที่สำคัญ**

๑) สำนักงาน กสทช. มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายทั้งแบบออฟไลน์ และออนไลน์ที่รองรับวิถีชีวิตในยุคดิจิทัล เพื่อให้สะดวกและเหมาะสมกับทุกกลุ่มผู้บริโภค ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ สำนักงาน กสทช. หรือทางไปรษณีย์, ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐, โทรสายด่วน ๑๒๐๐, โทรสาร ๑๒๐๐ กต ๗, e-mail: 1200@nbtc.go.th, เว็บไซต์ <http://1200.nbtc.go.th>, Facebook NBTC1200, Line Application: @NBTC1200, SMS เบอร์ ๑๒๐๐ และ Mobile Application NBTC1200

๒) สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีการนำระบบจัดการฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค คือ CRM (Customer Relationship Management) เพื่อใช้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้ง

มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้พัฒนาระบบ CRM เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มเติมสำหรับผู้ให้บริการ โทรคมนาคมสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีโครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe) ให้สามารถรับส่งคำร้องของประชาชนไปยังผู้ประกอบการได้โดยผ่านระบบการบริหารจัดการอิเล็กทรอนิกส์และตอบกลับการแก้ไขผ่านระบบให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้มี Application “Mobile NBTC1200” เพื่อรองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน และสามารถสอบถามและหาคำตอบจากคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ)

๓) สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามกฎหมาย มีการจัดทำสถิติรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน และประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการได้ทางในเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.

๕) สำนักงาน กสทช. มีการปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยปัจจุบันได้ยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อพัฒนากลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

### ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ

๑) สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวน ๓,๔๓๑ เรื่อง ยุติแล้ว จำนวน ๓,๑๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๑ สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ๓๐ วัน จำนวน ๑,๗๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๔ ภายใน ๓๑-๖๐ วัน จำนวน ๘๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๓ ภายใน ๖๑-๙๐ วัน จำนวน ๒๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ มากกว่า ๙๐ วัน จำนวน ๓๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๑ ซึ่งจะพบว่าสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดคือ ๓๐ วันเพียงครั้งหนึ่งเท่านั้น และเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติเรื่องร้องเรียนของกิจการโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓,๙๖๖ เรื่อง พบว่า เรื่องร้องเรียนยังคงเป็นปัญหาเดิม เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓,๑๕๗ เรื่อง พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลงเหลือ ๒,๕๖๔ เรื่อง ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ Internet พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๗๕๕ เรื่อง พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลงเหลือ ๗๘๙ เรื่อง ยังคงถือว่ามีจำนวนสูงและไม่ได้ลดลงมาก แสดงถึงการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร

๒) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงาน กสทช. หรือที่ สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่มักจะร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมที่ครอบคลุมทุกจังหวัด

๓) ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการการร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช.

๔) การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ กสทช. การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. ค่อนข้างช้า

๕) สำนักงาน กสทช. มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่ค่อนข้างยุ่งยาก ไม่สะดวกเท่าที่ควร เช่น การร้องเรียนผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งดำเนินกระบวนการค่อนข้างช้า มีการรอสายที่ค่อนข้างนาน สายด่วน ๑๒๐๐ ติดต่อดียาก

๖) ช่องทางการร้องเรียนสำหรับกลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุในท้องถิ่นยังไม่เหมาะสม เข้าถึงได้ยาก

๗) จากข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม พบว่าความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= ๓.๑๖)

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา**

๑) ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ โดยเฉพาะประชาชนในท้องถิ่น กลุ่มผู้สูงอายุ เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการที่เข้าถึงช่องทางในการร้องเรียนได้ยาก สำนักงาน กสทช. ควรทำความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องในทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

๒) ควรมีมาตรการที่เคร่งครัดในการกำกับดูแลและจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดคือ ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

๓) การสร้างความเข้าใจกับประชาชนและผู้ประกอบการถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อเอื้อต่อการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

๔) หน่วยงานในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนควรมีความเป็นเอกภาพหรือเป็นหนึ่งเดียว โดยทำความร่วมมือกันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการใช้ระบบฐานข้อมูลกลางเดียวกัน เพื่อความสะดวกสำหรับผู้บริโภค และความรวดเร็วในการจัดการปัญหาซึ่งจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของประเทศในการทำงานประสานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดการปัญหา

๕) ควรมีการแสดงผลหรือข้อมูลสถิติเพื่อเปิดเผยต่อสาธารณะ เช่น ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลสถิติการร้องเรียน ของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และควรแสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เช่น ยังไม่มีการประกาศในเว็บไซต์ถึงกรณียกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)

๖) การพัฒนา Application “Mobile NBTC๑๒๐๐” เพื่อรองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน ควรพัฒนาปรับปรุงให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้คุ้มค่ากับการลงทุน

## ๒. มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

ความสำคัญของมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค เพื่อเป็นการกำกับดูแลประชาชนหรือผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครองในการใช้บริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม การดำเนินการเรื่องมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคจะอยู่ภายใต้บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. และภายใต้การดูแลของคณะอนุกรรมการ ๒ ชุด คือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) และมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔

### ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

๑) พัฒนาเว็บไซต์สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ดังเช่น สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ที่ URL <http://tcp.nbtc.go.th> และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ที่ <http://tcp.nbtc.go.th>

๒) สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chat Bot) ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์ของ กสทช. ในการตอบคำถามและเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ พัฒนา Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ซึ่งเป็นกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวัง และเตือนภัยสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ตัวอย่างเช่น Application “๓ ชั้น”, “๒ แซะ”, “กินกวน”, “MoCheck”, “ProCheck”, “NetCare”, “พฤติมาตร” “โอเลี้ยง” และรหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ เช่น หยุดข้อความ SMS กวนใจ “กต \*๑๓๗โทรออก”, ย้ายค่ายเบอร์เดิม “กต \*๑๕๑\*เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก”, ปิดเน็ตก่อนไปนอก “กต \*๑๐๖#โทรออก”, “กต \*๑๖๕\*๑#โทรออก” เช็คยอดการใช้โปรโมชัน และ “กต \*๑๖๕\*๒#โทรออก” ตรวจสอบข้อมูลวงเงินและการใช้งานรายเดือน

๓) ใช้กระบวนการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศปอส.ตร.) คณะทำงานพหุภาคีฯ ๑๑ หน่วยงาน

๔) กสทช. ใช้การทำงานร่วมกันแบบเชิงรุก ในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง และมีผลอย่างเป็นรูปธรรม ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ระดมความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวง ดังที่มีข่าวการจับกุม แก๊งมิจฉาชีพที่ใช้อุปกรณ์โทรไปหลอกหลวงประชาชนมาดำเนินคดี โดยใช้ข้อมูลเบาะแสจากประชาชน และความร่วมมือของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สำนักงาน กสทช. และโอเปอเรเตอร์ เพื่อนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษ

๕) มีการปรับปรุงพัฒนามาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม ดังที่สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง มอบอำนาจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พิจารณา และให้เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง คือ จากเดิมระยะเวลาเฝ้าระวัง ๑๑๒-๒๐๐ วัน เหลือ ๑๐๐-๑๒๐ วัน

๖) มาตรการกำกับดูแลการควบรวม TRUE และ DTAC กสทช. ในฐานะผู้กำกับดูแลกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ครอบคลุม ทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในเชิงของผู้ใช้บุคคลธรรมดาและในเชิงธุรกิจ ทั้งระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และ ปลายน้ำ เพื่อเป็นการลด หรือควบคุมระดับความรุนแรงของปัญหา และคำนึงถึงผลประโยชน์ในระยะยาว ของประเทศชาติ โดยได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๓ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ ภาคธุรกิจและ อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ ๒ ผู้บริโภค และครั้งที่ ๓ กลุ่มนักวิชาการ นอกจากนี้ กสทช. ได้ทำการจ้าง ที่ปรึกษาเพื่อวิเคราะห์การรวมธุรกิจ รวมถึงเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับ การแข่งขันในอุตสาหกรรมและผู้ให้บริการ รวมทั้งจ้างที่ปรึกษา ศึกษาผลกระทบจากการรวมธุรกิจ และข้อเสนอแนะมาตรการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับประเทศไทย และในวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ กสทช. มีมติเสียงข้างมากรับทราบการควบรวมกิจการ TRUE-DTAC ภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะตามข้อกังวล ๕ ด้าน ซึ่งแบ่งเป็น มาตรการเชิงโครงสร้าง ๓ ข้อ และมาตรการเชิงพฤติกรรม ๑๑ ข้อ

### ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ

๑) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กสทช. หรือ สำนักงาน กสทช.หรือ สำนักงาน กสทช. ในส่วน ภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมถึงส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการกำกับ ดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

๒) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบ Chat Bot, Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้น และประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้

๓) การกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊ง Call Center และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน กสทช. ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวง ประชาชน ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี และเป็นปัญหาสูงสุดทุกปี คือ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑,๐๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๐ ส่วนในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) มีจำนวน ๑,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๓๖.๘๖ ซึ่งจะพบว่าลดลงจากปีที่แล้ว แต่ยังคงมีจำนวนสูงและลดลงไม่มากนัก ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ รวมถึง ความเชื่อมั่นในการลงทุน เนื่องด้วยมีฉ้อฉลสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย

๔) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากยังพบปัญหามากมาย เช่น สินค้าออนไลน์ที่ไม่มีการตรวจสอบ สินค้าไม่มีคุณภาพ ประชาชนถูกหลอกให้โอนเงินแต่ไม่ได้รับของ สินค้าไม่ตรงปก เป็นต้น ทำให้ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจสินค้าออนไลน์

๕) การกำกับดูแลด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง เนื้อหาล่อแหลม ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๖) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภค บางเรื่องไม่ทันสมัย ไม่ชัดเจนเพียงพอ อาจทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือ

๗) มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการรวบรวมธุรกิจ TRUE-DTAC ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน และกระบวนการในการดำเนินการรวบรวม TRUE-DTAC ยังไม่เป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร

๘) ความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการ Mobile ID ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการต่าง ๆ ของ กสทช. เนื่องจากยังพบการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลจนนำไปสู่การรบกวนจาก Call Center หรือ SMS ที่เป็นปัญหาใหญ่ที่ยังแก้ไขไม่ได้ นอกจากนี้เป็นสิ่งที่พัฒนามาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๖๒ อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน แต่ยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างแพร่หลาย และควรพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการทำ Mobile ID

๙) จากข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม พบว่าความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๗) ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๖) และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๑)

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

๑) สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ควรมีการชี้แจงให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจโดยเฉพาะประเด็นที่เป็นข้อกังวลของประชาชน เช่น การรวบรวมที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะตามข้อกังวล ๕ ด้าน ซึ่งแบ่งเป็นมาตรการเชิงโครงสร้าง ๓ ข้อ และมาตรการเชิงพฤติกรรม ๑๑ ข้อ และ กสทช. ควรสร้างความมั่นใจว่าการรวบรวมจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคตามที่ผู้รวบรวมได้ชี้แจงถึงประโยชน์ในการรวบรวม ๕ หลักการ หรือการสร้างเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยของ Mobile ID ที่ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และควรประชาสัมพันธ์ถึงผลดีของ Mobile ID ที่จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้ โดยจะสามารถเพิ่ม GDP ของประเทศได้ร้อยละ ๓.๑๓ ภายในปี พ.ศ. ๒๕๗๓ และสามารถเพิ่ม GDP ได้เฉลี่ยร้อยละ ๖ ใน Emerging economies เป็นต้น



๒) การพัฒนานวัตกรรมให้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเกิดผลอย่างคุ้มค่าและบรรลุเป้าหมายของการพัฒนา เช่น Chat Bot “น้องสายลม” Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ต่าง ๆ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ และนำมาใช้ประโยชน์ในการป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น กลุ่มผู้ด้อยโอกาส เยาวชน และกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น

๓) การกำกับดูแลผู้ประกอบการหรือผู้รับใบอนุญาตอย่างเข้มงวดให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ หรือประกาศหรือระเบียบที่กำหนดไว้ เนื่องจากปัญหาที่พบในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ คือมีการโฆษณาที่เกินจริง โฆษณาเกินเวลา มีการโน้มน้ำหนักจูงใจให้ซื้อสินค้า เป็นต้น ส่วนในกิจการโทรคมนาคม พบปัญหา SMS และ Call Center หลอกหลวง ผู้ประกอบการคิดค่าบริการด้วยราคาที่ไม่สมเหตุสมผล สูงเกินความเป็นจริง คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร มีการปิดสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า เป็นต้น

๔) การกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรงเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และเป็นการป้องปรามไม่ให้เกิดซ้ำที่กระทำผิด โดยเฉพาะกรณีที่ผู้เสียหายมีจำนวนมาก ควรมีบทลงโทษที่รุนแรงมากขึ้นกว่าค่าปรับหรือชดเชยอากาศ เป็นต้น

๕) มีฐานข้อมูลด้านกฎหมาย เพื่อรวบรวมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ฐานข้อมูลและความรู้ด้านกฎหมายแบบเข้าใจง่ายให้ผู้บริโภคและผู้รับใบอนุญาตทราบอย่างทั่วถึง

### ๓. การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความรู้ ตระหนักในสิทธิหน้าที่ มีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ การเข้าถึงและรับรู้สื่อได้อย่างสะดวก เท่าทันสถานการณ์ รวมถึงมีการบริโภคอย่างปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม การดำเนินการเรื่องการพัฒนา ศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคอยู่ภายใต้การดูแลของคณะอนุกรรมการ ๒ ชุด คือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) และมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔

#### ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อหรือ MeLit Project การพัฒนาแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือ หนังสือ วารสารรู้จักสื่อรู้จักสิทธิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอนิเมชัน เป็นต้น การจัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ เช่น รายการนกรู้ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ๕G เป็นต้น การสร้างความรู้ ความตระหนักในสิทธิการเป็นผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อ การจัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริม

ทักษะการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้แก่นักเรียน นักศึกษา การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเพื่อดำเนินการกิจกรรมในสถาบันการศึกษา การประชุมรับฟังความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อ ของเด็กและเยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และการติดตามและประเมินผลสถาบันการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้แก่ การสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เช่น เครือข่ายเฝ้าระวังสื่อ เครือข่ายนักเรียน เครือข่ายขับเคลื่อนกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ ฯลฯ และส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มทำงานด้านสุขภาพ กลุ่มครู/อาจารย์ กลุ่มนักวิชาการ ฯลฯ โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และการจัดกิจกรรมเครือข่ายของแต่ละจังหวัด

การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล SCAM Alert ที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกง ช่องทางการแจ้งเบาะแส วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เป็นต้น จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ ได้แก่ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่อสาธารณะ ได้แก่ บิลบอร์ด ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ ป้ายโฆษณาบนรถเมล์ รถตุ๊กตุ๊ก MRT/BTS เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค กิจกรรมอบรมผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคระดับจังหวัด และการจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค สำหรับการสื่อสารกับเครือข่าย ๗๗ จังหวัด

### ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ

๑) สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์มากเท่าที่ควรจึงทำให้ยังไม่เกิดผลอย่างคุ้มค่าและไม่บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา เช่น ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จัก Scam Alert เพื่อแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับแก๊ง Call Center หรือกระบวนการสร้างการรับรู้ในเรื่องสิทธิประโยชน์ ยังสามารถทำได้ไม่ทั่วถึง

๒) ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากแก๊ง Call Center ที่เป็นมิฉฉฉฉที่มีหลากหลายรูปแบบ ประชาชนต้องการความรู้ให้เท่าทันและนวัตกรรมที่ใช้ป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

๓) ประชาชนที่ไม่ได้โหลด Application ที่ กสทช. พัฒนาขึ้นมาใช้ ส่วนใหญ่มีความกังวลหรือไม่แน่ใจว่าจะเป็นแอปพลิเคชันของมิฉฉฉฉที่แอบแฝงมาหรือไม่หรือไม่สามารถทำการโหลดเองได้ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็นหรือไม่คล่อง เป็นต้น

๔) กลุ่มเปราะบาง และกลุ่มผู้ที่ต้องการการดูแลพิเศษยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่รายการทางโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ยังไม่มีการใช้ล่ามภาษามือช่วยในการรับรู้หรือไม่มีความบรรยายได้ภาพหรือข้อความข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่ม

๕) สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มเปราะบาง รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ ทั้งการสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้ และไม่ครอบคลุมกับความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้การสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้กระจุกตัวอยู่ส่วนกลางมากกว่าในระดับท้องถิ่น

๖) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลการส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช.

๗) เครือข่ายภาคประชาชน กสทช. มีความต้องการให้ กสทช. สนับสนุนการดำเนินการในฐานะเครือข่ายส่วนภูมิภาคอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นกลไกทางสังคมที่จะช่วยสร้างให้เกิดกระบวนการของการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง

๘) จากข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม พบว่าความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลสำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลในภาพรวมมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๗)

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

๑) พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้วยการให้ความรู้ ความตระหนักในสิทธิผู้บริโภค มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางที่หลากหลาย ให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

๒) การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและให้มีความเข้มแข็ง ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งอยู่แล้ว หรือสร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรม อาสาสมัครสาธารณสุขประจำจังหวัด อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สถาบันการศึกษา ตลอดจนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน เพื่อให้เข้าถึงทุกกลุ่มทุกพื้นที่

๓) การเข้าถึงการบริการสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท และผู้สูงอายุ ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานของกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ ในระดับจังหวัด เพื่อให้ทั่วถึง หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้หรือเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีได้

๔) ควรมีการคัดเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่เป็นสมาชิกเครือข่ายภาคประชาชนที่มีความรู้และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในพื้นที่ในการติดตามเฝ้าระวัง การสื่อสารความรู้ที่จะช่วยให้ผู้บริโภคหรือประชาชนเกิดความตื่นตัว รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และคมนาคม และควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนว่ามีการบรรลุตามเป้าประสงค์

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อ กสทช.

๑) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการ เพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนา “ระบบฐานข้อมูลกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค” ที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ เกิดการบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) และเผยแพร่ข้อมูลให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที สามารถนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมถึงการปรับปรุงมาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และระหว่างภาคส่วนในการทำงาน

๒) การยกระดับการกำกับดูแล ด้วยการพัฒนากลไกการตรวจสอบเฝ้าระวังคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการป้องกันอันตรายจากสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย เช่น นำโปรแกรม GDB (The GNU Debugger) มาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาเรื่อง Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน และมีมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจที่กระทำผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีบทกำหนดโทษกรณีที่มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติต่อผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกกรณี

๓) การบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก โดยการประสานความร่วมมือ และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกระดับจากภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่ระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการลดหรือควบคุมระดับความรุนแรงหรือความถี่ของปัญหา โดยร่วมกับภาคผู้ประกอบการ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บูรณาการการทำงานเชิงรุกร่วมกัน เพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาต ผู้ประกอบการที่หลอกลวง ทำผิดกฎหมาย หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าย เป็นต้น และเพื่อให้กระบวนการแก้ไขปัญหารวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๔) ทบทวนสถานการณ์ และเฝ้าระวังปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระหว่างประเทศในประเด็นด้านกฎหมาย มาตรการ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อหรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค และทำการปรับปรุงและพัฒนานโยบายกฎหมาย มาตรฐาน มาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค ดังเช่น มาตรการกำกับดูแลด้านพฤติกรรมของการรวบรวม TRUE-DTAC ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ และพันธะสัญญาตามที่ผู้รวบรวมได้ชี้แจงถึงประโยชน์ในการรวบรวม ๕ หลักการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด หากไม่ปฏิบัติตามมีบทลงโทษปรับสูงสุด หรือการกำหนดโทษสถานหนักสำหรับมิฉ้อฉลหรือผู้ประกอบการที่หลอกลวงประชาชน

๕) ส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์บริการ broadband ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม โดยมีมาตรการกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการ ที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต

บรอดแบนด์อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์และบริการโทรคมนาคมสาธารณะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สนับสนุนการเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข บริการสาธารณะ และข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนส่งเสริมการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม

๖) การสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้กับประชาชนเพื่อให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากสาธารณะ (Public Trust) และมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ด้วยการสื่อสารเชิงรุกไปให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรมีการชี้แจงและสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ เช่น กรณีการควบรวมธุรกิจ TRUE-DTAC ในมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควบรวมธุรกิจ TRUE-DTAC โดยเฉพาะประเด็นที่เป็นข้อกังวลของประชาชน และ กสทช. ควรมีมาตรการกำกับดูแลเพื่อสร้างความมั่นใจว่า การควบรวมจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคตามที่ผู้ควบรวมได้ชี้แจงถึงประโยชน์ในการควบรวม ๕ หลักการ นอกจากนี้ควรยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม และสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยของ Mobile ID ที่ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ของ กสทช. บางเรื่องไม่ทันสมัย ไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้องค์กรขาดความเชื่อมั่นจากประชาชน

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติต่อสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.**

๑) พัฒนาระบบรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนออนไลน์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง สามารถใช้ได้กับผู้พิการทุกประเภท แก้ไขปัญหาได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเป็นระบบสองภาษาเพื่อรองรับผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการชาวต่างชาติหรือที่อยู่ในต่างประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุนกับนักลงทุนต่างชาติ พร้อมทั้งพัฒนาระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนให้อยู่ในระบบเดียวกัน เพื่อประหยัดต้นทุนทรัพยากรบุคคล และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการ

๒) ปรับปรุงกระบวนการงานหรือวิธีการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการลดขั้นตอนลดระยะเวลาเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และมีการทบทวนมาตรฐานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการใช้งานจริง ดังที่มีการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งประกาศยกเลิกในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ควรมีการติดตามประเมินผลว่าหากเกิดกรณีพิพาทยังคงสามารถดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้อย่างเป็นธรรมสำหรับผู้บริโภคได้หรือไม่เพียงใด

๓) การยกระดับมาตรการจัดการปัญหาร้องเรียนที่เป็นปัญหาสำคัญ เช่น ปัญหาการได้รับข้อความสั้น (SMS) สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการกวดขันให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียนและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งหากใช้

บัตรประชาชนใบเดียวลงทะเบียนเป็นจำนวนมากกว่า ๕ เลขหมาย จะต้องไปแสดงตนที่ศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อป้องกันไม่ให้มีจฉฉพนำฉฉไปใช้ในการหลอกลวงประชาชนอย่างเร่งด่วนและเอาจริงเอาจัง กสทช. ควรเป็นหน่วยงานกลางในการรับลงทะเบียน Sender's Name สำหรับ SMS เหมือนกับประเทศสิงคโปร์ที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ จะได้ไม่มีการใช้ชื่อผู้ส่งปลอมมาหลอกลวงผู้รับ หาก Sender's Name ตรงหรือคล้ายกับชื่อบริษัท หน่วยงานหรือเครื่องหมายการค้า ต้องได้ รับการยินยอมจากเจ้าของบริษัท หน่วยงาน หรือเครื่องหมายการค้า ควรทำการปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันที่สำนักงาน กสทช. ได้พัฒนาขึ้น เช่น “กันกวน” ให้สามารถตรวจสอบและสกรีนเบอร์ที่มีแนวโน้มจะเป็นเบอร์มีจฉฉพ ในลักษณะเดียวกับ Whoscall เพื่อป้องกันเบอร์ที่น่าสงสัยโทรเข้ามารบกวน โดยมีการทำงานร่วมกันกับผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรม

๔) บูรณาการความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการพัฒนากลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างกลไกการทำงานร่วมกันในการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิเสธไม่รับบริการที่ไม่พึงประสงค์ การยื่นเรื่องร้องเรียน การคงสิทธิเลขหมาย และส่งเสริมเสรีภาพในการเลือกใช้บริการและผู้ให้บริการรวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๕) การยกระดับคุณภาพบริการด้วยการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service Standard) ที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการจัดให้มีคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณาไว้ รวมทั้งพัฒนากลไกการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ มีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ตนเป็นผู้ผลิต จำหน่าย หรือนำเข้า โดยกำหนดให้เป็นนโยบายหรือมาตรการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติต่อผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกกรณี พัฒนากลไกในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีคุณธรรม จริยธรรม และรับผิดชอบต่อการประกอบธุรกิจ มีการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบธุรกิจ การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

๖) การเข้าถึงการบริการและการคุ้มครองสิทธิสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยผลักดันให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งร่วมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ตลอดจนร่วมมือกับภาคธุรกิจ และสื่อสารมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ถูกต้องตามความจริงอันจะเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิของผู้บริโภคควรมีการประชาสัมพันธ์สื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลายเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย และมีข้อจำกัดในการรับรู้ของผู้บริโภคที่ต่างกัน ให้สามารถเข้าถึงและรับรู้สื่อได้อย่างสะดวกเท่าทันสถานการณ์ รวมถึงเป็นวิธีการที่จะคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืน

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๒
๑.๒ วัตถุประสงค์การศึกษา	๒
๑.๓ ระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๔ กรอบแนวคิดการศึกษา	๗
๑.๕ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๑๖
บทที่ ๒ แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. กฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๗
๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๙
๒.๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๕๖
๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม	๙๓
๒.๔ บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)	๑๐๙
บทที่ ๓ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕	๑๒๐
๓.๑ กลไกและกระบวนการร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๑๒๐
๓.๒ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค	๑๓๒
๓.๓ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่าย ผู้บริโภค	๑๕๔
๓.๔ ประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๗๐

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๘๐
๔.๑ ผลการรวบรวมข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม	๑๘๐
๔.๒ ผลการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ	๒๓๒
๔.๓ ผลการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	๒๕๘
๔.๔ ผลการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการการประชุมเฉพาะกลุ่ม	๒๗๔
บทที่ ๕ การวิเคราะห์ ประเมินผล และข้อเสนอแนะ การดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕	๒๘๔
๕.๑ การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ กับแผนยุทธศาสตร์ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๘๔
๕.๒ การวิเคราะห์ประเมินผลการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)	๒๙๗
๕.๓ การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักการของรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Evaluation Model)	๓๑๓
๕.๔ ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค	๓๕๐
เอกสารอ้างอิง	๓๕๖



## สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก	หน้า
ภาคผนวก ก	๓๖๕
แบบสำรวจข้อคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการและการบริหาร ของ กสทช.สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๖๖
ภาคผนวก ข	๓๗๖
แนวคำถามสำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค	๓๗๖
ภาคผนวก ค	๓๘๑
แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อ การดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๘๑
ภาคผนวก ง	๓๘๗
แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อ การดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๘๗
ภาคผนวก จ	๓๘๙
ประมวลภาพการสัมภาษณ์	๓๘๙
ภาคผนวก ฉ	๓๙๒
สรุปผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๙๒
ภาคผนวก ช	๔๑๖
สรุปผลการจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหาร ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๑๖

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) กำหนดให้การใช้คลื่นความถี่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย เป็นหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดจนทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

จากบทสรุปอำนาจหน้าที่ของ กสทช. จะเห็นได้ว่ากฎหมายกำหนดให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นหัวใจสำคัญในการกำกับดูแลกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น บทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช. จึงเป็นภารกิจที่ต้องติดตามตรวจสอบและประเมินผลว่าการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีผลเป็นอย่างไร โดยที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ ดังกล่าว มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการ ๕ ด้าน ตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ (๑) ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภา พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงาน หรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานมาตรา ๗๓ กำหนดให้ รายงานตามมาตรา ๗๒ อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย (๑) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่



อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖ (๔) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จะดำเนินการติดตามตรวจสอบและประเมินผลเป็นรายด้านตามความเชี่ยวชาญของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้น เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ประกอบการติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นข้อมูลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลของการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ในการรวบรวมข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลทางวิชาการ ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผลตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม

## ๑.๒ วัตถุประสงค์การศึกษา

การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์การศึกษาหลัก เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเมินผล (การดำเนินการและการบริหาร) สรุปผลข้อมูลและจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ โดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังต่อไปนี้

๑) เพื่อศึกษาผลการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

๒) เพื่อรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

๓) เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

## ๑.๓ ระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น ๓ ระยะดังนี้

### ระยะที่ ๑ ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วย

๑. จัดการประชุมระหว่างที่ปรึกษากับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก่อนการจัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุม ชั้น ๕ อาคารไอทิวเวอร์ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน ๑๗ คน



๒. จัดทำกรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework) และวางแผนงานโครงการอย่างละเอียด (Project Plan) โดยกำหนดกรอบการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๒.๑ กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา และขอบเขตการดำเนินงาน

๒.๒ หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมิน จากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. แผนแม่บทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. แผนงาน/โครงการ ความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและดิจิทัล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นองค์กรกำกับดูแลที่ดี เป็นต้น

๒.๓ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาของการดำเนินงาน

๒.๔ โครงสร้างของทีมที่ปรึกษาที่ดำเนินงาน

๒.๕ รูปแบบการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

๒.๖ กรอบระยะเวลาการส่งมอบผลงาน (Deliverables)

**ระยะที่ ๒ ขั้นศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล** กระบวนการในการติดตามและประเมินผล การดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่ปรึกษาจะดำเนินการรวบรวม ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแนวทางของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจะจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้รูปแบบการศึกษาค้นคว้าวิจัย (Desk Research) ผ่านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย

(๑) ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้ประกอบการศึกษาได้

(๒) ข้อมูลการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

(๑) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง หรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีประชากรกลุ่มเป้าหมาย ๒ กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ ๑ ประชากรเป้าหมายที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/ มูลนิธิ/ องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

กลุ่มที่ ๒ ประชากรเป้าหมายที่เป็นผู้บริโภค หรือประชาชนทั่วไป ได้แก่ ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



(๒) การดำเนินการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย ๔ วิธี ดังนี้

**(๒.๑) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire)** ตามระเบียบวิธีวิจัยด้วยรูปแบบวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยทำการออกแบบแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูล/ข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ภูมิภาคละไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ชุด รวมจำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า ๒,๐๐๐ ชุด ประกอบด้วย (๑) ภาคกลาง (๒) ภาคเหนือ (๓) ภาคใต้ (๔) ภาคตะวันออก และ (๕) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งแสวงหาความรู้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อรู้และทำความเข้าใจสภาพที่เป็นอยู่ในวงกว้าง ทั้งในด้านความรู้ ความคิดเห็น พฤติกรรม ในประเด็นที่ศึกษา นำผลการวิจัยไปสู่การสรุปอ้างอิงไปยังประชากร โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

(๒.๑.๑) กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำโดยใช้ตารางสำเร็จรูปโดยใช้สูตรของ Yamane (๑๙๗๓) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 2\%$  ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๒,๐๐๐ คน การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) มีเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เป็นชั้น (Strata) และมีผู้บริโภคนเป็นหน่วยตัวอย่าง (Sampling Unit)

(๒.๑.๒) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบสอบถาม โดยประเด็นการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อความที่ได้จากการศึกษากรอบแนวคิด ซึ่งออกแบบให้มีความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

(๒.๑.๓) นำเครื่องมือวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ข้อความที่มีค่า IOC มากกว่า ๐.๕๐ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การพิจารณา ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และจัดชุดใหม่สำหรับนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

(๒.๑.๔) เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยการสอบถามผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล เป็นต้น โดยผู้วิจัยจัดระบบและควบคุมการตอบแบบสอบถามให้ส่งถึงกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะที่กำหนด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้กลับคืนมา คัดเลือกข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบตามจำนวนที่กำหนด

(๒.๑.๕) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) วิเคราะห์สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการศึกษา

**(๒.๒) การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)** ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

(๒.๒.๑) กำหนดผู้ให้ข้อมูลโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง ภูมิภาคละไม่ต่ำกว่า ๓ คน รวมจำนวนทั้งสิ้น ๒๐ คน ประกอบด้วย (๑) ภาคกลาง จำนวน ๔ คน (๒) ภาคเหนือ จำนวน ๖ คน (๓) ภาคใต้ จำนวน ๔ คน (๔) ภาคตะวันออก จำนวน ๓ คน และ (๕) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน ๓ คน



(๒.๒.๒) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ประเด็นข้อความสอดคล้องกับแบบสอบถาม ข้อ ๒.๑ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นที่สำคัญมากขึ้น

(๒.๒.๓) นำเครื่องมือวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า ๐.๕๐ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การพิจารณา ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

(๒.๒.๔) เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ พร้อมทั้งเตรียมอุปกรณ์ และการจัดบันทึกขณะสัมภาษณ์ และขออนุญาตในการบันทึกเสียง และถ่ายรูปสัมภาษณ์

(๒.๒.๕) หลังจากนั้นรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้วจึงนำมาถอดเทปเพื่อวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปคำสัมภาษณ์ตามประเด็นแล้วจัดเป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์สังเคราะห์ สร้างข้อสรุป (Induction) ด้วยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) และจัดทำรายงานผลการศึกษา

**(๒.๓) การจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)** ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการประชุมร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูล ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อการค้าและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/ มูลนิธิ/ องค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมจำนวน ๓๙ คน ลักษณะการจัดประชุมเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะประเด็น โดยเปิดโอกาสให้มีการร่วมสนทนาโต้ตอบ ถกปัญหา อภิปรายร่วม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือมุมมองต่าง ๆ อย่างเปิดกว้าง เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเท็จจริงต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่ประเด็นในการติดตามและประเมินผล

**(๒.๔) การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)** ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการประชุมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภูมิภาค ภูมิภาคละไม่ต่ำกว่า ๑๕๐ คน จำนวน ๕ ครั้ง ประกอบด้วย (๑) ภาคกลาง (๒) ภาคเหนือ (๓) ภาคใต้ (๔) ภาคตะวันออก และ (๕) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีกำหนดการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Public Hearing) ตามทุกภูมิภาค ทั้ง ๕ ครั้ง แสดงได้ดังตารางที่ ๑

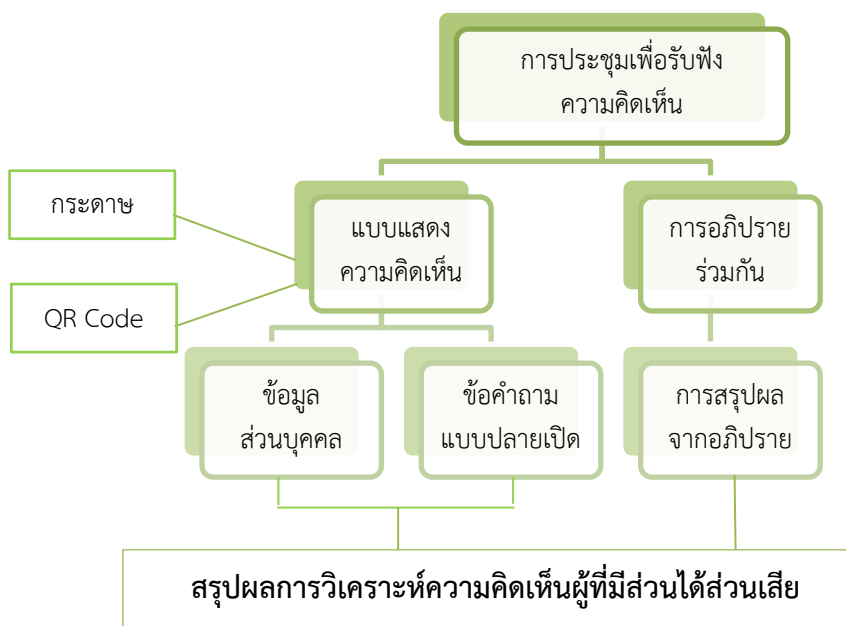
ตารางที่ ๑ กำหนดการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Public Hearing)

ครั้งที่	ภาค	จังหวัด	สถานที่	วัน เดือน ปี
๑	ภาคเหนือ	เชียงใหม่	โรงแรมมีเลีย (Melia)	๒๘ ต.ค. ๒๕๖๕
๒	ภาคกลาง	สมุทรสงคราม	โรงแรมริเวอร์ตัน (Riverton)	๔ พ.ย. ๒๕๖๕
๓	ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	ขอนแก่น	โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น	๑๑ พ.ย. ๒๕๖๕
๔	ภาคตะวันออก	ชลบุรี	โรงแรมโนโวเทลศรีราชา แอนด์ เกาะ สีซิง มารีน่า เบย์	๑๘ พ.ย. ๒๕๖๕
๕	ภาคใต้	สงขลา	โรงแรมลากูน่า แกรนด์ โฮเทล แอนด์ สปา	๒๕ พ.ย. ๒๕๖๕

วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น มี ๒ วิธีการ คือ

๑. แบบแสดงความคิดเห็น แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มย่อย ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทผู้เข้าร่วมประชุม ภูมิสำเนา) และความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

๒. การตั้งประเด็นหัวข้อเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมอภิปรายร่วมกัน ประกอบด้วย ประเด็นต่าง ๆ จากการดำเนินการตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงาน โครงการ กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ดังแผนภาพที่ ๑



แผนภาพที่ ๑ วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น



**ระยะที่ ๓** ขึ้นรายงานการติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการศึกษา ที่ปรึกษาจะรวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการศึกษา ซึ่งครอบคลุมระยะที่ ๒ เพื่อจัดทำรายงานความก้าวหน้า และรายงานฉบับสมบูรณ์ของการดำเนินงาน ในรูปแบบเอกสาร และรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัล ประกอบด้วย

๑. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน เป็นการสรุปผลการดำเนินงาน ผลการศึกษา และผลการวิจัยข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๒ ผลการสำรวจข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง (จากแบบสอบถาม) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผลการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) และผลการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing)

๑.๓ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อสังเกตจากการดำเนินการและการบริหารงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

๒. รายงานฉบับสมบูรณ์ เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการศึกษา ตลอดทั้งโครงการ เพื่อจัดทำรายงาน ผลการศึกษารายฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วย บทสรุปผู้บริหาร รายละเอียดของการประเมินผล การปฏิบัติงานตามแนวทางที่กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ข้อมูลดิจิทัล รวมถึง QR Code เพื่อสแกนเอกสาร โดยที่ปรึกษา จะจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) และประชุมร่วมกับ กสทช. ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. และที่ปรึกษา ที่ดำเนินงานฯ เพื่อรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประจำปี ๒๕๖๕ ก่อนการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในการจัดทำรายงานติดตามและประเมินผลฯ ทุกด้าน และขั้นตอนสุดท้ายคือ จัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

#### ๑.๔ กรอบแนวคิดการศึกษา

การติดตามและประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ครั้งนี้ใช้หลักเกณฑ์และแนวทางการติดตามและประเมินผล โดยพิจารณากรอบการประเมินจากอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ยังใช้กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยคุณภาพ เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งปฐมภูมิ และทุติยภูมิในรูปแบบของการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสำรวจด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์ เพื่อจัดทำเป็นรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินงานและ





การบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค นำเสนอให้ผู้บริหารของ กสทช. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังกล่าวต่อไป

กรอบแนวคิดของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในปี ๒๕๖๕ มีลักษณะเป็นการประเมินผลเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว (Summative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินหลังน่านโยบายไปปฏิบัติในรูปของแผนกลยุทธ์ โดยมีการจัดทำโครงการตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ การประเมินดังกล่าวเป็นการติดตามแผนกลยุทธ์ว่าสามารถทำได้ในระดับใด มีคุณค่าตัดสินได้ระดับไหน โดยหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ประกอบด้วย ๓ กรอบแนวคิด ดังนี้

### แนวคิดที่ใช้ในการประเมินผล

ในการประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ใช้รูปแบบการประเมินซีบีพี (CIPP Evaluation Model) ของ Stufflebeam (๑๙๘๓, ๒๐๑๕) ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบ ได้แก่

๑) การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำ ตอบสนองปัญหา หรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น รวมถึงการประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยให้การตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องโครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

๒) การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยี และแผนการดำเนินงาน เป็นต้น การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (Pilot Experimental Project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญมาทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่างดำเนินการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย/ แผนงาน/ โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินโครงการโดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

- ๑) เพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการ หรือการดำเนินงานตามแผนนั้น
- ๒) เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ และ
- ๓) เพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ



(๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือความต้องการ/ เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย/ แผนงาน/ โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย จะเห็นได้ว่าการประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง ๔ ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปร หรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

การประเมินผลตามแนวคิด CIPP Model ผู้ประเมินผลจะไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการโดยตรง และร่วมทำงานกับบุคลากรของโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่อำนาจในการตัดสินใจ ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่นำข้อมูลและผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Stufflebeam and Shinkfield, 2007)

### แนวคิดการวิเคราะห์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis) เป็นการวิเคราะห์ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบทางด้านบวก หรือผลกระทบทางด้านลบ เมื่อผ่านกระบวนการระบุและจัดลำดับความสำคัญผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วนั้น จะต้องวิเคราะห์หารูปแบบการดำเนินงานกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องมีการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้เกิดการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจ การสร้างข้อตกลงร่วมกัน รวมไปถึงการสร้างความร่วมมือกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะนำมาสู่การเพิ่มโอกาสให้ความสำเร็จของโครงการอีกด้วย ซึ่งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน หน่วยงาน หรือองค์กรที่ผลการดำเนินงานของโครงการ หรือแผนงานนั้น สามารถส่งผลกระทบด้านบวกและส่งผลกระทบด้านลบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

- (๑) แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจที่มีต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากโครงการ
- (๒) แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงที่สำคัญและความขัดแย้งที่มีอันตรายต่อโครงการ
- (๓) สามารถพิจารณาโอกาสและความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการ
- (๔) สามารถระบุกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินโครงการ
- (๕) สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงแผนงานโครงการ

ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กระบวนการวิเคราะห์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

(๑) การระบุผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ การระบุรายชื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็ในทางตรงหรือทางอ้อม อาจเป็นทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านบวก หรือผลกระทบด้านลบก็ได้ โดยผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น อาจเป็นได้ทั้งบุคคล กลุ่มคน องค์กร รัฐบาล สื่อลูกค้า หัวหน้า ผู้ร่วมงาน อาสาสมัคร ชุมชน ครอบครัว

(๒) การจัดลำดับความสำคัญผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หลังจากผ่านกระบวนการระบุผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ในลำดับถัดไปจะนำรายชื่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ



(๓) การจัดทำแผนการมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หลังจากผ่านการจัดลำดับความสำคัญ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องมีการจัดทำแผนการมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนสำหรับการตอบสนองต่อความต้องการและประเด็นที่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสนใจ

(๔) การติดตามการเปลี่ยนแปลงของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และความสำคัญของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทางโครงการจะต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อระดับความสำคัญของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะมีผลต่อการจัดทำแผนการมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๕) การเปิดเผยผลการมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางโครงการจะต้องนำเสนอผลการมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบถึงผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการแสดงถึงความโปร่งใสและแสดงถึงความพร้อมในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องในทุกๆระดับ อีกทั้งการเปิดเผยดังกล่าว ยังสามารถทำให้ได้รับทราบข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในแผนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้อีกด้วย



แผนภาพที่ ๒ กระบวนการวิเคราะห์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

### แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance)

แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นแนวทางสำคัญที่รัฐบาลได้นำมาใช้ในการจัดระเบียบให้สังคมและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องชอบธรรม เพื่อช่วยป้องกันแก้ไขหรือบรรเทาปัญหา หรือวิกฤติต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น หรือจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า มั่นคง และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้ การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาว่าดำเนินงานมีความโปร่งใส ความถูกต้อง ตรวจสอบได้ ความยุติธรรม การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และ



ความคุ้มค่า อันเป็นลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และลักษณะทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

หลักการพื้นฐานของการส่งเสริมให้เกิดการสร้างธรรมาภิบาลในองค์กร มาจากความร่วมมือของทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคม บทบาทของรัฐที่สำคัญคือ รัฐเป็นผู้มีบทบาทในการวางรากฐานและรักษากฎระเบียบต่าง ๆ การสร้างธรรมาภิบาลของรัฐจำเป็นต้องอาศัยระบบการจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ มีภาระรับผิดชอบภายใต้กฎหมาย และนโยบายที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐจะต้องมีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบภายใต้กรอบของกฎหมาย ซึ่งจุดมุ่งหมายในการสร้างธรรมาภิบาลของภาครัฐนั้น จะต้องพยายามปฏิรูปการบริหารจัดการให้ถูกต้องตามหลักเหตุผล และหน้าที่ มีระบบความรับผิดชอบต่อการเงินที่มีประสิทธิภาพมาใช้ และให้มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ยกย่องความชำนาญของภาครัฐให้มีความทันสมัย เป็นต้น ส่วนบทบาทขององค์กรภาคเอกชนและบทบาทของประชาสังคมที่มีต่อการสร้างธรรมาภิบาล คือ การรวมตัวกันของสาธารณชนในการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยรัฐควรมีการหามาตรการที่จะกระตุ้นให้เกิดการตระหนักถึงการทำความผิดจรรยาบรรณ เป็นต้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ บัญญัติว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๖)

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ รัฐบาลได้มีมติเห็นชอบกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญ และ ๑๐ หลักการย่อย ดังนี้

**๑) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)** ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effective) และหลักการตอบสนอง (Responsive)

**๒) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)** ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) และหลักความเสมอภาค (Equity)

**๓) ประชาธิปไตย (Participatory State)** ประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)



๔) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วยหลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

ผังแผนภาพที่ ๓



แผนภาพที่ ๓ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)

ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินที่นำเสนอโดย OECD (Organization for Economic Co-operation and Development, 1991, อ้างถึงใน สัญญา เคนาภูมิ, ๒๕๖๐) ของธนาคารโลก ได้แก่ ประสิทธิภาพ Effectiveness บรรลุผลตามเป้าประสงค์หรือไม่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ต้องใช้ความสามารถเท่าใดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ความพอเพียง (Adequacy) ต้องใช้ทรัพยากรเท่าใด จึงจะได้ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ ความเป็นธรรม (Equity) ผลที่ได้รับกระจายอย่างเป็นธรรมหรือไม่ การตอบสนอง (Responsiveness) ผลลัพธ์สร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มต่าง ๆ ได้หรือไม่ ความเหมาะสม (Appropriateness) ผลลัพธ์ที่ต้องการมีคุณค่าจริงหรือไม่ เป็นต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี มีกระบวนการปฏิบัติงานโดยมีเครื่องมือบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาอย่างประหยัด เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย รวมถึงยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น โดยมีปัจจัยที่ใช้



ในการประเมิน อาทิ การบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่า เมื่อเทียบกับเป้าหมายและเวลาที่ใช้ไป การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

(๒) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องมีทิศทาง วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน เช่น ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์โครงการ และการติดตาม ประเมินผล และแนวทางในการพัฒนา เป็นต้น

(๓) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติงานต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่น รวมถึงตอบสนองตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการปฏิบัติงาน

(๔) ภาระรับผิดชอบ หรือสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติงานต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมถึงต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้า และผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

(๕) เปิดเผย หรือโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น และเชื่อถือได้ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ กระบวนการการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องขององค์กรได้อย่างทั่วถึง

(๖) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การใช้อำนาจของผู้บริหารในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การบริหารงานด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

(๗) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติงานต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านสภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน



(๘) การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติงานควรมีการมอบอำนาจ และกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และมีอิสระตามสมควร อันมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การกำหนดภาระหน้าที่ และขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ และการดำเนินการที่สำคัญ โดยมีอิสระตามสมควร

(๙) การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง ในการปฏิบัติงานต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติ หรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง จะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ ตัวอย่างปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียแสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ

(๑๐) คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ (ประธาน สุวรรณมงคล, ๒๕๕๖; <https://www.ocsc.go.th>)

ดังนั้น กรอบแนวคิดที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ได้แก่ รูปแบบการประเมินซีพี (CIPP Evaluation Model) การวิเคราะห์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis) และแนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) ดังแผนภาพที่ ๔





แผนภาพที่ ๔ กรอบแนวคิดการศึกษา





### ๑.๕ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

(๑) สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีฐานข้อมูลพื้นฐานเชิงเอกสารเกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

(๒) ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษามาจากการรายงานการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อไป รวมทั้งสามารถนำส่วนหนึ่งของรายงานการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการปรับแผนการดำเนินงานในปีถัดไป



## บทที่ ๒

### แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. กฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในบทนี้เป็นการรวบรวมแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) ดังนี้

#### ๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

- ๑) ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)
- ๒) แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)
- ๓) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)
- ๔) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)
- ๕) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)
- ๖) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)
- ๗) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖
- ๘) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐)
- ๙) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)
- ๑๐) แผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕

#### ๒.๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

- ๑) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๒) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓
- ๓) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุและกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๔) พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๕) พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๖) ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙



๓) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

๔) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

๕) ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ และฉบับเพิ่มเติม

๑๐) ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

๑๑) ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยเครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑๒) ประกาศสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองประชาชน

### ๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

#### และกิจการโทรคมนาคม

- ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๒) สภากงศ์กรของผู้บริโภค (สออบ.)
- ๓) ศูนย์ดำรงธรรม
- ๔) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)
- ๕) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) หรือ ตำรวจไซเบอร์

๖) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### ๒.๔ บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)

- ๑) บทบาทและหน้าที่ของ กสทช.
  - ๒) บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช.
  - ๓) บทบาทและหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.
  - ๔) บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)
- ในแต่ละประเด็นแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้



## ๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท และแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังต่อไปนี้

### ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย โดยมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๖๑)

#### วิสัยทัศน์

“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

#### เป้าหมาย

“ประเทศไทยมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน”

โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคมนาคมทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย

- ๑) ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย
- ๒) ขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้
- ๓) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ
- ๔) ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม
- ๕) ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนของ

ทรัพยากรธรรมชาติ

- ๖) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

๑. **ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง** มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญคือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกراهอธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งกับส่วนราชการ



ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลก บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ตามทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด

**๒. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน** มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ บนพื้นฐานแนวคิด ๓ ประการ ได้แก่ (๑) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (๒) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ (๓) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคู่มือใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปัจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลาง และลดความเหลื่อมล้ำของคนในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

**๓. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์** มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่รอบด้านและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่สามและอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตสู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นวัตกรรมผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

**๔. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม** มีเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

**๕. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม** มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง ๓ ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

**๖. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ** มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

### แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)

การปรับปรุงแผนการปฏิรูปประเทศเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ โดยให้ความสำคัญกับกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเร่งด่วนและดำเนินการร่วมกันหลายหน่วยงาน สามารถดำเนินการและวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดแผนการปฏิรูปประเทศ ทั้ง ๑๓ ด้าน สรุปได้ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๖๔)

**๑. แผนการปฏิรูปประเทศด้านการเมือง** มีเป้าหมายเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการนโยบายสาธารณะ การเมืองมีเสถียรภาพและความมั่นคง และเกิดความสามัคคีปรองดองสมานฉันท์ของคนในชาติ ตลอดจนเพื่อให้พรรคการเมืองและนักการเมืองยึดมั่นในประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชนเป็นหลัก โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) การส่งเสริมความรู้ทางกาเมืองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ๒) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะทุกระดับ ๓) การสร้างความสามัคคีปรองดองสมานฉันท์ของคนในชาติ ๔) การส่งเสริมการพัฒนาพรรคการเมือง และ ๕) การปรับปรุงโครงสร้างและเนื้อหาของรัฐธรรมนูญเพื่อการปฏิรูป



**๒. แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน** มีเป้าประสงค์เพื่อให้มีความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติและรองรับผลกระทบของสถานการณ์ชีวิตวิถีใหม่ และทิศทางที่กำหนดไว้ตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล ๒) จัดโครงสร้างองค์กร และระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ๓) ปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐสู่ระบบเปิด เพื่อให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งคนเก่ง ดี และมีความสามารถอย่างคล่องตัวตามหลักคุณธรรม ๔) สร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน และ ๕) ขจัดอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการเบิกจ่ายเงินเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คุ่มค่า โปร่งใส ปราศจากการทุจริต

**๓. แผนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย** มีเป้าประสงค์เพื่อให้เกิดผลอันพึงประสงค์ในการมีกฎหมายที่ดี และมีเพียงเท่าที่จำเป็นตามหลักการของมาตรา ๒๕๘ ค. ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ได้แก่ ๑) มีกลไกยกเลิกหรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่สร้างภาระหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพของประชาชน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม ๒) จัดให้มีกลไกทางกฎหมายเพื่อให้มีการพิจารณาปรับเปลี่ยนโทษทางอาญาที่ไม่ใช่ความผิดร้ายแรงให้เป็นโทษปรับเป็นพินัย เพื่อลดผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ๓) จัดให้มีกลไกกำหนดให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแล และบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย ๔) จัดให้มีกลไกช่วยเหลือประชาชนในการจัดทำและเสนอร่างกฎหมาย และ ๕) จัดทำประมวลกฎหมายเพื่อรวบรวมกฎหมายเรื่องเดียวกันไว้ด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการใช้งาน

**๔. แผนการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม** มีเป้าประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปอย่างโปร่งใสแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สร้างความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ พัฒนาระบบการบริหารงานยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) การให้ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม ๒) การรับแจ้งความร้องทุกข์ต่างท้องที่ ๓) การจัดหาทนายความอาสาประจำสถานีตำรวจให้ครบทุกสถานีทั่วประเทศ ๔) ปฏิรูประบบการปล่อยชั่วคราว และ ๕) การบันทึกภาพและเสียงในการตรวจค้น จับกุม และการสอบปากคำในการสอบสวน

**๕. แผนการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ** มีเป้าประสงค์เพื่อยกระดับศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ กระจายความเจริญและความเข้มแข็งของภาคสังคม และปรับบทบาท โครงสร้าง และกลไกสถาบันบริหารจัดการเศรษฐกิจของประเทศตามหลักแนวคิดการบริหารงานคุณภาพที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนประเด็นปฏิรูปเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และลดความเหลื่อมล้ำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) การสร้างเกษตรมูลค่าสูง ๒) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวคุณภาพสูง ๓) การเพิ่มโอกาสของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กลงในอุตสาหกรรมและบริการเป้าหมาย ๔) การเป็นศูนย์กลางด้านการค้าและการลงทุนของไทยในภูมิภาค และ ๕) การพัฒนาศักยภาพคนเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ



**๖. แผนการปฏิรูปประเทศด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** มีเป้าประสงค์เพื่อให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับการดูแล รักษา และฟื้นฟูอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และมีความสมบูรณ์ยั่งยืนเป็นฐานการพัฒนาประเทศทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งเกิดความสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ ลดความขัดแย้งของการพัฒนาที่ใช้ฐานทรัพยากรธรรมชาติ บรรเทาผลกระทบสิ่งแวดล้อมและลดภัยพิบัติทางธรรมชาติ และมีระบบบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนตามแนวทางพระราชรัฐ โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๔ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) เพิ่มและพัฒนาพื้นที่ป่าไม้ให้ได้ตามเป้าหมาย ๒) การบริหารจัดการเขตทางทะเลและชายฝั่งรายจังหวัด ๓) การบริหารจัดการน้ำเพื่อสร้างเศรษฐกิจชุมชนในพื้นที่นอกเขตชลประทาน และ ๔) ปฏิรูประบบการบริหารจัดการเขตควบคุมมลพิษ กรณีเขตควบคุมมลพิษมาบตาพุด

**๗. แผนการปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข** มีเป้าประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วย ผู้เสี่ยงโรคและผู้สูงอายุ ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทันสมัย มีความรอบรู้ด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น สามารถป้องกันและลดโรคที่สามารถป้องกันได้ พร้อมทั้งผู้สูงอายุสามารถดูแลสุขภาพตนเองและได้รับการบริหารและรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพที่บ้านและในชุมชน โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญจำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) การปฏิรูปการจัดการภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข รวมถึงโรคระบาดระดับชาติและโรคอุบัติใหม่ เพื่อความมั่นคงแห่งชาติด้านสุขภาพ ๒) การปฏิรูปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสร้างเสริมสุขภาพ ความรอบรู้ด้านสุขภาพ การป้องกันและดูแลรักษาโรคไม่ติดต่อสำหรับประชาชนและผู้ป่วย ๓) การปฏิรูประบบบริการสุขภาพผู้สูงอายุด้านการบริหารการรักษายาที่บ้าน/ชุมชน และการดูแลสุขภาพตนเองในระบบสุขภาพปฐมภูมิเชิงนวัตกรรม ๔) การปฏิรูประบบหลักประกันสุขภาพและกองทุนที่เกี่ยวข้องให้มีความเป็นเอกภาพ บูรณาการ เป็นธรรมทั่วถึง เพียงพอและยั่งยืนด้านการเงินการคลัง และ ๕) การปฏิรูปเขตสุขภาพให้มีระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ คล่องตัว และการร่วมรับผิดชอบด้านสุขภาพระหว่างหน่วยงานและท้องถิ่น

**๘. แผนการปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ** มีเป้าประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการสร้างดุลยภาพระหว่างเสรีภาพในการทำหน้าที่ของสื่อบนความรับผิดชอบต่อสังคมกับการกำกับที่มีความชอบธรรมและการใช้พื้นที่ดิจิทัลเพื่อการสื่อสารอย่างมีจรรยาบรรณ ดำรงรักษาเสรีภาพของการแสดงออก การรับรู้ของประชาชนด้วยความเชื่อว่าเสรีภาพของการสื่อสารคือเสรีภาพของประชาชนตามแนวทางของประชาธิปไตย และมุ่งเน้นให้สื่อเป็นโรงเรียนของสังคมในการให้ความรู้แก่ประชาชน ปลุกฝังวัฒนธรรมของชาติ และปลูกฝัง ทศนคติที่ดีโดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๓ กิจกรรม ได้แก่ ๑) การพัฒนาระบบคลังข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและการจัดการ ๒) การกำกับดูแลสื่อออนไลน์ และ ๓) การยกระดับการรู้เท่าทันสื่อ

**๙. แผนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม** มีเป้าประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำในสังคม การคุ้มครองกลุ่มเปราะบางในสังคม ตลอดจนการสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและแหล่งทุนของประชาชน โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) การมีระบบการออมเพื่อสร้างหลักประกันรายได้หลังวัยเกษียณที่เพียงพอและครอบคลุมในกลุ่มแรงงานทั้งในและนอกระบบ



๒) ผลักดันให้มีฐานข้อมูลทางสังคมและคลังความรู้ในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถจัดสวัสดิการและสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ๓) การปฏิรูปการขึ้นทะเบียนคนพิการ เพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิสวัสดิการและความช่วยเหลือได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง ๔) การสร้างกลไกที่เอื้อให้เกิดชุมชนเมืองจัดการตนเอง และ ๕) การสร้างมูลค่าให้กับที่ดินที่รัฐจัดให้กับประชาชน

**๑๐. แผนการปฏิรูปประเทศด้านพลังงาน** มีเป้าประสงค์เพื่อให้กิจการพลังงานมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมมากขึ้น ภายใต้กลไกตลาดที่เหมาะสม หน่วยงานภาครัฐมีการใช้พลังงานอย่างรับผิดชอบ ประหยัดคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการใช้พลังงานสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการเผยแพร่สื่อสารข้อมูลการวิเคราะห์ด้านพลังงาน เพื่อสนับสนุนการวางแผนและเตรียมความพร้อมระบบโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และสนับสนุนการเติบโตของพลังงานทางเลือก และสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) ศูนย์อนุมัติอนุญาตเบ็ดเสร็จด้านกิจการไฟฟ้าที่แท้จริง ๒) การพัฒนาศูนย์สารสนเทศพลังงานแห่งชาติ ๓) การใช้มาตรการบริษัทจัดการพลังงานสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ๔) การพัฒนาปิโตรเคมีระยะที่ ๔ เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและสร้างฐานทางเศรษฐกิจใหม่ และ ๕) ปรับโครงสร้างกิจการไฟฟ้าและธุรกิจก๊าซธรรมชาติเพื่อเพิ่มการแข่งขัน

**๑๑. แผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ** มีเป้าประสงค์เพื่อแก้ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีการส่งเสริมสนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ และให้มีมาตรการควบคุม กำกับ ติดตาม การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากรใช้ดุลยพินิจโดยสุจริต ภายใต้กรอบธรรมาภิบาลและการกำกับกิจการที่ได้อย่างแท้จริง รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้และสนับสนุนแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนในการต่อต้านการทุจริตเพื่อขจัดปัญหาการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการต่อต้านการทุจริต ๒) พัฒนาระบบคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ ๓) พัฒนาระบบนการยุติธรรมที่รวดเร็ว โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ในการดำเนินคดีทุจริตทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ๔) พัฒนาระบบราชการไทยให้โปร่งใส ไร้ผลประโยชน์ และ ๕) พัฒนามาตรการสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบายในการดำเนินโครงการขนาดใหญ่

**๑๒. แผนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา** มีเป้าประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพของการจัดการศึกษาลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา มุ่งความเป็นเลิศและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปรับปรุงระบบการศึกษาให้มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร เพิ่มความคล่องตัวในการรองรับความหลากหลายของการจัดการศึกษา และสร้างเสริมธรรมาภิบาล ซึ่งการศึกษาที่จะได้รับการปฏิรูปจะครอบคลุมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต มิได้จำกัดเฉพาะการจัดการศึกษาเพื่อคุณวุฒิตามระดับเท่านั้น โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน ๕ กิจกรรม ประกอบด้วย ๑) การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย ๒) การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนสู่การเรียนรู้ฐานสมรรถนะ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ ๒๑ ๓) การสร้างระบบการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ๔) การจัดอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีและระบบอื่น ๆ ที่เน้นการฝึกปฏิบัติอย่างเต็มรูปแบบ นำไปสู่

การจ้างงานและการสร้างงาน และ ๕) การปฏิรูปบทบาทการวิจัยและระบบธรรมาภิบาลของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศไทยออกจากกับดักรายได้ปานกลางอย่างยั่งยืน

**๑๓. แผนการปฏิรูปประเทศด้านวัฒนธรรม กีฬา แรงงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** มีเป้าประสงค์เพื่อให้ประชาชนมีคุณธรรมจริยธรรม เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจฐานวัฒนธรรม ประชาชนออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อพัฒนาสุขภาพให้แข็งแรงและเป็นฐานในการพัฒนากีฬาชาติ และกำลังคนของประเทศมีทักษะที่เอื้อต่อการสร้างผลิตภาพแรงงาน และคุณภาพชีวิตที่ดี โดยกำหนดกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ๕ กิจกรรมประกอบด้วย ๑) การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในทุกช่วงวัย ผ่านการปฏิรูปอุตสาหกรรมบันเทิงและการใช้กลไกร่วมระหว่างภาครัฐและเอกชนในการขับเคลื่อน ๒) การพัฒนาการเรียนรู้และเศรษฐกิจชุมชนบนฐานวัฒนธรรมแบบบูรณาการ ๓) การส่งเสริมประชาชนเป็นศูนย์กลางในการสร้างวิถีชีวิตทางการกีฬาและการออกกำลังกายอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และการสร้างโอกาสทางการกีฬาและการพัฒนานักกีฬาอาชีพ ๔) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการกำลังคนของประเทศแบบบูรณาการ และ ๕) การบริหารจัดการศักยภาพบุคลากรของประเทศ

### ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภค แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) ฉบับนี้มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง อยู่อย่างพอเพียง และได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึงและยั่งยืน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ๒๕๖๐)

#### วิสัยทัศน์

“ประชาชนได้รับการคุ้มครองอย่างทั่วถึง อยู่อย่างพอเพียง มีความเข้มแข็งและยั่งยืน”

#### เป้าประสงค์

๑. ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
๒. ผู้ประกอบธุรกิจมีธรรมาภิบาล
๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถบังคับใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน
๔. ผู้บริโภคมีภูมิคุ้มกันด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
๕. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
๖. ระบบบริหารจัดการองค์กรสามารถตอบสนองภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๗. บุคลากรมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### พันธกิจ

๑. พัฒนากฎหมายให้ทันต่อเหตุการณ์ เอื้อต่อการพิทักษ์ผู้บริโภค และบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. พัฒนาและเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ที่มีระบบและทันสมัย
๓. สร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมทุกภาคส่วนให้เข้มแข็งและยั่งยืน



๔. สนับสนุนการรวมตัวของผู้บริโภคร่วมกันให้มีอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งสร้างความตระหนักให้ผู้ประกอบธุรกิจผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและปลอดภัย

๕. สร้างนวัตกรรมและพัฒนาเทคโนโลยีด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยมีช่องทางและรูปแบบการเผยแพร่ให้ผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) ประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค** ที่มีเป้าหมายในการเป็นกลไกการป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้รับการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยในยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย ๒ กลยุทธ์ ดังต่อไปนี้

**กลยุทธ์ที่ ๑ การพัฒนากลไกการตรวจสอบเฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้าบริการที่อาจไม่ปลอดภัย** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) มีกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัยในประเทศและระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ

๒) มีการตรวจสอบผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ

๓) มีมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการที่กระทำผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๔) จัดให้มีกลไกการตรวจสอบ กำกับ และติดตามพฤติกรรมของผู้ประกอบการ พร้อมทั้งดำเนินการทบทวนกลไกดังกล่าวสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

๕) กำหนดแผนการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการให้ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมทั้งการตรวจสอบตามเทศกาลหรือกรณีเกิดปัญหาเร่งด่วนแก่ผู้บริโภคและสังคม

๖) มีการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบธุรกิจ โดยอิงหลักเกณฑ์ ISO 26000 (ISO 26000 Social Responsibility) เป็นมาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบของสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม

๗) พัฒนากลไกในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีคุณธรรม จริยธรรม และรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการทุกประเภท

**กลยุทธ์ที่ ๒ มีกลไกในการไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค** โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) ทบทวนและพัฒนาระบบเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้เป็นปัจจุบัน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกเหมาะสมกับการใช้งาน และรองรับผู้บริโภคชาวต่างชาติ

๒) กำหนดมาตรฐานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรม และมีการทบทวนมาตรฐานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการใช้งาน



๓) สร้างระบบการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เกิดผลสัมฤทธิ์ได้รวดเร็วขึ้น

๔) สร้างระบบติดตามสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภครที่ใช้บริการ

๕) สร้างระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้ร้องและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติในประเทศและเพื่อรองรับการเยียวยาผู้บริโภคข้ามแดน สำหรับผู้ร้องหรือผู้ประกอบการที่อยู่ต่างประเทศ

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา** มีเป้าหมายคือ มีกฎหมายที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา โดยในยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย ๒ กลยุทธ์ ดังต่อไปนี้

**กลยุทธ์ที่ ๑ มีแผนพัฒนากฎหมาย (๔ ปี) และรายปี** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑) การศึกษา ทบทวนสถานการณ์ และเฝ้าระวังปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระหว่างประเทศในประเด็นด้านกฎหมาย มาตรการ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อหรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค และจัดทำแผนปฏิบัติการ ทบทวนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคประจำปี

๒) การผลักดันให้มีการปรับปรุงและพัฒนานโยบายกฎหมาย มาตรฐาน มาตรการ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค

๓) การสนับสนุนกระบวนการพัฒนา และการปรับปรุงพัฒนากฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสังคม

๔) ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องต่อการคุ้มครองผู้บริโภคออกกฎหมายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๕) การให้ความรู้กับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรผู้บริโภค และภาคผู้ประกอบการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

**กลยุทธ์ที่ ๒ มีฐานข้อมูลด้านกฎหมาย** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) รวบรวมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๒) เผยแพร่ฐานข้อมูลด้านกฎหมายให้ผู้บริโภคทราบ

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

๑) เพื่อขับเคลื่อนความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมระหว่าง สคบ. กับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความเข้มแข็ง

๒) เพื่อให้เกิดการรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

**กลยุทธ์ที่ ๑ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) ศึกษา วิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๒) เผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ สู่ประชาชน

๓) ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค



**กลยุทธ์ที่ ๒** ขับเคลื่อนการดำเนินงานของเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- ๑) พัฒนาศักยภาพองค์กรที่มีลักษณะการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒) ส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- ๓) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาสังคมและชมรมคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ
- ๔) ขับเคลื่อนความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้เกิดเป็นรูปธรรม

**ยุทธศาสตร์ที่ ๔** พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- ๑) องค์กรมีระบบบริหารจัดการองค์กรที่สามารถตอบสนองภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) บุคลากรมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมีจิตบริการ

**กลยุทธ์ที่ ๑** พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- ๑) สร้างสมรรถนะ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง เกิดความผาสุก มีความสุขในการทำงาน เกิดความผูกพันในองค์กร
- ๒) ส่งเสริมการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีส่วนร่วม
- ๓) การสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- ๔) ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา
- ๕) ส่งเสริมให้บุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการที่ดี

**กลยุทธ์ที่ ๒** พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการบริหารงานและการตัดสินใจระดับนโยบาย มีกระบวนการทำงานที่เป็นปัจจุบัน

### แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕)

สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ๒๕๖๔)

#### วิสัยทัศน์

“บูรณาการการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคของทุกภาคส่วน เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดความเป็นธรรม สมดุล และยั่งยืน”

#### เป้าหมาย

๑. เพื่อให้การบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบมีมาตรฐาน
๒. เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

#### ตัวชี้วัดระดับแผน

๑. ร้อยละความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย
๒. ร้อยละความพึงพอใจการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานภาครัฐ
๓. ร้อยละการรับรู้ข้อมูล/ข่าวสาร/องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค



## พันธกิจ

๑. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกันอันตรายจากสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

๒. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้ในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. พัฒนาการความรู้ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ผ่านช่องทางที่หลากหลายสู่ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. ส่งเสริมการรวมกลุ่ม และพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภค และภาคีเครือข่าย ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. ส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเน้นการประสานความร่วมมือ และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกระดับจากภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ประกอบด้วย ๕ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ ๑ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ ๒ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ ๓ การพัฒนาองค์ความรู้ และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ ๔ การสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

ยุทธศาสตร์ ๕ การส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค

**ยุทธศาสตร์ ๑ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้

๑) กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเท่าทันสถานการณ์เทียบเท่ามาตรฐานสากล

๒) มีการควบคุม กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงกลไกการเฝ้าระวัง และแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ

๓) พัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ

**กลยุทธ์ ๑.๑ พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ระดับมาตรฐานสากล** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) การศึกษา ทบทวนสถานการณ์ และเฝ้าระวังปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระหว่างประเทศในประเด็นด้านกฎหมาย มาตรการ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ หรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค

๒) การผลักดันให้มีการปรับปรุง และพัฒนานโยบาย กฎหมาย มาตรฐาน มาตรการ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค

๓) การสนับสนุนกระบวนการพัฒนา และการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม เช่น ฉันทามติ จากสมาชิกสุขภาพ เวทีสาธารณะ การเข้าชื่อเพื่อเสนอกฎหมาย เป็นต้น

๔) การสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกข้อบังคับ หรือข้อบัญญัติเพื่อเป็นกติกากในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ของตนเอง

๕) ปรับปรุงและพัฒนากฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการคุ้มครองผู้บริโภค



**กลยุทธ์ ๑.๒ พัฒนามาตรการหรือแนวทางการป้องกัน ควบคุม กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงกลไกการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติดังต่อไปนี้**

๑) การพัฒนาระบบการควบคุมกำกับดูแลตลอดจนมาตรฐานสินค้าและบริการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สินค้าและบริการมีความปลอดภัย และมีมาตรฐานที่ยอมรับได้ร่วมกันทั้งประเทศ

๒) การพัฒนาเครื่องมือ หรือวิธีการในการติดตามตรวจสอบ ควบคุม กำกับดูแลสินค้าและบริการ เพื่อให้การผลิต การนำเข้า การครอบครอง การจำหน่าย การโฆษณา การใช้ การกำจัด และการบำบัดทำลายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ต้องสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากล

๓) การพัฒนาระบบการป้องกันอันตรายจากสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย เช่น การเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบสินค้าและบริการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพิสูจน์ทดสอบคุณภาพและมาตรฐานสินค้า เป็นต้น

๔) การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา การรวบรวมองค์ความรู้ การทดสอบสินค้า หรือค้นคว้านวัตกรรม เพื่อนำมาใช้ในการป้องกัน แก้ไขปัญหา และส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค

**กลยุทธ์ ๑.๓ พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้**

๑) การพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒) ปรับปรุงกระบวนการ/ วิธีการ โดยการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและรวดเร็ว

**กลยุทธ์ ๑.๔ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติดังต่อไปนี้**

๑) สร้างความร่วมมือกับภาคผู้ประกอบการธุรกิจในการรับมอบนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค เพื่อให้กระบวนการแก้ไขปัญหาเร็วมากยิ่งขึ้น

๒) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ตนเป็นผู้ผลิต จำหน่าย หรือนำเข้า โดยกำหนดให้เป็นนโยบายหรือมาตรการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติต่อผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกกรณี

**ยุทธศาสตร์ ๒ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้**

๑) การนำนวัตกรรมสารสนเทศมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนพัฒนาฯ รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

๒) มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ

**กลยุทธ์ ๒.๑ พัฒนาระบบและเชื่อมโยงฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้**

๑) วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลสถิติที่จำเป็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา เช่น ข้อมูลการจดทะเบียนของสถานประกอบการ สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด



ระดับภาค ระดับประเทศ และต่างประเทศ ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ หรือแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศในอนาคต

๒) สร้างความเข้าใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้ครอบคลุมทุกภารกิจ ในการคุ้มครองผู้บริโภค

๓) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ทันต่อเหตุการณ์ และเผยแพร่ ข้อมูลให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทันท่วงที

๔) การสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการแก้ไขปัญหา การวางแผน กำหนดมาตรการป้องกัน พัฒนา และปรับปรุงมาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนนำข้อมูลไปจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ วางแผนพัฒนาองค์ความรู้และเสริมศักยภาพให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และระหว่างภาคส่วนในการทำงาน เป็นต้น

**กลยุทธ์ ๒.๒ ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้**

๑) พิจารณา ทบทวน ปรับปรุง กระบวนการ โดยการนำนวัตกรรมสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

๒) กำหนดให้ทุกงานบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต้องใช้นวัตกรรมสารสนเทศ ในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการของภาครัฐ

**ยุทธศาสตร์ ๓ การพัฒนาองค์ความรู้ และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมายระดับ ยุทธศาสตร์ คือ เสริมสร้างการเรียนรู้ของผู้บริโภคให้ตระหนักในสิทธิหน้าที่และมีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อ สินค้าและบริการ การเข้าถึงและรับรู้สื่อได้อย่างสะดวก เท่าทันสถานการณ์ รวมถึงมีการบริโภคอย่างยั่งยืน

**กลยุทธ์ ๓.๑ สร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้**

๑) สำรวจองค์ความรู้ในปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ด้วยการค้นคว้า ศึกษาวิจัย จากผลงานการวิจัย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งด้านพฤติกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ฯลฯ จาก ผลงานที่รวบรวมไว้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๒) พัฒนาองค์ความรู้จากการรวบรวมงานวิจัย ข้อมูลสถิติ ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง การคุ้มครองผู้บริโภค แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยผ่านกระบวนการจัดการองค์ความรู้ก่อนจัดทำ เป็นสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เผยแพร่ต่อสาธารณะ

**กลยุทธ์ ๓.๒ สื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการ ที่หลากหลาย โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้**

๑) พัฒนารูปแบบวิธีการจัดทำสื่อให้มีความน่าสนใจ โดยคำนึงถึงผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย และข้อจำกัดในการรับรู้ของผู้บริโภคที่ต่างกัน

๒) พัฒนารูปแบบการให้ความรู้ การรณรงค์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ การสื่อสารในสื่อกระแสหลัก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ, การสื่อสารในสื่อท้องถิ่น เช่น โทรทัศน์ท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุชุมชน การสื่อสารในสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย การสื่อสารโดยสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่รัฐ แกนนำ และอาสาสมัคร ตลอดจนการสื่อสารโดยสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น หนังสือ เอกสาร แผ่นพับ





ป้ายประชาสัมพันธ์ และบอร์ดนิทรรศการ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสังคมออนไลน์ (Social Media) การจัดฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

๓) ผลักดันให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งร่วมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ผ่านรูปแบบวิธีการที่หลากหลาย

๔) ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคธุรกิจ และสื่อสารมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการ ที่ถูกต้องตามความจริงอันจะเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิของผู้บริโภค

**ยุทธศาสตร์ ๔ การสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์คือ อาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และองค์กรของผู้บริโภค มีคุณภาพ และสามารถดำเนินกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**กลยุทธ์ ๔.๑ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริโภคได้รวมกลุ่มจัดตั้งเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภค เพื่อดำเนินกิจกรรมในการปกป้อง คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และดำเนินกิจกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามความสนใจ

๒) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ปัญหาให้กับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและองค์กรของผู้บริโภค

๓) พัฒนาทักษะ ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน การติดตามสอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ การให้คำปรึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ย หรือทักษะอื่นที่จำเป็นตามอำนาจหน้าที่ให้กับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและองค์กรของผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ

๔) ส่งเสริมให้มีการจัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภค คู่มือการปฏิบัติงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ที่รวบรวมเนื้อหาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับให้เจ้าหน้าที่รัฐ องค์กรผู้บริโภค เครือข่ายผู้ประกอบการ และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์

๕) จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและองค์กรของผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ

**กลยุทธ์ ๔.๒ พัฒนาระบบรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) ศึกษาค้นคว้า ข้อมูลหลักเกณฑ์ และวิธีการรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

๒) สำรวจ รับฟังความคิดเห็นที่มีต่อหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

๓) จัดทำหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

**ยุทธศาสตร์ ๕ การส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ คือ ส่งเสริมให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ มีการบูรณาการเพื่อยกระดับงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ

**กลยุทธ์ ๕.๑ การขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ (Big Projects)** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค เพื่อกำหนดประเด็นเฉพาะเรื่อง (Big Projects) ในการบูรณาการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

๒) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ให้ครอบคลุมทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการลด หรือควบคุมระดับความรุนแรงหรือความถี่ของปัญหา

๓) กำหนดแนวทาง/ มาตรการเชิงป้องกัน/ มาตรการเชิงแก้ไขปัญหา ที่มีการบังคับใช้ร่วมกัน อย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน

๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการอย่างเคร่งครัด มีการติดตามประเมินผล การดำเนินงาน

**กลยุทธ์ ๕.๒ การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค** โดยมีมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑) จัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล

๒) ติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เป็นระยะ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรายงานผลดังกล่าว

### แผนแม่บทการบริหารคลีนความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)

แผนแม่บทการบริหารคลีนความถี่ได้จัดทำให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วย การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิรูปประเทศ ตลอดจน ข้อบังคับวิญญูของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารคลีนความถี่ให้มี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้งานด้าน ความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น โดยมีวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ, ๒๕๖๒)

#### วิสัยทัศน์

บริหารคลีนความถี่อันเป็นสมบัติของชาติเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และทั่วถึง

#### เป้าประสงค์

๑. เพื่อให้ประเทศไทยมีคลีนความถี่ที่เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงที และสอดคล้องกับสากล โดยผ่านยุทธศาสตร์ในการบริหารคลีนความถี่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารคลีนความถี่ของ กสทช.

๓. เพื่อเสริมสร้างบุคลากรและระบบการบริหารคลีนความถี่ให้มีศักยภาพตามมาตรฐานสากล

#### พันธกิจ

วางแผน กำหนดหลักเกณฑ์ จัดสรร และกำกับดูแลการใช้คลีนความถี่ ให้มีประสิทธิภาพ โดย จัดหาคลีนความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงทีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และสอดคล้องกับสากล

แผนแม่บทการบริหารคลีนความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) ประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์เพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางในการบริหารคลีนความถี่ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชน ดังนี้



๑. ยุทธศาสตร์การจัดทาสื่อคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงที และสอดคล้องกับสากล
๒. ยุทธศาสตร์การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง
๓. ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่

**๑. ยุทธศาสตร์การจัดทาสื่อคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการ ทันท่วงที และสอดคล้องกับสากล** โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ มีคลื่นความถี่เพียงพอและทันต่อความต้องการใช้คลื่นความถี่ สำหรับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการอื่น โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความสอดคล้องกับการใช้คลื่นความถี่ในระดับสากล และการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น

#### กลยุทธ์

- ๑) ระบุความต้องการใช้คลื่นความถี่สำหรับประเทศไทยให้เหมาะสมกับแนวโน้มการใช้คลื่นความถี่ในปัจจุบันและอนาคต
- ๒) ผลักดันการดำเนินการนำคลื่นความถี่มาใช้งานโดยคำนึงถึงความต้องการ (Spectrum Release Plan)

**๒. ยุทธศาสตร์การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง** โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์คือ บริหารจัดการคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่า และคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

#### กลยุทธ์

- ๑) เพิ่มการเข้าใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ทั้งการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เป็นการทั่วไป (Unlicensed Spectrum) และการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ร่วมกัน (Shared Spectrum) รวมถึงการอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่เพื่อการวิจัย พัฒนา และทดสอบนวัตกรรม
- ๒) ปรับปรุงค่าตอบแทนการใช้คลื่นความถี่ให้สะท้อนมูลค่าและครอบคลุมความต้องการใช้คลื่นความถี่อย่างเป็นธรรม
- ๓) ผลักดันให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านคลื่นความถี่ เพื่อสนับสนุนนโยบายประเทศไทย ๔.๐

**๓. ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่** โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ มีการบริหารคลื่นความถี่ที่ทันสมัยสามารถให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

#### กลยุทธ์

- ๑) พัฒนาบุคลากรด้านการบริหารคลื่นความถี่ให้มีความสามารถและประสบการณ์ในระดับมาตรฐานสากล
- ๒) สร้างระบบบริหารคลื่นความถี่ที่บูรณาการให้ได้มาตรฐานสากลและมีประสิทธิภาพ



## แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑) และมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ กสทช. จึงจัดให้มีแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) โดยแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับนี้ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียง เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการกระจายเสียง และเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมทั้งให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี มุ่งเน้นไปสู่การพัฒนาและสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพสร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น การคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและได้รับการอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม ตลอดจนการให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์นี้ มีวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๖๒)

### วิสัยทัศน์

กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พัฒนาก้าวไกล สร้างสรรค์สังคม เอื้อประโยชน์ทุกภาคส่วน

### พันธกิจ

๑. จัดสรรทรัพยากรการสื่อสารอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ครอบคลุมในทุกมิติ
๒. กำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานการแข่งขันเสรีเป็นธรรม เพื่อความมั่นคงและประโยชน์สาธารณะ
๓. คุ้มครองประชาชนให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพ
๔. ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและมีคุณภาพ อย่างเท่าเทียม

### เป้าประสงค์

๑. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง เป็นธรรม
๒. ประชาชนได้รับการคุ้มครองมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
๓. ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม



๔. ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สามารถแข่งขันอย่างเสรี เป็นธรรม เนื้อหามีคุณภาพ หลากหลาย เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

๕. ผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ได้รับการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ มีมาตรฐานทางจริยธรรม

๖. กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้รับการพัฒนาไปสู่ความทันสมัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) ประกอบไปด้วย ยุทธศาสตร์ ดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย** การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียง เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการกระจายเสียงให้เป็นที่ยอมรับ ลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่เพิ่มทางเลือก ให้กับประชาชนในการรับบริการ รวมถึงให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่** การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้สอดคล้อง กับระบบนิเวศของอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์ให้เป็นที่ยอมรับ

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน** การกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี มุ่งเน้น ไปสู่การพัฒนา และสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริม สนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น มีการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ และได้รับการอย่างเป็นธรรมมีการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมายของยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และ แนวทางการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อพัฒนาแนวทางในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อสภาวการณ์
- ๒) เพื่อส่งเสริมให้มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์
- ๓) เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- ๔) เพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูล ข่าวสารอย่างเท่าเทียม

#### เป้าหมายของยุทธศาสตร์

- ๑) มีระบบในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ
- ๒) มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์
- ๓) ผู้ใช้บริการได้รับการอย่างเป็นธรรม
- ๔) มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



๕) ประชาชนสามารถเข้าถึงใช้ประโยชน์และรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายในกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ตามสิทธิเสรีภาพภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๖) ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกับประชาชนทั่วไป

๗) ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่

#### ตัวชี้วัด

๑) ระบบและกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหา

๒) มีความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการนำเนื้อหารายการไปเผยแพร่สู่สาธารณะ

๓) การผิดสัญญาการให้บริการของผู้ประกอบการมีจำนวนลดลง

๔) ระยะเวลาแก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้น เป็นไปตามกำหนดเวลา

๕) มีช่องทางการร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น

๖) มีผลการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอย่างทั่วถึง ทั้งในมิติพื้นที่และในมิติของเนื้อหาที่หลากหลาย เข้าถึงง่ายสำหรับประชาชนทุกกลุ่มที่เป็นที่น่าพอใจ

๗) มีบริการการเข้าถึงสำหรับผู้พิการตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนด

๘) มีเงื่อนไขการอนุญาตที่มีให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดเสรีภาพ ในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพ

#### แนวทางการดำเนินงาน

๑) มีกลไก อุปกรณ์ หรือเครื่องมือการติดตามประเมินผลการกำกับดูแลเนื้อหาที่สอดคล้องกับสถานการณ์

๒) การให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และสนับสนุนให้มีการผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๓) มีการออกแบบมาตรการเพื่อให้การกำกับดูแลสัญญาการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน

๔) สื่อสารสร้างความเข้าใจถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่เอื้อต่อการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว

๕) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กระชับยิ่งขึ้น

๖) มีแผนหรือแนวทางที่ชัดเจนในการมีเครือข่ายเฝ้าระวังและคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง

๗) จัดทำแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่กำหนดประเภทบริการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน

๘) สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้ และเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อให้กับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ

๙) สนับสนุนการให้ทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนาการเข้าถึงและใช้ประโยชน์สื่อผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผ่านกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ

๑๐) กำหนดเงื่อนไขการอนุญาตมิให้ผู้รับใบอนุญาตจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพ

๑๑) สนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การเผยแพร่รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป



**ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล** การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล มีการใช้ระบบการอนุญาตบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### **ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ**

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) ในภาพรวมมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายและแผนระดับชาติ มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ซึ่งถือเป็นแผนระดับที่ ๑ โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้โดยปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้นตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

นอกจากนี้ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ นี้ ยังสนับสนุนแผนการปฏิรูปประเทศ ๑๑ ด้าน โดยเฉพาะด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเด็นการปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้กำหนดทิศทางและเป้าหมายของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นไปตามสภาวะความต้องการในการใช้คลื่นความถี่ในอุตสาหกรรมวิทยุโทรทัศน์ และคำนึงถึงมาตรฐานการประกอบกิจการและการเพิ่มช่องทางให้กับผู้ประกอบการในการเลือกใช้เทคโนโลยีตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้สามารถเลือกใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีคุณภาพ

#### **แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖**

ทิศทางของแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ นี้ มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุม ส่งเสริมความมีประสิทธิภาพของกลไกตลาด และการวางรากฐานการกำกับดูแลที่เชื่อมโยงกับข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมุ่งเสริมสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็เพิ่มบทบาทของกลไกความร่วมมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่เชื่อมโยงกับภาคส่วนต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ตลอดจนนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖ นี้ มีวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๖๒)

#### **วิสัยทัศน์**

มุ่งพัฒนากิจการโทรคมนาคม ยกกระดับความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค สู้สังคมดิจิทัลเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน



## พันธกิจ

๑. การจัดสรรและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
๒. การส่งเสริมให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง บนพื้นฐานของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมอย่างยั่งยืน
๓. การยกระดับคุณภาพบริการโทรคมนาคมให้ทันต่อความต้องการของประชาชน เพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
๔. การเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลโดยการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมและเพื่อประโยชน์สาธารณะ
๕. การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้ได้ใช้บริการที่มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรมและได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ
๖. อกวิวัฒน์การอนุญาตและกำกับดูแลด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล

## เป้าประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการประกอบกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรมเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ
๒. เพื่อให้มีโครงข่ายและบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม
๓. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ ในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม
๔. เพื่อสร้างกลไกการกำกับดูแลและสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ สนับสนุนความมั่นคงทางสังคมและประโยชน์สาธารณะ
๕. เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนในการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้เท่าทัน และตระหนักรู้ถึงสิทธิในการสื่อสารโทรคมนาคม
๖. เพื่อบูรณาการข้อมูล การอนุญาตและกำกับดูแลเพื่อยกระดับบริการภาครัฐ

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) ในภาพรวมมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุทธศาสตร์การสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ผ่านการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสมัยใหม่ เสริมสร้างความรู้และโอกาสในการเข้าถึงโครงข่ายบรอดแบนด์หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของพื้นที่และวางกรอบในการจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ให้เพียงพอรองรับบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมที่ประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้ ตลอดจนการอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต สร้างระบบนิเวศอุตสาหกรรม และบริการแห่งอนาคตที่ขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศพัฒนาแล้วด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคตที่เหมาะสม และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) ยังสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะ การปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐให้มีลักษณะเบ็ดเสร็จ ครอบคลุม และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ และภาครัฐจัดให้มีกฎหมายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง





มีกฎหมายเท่าที่จำเป็นรวมทั้งสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง มีเป้าหมายในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ผ่านการพัฒนาระบบ เตรียมความพร้อมระดับชาติและการบริหารจัดการภัยคุกคามให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้มีความพร้อมเผชิญกับสภาวะไม่ปกติ ภัยคุกคาม ภัยพิบัติ ในทุกมิติ ทุกรูปแบบ และทุกระดับ ในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศนั้น แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖) ได้กำหนดยุทธศาสตร์สนับสนุนและรองรับกับกิจกรรมภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

### ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุม ทัวถึงและส่งเสริมนวัตกรรม ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ประสิทธิภาพสูงรองรับการเข้าถึงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

#### ตัวชี้วัด

- ๑) การเพิ่มขึ้นของระดับความครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์
- ๒) การเพิ่มขึ้นของระดับการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- ๓) มีหลักเกณฑ์ส่งเสริมการแข่งขันที่เหมาะสมกับสภาพตลาดโทรคมนาคม
- ๔) มีกลไกในการทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายการกำกับดูแล มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

#### แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

๑. ส่งเสริมการพัฒนาและการเข้าถึงโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ
  - (๑) ส่งเสริมการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุม โดยมีแนวทางการกำกับดูแลเพื่อส่งเสริมการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการลงทุน ขยายโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อยกระดับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุมรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้ดิจิทัล
  - (๒) ส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์บริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม โดยมีมาตรการกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต บรอดแบนด์อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม
๒. ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศ และสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระดับภูมิภาคอาเซียน
  - (๑) ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมระหว่างประเทศภาคพื้นดิน ในภูมิภาคอาเซียน เพื่อเป็นกลไกที่สนับสนุนการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ โดยการรวมกลุ่มกันและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมระเบียบเศรษฐกิจอาเซียน
  - (๒) ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเชื่อมโยงโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำในภูมิภาคอาเซียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อการพัฒนาฟื้นฟูและซ่อมแซมสายเคเบิลใต้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ



๓. ส่งเสริมการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมนวัตกรรม โดยมีมาตรการเสริมสร้างการกำกับดูแลการแข่งขันในการให้บริการขายส่งบริการ การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน การใช้สิทธิแห่งทาง และการจัดให้มีบริการโครงข่ายแบบแยกส่วน เพื่อส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่หรือรายย่อยโดยคำนึงถึงสภาพการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการ

๔. ส่งเสริมและนำพาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เหมาะสมที่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันที่เท่าเทียม และเพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการกำกับดูแลมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับทิศทางนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล สามารถคาดการณ์ได้ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

### ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคม

มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขการอนุญาตและการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ

มุ่งเน้นการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมคลื่นความถี่และเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ส่งเสริมให้มีการใช้คลื่นความถี่ในกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคมเพื่อการประกอบการเชิงพาณิชย์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อความมั่นคง และการติดต่อสื่อสารกรณีเกิดภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ความเพียงพอในการใช้งาน และรองรับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล

### ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

ส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม มุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์และบริการโทรคมนาคมสาธารณะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข บริการสาธารณะ และข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนส่งเสริมการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในที่สุด

### ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ

มุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ถึงการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนสามารถรู้และเท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และกำกับให้มีบริการโทรคมนาคม



ที่มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคเพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

### ตัวชี้วัด

๑. ผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง รู้ในสิทธิพื้นฐานในการใช้บริการโทรคมนาคม
๒. มีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี
๓. ผู้บริโภคมีเครื่องมือและข้อมูลที่จำเป็นในการเลือกใช้บริการโทรคมนาคมและการคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยคุกคาม

### แนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

๑. การสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
  - (๑) พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ถึงสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค รวมทั้งความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการโทรคมนาคม ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดให้มีการคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการที่เหมาะสมและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น คนพิการ เด็กและเยาวชน
  - (๒) ส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลบริการโทรคมนาคม กำหนดมาตรการให้ผู้ประกอบการ จัดให้มีและให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขาย อัตราค่าบริการ คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ การติดตามเรื่องร้องเรียน และการป้องกันอันตรายและภัยคุกคาม
  - (๓) สนับสนุนการศึกษาและวิจัยเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคและการสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้มีข้อเสนอแนะแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ
๒. ส่งเสริมการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service Standard) ที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการจัดให้มีคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณาไว้ รวมทั้งพัฒนากลไกการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
๓. พัฒนากลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างกลไกการทำงานร่วมกันในการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิเสธไม่รับบริการที่ไม่พึงประสงค์ การยื่นเรื่องร้องเรียน การคงสิทธิเลขหมาย และส่งเสริมเสรีภาพในการเลือกใช้บริการและผู้ให้บริการรวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
๔. บูรณาการความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการใช้บริการโทรคมนาคมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

### ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

มุ่งเน้นการส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาที่สร้างคุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและนวัตกรรมเพื่อการเสริมสร้างระบบนิเวศดิจิทัล รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นและคุ้มครองความปลอดภัยให้กับประชาชนในการใช้บริการโทรคมนาคม



## แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐)

สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานในระยะ ๖ ปี และสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายและแผนของกสทช. ให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐) มีความสอดคล้องกับนโยบายที่นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบาย ต่อที่ประชุมรัฐสภา ๑๒ นโยบายหลัก และ ๑๒ นโยบายเร่งด่วนโดยสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการสอดคล้อง และขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภารกิจสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล ประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย การรักษาค้ำประกันความถี่และสิทธิในการใช้ วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน และลงทุนในอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ และเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G และประเด็นนโยบายเร่งด่วนในการวางรากฐานระบบเศรษฐกิจ ของประเทศสู่อนาคต การสนับสนุนการลงทุน “เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก” “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” “เมืองอัจฉริยะ” และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยและวางรากฐานการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G เพื่อพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการ ส่งเสริมการให้บริการสาธารณสุขและการศึกษาทางไกล ฯลฯ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนระดับชาติ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บท ภายใต้อุตสาหกรรมชาติ ๒๓ ประเด็น แผนการปฏิรูปประเทศ ๑๓ ด้าน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) และสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนระดับหน่วยงาน ได้แก่ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนการบริหารสิทธิในการใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. ๒๕๖๓) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๖๕)

### วิสัยทัศน์

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลชั้นนำในระดับสากล เพื่อพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศอย่างยั่งยืน

### พันธกิจ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (กสทช.) ในการบริหารคลื่นความถี่และสิทธิในการใช้วงโคจรดาวเทียม และการกำกับดูแลการประกอบ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม กิจการวิทยุคมนาคมอย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน โดยพันธกิจดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง



## เป้าประสงค์

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

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ ๔ ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล** ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) ส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. สู่ความยั่งยืนและป้องกันการทุจริต
- ๒) ยกระดับองค์กรให้เป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และมีมาตรฐานสากล
- ๓) ปรับโครงสร้างองค์กรและยกระดับระบบการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับการ

เปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

- ๔) สร้างเสริมความเชื่อมั่นสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล** ประกอบด้วย ๓ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) เพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ๒) เสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน
- ๓) พัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้พร้อมเข้าสู่

ยุคสังคมดิจิทัล

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน** ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) ยกระดับการบริหารจัดการคลื่นความถี่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศของอุตสาหกรรม
- ๒) เสริมสร้างและเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์จากกิจการดาวเทียม
- ๓) พัฒนาสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคและเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่
- ๔) พัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่



ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศ
- ๒) เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศ
- ๓) พัฒนากลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน และคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- ๔) เสริมสร้างความเข้มแข็งและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

### แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และวิเทศสัมพันธ์ สำนักงาน กสทช. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ขึ้นใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในระยะ ๔ ปีข้างหน้าเพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ดำเนินการขับเคลื่อนเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีศักยภาพเพียงพอต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงาน โดยใช้แผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ เป็นกรอบในการวางแผนการปฏิบัติงาน จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ รวมทั้งใช้ในการติดตามประเมินผลงานของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

สำนักงาน กสทช. ยังคงใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เนื่องจากอยู่ในระหว่างที่สำนักงาน กสทช. จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม และได้ถ่ายทอดนโยบาย กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๔ และแผนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ลงสู่การปฏิบัติ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อให้สำนัก สถาบัน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๕ ขึ้น โดยใช้เป็นแผนปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานประจำปีในภาพรวมของสำนักงาน กสทช. เพื่อรายงานต่อเลขาธิการ กสทช. แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ ผลที่คาดหวังจากการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๖๑)



## วิสัยทัศน์

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

## พันธกิจ

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่ การอนุญาต และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน

## ผลที่คาดหวังจากการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์

๑. มีการพัฒนาองค์กรทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลเพื่อให้มีศักยภาพในการดำเนินการ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความเป็นพลวัตได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาล เป็นมาตรฐานสากล และพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

๒. สามารถขับเคลื่อนแผนแม่บทที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บท

๓. มีเครือข่ายความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศทั้งในด้านการกำกับดูแลการประกอบกิจการ การสร้างความรู้ ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) ของประชาชน การเข้าถึง และการใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการทางการเงิน ผ่านบริการโทรคมนาคม รวมถึงการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

๔. มีการบริหารจัดการที่เป็นไปอย่างมีทิศทางมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ ๔ ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน** ประกอบด้วย ๗ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี
- ๒) เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- ๓) ยกระดับกระบวนการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล
- ๔) ยกระดับให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
- ๕) พัฒนารูปแบบและระบบการทำงาน ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล
- ๖) เสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กร ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี
- ๗) ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร



**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ** ประกอบด้วย ๓ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารเคลื่อนความถี่ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย
- ๒) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย
- ๓) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน** ประกอบด้วย ๕ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) สนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียงโทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประชาชน และใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล
- ๒) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล เพื่อการใช้ประโยชน์
- ๓) ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม
- ๔) เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน
- ๕) สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

**ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์** ประกอบด้วย ๔ กลยุทธ์ ได้แก่

- ๑) สร้างกลไกการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์
- ๒) ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงยุทธศาสตร์
- ๓) พัฒนาระบบการติดตาม และประเมินผล
- ๔) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญ

### แผนปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้จัดทำแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นแผนในการปฏิบัติงานประจำปี ในด้านต่าง ๆ แผนฉบับนี้มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนระดับต่าง ๆ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ นโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงาน กสทช. ได้ใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ระยะ ๔ ปี โดยมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนระดับต่าง ๆ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ นโยบายและแผนระดับชาติ ว่าด้วยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนแม่บทการบริหารเคลื่อนความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งถ่ายทอดนโยบาย กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปีลงสู่การปฏิบัติ โดยแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๖๕)





## วิสัยทัศน์

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

## พันธกิจ

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่ การอนุญาต และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน

แผนปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ ๔ ประเด็นยุทธศาสตร์ ๑๙ กลยุทธ์ ดังนี้  
 ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน  
 ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน**  
 โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทั้งที่เป็นการเกิดขึ้นใหม่ การหลอมรวม และนวัตกรรม รวมทั้งมีการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อความเป็นเลิศ

### กลยุทธ์

- ๑) สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี
- ๒) เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- ๓) ยกระดับกระบวนการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล
- ๔) ยกระดับให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
- ๕) พัฒนารูปแบบและระบบการทำงาน ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล
- ๖) เสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กร ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี
- ๗) ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

### ตัวชี้วัด

- ๑) ร้อยละของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลขององค์กร
- ๒) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนส่งเสริมธรรมาภิบาล ของสำนักงาน กสทช.
- ๓) ระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
- ๔) ระดับความสำเร็จในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง



**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ** โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์คือ เพื่อสนับสนุน และเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม เพื่อเอื้อต่อการพัฒนาประเทศผ่านการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และมุ่งเน้นให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรด้านการบริหารคลื่นความถี่ และกำกับดูแลกิจการฯ ที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

#### กลยุทธ์

- ๑) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย
- ๒) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย
- ๓) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย

#### ตัวชี้วัด

- ๑) ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่
- ๒) ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- ๓) ร้อยละ/จำนวนนับของการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน** โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ เพื่อสนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน

#### กลยุทธ์

- ๑) สนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากบริการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประชาชน และใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล
- ๒) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล เพื่อการใช้ประโยชน์
- ๓) ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม
- ๔) เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน
- ๕) สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.



### ตัวชี้วัด

- ๑) ระดับความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจ ความสามารถในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์ของประชาชน
- ๒) ระดับความสำเร็จของการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม
- ๓) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล
- ๔) ระดับความสำเร็จของการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ

**ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์** โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์คือ เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจและความตระหนักรู้ร่วมกัน ถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ทุกองค์คาพยพได้บูรณาการการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่เป้าหมายการพัฒนากิจการอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

### กลยุทธ์

- ๑) สร้างกลไกการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์
- ๒) ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงยุทธศาสตร์
- ๓) พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล
- ๔) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญ

### ตัวชี้วัด

- ๑) การบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.
- ๒) ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ต่อแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

## โครงการที่สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการในปี ๒๕๖๕

### โครงการในกิจการกระจายเสียง

๑. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค
๒. โครงการจัดหารถตรวจสอบและหาพิศวิทยุ จำนวน ๒๖ คัน ลดผลกระทบของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจากปัญหาการใช้คลื่นความถี่ผิดกฎหมายการรบกวนขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เขต ๑๔ (ปราจีนบุรี) และเขต ๓๔ (เชียงใหม่)
๓. โครงการจัดหาเครื่องตรวจวิเคราะห์คลื่นความถี่วิทยุ ชนิด Real Time Bandwidth ๑๐๐ MHz แบบสเปซไฟฟ้าย่านความถี่ ๑๐๐ MHz – ๔๒ GHz พร้อมอุปกรณ์ จำนวน ๔ ชุด ในการปฏิบัติงานภาคสนามได้อย่างสะดวกคล่องตัวและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๔. โครงการจัดหาเครื่องสแกนความถี่และค้นหาตำแหน่งสถานีส่งสัญญาณ พร้อมอุปกรณ์ จำนวน ๔ ชุด
๕. โครงการจัดซื้อชุดสายอากาศสำหรับเครื่องตรวจวิเคราะห์คลื่นความถี่วิทยุแบบสเปซไฟฟ้าย่านความถี่ ๕ kHz – ๒๖.๕ GHz จำนวน ๒๕ ชุด
๖. โครงการจัดเก็บและบูรณาการระบบตรวจสอบและควบคุมสถานีตรวจสอบความถี่ระยะไกล โดยการแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต
๗. โครงการพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับการบริหารจัดการความถี่วิทยุและการตรวจสอบคลื่นความถี่ของศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ
๘. โครงการพัฒนาระบบการวิเคราะห์และถอดเสียงการออกอากาศวิทยุกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพและระบบสารสนเทศบริหารจัดการตรวจสอบเนื้อหาการออกอากาศ



๙. โครงการเครื่องมือตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุในการตรวจสอบข่ายสื่อสารการจัดงานพระราชพิธีของสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ จำนวน ๕ สถานี

๑๐. โครงการจัดทำต้นแบบศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่ของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

๑๑. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและกำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

๑๒. โครงการต้นแบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้มีมาตรฐานและคุณภาพในการประกอบวิชาชีพให้มีความเป็นกลางและมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

๑๓. โครงการพัฒนาระบบการอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (RBS) โดยรองรับการยื่นยันตัวตนผ่านระบบการยื่นคำขอรับอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-BCS) และเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (BCS) และมีฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้ผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถเรียกดูสืบค้นและอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย

๑๔. โครงการพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อรองรับการบริการด้วยการอนุญาตการกำกับดูแลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

๑๕. โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการวัดการแพร่แปลกปลอมด้วยวิธี Real Time Monitoring ป้องกันการแพร่กระจายคลื่นรบกวนกิจการวิทยุทางการบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ

๑๖. โครงการพัฒนาระบบประเภทโปรแกรมประยุกต์ (Application Software Development) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการหลักเกณฑ์การตรวจวัดการแพร่สัญญาณวิทยุ Web Application และ Mobile Application ให้รองรับสถานีวิทยุกระจายเสียงตามแผนความถี่วิทยุกิจการกระจายเสียงระบบ FM

๑๗. โครงการสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน

๑๘. โครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

๑๙. โครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ ระดับภูมิภาค ระยะที่ ๒

### โครงการในกิจการโทรทัศน์

๑. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค

๒. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและกำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

๓. โครงการปรับปรุงศูนย์ถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาและกิจกรรมที่สำคัญของประเทศไทยทันสมัยรองรับเทคโนโลยี 4K

๔. โครงการต้นแบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ให้มีมาตรฐานและคุณภาพในการประกอบวิชาชีพให้มีความเป็นกลางและมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม



๕. โครงการพัฒนาระบบการอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (RBS) โดยรองรับการยื่นยื่นตัวตนผ่านระบบการยื่นคำขอรับอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-BCS) และเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลกิจกรรมกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (BCS) และมีฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้ผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถเรียกดูสืบค้นและอนุญาตวิทยุคมนาคมในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างรวดเร็วและทันสมัย

๖. โครงการพัฒนาระบบรองรับการเปลี่ยนผ่านการอนุญาตประกอบกิจการการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อรองรับการบริการด้านการอนุญาตและการกำกับดูแลเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

๗. โครงการศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ไทยให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

๘. โครงการสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน

๙. โครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

๑๐. โครงการความร่วมมือการผลิตข่าวในพระราชสำนัก และการถ่ายทอดสดงานพระราชพิธีและรัฐพิธีสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

๑๑. โครงการความร่วมมือการบริหารจัดการศูนย์ถ่ายทอดสด เพื่อดำเนินการถ่ายทอดสดและรายงานข่าวการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ๒๐๒๒

๑๒. โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินสำหรับการส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง

๑๓. โครงการศึกษาและพัฒนาบุคลากรสื่อด้าน “สื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคมของประเทศไทย”

๑๔. โครงการระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค ระยะที่ ๒

## โครงการในกิจการโทรคมนาคม

๑. โครงการพัฒนาระบบช่วยปฏิบัติงานด้านสิทธิแห่งทางเพื่อลงฐานข้อมูลแผนที่โครงข่ายสื่อสาร: การพาดสายสื่อสาร เพื่อจัดเก็บข้อมูลงานพาดสายและโครงข่ายสื่อสารที่แสดงผลข้อมูลสายสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยออนไลน์แอปพลิเคชัน (ปีที่ ๓)

๓. โครงการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อสำรวจและจัดเก็บข้อมูลสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าหรือเส้นทางในพื้นที่เพื่อจัดลำดับเส้นทางที่มีความสำคัญหรือมีความจำเป็นในการดำเนินการนำระบบสื่อสารลงใต้ดินหรือจัดระเบียบสายสื่อสาร

๔. โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe) ให้สามารถรับส่งคำร้องขอประชาชนไปยังผู้ประกอบการได้โดยผ่านระบบการบริหารจัดการอิเล็กทรอนิกส์และตอบกลับการแก้ไขผ่านระบบให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการโดยไม่ล่าช้าและรองรับนโยบายการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล



๕. โครงการพัฒนาระบบการตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมาย ลดการกระทำความผิดทางกฎหมาย ในการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม

๖. โครงการจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ Any Registration เพื่อพัฒนาระบบงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตในกิจการวิทยุคมนาคมเพิ่มเติมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแบบออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๗. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถสืบค้นข้อมูลและรายงานผลด้านการใช้และเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมให้ฝ่ายบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

๘. โครงการจ้างพัฒนาฐานข้อมูลกิจการโทรคมนาคมและระบบรายงานเชิงวิเคราะห์เพื่อการบริหารงานข้อมูลกิจการโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบบูรณาการ

๙. โครงการสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความยั่งยืน

๑๐. โครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

๑๑. โครงการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปใช้ในการจัดให้มีบริการ USO

๑๒. โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม

๑๓. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“แทนบัตร”) ระยะที่ ๓

### โครงการในกิจการดาวเทียม

๑. โครงการสนับสนุนภารกิจบริหารกิจการดาวเทียม เพื่อบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม การใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติการพิจารณาอนุญาตติดตามตรวจสอบและกำกับดูแลการประสานงาน คลื่นความถี่ในกิจการดาวเทียม

๒. โครงการศึกษาทิศทางรูปแบบการให้บริการดาวเทียมในอนาคตและแนวทางในการกำกับดูแลการให้บริการดาวเทียมในประเทศไทย

### โครงการในการบริการคลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. โครงการสนับสนุนภารกิจบริหารคลื่นความถี่ เพื่อสนับสนุนและเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม

๒. โครงการศึกษาผลกระทบการแพร่กระจายคลื่นต่อระบบแอนติสัญญาณของการขนส่งระบบราง เพื่อการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช.

๓. โครงการจัดทำต้นแบบศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่ของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

๔. โครงการสถานีเฝ้าระวังการแพร่กระจายคลื่นเพื่อการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. ภาค ๔ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการกำกับดูแลการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าและประชาชนผู้อาศัยในพื้นที่ติดตั้งเครื่องมือการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้รับความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ



## โครงการการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมเพื่อส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนควรได้รับ

๑. โครงการระบบสารสนเทศสำหรับการบริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) โดยครอบคลุมภารกิจด้านและการให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

๒. โครงการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ในประเทศไทยเพื่อสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ให้บริการในประเทศไทย ให้ทราบถึงรูปแบบและลักษณะของการดำเนินธุรกิจ รวมถึงศึกษาแนวโน้มรายได้จากการให้บริการดิจิทัลแพลตฟอร์ม และเผยแพร่ผลจากการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการจัดทำนโยบายในการกำกับดูแลของ กสทช. และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๓. โครงการสร้างความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ให้กับเยาวชนรวมทั้ง สร้างลักษณะนิสัยในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางที่ถูกต้องเพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้น

๔. โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยออนไลน์แอปพลิเคชัน (ปีที่ ๓)

๕. โครงการจัดทำสื่อออนไลน์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบันหลักของชาติภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างสำนักงาน กสทช. กับสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕

๖. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการข้อมูลกลางเพื่อช่วยวิเคราะห์และแสดงผลในลักษณะ Data Visualization เพื่อให้สำนักงาน กสทช. มีเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์และจัดสร้างรายงานที่มีความสามารถสูงส่งผลให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในแง่มุมใหม่ ๆ นำไปสู่การวางแผนเพื่อการปฏิบัติ เกิดการสร้างคุณค่าและมูลค่าของข้อมูลที่มีในองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ

๗. โครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-channel Contact Center เพื่อให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกจากหลากหลายช่องทาง ให้เป็นหนึ่งเดียวผ่านระบบของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกทั้งในด้านการค้นหาข้อมูลการตอบสนองการติดตามเรื่องคำร้องต่าง ๆ สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของประชาชน

๘. โครงการเตรียมความพร้อมไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) สามารถบริหารจัดการข้อมูลสอดคล้องกับธรรมาภิบาลและใช้ประโยชน์ของข้อมูลไปสู่องค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม

๙. โครงการ USO Net และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service) ให้บริการพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ หรือโครงการเน็ตชายขอบ (Zone C+) (สำนักงาน กสทช. รับผิดชอบมากกว่า ๑๕,๐๐๐ หมู่บ้าน และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รับผิดชอบมากกว่า ๒๔,๐๐๐ หมู่บ้าน) (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๖๕)

## โครงการที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายจากการออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค ระยะที่ ๒

๒. โครงการจัดหารถตรวจสอบและหาพิศวิทยุ จำนวน ๒๖ คัน ลดผลกระทบของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจากปัญหาการใช้คลื่นความถี่ผิดกฎหมายการรบกวนขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เขต ๑๔ (ปราจีนบุรี) และเขต ๓๔ (เชียงใหม่)



๓. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและกำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

๔. โครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

๕. โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ ภาคพื้นดินสำหรับการส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง

๖. โครงการศึกษาและพัฒนาบุคลากรสื่อด้าน “สื่อสังคมยุคใหม่กับการเคลื่อนไหวทางสังคม ของประเทศไทย”

๗. โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยออนไลน์แอปพลิเคชัน (ปีที่ ๓)

๘. โครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe) ให้สามารถรับส่งคำร้องของประชาชนไปยังผู้ประกอบการได้โดยผ่านระบบการบริหารจัดการ อิเล็กทรอนิกส์และตอบกลับการแก้ไขผ่านระบบให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการโดยไม่ล่าช้า รองรับนโยบายการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล

๙. โครงการพัฒนาระบบการตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมาย ลดการกระทำความผิดทางกฎหมาย ในการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม

๑๐. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัว อิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (“แทนบัตร”) ระยะที่ ๓

๑๑. โครงการสถานีไฟระวังการแพร่กระจายคลื่นเพื่อการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. ภาค ๔ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการกำกับดูแลการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าและประชาชนผู้อาศัย ในพื้นที่ติดตั้งเครื่องมือการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้รับความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ

๑๒. โครงการระบบสารสนเทศสำหรับการบริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) โดยครอบคลุมภารกิจด้านการให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

๑๓. โครงการสร้างความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ให้กับเยาวชนรวมทั้งสร้างลักษณะนิสัย ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางที่ถูกต้องเพื่อลดความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้น

๑๔. โครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-channel Contact Center เพื่อให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกจากหลากหลาย ช่องทาง ให้เป็นหนึ่งเดียวผ่านระบบของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกทั้งในด้านการค้นหาข้อมูลการตอบสนองการติดตามเรื่องคำร้องต่าง ๆ สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของประชาชน

๑๕. โครงการ USO Net และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet Service) ให้บริการพื้นที่ห่างไกล (Zone C) และพื้นที่ชายขอบ หรือโครงการเน็ตชายขอบ (Zone C+)





## ๒.๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

การดำรงชีวิตของคนในสังคมโดยทั่วไปจะแบ่งเป็นทั้งการบริโภคสินค้าและการบริการ ดังนั้นการบริโภคหรือการใช้บริการต่าง ๆ จึงควรมีมาตรฐานและมีคุณภาพครบถ้วนตามที่ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการได้โฆษณาไว้ ซึ่งจะต้องมีกฎหมายคุ้มครองและปกป้องมิให้ผู้บริโภคต้องถูกหลอกลวงหรือตกเป็นเหยื่อของผู้ให้บริการและผู้ผลิต โดยเฉพาะปัจจุบันเป็นยุคของออนไลน์ การซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่ผู้บริโภคไม่เห็นสินค้าจริงแต่พอได้รับสินค้าก็ไม่เป็นไปตามที่ตนเองสั่งไว้ ฉะนั้น รัฐในฐานะผู้ปกครองประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎหมายคุ้มครองดูแลประชาชน จึงควรออกกฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกรูปแบบและมีมาตรการที่ให้ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการพร้อมที่จะเข้าไปแก้ไขเยียวยาและชดเชยความเสียหายให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และการรับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค สำนักงาน กสทช. ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

๒) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

๓) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒

๔) พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

๕) พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐

๖) ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

๗) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

๘) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

๙) ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ และฉบับเพิ่มเติม

๑๐) ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕



๑๑) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยเครือข่าย หรือ การโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑๒) ประกาศสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองประชาชน

### พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑, พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ตามมาตรา ๔ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๒๒; สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๔๑; สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๕๖; ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๖๒)

มาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

(๓ ทวิ) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

(๔) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้

ซึ่งตามมาตรา ๕ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ ได้แก่

(๑) สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างถูกต้อง และเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้า หรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้า หรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า หรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้า หรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้า หรือบริการนั้นแล้ว

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ และ

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑, ๒, ๓, และ ๔ ดังกล่าว

โดยในหมวดที่ ๒ จะแบ่งการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ส่วนที่ ๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา ส่วนที่ ๑/๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย ส่วนที่ ๒ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก ส่วนที่ ๒ ทวิ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา ส่วนที่ ๓ การคุ้มครองผู้บริโภค



โดยประการอื่น เช่น การดำเนินคดีโดยคณะกรรมการแทนผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ การดำเนินคดีโดยสมาคม และมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณานั้น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๒ ดังนี้

มาตรา ๒๒ การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้น จะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้า หรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบการจัดหา หรือการใช้สินค้า หรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

(๑) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง

(๒) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการ ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้ หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม

(๓) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรง หรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ

(๔) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยก หรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน

(๕) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (๑)

มาตรา ๒๓ การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร่างกาย หรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ทั้งนี้ หากคณะกรรมการด้านการโฆษณาเห็นว่าการโฆษณาใดฝ่าฝืนกฎหมายตามที่ระบุไว้ข้างต้นคณะกรรมการก็มีอำนาจสั่งให้แก้ไขข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา ห้ามการใช้ข้อความห้ามการโฆษณาหรือให้โฆษณา เพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗

### ส่วนที่ ๑/๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย

การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัยคือ ผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการจะต้องไม่ผลิตสินค้า หรือให้บริการที่เป็นอันตราย ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๙/๑ ดังนี้

มาตรา ๒๙/๑ ในส่วนนี้ เว้นแต่ข้อความจะแสดงให้เห็นเป็นอย่างอื่น

“สินค้าที่เป็นอันตราย” หมายความว่า สินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสินค้าที่มีกฎหมายอื่นบัญญัติเรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะแล้ว

“บริการที่เป็นอันตราย” หมายความว่า บริการที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการที่มีกฎหมายอื่นบัญญัติเรื่องนั้นไว้ โดยเฉพาะแล้ว



“คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ”

มาตรา ๒๙/๒ สินค้าที่ผู้ประกอบการจะขายหรือเสนอขาย หรือเข้าทำความตกลง เพื่อขาย หรือนำเสนอด้วยวิธีการโฆษณาหรือวิธีการอื่นใด หรือนำออกวางตลาด จะต้องเป็นสินค้าที่มีความปลอดภัย

การปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้า ให้พิจารณาจากเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) ลักษณะและประเภทของสินค้า รวมถึงส่วนประกอบของสินค้า การออกแบบสินค้า การบรรจุและบรรจุภัณฑ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประกอบ การติดตั้ง การบำรุงรักษา และความคาดหมายที่ผู้บริโภคทั่วไปพึงมีเกี่ยวกับสินค้านั้น

(๒) ลักษณะการนำเสนอสินค้า การติดฉลาก คำเตือนและข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ การกำจัด และการทำลาย และข้อบ่งใช้หรือข้อสารสนเทศใด ๆ เกี่ยวกับสินค้า รวมถึงการโฆษณาสินค้า

(๓) ผลกระทบด้านความปลอดภัยของสินค้าที่อาจเกิดขึ้นหากนำสินค้านั้นไปใช้ร่วมกับสินค้าอื่น

(๔) ผู้บริโภคซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้าเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และคนพิการ

(๕) มาตรฐานความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไปของสินค้าประเภทนั้น

(๖) แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบการ”

มาตรา ๒๙/๓ ผู้ประกอบการต้องไม่ผลิต สิ่ง หรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อขายซึ่งสินค้าที่เป็นอันตราย และต้องไม่แนะนำหรือโฆษณาสินค้าดังกล่าว

มาตรา ๒๙/๔ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิต หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา ๓๐ และสินค้าอื่นที่คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา ต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้านั้นหมดสิ้นไป

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจกำหนดให้บริการใดที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกัน หรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากบริการนั้นหมดสิ้นไปได้ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรการเพื่อป้องกัน หรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้า หรือบริการหมดสิ้นไป ที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีนั้น ได้แก่

(๑) สอดส่องดูแลความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการของตนตลอดระยะเวลาประกันของสินค้า หรือบริการนั้น พร้อมทั้งเก็บรักษาสถิติหรือรายงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) มาตรการอันเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการเพื่อให้ทราบได้ถึงความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นตามสภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

(๓) ช่องทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค และช่องทางการรับแจ้งข้อมูลจากผู้บริโภค การตรวจสอบและพิจารณาข้อมูลที่รับแจ้งจากผู้บริโภค และการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้บริโภคทราบโดยไม่ชักช้าพร้อมทั้งจัดทำและเก็บรักษาบันทึก หรือรายงานเกี่ยวกับการรับแจ้งและผลการพิจารณาดังกล่าว

(๔) มาตรการในการติดตามสินค้าที่ได้จัดจำหน่ายไป ซึ่งรวมถึงการระบุชื่อและรายละเอียดของผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือผู้จัดจำหน่าย และเลขหมายประจำสินค้าไว้ที่ตัวสินค้าหรือบรรจุภัณฑ์



(๕) มาตรการในการติดตามบริการที่ได้ให้บริการไป ซึ่งรวมถึงการระบุชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการและรายละเอียดของการให้บริการ

มาตรา ๒๙/๕ ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นผู้ขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ซื้อสินค้าเพื่อนำออกให้บริการ ซึ่งเป็นสินค้าหรือบริการตามมาตรา ๒๙/๔ ต้องจัดให้มีมาตรการดังต่อไปนี้ เพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการนั้นหมดสิ้นไป

(๑) เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการที่ตนได้มาจากผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าและข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในความครอบครองของตน โดยส่งต่อให้ผู้ซื้อหรือผู้บริโภคได้ทราบ

(๒) เก็บรักษาเอกสารที่จำเป็นเพื่อการติดตามแหล่งที่มาของสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการ เช่น ชื่อและรายละเอียดของผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการนั้นไว้ และส่งมอบเอกสารดังกล่าว เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยได้มีหนังสือเรียกให้ส่ง

ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งต้องให้ความร่วมมือกับผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย และพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการดำเนินการเพื่อป้องกันหรือทำให้ความเสี่ยงต่ออันตรายอันเนื่องมาจากสินค้าที่ขายหรือสินค้าที่นำออกให้บริการหมดสิ้นไป”

มาตรา ๒๙/๖ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการซึ่งต้องปฏิบัติตามมาตรา ๒๙/๔ และมาตรา ๒๙/๕ มีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าหรือบริการนั้นอาจเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายผู้ประกอบธุรกิจนั้นอาจแจ้งเตือนภัยแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

ในกรณีที่ปรากฏว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตราย หรือสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายนั้นมีผลทำให้บุคคลถึงแก่ความตาย รับอันตรายสาหัส หรือเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจของบุคคล หรือเป็นอันตรายต่อทรัพย์สินอื่น ผู้ประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งต้องแจ้งความเป็นอันตรายของสินค้าหรือบริการนั้นแก่ผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ผู้ขาย หรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจโฆษณา ผู้บริโภค และประชาชน และแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยอาจประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคสองก็ได้

จะเห็นได้ว่าคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยมีอำนาจที่จะออกคำสั่งห้ามผู้ประกอบธุรกิจผลิตเพื่อขาย ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย หรือขายสินค้า หรืองดให้บริการ โดยจะสั่งให้แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงสินค้าหรือการให้บริการ หรือทำลายสินค้าดังกล่าวหรือส่งกลับคืนไปยังประเทศที่นำสินค้านั้นเข้ามาในราชอาณาจักรได้ตามควรแก่กรณี

## ส่วนที่ ๒ ทวิ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

ในอดีตการประกอบธุรกิจที่มีสัญญา เช่น การซื้อเช่า เช่าซื้อ (Leasing) กู้ยืมเงิน หรือการให้บริการนั้น ในสัญญาจะมีข้อความที่เอาไรต์เอาเปรียบผู้บริโภคซึ่งผู้บริโภคไม่สามารถท้วงติงได้และต้องลงนามในสัญญาอย่างเดียว จึงเป็นการเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจอย่างยิ่ง ภายหลังจึงได้มีการแก้ไขกฎหมาย



คุ้มครองผู้บริโภคโดยเพิ่มในส่วนนี้ ซึ่งการแก้ไขนี้มีวัตถุประสงค์คือให้คณะกรรมการมีอำนาจในการควบคุมสัญญาบางประเภทได้ ตามมาตรา ๓๕ ทวิ ดังนี้

มาตรา ๓๕ ทวิ ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบการทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบการ จัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๓๕ ตริ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อสัญญานั้นด้วย ตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นไม่ใช่ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้น แล้วแต่กรณี

มาตรา ๓๕ จัตวา เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องไม่ใช่ข้อสัญญาใดตามมาตรา ๓๕ ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าว ให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น

มาตรา ๓๕ เบญจ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการเกินสมควร

(๒) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๓๕ ฉ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้หลักฐานการรับเงินของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินต้องใช้ข้อความใด หรือต้องใช้ข้อความใด โดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อความนั้นด้วย หรือต้องไม่ใช่ข้อความใดตามมาตรา ๓๕ เบญจ แล้ว ให้นำมาตรา ๓๕ ตริ และมาตรา ๓๕ จัตวา มาใช้บังคับแก่หลักฐานการรับเงินดังกล่าวโดยอนุโลม

มาตรา ๓๕ สัตต ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญา รับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้ประกอบการ หรือ ผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญานั้นแก่ผู้บริโภคพร้อมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ

ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งทำเป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

มาตรา ๓๕ อัญญ ผู้ประกอบการมีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญา และแบบ ถูกต้องตามมาตรา ๓๕ ทวิ หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้องตามมาตรา ๓๕ เบญจ ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการประกอบธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาสุดแต่ ระยะเวลาใดจะถึงก่อน

มาตรา ๓๕ นว ผู้ประกอบการผู้ใดสงสัยว่าแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินของตน จะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบการผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่า ด้วยสัญญาให้ความเห็นในแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินนั้นก่อนได้ ในกรณีนี้ให้นำมาตรา ๒๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

### ส่วนที่ ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น

การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น เป็นกรณีที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการ สมาคมและ มูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิได้ โดยกำหนดไว้ดังนี้

มาตรา ๓๙ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของ ผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่าการดำเนินคดีนั้น จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานอัยการโดยความ เห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิ ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและ คดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อคณะกรรมการได้แจ้งไปยังกระทรวง ยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่คณะกรรมการ มอบหมายได้

ในการดำเนินคดีในศาล ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สิน หรือ ค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวง”

มาตรา ๓๙/๑ นอกจากคณะกรรมการมีอำนาจดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ และกฎหมายว่าด้วย วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคแล้ว ให้เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการ ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้ด้วย โดยมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการในสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครอง ผู้บริโภคเพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมื่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แจ้งไปยังสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินคดีตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายได้ ทั้งนี้ การดำเนินคดีของเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด



ในการดำเนินคดีในศาล เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมทั้งปวง

ให้นำบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคเกี่ยวกับการฟ้องคดี และการดำเนินคดีของคณะกรรมการ และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในเรื่องดังกล่าวมาใช้บังคับแก่กรณีที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฟ้องคดีตามมาตรานี้ด้วย

มาตรา ๔๐ สมาคมและมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคมและมูลนิธิดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินการของสมาคมและมูลนิธิเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สมาคมและมูลนิธินั้นอาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองเพื่อให้สมาคมและมูลนิธินั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา ๔๑ ได้

สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามวรรคหนึ่ง ให้มีอายุคราวละสองปีนับแต่วันที่ได้รับการรับรอง

การยื่นคำขอตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

การรับรองสมาคมและมูลนิธิตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๔๑ ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ให้สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา ๔๐ มีสิทธิฟ้องคดีแพ่ง คดีอาญา และดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยส่วนรวมตามลักษณะหรือประเภทคดีที่คณะกรรมการประกาศกำหนดได้ และให้มีอำนาจฟ้องเรียกทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนผู้บริโภคได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกทรัพย์สินและค่าเสียหายแทนจากผู้บริโภคดังกล่าว

ในการดำเนินคดีในศาล มิให้สมาคมและมูลนิธิถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมื่อศาลเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสียต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวม สำหรับคดีแพ่งเกี่ยวกับการเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแทนผู้บริโภค การถอนฟ้องหรือการพิพากษาในกรณีที่คู่ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน จะต้อง มีหนังสือแสดงความยินยอมของผู้บริโภคผู้มอบหมายให้เรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายแทน แล้วแต่กรณี มาแสดงต่อศาลด้วย

สรุปว่า เมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ เนื่องจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายโดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเมื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว จะเรียกให้คู่กรณีมาเจรจา ไกลเกลี้ย เพื่อระงับข้อพิพาทและชดใช้ค่าเสียหาย ซึ่งหากไม่สามารถเจรจาไกลเกลี้ยตกลงกันได้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็มี อำนาจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายฉบับเดียวที่มีอำนาจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้สินค้าและการรับบริการ โดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการดำเนินคดีแต่อย่างใด



**พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง  
วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓**

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ “มาตรา ๓๑ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วย ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ทั้งนี้ ตามที่ กสทช. กำหนด”

ในกรณีที่ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าว (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๕๓)

**พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุและกระจายเสียง  
วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒**

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๖ ประกอบกับมาตรา ๓๒ มาตรา ๖๐ และมาตรา ๒๗๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เหตุผลและความจำเป็นในการจำกัดสิทธิ และเสรีภาพของบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้ การใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ไม่ว่าจะใช้เพื่อ ส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุด ของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และ ประโยชน์สาธารณะซึ่งการตราพระราชบัญญัตินี้สอดคล้องกับ เจตนารมณ์ที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๖ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแล้ว

มาตรา ๑๒ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคห้าและวรรคหกของมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติ องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จาก คลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือ สร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกัน การกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้อง ตามความเป็นจริงของประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้น



จากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ การดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคห้า มิให้ถือว่าเป็นการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ

#### ส่วนที่ ๔ การกำกับการประกอบกิจการ

มาตรา ๔๕ ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องเสียค่าธรรมเนียมการขออนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการรายปีตามอัตราที่ กสทช. ประกาศกำหนด

อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการรายปีตามวรรคหนึ่งให้คำนึงถึงรายจ่ายในการกำกับดูแลการประกอบกิจการอย่างมีประสิทธิภาพในอัตรารวมทั้งสิ้นไม่เกินร้อยละสองของรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายของผู้รับใบอนุญาต และให้นำส่งเป็นรายได้ของสำนักงาน กสทช.

บรรดาหน่วยงานที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ต้องเสียค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่งด้วย แต่ กสทช. จะลดหย่อนให้ตามที่เห็นสมควรก็ได้ โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของกิจการของหน่วยงานนั้น

มาตรา ๔๖ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชน ให้ กสทช. กำหนดเงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดเวลาให้รายการดังกล่าวได้ออกอากาศในช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย

มาตรา ๑๖ ให้ยกเลิกมาตรา ๔๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

มาตรา ๑๗ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “มาตรา ๔๘ ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการ ให้ กสทช. จัดให้มีแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการระยะห้าปี โดยในแผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับแผนแม่บท การบริหารคลื่นความถี่และอย่างน้อยต้องมีแนวทางการพัฒนาและการส่งเสริมแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการ แนวทางการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการอนุญาตให้ประกอบกิจการ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนและมลภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ในส่วนกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต้องจัดให้มีการใช้คลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือสำหรับภาคประชาชนรวมกันในส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้าของความสามารถในการส่งสัญญาณที่จะอนุญาตในแต่ละครั้ง

เพื่อให้การบริหารจัดการคลื่นความถี่เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะในกรณีที่ไม่มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่จัดให้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือสำหรับภาคประชาชนตามวรรคสองหรือคลื่นความถี่เพื่อกิจการตามประเภทอื่นที่กำหนดไว้จนพ้นกำหนดสามปี นับตั้งแต่วันที่ได้มีการประกาศให้ขออนุญาต หาก กสทช. เห็นว่าการนำคลื่นความถี่ดังกล่าวไปใช้เพื่อกิจการประเภทอื่นจะเกิดประโยชน์หรือมีประสิทธิภาพสูงกว่า



ให้ กสทช. มีอำนาจนำคลื่นความถี่นั้นไปใช้ประโยชน์ในกิจการประเภทอื่นได้ แต่จะต้องไม่มีผลกระทบต่อสิทธิในการใช้คลื่นความถี่ที่จัดให้เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือสำหรับภาคประชาชน ในกรณีที่มีการดำเนินการดังกล่าวทำให้สัดส่วนตามวรรคสองลดลง ให้ กสทช. จัดให้มีคลื่นความถี่ตามสัดส่วนดังกล่าวโดยเร็ว ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนด

ในการจัดทำแผนแม่บทตามวรรคหนึ่ง ให้ กสทช. รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบกิจการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นต้องไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ในกรณีที่ กสทช. วินิจฉัยเรื่องใดไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ประกอบกิจการหรือหน่วยงานของรัฐตามที่ปรากฏในการรับฟังความคิดเห็นตามวรรคสี่ กสทช. ต้องชี้แจงและแสดงเหตุผลให้ประชาชน ผู้ประกอบกิจการ หรือหน่วยงานของรัฐทราบ

ประชาชน ผู้ประกอบกิจการ หรือหน่วยงานของรัฐตามวรรคห้า ผู้ใดเห็นว่าแผนแม่บทที่ กสทช. กำหนดขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ให้มีสิทธิฟ้องคดีต่อ ศาลปกครอง โดยให้ถือว่าแผนแม่บทดังกล่าวเป็นกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและ วิธีพิจารณาคดีปกครอง และให้ศาลปกครองพิจารณาพิพากษาให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันยื่นฟ้องคดี (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๖๒)

### พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๔ มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

#### หมวด ๑ การอนุญาตประกอบกิจการ

มาตรา ๑๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องชำระค่าธรรมเนียมการใช้คลื่นความถี่ ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการตามอัตราหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้ จะต้องไม่เป็นภาระแก่ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการโดยไม่สมเหตุผล

การกำหนดอัตราและหลักเกณฑ์ของค่าธรรมเนียมการใช้คลื่นความถี่ และค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ให้คณะกรรมการคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ ความคุ้มค่า ความขาดแคลน และวิธีการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว

การกำหนดอัตราและหลักเกณฑ์ของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้คณะกรรมการคำนึงถึงแบบของใบอนุญาต รายจ่ายในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม อันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๑๒ ในการออกใบอนุญาตสำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ต้องใช้เลขหมายโทรคมนาคม ตามที่กำหนดในแผนเลขหมายโทรคมนาคม ให้คณะกรรมการกำหนดเลขหมายโทรคมนาคมสำหรับใช้ในการให้บริการหรือพื้นที่การให้บริการสำหรับการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตด้วย

ผู้รับใบอนุญาตจะนำเลขหมายโทรคมนาคมออกให้บริการแก่บุคคลทั่วไปได้เฉพาะเลขหมายโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ



ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้รับใบอนุญาตมิได้นำเลขหมายโทรคมนาคมตามที่ได้รับอนุญาตออกให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือนำเลขหมายโทรคมนาคมที่ไม่ได้รับอนุญาตออกให้บริการ ให้คณะกรรมการ มีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาตหรือระงับการใช้เลขหมาย โทรคมนาคมนั้นได้ โดยผู้รับใบอนุญาตจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ไม่ได้

ในกรณีเพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และเมื่อมีความพร้อมทางเทคนิค ให้คณะกรรมการ กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้ผู้ให้บริการมีสิทธิใช้เลขหมายโทรคมนาคมเดิม เมื่อผู้ให้บริการต้องการเปลี่ยน ผู้ให้บริการ สถานที่ หรือประเภทของบริการ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องด้วย

ภายใต้บังคับของมาตรการที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๕๐ วรรคหนึ่ง ให้ผู้รับใบอนุญาต มีหน้าที่ให้ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ขอเข้าไปจัดทำรายนามผู้ให้บริการ โดยคิดค่าใช้จ่าย ได้เฉพาะค่าใช้จ่ายในการจัดข้อมูลให้เท่านั้น

มาตรา ๒๑ การประกอบกิจการโทรคมนาคม นอกจากต้องอยู่ในบังคับของกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้าแล้ว ให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการเฉพาะตามลักษณะการประกอบกิจการ โทรคมนาคมมิให้ผู้รับใบอนุญาตกระทำการอย่างใดอันเป็นการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขัน ในการให้บริการกิจการโทรคมนาคมในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การอุดหนุนการบริการ
- (๒) การถือครองธุรกิจในการประกอบกิจการเดียวกัน
- (๓) การใช้อำนาจทางการตลาดที่ไม่เป็นธรรม
- (๔) พฤติกรรมกีดกันการแข่งขัน
- (๕) การคุ้มครองผู้ประกอบการรายย่อย

#### หมวด ๕ สิทธิของผู้ใช้บริการ

มาตรา ๔๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับ ใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่งต้องระบุข้อเท็จจริงที่แจ้งชัด และถ้ามีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง กับกรณีดังกล่าวก็ให้ส่งไปพร้อมหนังสือด้วย

ในระหว่างการพิจารณาคำร้องเรียนของคณะกรรมการ ถ้าผู้ร้องเรียนร้องขอให้คณะกรรมการมีอำนาจ พิจารณากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการใดเพื่อแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการชั่วคราวได้

มาตรา ๔๖ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียน โดยต้องให้คู่กรณีมีโอกาสได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานของตน ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตกระทำการโดยฝ่าฝืนกฎหมาย เงื่อนไขการอนุญาต สัญญา การให้บริการ หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาต ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

มาตรา ๔๗ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่า อัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๕๕ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้ บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือ ค่าบริการโดยไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้รับใบอนุญาตได้



ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่งให้ผู้ให้บริการทราบภายในเวลาอันสมควร แต่ทั้งนี้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันร้องขอ และในกรณีที่ผู้ใช้บริการร้องขอ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำเอกสารรับรองข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย โดยจะคิดค่าตอบแทนเพื่อการนั้น จากผู้ใช้บริการก็ได้ แต่ค่าตอบแทนจะต้องไม่สูงกว่าความเป็นจริง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๔๘ ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ในลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดตามมาตรา ๔๗ วรรคหนึ่ง ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ และให้นำความในมาตรา ๔๕ และมาตรา ๔๖ มาใช้บังคับแก่กรณีนี้โดยอนุโลม

มาตรา ๔๙ ผู้ใช้บริการมีสิทธินำเครื่องโทรคมนาคมของตนมาใช้ในการรับบริการจากผู้รับใบอนุญาตได้ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการนำเครื่องโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการมาใช้กับระบบการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ให้เป็นไปตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ในการให้บริการโทรคมนาคมผู้รับใบอนุญาตจะกำหนดเงื่อนไขการให้บริการโดยบังคับให้ใช้บริการต้องใช้เครื่องโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตหรือตามที่ผู้รับใบอนุญาตกำหนดมิได้ เว้นแต่การให้บริการโทรคมนาคมในประเภทใดที่มีความจำเป็นทางเทคนิคต้องใช้เครื่องโทรคมนาคมที่ผู้รับใบอนุญาตกำหนด ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตจะกำหนดเงื่อนไขเช่นว่านี้ได้ เมื่อคณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบแล้วแต่การกำหนดประเภทเครื่องโทรคมนาคมเช่นว่านี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่สามารถจัดหาเครื่องโทรคมนาคมตามประเภทที่กำหนดมาใช้ในการรับบริการได้เอง ในกรณีนี้ ผู้รับใบอนุญาตจะปฏิเสธการให้บริการหรือการเชื่อมกับระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมิได้

มาตรา ๕๐ ให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลสิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรการที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง

เมื่อพบว่ามิบุคคลใดกระทำการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้รับใบอนุญาตหรือคณะกรรมการดำเนินการเพื่อระงับการกระทำดังกล่าว และแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบโดยเร็ว

### พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐

“สัญญาสำเร็จรูป” ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามมาตรา ๓ หมายความว่า สัญญาที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีการกำหนดข้อสัญญาที่เป็นสาระสำคัญไว้ล่วงหน้าไม่ว่าจะทำในรูปแบบใด ซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำมาใช้ในการประกอบกิจการของตน ในมาตรา ๔ โดยข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพ หรือในสัญญาสำเร็จรูป หรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้า หรือวิชาชีพหรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ในกรณีที่มีข้อสงสัย ให้ตีความสัญญาสำเร็จรูปไปในทางที่เป็นคุณแก่ฝ่ายซึ่งมิได้เป็นผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูปนั้น ซึ่งข้อตกลงที่มีลักษณะหรือมีผลให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ เป็นข้อตกลงที่อาจถือได้ว่าทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น

(๑) ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบที่เกิดจากการผิดสัญญา

(๒) ข้อตกลงให้ต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด



(๓) ข้อตกลงให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือให้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ โดยอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ

(๔) ข้อตกลงให้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดหรือปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๕) ข้อตกลงให้สิทธิคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือกำหนดให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับภาระเพิ่มขึ้น มากกว่าภาระที่เป็นอยู่ในเวลาทำสัญญา

(๖) ข้อตกลงในสัญญาขายฝากที่ผู้ซื้อฝากกำหนดราคาสินไถ่สูงกว่าราคาขายบวกอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าร้อยละสิบห้าต่อปี

(๗) ข้อตกลงในสัญญาเช่าซื้อที่กำหนดราคาเช่าซื้อ หรือกำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องรับภาระสูงเกินกว่าที่ควร

(๘) ข้อตกลงในสัญญาบัตรเครดิตที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าใช้จ่าย หรือประโยชน์อื่นใดสูงเกินกว่าที่ควร ในกรณีที่ผิดนัดหรือที่เกี่ยวข้องกับการผิดนัดชำระหนี้

(๙) ข้อตกลงที่กำหนดวิธีคิดดอกเบี้ยทบต้นที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระสูงเกินกว่าที่ควร

ในการพิจารณาข้อตกลงที่ทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งตามวรรคสาม จะเป็นการได้เปรียบเกินสมควรหรือไม่ ให้นำมาตรา ๑๐ มาใช้โดยอนุโลม

มาตรา ๑๐ ในการวินิจฉัยว่าข้อสัญญาจะมีผลบังคับเพียงใดจึงจะเป็นธรรม และพอสมควรแก่กรณีให้พิเคราะห์ถึงพฤติการณ์ทั้งปวง รวมทั้ง

(๑) ความสุจริต อำนาจต่อรอง ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจ ความสันทัดจัดเจน ความคาดหวัง แนวทางที่เคยปฏิบัติ ทางเลือกอย่างอื่น และทางได้เสียทุกอย่างของคู่สัญญาตามสภาพที่เป็นจริง

(๒) ปกติประเพณีของสัญญาชนิดนั้น

(๓) เวลาและสถานที่ในการทำสัญญาหรือในการปฏิบัติตามสัญญา

(๔) การรับภาระที่หนักกว่ามากของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ เนื่องจากหลักกฎหมายเกี่ยวกับนิติกรรมหรือสัญญาที่ใช้บังคับอยู่มีพื้นฐานมาจากเสรีภาพของบุคคล ตามหลักของความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน แต่ในปัจจุบันสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าถือโอกาสอาศัยหลักดังกล่าวเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่าอย่างมาก ซึ่งทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม สมควรที่รัฐจะกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคล เพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุขในสังคมดังกล่าว โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาลเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ศาลที่จะสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมิผล

อย่างไรก็ดี โดยหลักทั่วไปของการบังคับใช้กฎหมายคือ เมื่อมีกฎหมายฉบับใดให้อำนาจในการคุ้มครองผู้บริโภคไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ต้องบังคับตามกฎหมายฉบับนั้น ตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิเกี่ยวกับเรื่องอาหาร ผู้บริโภคสามารถไปร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครอง

ผู้บริโภคเฉพาะเรื่องสินค้าอาหารเท่านั้น แต่ถ้ากรณีไม่มีกฎหมายใด หรือหน่วยงานใดให้ความคุ้มครอง ผู้บริโภคเป็นการเฉพาะแล้ว ก็ต้องใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งให้ความคุ้มครองใน ผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๐)

### ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๑ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓ อันเป็นพระราชบัญญัติ ที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๔ มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๕ มาตรา ๕๐ และมาตรา ๕๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และมาตรา ๕๑ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการ เกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๔ มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจ ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคมไว้ดังต่อไปนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๐)

ข้อ ๔ สัญญาจะมีผลผูกพันและใช้บังคับได้ ต้องเป็นไปตามแบบสัญญาที่คณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบแล้วหรือที่คณะกรรมการประกาศกำหนดแบบของสัญญาไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คณะกรรมการ จะประกาศกำหนดให้สัญญาลักษณะหรือประเภทใด ได้รับยกเว้นไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ

แบบสัญญาที่คณะกรรมการจะให้ความเห็นชอบต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีรูปแบบและสาระสำคัญไม่ขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่ารูปแบบหรือสาระสำคัญของแบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กำหนดในวรรคสอง คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๕ ก่อนนำแบบสัญญาไปใช้ในการประกอบกิจการ ผู้ให้บริการต้องจัดส่งแบบสัญญาให้ คณะกรรมการพิจารณาล่วงหน้าไม่น้อยกว่าหกสิบวัน ในกรณีที่คณะกรรมการต้องการข้อมูลหรือ รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา ผู้ให้บริการจะต้องส่งข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมตาม ที่คณะกรรมการกำหนด

แบบสัญญาใดที่คณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หากต่อมาผู้ให้บริการประสงค์ จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการ อันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นชอบ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่เป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการที่คณะกรรมการ ประกาศยกเว้นให้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ในกรณีดังกล่าวให้ ผู้ให้บริการแจ้งให้คณะกรรมการทราบอย่างช้าไม่เกินสามสิบวันหลังจากที่ได้ดำเนินการแล้ว

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบ เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ใด ๆ อันส่งผลกระทบต่อ ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำลง หรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับ ของผู้ใช้บริการตามสัญญา ให้ถือว่ามีผลเป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการ และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อน โดยให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีตามวรรคหนึ่ง



## หมวด ๑ สัญญาให้บริการโทรคมนาคม

ข้อ ๖ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดของการให้บริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการอย่างชัดเจน และครบถ้วน ผ่านสื่อที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่ายเพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาของผู้ให้บริการ

(๒) ลักษณะและประเภทบริการ

(๓) มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการ

(๔) อัตราค่าบริการและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการ ยกเว้น กรณีการให้บริการใช้เครือข่ายร่วมระหว่างประเทศ (International Roaming) ซึ่งผู้ให้บริการมิได้เป็นผู้กำหนดอัตราค่าบริการโดยตรง

(๕) ข้อจำกัดตลอดจนเงื่อนไขในการให้บริการ

(๖) เหตุแห่งการปฏิเสธการให้บริการ

ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าการแจ้งรายละเอียดของผู้ให้บริการไม่เป็นไปตามวรรคหนึ่ง และมีคำสั่งให้แก้ไขหรือเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๗ แบบสัญญาต้องเป็นข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ชัดเจน โดยใช้ข้อความภาษาไทยที่เข้าใจง่ายและสามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดของตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร

แบบสัญญาและการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแบบสัญญาหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้ว ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาและเงื่อนไขดังกล่าวให้ประชาชนได้ทราบผ่านสื่อที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงและเข้าใจได้ง่ายเป็นการทั่วไปโดยเร็ว

ข้อ ๘ สัญญาย่อมเกิดขึ้นเมื่อคู่สัญญาได้แสดงเจตนาเสนอและสนองถูกต้องตรงกัน โดยชัดเจนว่าผู้ให้บริการตกลงให้บริการโทรคมนาคม และผู้ใช้บริการตกลงใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมิได้ปฏิเสธข้อเสนอกับบริการใดของผู้ให้บริการจะถือว่าผู้ใช้บริการได้แสดงเจตนาตกลงใช้บริการนั้นของผู้ให้บริการมิได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการนั้นอยู่แล้ว และประสงค์จะใช้บริการนั้นต่อไป

ในการพิจารณาคำขอใช้บริการ ผู้ให้บริการจะกระทำการอันมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติแบ่งแยก หรือกีดกันผู้ขอใช้บริการรายหนึ่งรายใดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรมิได้ และการปฏิเสธมิให้ผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดเข้าทำสัญญาใช้บริการโทรคมนาคมจะต้องเป็นเหตุตามที่ได้แจ้งรายละเอียดเหตุแห่งการปฏิเสธให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อ ๖ (๖) แล้วเท่านั้น

ข้อ ๙ เมื่อได้ทำสัญญาแล้ว ผู้ให้บริการต้องจัดทำสำเนาสัญญานั้นเป็นหนังสือและส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือออกหลักฐานอย่างอื่นที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้เป็นหลักฐานได้เช่นเดียวกับหนังสือในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีคำขอเช่นนั้น

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศหรือบริการโทรคมนาคมที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าซึ่งไม่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงอัตราค่าบริการให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นการทั่วไปอย่างชัดเจน คณะกรรมการอาจกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยก็ได้





ข้อ ๑๐ สัญญาอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการดังต่อไปนี้

(๑) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการ

(๒) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

(๓) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม

(๔) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม และค่าบริการอย่างครบถ้วน เป็นธรรม และจะต้องมีข้อกำหนดรับรองการไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ สัญญาดังกล่าวจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยกกัน หรือไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อ ๑๑ การให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ เป็นการล่วงหน้าจะต้องไม่มีข้อกำหนดอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่ ผู้ให้บริการจะได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเป็นการล่วงหน้า ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจกำหนดเงื่อนไขการให้บริการประกอบด้วยก็ได้ เช่น การถ่ายโอนมูลค่าที่เหลืออยู่ การคืนเงินค่าบริการในส่วนที่ไม่ได้ใช้บริการ การกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการใช้บริการ การขึ้นทะเบียน ชื่อที่อยู่ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ในการนี้คณะกรรมการอาจจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะหรือรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริโภคด้วยก็ได้

ผู้ให้บริการตามวรรคหนึ่งต้องเผยแพร่แบบสัญญาที่คณะกรรมการเห็นชอบแล้วเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นหนังสือก่อนเริ่มใช้บริการ

ข้อ ๑๒ ในการทำสัญญา ผู้ให้บริการจะขอให้ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกินกว่าความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาไม่ได้ เว้นแต่ผู้ใช้บริการได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งและผู้ใช้บริการได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าแล้ว

ผู้ให้บริการจะนำข้อมูลที่ได้อาจจากการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์อย่างอื่นโดยมิได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการไม่ได้ เว้นแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

## หมวด ๒ สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวต้องไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีที่มีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการมีภาระในการพิสูจน์ข้อโต้แย้งดังกล่าวและต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อเป็นการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้โดยเร็วและผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องดังกล่าวได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ใช้บริการ



ข้อ ๑๕ ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ให้บริการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาต่ำกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคมนั้น ผู้ให้บริการจะถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไขก่อนให้เกิดภาระแก่ผู้ให้บริการหรือเรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ให้บริการยกเลิกสัญญาที่กำหนดมิได้

ผู้ให้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งมีหน้าที่ต้องใช้เวลาสมควรระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากผู้ให้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้ให้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวในขณะนั้น

ในกรณีที่ผู้ให้บริการประสงค์จะคิดค่าใช้จ่ายจากการส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามวรรคหนึ่งจากผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่ายดังกล่าวจะต้องไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

### หมวด ๓ สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บและการชำระค่าบริการ

ข้อ ๑๖ ผู้ให้บริการต้องเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการไม่เกินอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และต้องเป็นอัตราตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญาโดยต้องเรียกเก็บจากผู้ให้บริการของตนในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกันและไม่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ให้บริการรายหนึ่งรายใด

ข้อ ๑๗ ผู้ให้บริการต้องจัดส่งใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยใบแจ้งรายการดังกล่าวจะต้องแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าบริการในลักษณะที่ชัดเจนเพียงพอเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจถึงที่มาของค่าใช้จ่ายที่ปรากฏอยู่ในใบแจ้งรายการนั้นได้

ใบแจ้งรายการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการตามวรรคหนึ่ง จะต้องกำหนดถึงวิธีการต่าง ๆ ในการรับชำระเงินของผู้ให้บริการไว้โดยชัดแจ้ง เพื่อประโยชน์ในการชำระเงินของผู้ให้บริการ

ความในข้อนี้มีให้ใช้บังคับกับกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีการให้บริการในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าซึ่งไม่สามารถส่งใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม ค่าใช้บริการ และวิธีการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ชัดเจน รวมถึงค่าบริการที่เรียกเก็บเป็นการล่วงหน้าที่เหลืออยู่ ให้ผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

(๒) กรณีที่ผู้ให้บริการได้ทำความตกลงกับผู้ให้บริการเพื่อยกเว้นการแสดงรายละเอียดในใบแจ้งรายการใช้บริการดังกล่าว

ข้อ ๑๘ ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการในการส่งใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรคมนาคม เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการให้ชัดแจ้ง และต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือไปยังสถานที่ติดต่อของผู้ให้บริการที่ได้แจ้งไว้ หรือโดยวิธีการอื่นหากผู้ให้บริการได้ยินยอมหรือประสงค์ให้แจ้งโดยวิธีการอื่นนั้น

ข้อ ๑๙ ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญาไม่ได้

ข้อ ๒๐ ผู้ให้บริการจะกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องวางเงินประกันหรือต้องชำระเงินอื่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกับเงินประกันเพื่อใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการมิได้

ข้อ ๒๑ ผู้ให้บริการจะกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือเงินอื่นใดในลักษณะดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการให้เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดหรือที่คณะกรรมการให้ความเห็นชอบมิได้

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนดตามข้อ ๑๖ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการโดยไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากผู้ให้บริการได้

ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอตามวรรคหนึ่ง หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสละสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

ข้อ ๒๓ ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดเว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

ข้อ ๒๔ เมื่อผู้ใช้บริการได้ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการตามที่เรียกเก็บแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องออกหลักฐานเป็นหนังสือแก่ผู้ใช้บริการเพื่อแสดงว่าตนได้รับชำระค่าบริการจากผู้บริการแล้ว

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าซึ่งไม่มีการออกใบรายการการใช้บริการ

#### หมวด ๔ การระงับการใช้บริการและการให้บริการโทรคมนาคม

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิระงับการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการอื่นใดที่ผู้ให้บริการจัดขึ้นเพื่อรับแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามวันและถือเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ต้องจัดให้มีระบบรับแจ้งดังกล่าวอย่างเพียงพอตลอดเวลา ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำหรือขั้นสูงที่ยินยอมให้ผู้บริการระงับการใช้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวไว้ในแบบสัญญาด้วยก็ได้

ในการขอระงับการใช้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวตามวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้ เว้นแต่ กรณีที่ผู้ใช้บริการระงับบริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงที่ผู้ให้บริการกำหนดตามวรรคหนึ่งแล้ว ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้โดยแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่าสามสิบวัน



ข้อ ๒๖ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอระงับการใช้บริการโทรคมนาคมต่อผู้ให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้แล้ว ผู้ให้บริการย่อมหลุดพ้นจากความรับผิดในค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งขอระงับการใช้บริการชั่วคราวมีผล เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ใช้บริการ

ข้อ ๒๗ เมื่อครบกำหนดการขอระงับการใช้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวแล้ว ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้บริการดังกล่าวได้ทันที โดยผู้ให้บริการ จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการได้ทันที

(๑) เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ  
 (๒) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล  
 (๓) ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ  
 (๔) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้แก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา

(๕) ผู้ใช้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลังได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ในกรณีนี้ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการใกล้เต็มวงเงินตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ทั้งนี้ การกำหนดวงเงินที่เหลืออยู่ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้านั้น จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อน

(๖) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน

(๗) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

(๘) ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้ เหตุในการระงับการให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวจะต้องไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการจำกัดการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อ ๒๙ ในกรณีการให้บริการโทรคมนาคมเป็นประเภทที่มีอุปกรณ์ที่ระบุตัวผู้ใช้บริการในการคิดค่าบริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งเหตุที่อุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการสูญหายให้ผู้ให้บริการทราบผู้ให้บริการต้องดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้ง และผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าความรับผิดในหนี้ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง



## หมวด ๕ การเลิกสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม

ข้อ ๓๐ ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิการให้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ

ถ้าผู้ให้บริการกระทำการฝ่าฝืนความในข้อนี้ ผู้ให้บริการจะบอกเลิกสัญญาเสียก็ได้

ข้อ ๓๑ การโอนสิทธิการให้บริการตามสัญญาไปยังผู้ให้บริการรายอื่นจะกระทำมิได้ เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ และผู้รับโอนจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาที่มีผลอยู่ก่อนการโอน

ข้อ ๓๒ ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ด้วยการบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าห้าวันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนแล้วจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ

ในกรณีที่มีเหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

(๑) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

(๓) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

(๔) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ข้อ ๓๓ ห้ามมิให้ผู้ให้บริการยกเลิกการให้บริการโทรคมนาคมตามสัญญา เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

(๒) ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการและได้ทำการเตือนตามวิธีที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว

(๓) ผู้ให้บริการมีเหตุผลอันเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา

(๔) ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

(๕) เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ข้อ ๓๔ เมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ให้บริการ

ในการคืนเงินดังกล่าว เมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ให้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการอย่างถูกต้องแล้ว ให้ผู้ให้บริการคืนเงินภายในสามสิบวันนับแต่วันเลิกสัญญา

ทั้งนี้ การคืนเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

กรณีผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้ใช้บริการ กรณีผู้ให้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

## หมวด ๖ การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ข้อ ๓๕ ผู้ให้บริการต้องจัดทำและแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีความชัดเจนในเรื่องขั้นตอน การดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และผลของการดำเนินการ ทั้งนี้ ในการดำเนินการดังกล่าวจะต้อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาท เกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

### บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓๖ สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ใช้บังคับอยู่ก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้ บังคับ ให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมแบบสัญญาให้เป็นไปตามประกาศฉบับนี้และส่งให้คณะกรรมการ ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับเพื่อให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ

เมื่อคณะกรรมการให้ความเห็นชอบแล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งการแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวเป็น หนังสือไปยังผู้ให้บริการภายในสามสิบวัน เพื่อให้ผู้ให้บริการพิจารณาว่าจะผูกพันตามสัญญาต่อไปหรือ ยกเลิกสัญญาดังกล่าว

เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาสามสิบวันตามวรรคสองแล้ว หากผู้ให้บริการมิได้แสดงเจตนา ยกเลิกสัญญาเป็นหนังสือ ให้ถือว่าผู้ให้บริการประสงค์จะผูกพันตามสัญญาดังกล่าวต่อไป

ให้สัญญาใหม่มีผลใช้บังคับเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคสาม ทั้งนี้ ในระหว่าง ระยะเวลาพิจารณาตามวรรคสองและวรรคสาม ให้สัญญาเก่ายังคงมีผลใช้บังคับอยู่ต่อไป

**ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙**

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการ ค้ำครอง สิทธิ และเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิของ ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคม และเพื่อให้การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไข เพิ่มเติม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๓) (๒๔) และมาตรา ๕๗ (๔) ประกอบกับมาตรา ๓๑ และมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ คณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๙)



## หมวด ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ได้

ข้อ ๘ การร้องเรียนต่อสำนักงานให้ทำเป็นหนังสือและต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ใช้แทนได้ที่ออกโดยราชการ หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต

(๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

(๔) คำขอที่ต้องการให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม

(๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของผู้รับใบอนุญาต เป็นต้น

การร้องเรียนนอกจากดำเนินการตามวรรคหนึ่ง สามารถร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้กระทำได้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้มีรายละเอียดครบถ้วนตามวรรคหนึ่ง และทำเป็นหนังสือ โดยนำส่งต่อสำนักงานแล้ว

ให้ผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานแล้วแต่กรณีให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นเรื่องร้องเรียน

## หมวด ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประกอบไปด้วย ๓ ส่วน ดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๙ เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๗ แล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาเจ็ดวันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ

(๒) สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หากผู้รับใบอนุญาตเพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต

(๓) กำหนดเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัส ในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้

ข้อ ๑๐ ในขั้นตอนการตรวจเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต หากผู้รับใบอนุญาตเห็นว่าเรื่องร้องเรียน ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบสี่วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยแสดงถึงเหตุผลที่ผู้รับใบอนุญาตไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน และสิทธิในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการและหน่วยงานอื่น



ที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสถานที่ติดต่อและเลขหมายโทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวให้ทราบโดยชัดเจน

ข้อ ๑๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาสามสัปดาห์นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกสัปดาห์ทั้งนี้ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้รับใบอนุญาตและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนผู้รับใบอนุญาตผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ

(๒) ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม (๑) ให้สำนักงาน เพื่อตรวจสอบตามข้อ ๒๗ (๒)

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแจ้งผล การเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลาสามสัปดาห์นับแต่วันที่การเจรจาดกกลงเสร็จสิ้น

ในระหว่างการศึกษาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใด ๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๑๒ เมื่อผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้เจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๑ แล้ว ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่ว่าทั้งหมด หรือบางส่วน ให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้ออ้าง ข้อชี้แจง หรือข้อต่อสู้ของผู้รับใบอนุญาต ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงานภายในเวลาสามสัปดาห์นับแต่วันที่การเจรจาดกกลงเสร็จสิ้น

## ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน

ข้อ ๑๓ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้หมายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา

ข้อ ๑๔ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียนให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามข้อ ๑๕

หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงแก้ไขหนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่ชี้แจง แก้ไขหนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมตามที่สำนักงานแจ้ง ให้สำนักงานคืนเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมระบุเหตุแห่งการคืนเรื่องร้องเรียนให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะนำเรื่องร้องเรียนมาร้องใหม่





ข้อ ๑๕ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็นคู่กรณีภายในเวลาสามวันทำการนับแต่วันที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลาที่กำหนด ให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ ทั้งนี้ ในกรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่น อันทำให้ผู้รับใบอนุญาต ไม่อาจชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับใบอนุญาตอาจขอขยายระยะเวลาการชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าวได้หนึ่งครั้งไม่เกินเจ็ดวัน

เมื่อผู้รับใบอนุญาตชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสามวันทำการ นับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือจากผู้รับใบอนุญาต หากผู้ร้องเรียนแจ้งว่าพึงพอใจตามคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต ให้สำนักงานยุติเรื่องร้องเรียน แต่หากผู้ร้องเรียนแจ้งคัดค้านหรือไม่แจ้งคัดค้านคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาตให้สำนักงานทราบภายในเวลาเจ็ดวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือจากสำนักงาน ให้สำนักงานเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมต่อไป

สำนักงานอาจขอให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตามความจำเป็น

ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๑๑ วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๖ เมื่อสำนักงานได้ดำเนินการรับเป็นเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้สำนักงานสอบถามคู่กรณี ประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว ให้สำนักงานดำเนินการตามประกาศนี้ต่อไป

ข้อ ๑๗ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ได้มอบให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่กรณีผู้รับใบอนุญาตขอขยายระยะเวลาตามข้อ ๑๕ เลขาธิการอาจเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมเมื่อล่วงพ้นระยะเวลาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตขอขยาย

ข้อ ๑๙ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตตามกรอบระยะเวลาตามข้อ ๑๑

(๒) เรื่องที่สำนักงานพบว่า ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนทั้งหมด หรือผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาตแล้ว

(๓) เรื่องที่สำนักงานหรือคณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ



(๔) เรื่องที่สำนักงานพบว่า อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

ข้อ ๒๐ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ และข้อ ๑๙ ต่อคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน

ข้อ ๒๑ เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการเพื่อการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานสรุปการพิจารณาข้อพิพาทเปิดเผยเป็นการทั่วไปเป็นรายเดือน และจะยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทของคณะกรรมการต่อไป

### หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต

ข้อ ๒๒ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะขึ้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม และค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการด้วยตนเองหรือจัดจ้างให้บุคคลอื่น ดำเนินการโดยผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้ ทั้งนี้

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจัดจ้างบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทนตน ผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใด ๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง

ข้อ ๒๓ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแลติดตามการรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานติดต่อและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้รับจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตอย่างเป็นทางการตามประกาศนี้

ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในเวลาสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคม เว้นแต่ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้แจ้งรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน ภายในเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งสำนักงานเป็นหนังสือภายในเวลาสี่สิบห้าวันนับแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลง

ข้อ ๒๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีเนื้อหารายละเอียดที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ แล้วส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ ภายในเวลาสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคม เว้นแต่ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้จัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ และส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ ภายในเวลาสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ทั้งนี้ ในระหว่างที่หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้รับใบอนุญาตนำประกาศนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม



หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ต้องมีกระบวนการที่คล่องตัวสามารถสร้างความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต และดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน โดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกหนึ่ง ในการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และการบริการของตนเอง

หลักเกณฑ์ที่ผู้รับใบอนุญาตจัดทำตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้ว ให้ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่จัดทำขึ้นตามประกาศนี้

ข้อ ๒๕ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่า อัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคม

ในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายนั้น ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ข้อ ๒๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดพิมพ์ข้อมูลของตนดังต่อไปนี้ เผยแพร่เป็นการทั่วไปในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย

(๑) นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๒) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(๓) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคม

(๔) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์สำหรับร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๕) สำนักงานและหน่วยงานอื่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์

ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่งข้อมูลตาม (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ให้แก่สำนักงาน เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลของสำนักงาน

ให้ผู้รับใบอนุญาตเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตและช่องทางอื่นใด เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

ข้อ ๒๗ การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม (๒)

(๒) จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่อำนาจกำกับดูแลสำนักงานทุกเดือน

(๓) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ ทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยสองปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน



(๔) ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อ ๒๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของการร้องเรียนตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่ง ของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต และช่องทางอื่นใดที่ผู้ใช้บริการ และประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

**บทเฉพาะกาล** ข้อ ๒๙ เรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตสำนักงาน หรือคณะกรรมการอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศนี้เท่าที่สามารถปฏิบัติได้

### ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

โดยที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม จึงสมควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) และ (๒๔) และมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศกำหนดการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดังนี้

ข้อ ๔ ห้ามมิให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะที่เป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

ข้อ ๕ การดำเนินการในลักษณะดังต่อไปนี้ ถือเป็นเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

(๑) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็นการดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(๒) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระในลักษณะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการ



หรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง

(๓) การกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการที่มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือขัดต่อข้อกำหนดด้านสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขในการให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๔) การกระทำโดยอาศัยอำนาจทางการตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการของตน หรือของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดหรือหลายราย อย่างไม่เป็นธรรม

(๕) การกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะกีดกันมิให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้ตามปกติ อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการกระจายเสียงหรือบริการโทรทัศน์ดังกล่าว

(๖) การดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์มากกว่าหนึ่งรายขึ้นไป ซึ่งร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงบริการอันมีลักษณะบังคับให้ผู้บริโภคต้องเลือกใช้บริการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์นั้นรายใดรายหนึ่งหรือสร้างภาระเกินสมควรในการเข้าถึงบริการนั้น

(๗) กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

(๘) การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือบ่อยครั้งที่เป็นผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างไม่ต่อเนื่อง

(๙) การออกอากาศรายการในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกินหนึ่งในแปดของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๑๐) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสาร รายการ หรือการโฆษณานั้นหรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๑๑) การออกอากาศรายการในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๑๒) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

ข้อ ๖ การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่เป็นการหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้าตามข้อ ๕ (๒) จะต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) ทำให้ผู้บริโภคโดยทั่วไปเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง หรือคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการ และจากการเข้าใจผิดดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

(๒) มีการใช้ข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือข้อมูลที่ถูกดัดแปลงแต่มีการปกปิดข้อมูลที่สำคัญหรือให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ไม่อาจเข้าใจได้ กำกวม ไม่เหมาะสม จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดในบริการหรือสินค้านั้น

(๓) การละเว้นการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือสินค้า ซึ่งหากผู้บริโภคทราบข้อมูลดังกล่าวแล้วย่อมตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการหรือสินค้านั้น

ข้อ ๗ กรณีที่มีผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ให้ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ



ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายใด ดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ คณะกรรมการอาจสั่งให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าวก็ได้

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบตามประกาศนี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการก็ได้

ข้อ ๘ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคแล้ว ให้มีคำสั่งให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์นั้นระงับการดำเนินการดังกล่าวโดยทันที

ข้อ ๙ ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับคำสั่งตามข้อ ๘ แล้วไม่ปฏิบัติตาม คณะกรรมการจะปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท

ในกรณีที่ผู้ประกอบกิจการตามวรรคหนึ่งยังคงฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการต่อไป คณะกรรมการจะปรับทางปกครองอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาทตลอดเวลา ที่ยังมีได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น

การพิจารณาสั่งลงโทษปรับทางปกครองตามประกาศนี้ ให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการที่ คณะกรรมการประกาศกำหนดตามมาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๐ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๕)

**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ และฉบับเพิ่มเติม**

**ฉบับที่ ๑** ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๖ จะกำหนดถึงการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไว้ว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติการแทน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๑๙/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖ กำหนดให้การกระทำของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งให้บริการโทรทัศน์โดยดำเนินการให้ปรากฏภาพประกอบบนแถบแสดงข้อมูลขณะเปลี่ยนช่องรายการโทรทัศน์ ในลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ชม ต้องรับข้อมูลที่น่าเสนอโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และภาพประกอบดังกล่าวได้บดบังพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์บางส่วน อันเป็นการขัดขวางการรับชมรายการอย่างปกติทั่วไปที่ผู้บริโภคพึงคาดหวังได้จากการให้บริการของผู้ประกอบกิจการโดยทั่วไปพึงกระทำ ในการให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคโดยการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕



**ฉบับที่ ๒** ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดถึงการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไว้ว่า ดังนี้  
 ข้อ ๑ “การโฆษณาที่ผู้ให้บริการให้สิทธิการใช้บริการต่าง ๆ เป็นพิเศษแก่ผู้สมัครใช้บริการเพื่อเป็นการส่งเสริมการขายในห้วงเวลาใด โดยผู้ให้บริการคงสิทธิการใช้บริการเป็นพิเศษตามที่โฆษณานั้นไว้ น้อยกว่าสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่โฆษณา” และ

ข้อ ๒ “การโฆษณาด้วยข้อมูลที่เบี่ยง หรือปกปิดข้อมูลที่สำคัญ หรือให้ข้อมูลที่มิชัดเจน ไม่อาจเข้าใจได้ ก้าวม หรือละเว้นการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะของบริการ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ”

**ฉบับที่ ๓** ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘ กำหนดถึงการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไว้ คือ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติการแทนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มีมติในการประชุม ครั้งที่ ๓๘/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ กำหนดให้การกระทำของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ดำเนินการออกอากาศรายการหรือโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระในลักษณะเป็นการเชิญชวนหรือจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้าที่ผิดกฎหมายหรือที่เป็นการหลอกลวง โดยอาศัยความเชื่ออย่างมง่ายหรือความศรัทธาของบุคคลซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ได้ด้วยหลักเหตุผล หรือกระบวนการพิสูจน์ที่เป็นที่ยอมรับเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะที่เป็นการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๙)

**ฉบับที่ ๔** ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ กำหนดถึงลักษณะการกระทำที่ถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งในกรณีให้เห็นสมควร คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อาจพิจารณา กำหนดลักษณะการกระทำที่ถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคได้ ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศดังกล่าว คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กำหนดให้การดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการโครงข่ายโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ เป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ในกรณีที่มีการให้บริการโดยใช้วิธีการทางเทคนิค หรือการกระทำในลักษณะพิเศษ เพื่อให้ผู้บริโภคต้องรับสัญญาณช่องรายการใดรายการหนึ่งเป็นการเฉพาะทุกครั้งที่มีการเปิดเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ หรืออุปกรณ์รับสัญญาณดังกล่าว อันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้บริโภคต้องรับบริการตามที่ผู้รับใบอนุญาตกำหนดโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และไม่มีเหตุผลอันสมควรซึ่งก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญและจำกัดสิทธิผู้บริโภคในการเลือกรับสัญญาณช่องรายการโทรทัศน์อย่างเสรีภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๖๑)

**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕**

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๗

ประกาศฉบับนี้บัญญัติถึงการออกอากาศโดยวิธีการใช้เสียงดังเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้บริโภครับข้อมูลข่าวสาร หรือโฆษณา ที่เป็นมลพิษทางเสียงโดยในข้อ ๓ ของประกาศฉบับนี้ ให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ใช้แนวทางในประกาศฉบับนี้เป็นเกณฑ์ในการวินิจฉัยเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามรายละเอียดของความดังเสียงในประกาศ มีดังนี้

ข้อ ๑ การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาในกิจการโทรทัศน์ ต้องมีระดับความดังไม่เกินกว่าระดับความดังมาตรฐานตามข้อเสนอแนะของสหภาพการกระจายเสียงและแพร่ภาพแห่งยุโรป (European Broadcasting Union) EBU R 128 “Loudness normalization and permitted maximum level of audio signals” ดังนี้

๑) ระดับความดังเฉลี่ย (Program Loudness Level) มีค่าอยู่ที่ -23 LUFS (Loudness Units, Referenced to Full Scale) ค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 0.5$  LU (Loudness Unit) เว้นแต่รายการที่ไม่สามารถรักษาระดับความดังเฉลี่ยให้มีค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 0.5$  LU หรือรายการที่ผู้ประกอบการโทรทัศน์มิได้เป็นผู้กำหนดระดับความดังในการออกอากาศด้วยตนเองอาจอนุญาตให้มีค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน  $\pm 1$  LU และ

๒) ระดับความดังสูงสุด (Maximum Permitted True Peak Level) มีค่าไม่เกิน -1 dBTP (dB True Peak)

ทั้งนี้ การวัดระดับความดังดังกล่าวให้เป็นไปตามเอกสารของสหภาพการกระจายเสียงและแพร่ภาพแห่งยุโรป (European Broadcasting Union) EBU Tech 3341 “Loudness Metering: ‘EBU Mode’ metering to supplement loudness normalization in accordance with EBU R 128” หรือตามข้อเสนอแนะของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunications Union) ITU-R BS.1770 “Algorithms to measure audio program loudness and true-peak audio level”

ข้อ ๒ ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ออกอากาศรายการหรือการโฆษณาเกินกว่าระดับความดังมาตรฐานตามข้อ ๑ ให้ถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรทัศน์ตามข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕





ข้อ ๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะใช้แนวทางนี้เป็นเกณฑ์ในการวินิจฉัยเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตาม ข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศดังกล่าวเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๘)

**ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยเครือข่าย หรือ  
การโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘**

โดยที่เห็นเป็นการสมควรกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) (๑๓) และ (๒๔) และมาตรา ๓๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมไว้ดังนี้

ข้อ ๕ ในกรณีที่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดตามที่คณะกรรมการกำหนดไว้ในประกาศนี้ คณะกรรมการมีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้

การดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้ ถือเป็นกระทำในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามวรรคหนึ่ง

(๑) การกระทำโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบรายละเอียดของบริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการอย่างชัดเจนและครบถ้วนเพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

(๒) การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่เป็นการบังคับโดยทางตรงหรือทางอ้อมให้ผู้บริโภคต้องใช้บริการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคนั้นหรือเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระค่าบริการที่เพิ่มขึ้นหรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภคในการใช้บริการนั้น

(๓) การโฆษณาในลักษณะเกินจริงหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม

(๔) การกำหนดเงื่อนไขในการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรมหรือมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรเป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

(๕) การกระทำโดยการโทรศัพท์หรือส่งข้อความการโฆษณาไปยังเครื่องโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ของผู้บริโภคจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภคหรือโดยมิได้รับอนุญาตหรือความยินยอมจากผู้บริโภคเว้นแต่เป็นการแจ้งเงื่อนไขการให้บริการหรือข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้บริโภค หรือแจ้งเหตุเพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ รวมถึงเพื่อประโยชน์สาธารณะ



(๖) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

การดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามวรรคสองมีตัวอย่างปรากฏตามภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๖ กรณีที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายหนึ่งรายใดดำเนินการในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามประกาศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายใดดำเนินการในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

(๑) แจ้งผู้ประกอบการโทรคมนาคมเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง เมื่อสำนักงานได้รับข้อมูลและพยานหลักฐานครบถ้วนแล้ว ให้สำนักงานดำเนินการวิเคราะห์ และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ

(๒) หากผู้ประกอบการโทรคมนาคมไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานภายในเวลาที่กำหนดตาม

(๓) ให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริงที่ปรากฏและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ

ข้อ ๗ กรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้ประกอบการโทรคมนาคมดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ให้มีคำสั่งให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมนั้นระงับการดำเนินการดังกล่าวโดยทันที

ข้อ ๘ กรณีผู้ประกอบการโทรคมนาคมฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการตามข้อ ๗ ให้คณะกรรมการปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท และในกรณีที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมยังคงฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการต่อไป ให้คณะกรรมการปรับทางปกครองอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ตามมาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓”

ซึ่งท้ายประกาศนี้ยังมีตัวอย่างของการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ วรรคสองแนบท้ายประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ดังนี้

ข้อ ๕ วรรคสอง	ตัวอย่างการดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
๑. ข้อ ๕ วรรคสอง (๑) การกระทำโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบรายละเอียดของบริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการอย่างชัดเจน และครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคทราบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเข้าทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	๑.๑ การโฆษณาที่มีดอกจัน (*) เล็กๆ เพื่อกำหนดเงื่อนไขการให้บริการที่แตกต่างจากการลงโฆษณาทั่วไป เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็ว 10 Mbps แต่ความเร็วจริงที่ใช้ได้เพียง 2 Mbps เพราะมีดอกจันกำหนดเงื่อนไขไว้ว่าความเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ หรือการโฆษณาแพ็คเกจ 3G Unlimited แต่มีดอกจันกำหนดเงื่อนไขเรื่อง Fair Usage Policy (FUP) หากใช้ข้อมูลครบจะถูกลดความเร็วลง



ข้อ ๕ วรรคสอง	ตัวอย่างการดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
	<p>๑.๒ การแจกซิมการ์ดฟรี โดยไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างครบถ้วนว่าจะต้องเสียค่าบริการรายเดือน หรือไม่แจ้งรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบอย่างครบถ้วน เกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ อัตราค่าบริการ มาตรฐานการให้บริการ</p> <p>๑.๓ กรณีผู้ประกอบการโทรคมนาคมส่ง SMS มายังเครื่องโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคโดยผู้บริโภคไม่ได้สมัครใช้บริการ และเมื่อผู้บริโภคเปิดอ่าน SMS ดังกล่าวจะมีระบบตอบกลับอัตโนมัติ ทำให้มีผลเป็นการสมัครใช้บริการ</p>
<p>๒. ข้อ ๕ วรรคสอง (๒) การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่เป็นการบังคับโดยทางตรงหรือทางอ้อมให้ผู้บริโภคต้องใช้บริการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคไม่ประสงค์จะใช้บริการนั้นหรือเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระค่าบริการที่เพิ่มขึ้นหรือการกระทำที่มีลักษณะเป็นการจำกัดโอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภคในการใช้บริการนั้น</p>	<p>๒.๑ ผู้ประกอบการโทรคมนาคมเปิดให้บริการ Voice mailbox และบริการเสริมอื่น ๆ โดยผู้บริโภคไม่ได้ประสงค์สมัครใช้บริการ ทำให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่าย</p> <p>๒.๒ ปัญหาการถูกเรียกเก็บค่าบริการโรมมิ่งข้อมูล (Data Roaming) ในระหว่างการเดินทางไปต่างประเทศ โดยผู้บริโภคไม่ได้ขอเปิดใช้บริการโรมมิ่งข้อมูลแต่ถูกเรียกเก็บค่าบริการ</p> <p>๒.๓ การบังคับขายพ่วงบริการ โดยไม่มีทางเลือกให้กับผู้บริโภคให้สามารถเลือกใช้เฉพาะบริการที่ต้องการได้ เช่น ผู้บริโภคมีสิทธิและโอกาสเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องใช้เลขหมายโทรศัพท์ประจำที่แต่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมบังคับขายพ่วงบริการอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ประจำที่ให้ใช้บริการในโครงข่ายของตนเท่านั้น เป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้น เป็นต้น</p>
<p>๓. ข้อ ๕ วรรคสอง (๓) การโฆษณาในลักษณะเกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม</p>	<p>การโฆษณาเกินจริงว่าผู้บริโภคสามารถใช้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด หรือกรณีคุณภาพการให้บริการไม่ตรงตามที่มีการโฆษณาไว้</p>
<p>๔. ข้อ ๕ วรรคสอง (๔) การกำหนดเงื่อนไขในการคิดค่าบริการที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการค้ำกำไรเกินควร เป็นผลให้ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น</p>	<p>การยกเลิกการใช้บริการแบบเหมาจ่ายระหว่างรอบบิล แต่ถูกเรียกเก็บค่าบริการเต็มรอบบิล</p>
<p>๕. ข้อ ๕ วรรคสอง (๕) การกระทำโดยการโทรศัพท์หรือส่งข้อความการโฆษณาไปยังเครื่องโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ของผู้บริโภคจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภคหรือโดยมิได้รับอนุญาตหรือความยินยอมจาก</p>	<p>๕.๑ การทำการตลาดผ่านโทรศัพท์ของผู้ประกอบการโทรคมนาคม (Telemarketing)</p> <p>๕.๒ การได้รับข้อความโฆษณา ซึ่งผู้บริโภคไม่ประสงค์จะได้รับข้อความโฆษณาดังกล่าวแต่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมยังคงส่งข้อความโฆษณามาอีก</p>



ข้อ ๕ วรรคสอง	ตัวอย่างการดำเนินการที่ถือเป็นการกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ผู้บริโภค เว้นแต่เป็นการแจ้งเงื่อนไขการให้บริการหรือข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้บริโภค หรือแจ้งเหตุเพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และภัยพิบัติ รวมถึงเพื่อประโยชน์สาธารณะ	

(ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๘)

### ประกาศสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองประชาชน

สำนักงาน กสทช. ประกาศสิทธิผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้ตระหนักในสิทธิของตนเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน การเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การย้ายค่ายโดยใช้เบอร์เดิม การยกเลิกบริการ SMS กวนใจ และการปิดบริการอินเทอร์เน็ตข้ามแดนระหว่างประเทศ (Roaming) การร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๕๙)

#### ๑. การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน

๑.๑ ผู้ใช้บริการสามารถรักษาสิทธิ รักษาเบอร์ รักษาเงิน และยืนยันความเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการลงทะเบียนซิมการ์ด ซึ่งปัจจุบันผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถลงทะเบียนซิมการ์ดได้ ณ ศูนย์บริการทุกแห่ง หรือ จุดให้บริการที่มีสัญลักษณ์ “๒ ชมเช้” โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือ หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดที่ออกโดยราชการที่ใช้แทนได้

๑.๒ การเติมเงินแต่ละครั้งจะได้รับวันใช้งานไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน โดยสะสมวันใช้งานสูงสุดได้อย่างน้อย ๓๖๕ วัน โดยผู้ให้บริการจะกำหนดมากกว่าได้

๑.๓ เมื่อเลิกสัญญา จะได้รับคืนเงินคงเหลือในระบบ ภายใน ๓๐ วัน หรืออาจโอนเงินนั้นไปยังเลขหมายอื่นในค่ายเดียวกันตามประสงค์ของผู้ใช้บริการ

#### ๒. การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน

๒.๑ ผู้ใช้บริการสามารถเลิกสัญญาเวลาใดก็ได้ ด้วยการมีหนังสือแจ้งผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ โดยจะต้องชำระค่าบริการจนถึงวันที่เลิกสัญญา

๒.๒ กรณีค้างชำระค่าบริการ ๒ เดือนติดต่อกัน อาจถูกระงับหรือยกเลิกการให้บริการได้

#### ๓. การเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

๓.๑ ศึกษาเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงอัตราค่าบริการ ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ส่งเสริมการขาย

๓.๒ สามารถเลือกรายการส่งเสริมการขายและ หรือเปลี่ยนไปใช้รายการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานของตนได้ตลอดเวลา



#### ๔. การย้ายค่ายโดยใช้เบอร์เดิม

๔.๑ เมื่อลงทะเบียนซิมการ์ดแล้ว สามารถย้ายค่ายโดยใช้เบอร์เดิม ด้วยการแจ้ง ณ ศูนย์บริการแห่งนี้ โดยมีค่าธรรมเนียม ๒๙ บาท/เลขหมาย ใช้เวลาดำเนินการ ๓ วันทำการ

๔.๒ ย้ายค่ายโดยใช้เบอร์เดิมสามารถทำได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไขใดเกี่ยวกับระยะเวลาขั้นต่ำในการใช้บริการ

๕. การยกเลิกค่าบริการ SMS กวนใจ และการปิดบริการอินเทอร์เน็ตข้ามแดนระหว่างประเทศ (Roaming)

๕.๑ ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกการรับบริการข้อความสั้น (SMS) กวนใจได้ฟรี โดยกด \*๑๓๗ แล้วโทรออก

๕.๒ ปิดบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (International Data Roaming) ฟรี โดยกด \*๑๐๖# แล้วโทรออก

๖. การร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถร้องเรียนมาที่สำนักงาน กสทช. ด้วยช่องทางต่อไปนี้

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. เลขที่ ๔๐๔ อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ ชั้น ๒ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ ในเวลาทำการ เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. หรือส่งจดหมายมายังสถานที่ข้างต้น

๖.๒ ร้องเรียนต่อสำนักรับเรื่องร้องเรียนฯ ผ่านทางโทรศัพท์: หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๓๔ ๖๐๐๐ หรือ Call Center: ๑๒๐๐ กด ๑ ฟรี

๖.๓ ร้องเรียนต่อสำนักรับเรื่องร้องเรียนฯ ผ่านทางอีเมล: tcp.service@nbtc.go.th, tcp.service@hotmail.com

๖.๔ ร้องเรียนต่อผู้ให้บริการของท่าน ฟรี ได้ที่หมายเลขดังนี้

๑) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) AIS หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๗๑-๙๒๖๓ โทรฟรีจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS จันทร์-ศุกร์ ๐๙.๐๐-๑๘.๐๐ น. เว้นวันหยุดราชการ

๒) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หมายเลขโทรศัพท์ CAT ๐๘๑-๓๕๒-๐๔๔๔ และ ๐๘๑-๓๕๒-๐๖๖๖ จันทร์-ศุกร์ ๐๘.๐๐-๑๖.๓๐ น. (โทรฟรีจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA)

๓) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๐๒-๘๒๖๗ โทรฟรีจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จันทร์-ศุกร์ ๐๙.๐๐-๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการ

หรือโทรศัพท์ไปยังหมายเลข ๐๘๙-๔๔๖-๙๓๔๔ โดยใช้วิธีโทรไปแบบ Missed Call แล้วเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับมาเอง

๔) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด True Move และ True Move H หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๙๐๐-๘๐๘๘ โทรศัพท์เคลื่อนที่ True โทรฟรีทุกวัน ๐๘.๐๐-๒๐.๐๐ น. มี ๑๐ คู่สาย

๕) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) TOT3G (โทรศัพท์เคลื่อนที่) ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center): ๑๗๗๗ ให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง (โทรฟรีเฉพาะเครือข่ายของ TOT3G)



## ๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อาทิ

- ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๒) สภาก่อสร้างของผู้บริโภค (สบอ.)
- ๓) ศูนย์ดำรงธรรม
- ๔) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)
- ๕) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) หรือ ตำรวจไซเบอร์
- ๖) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

### สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นส่วนราชการระดับกรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (<https://www.ocpb.go.th/>)

#### วิสัยทัศน์

ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเป็นธรรม และยั่งยืน

#### พันธกิจ

๑. พัฒนากฎหมาย มาตรการ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
๒. พัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกัน ควบคุม/กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. พัฒนानวัตกรรมและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
๔. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความตระหนักรู้และสามารถปกป้องสิทธิของตนได้
๕. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. ส่งเสริมความร่วมมือทุกภาคส่วนให้มีการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับ อย่างเป็นรูปธรรม



**ยุทธศาสตร์** ประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไก มาตรการ หรือแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภค**

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบการ หรือแนวทางการตรวจสอบ กำกับดูแลสินค้าและบริการให้ถูกต้อง และปลอดภัย

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา เป็นไปตามมาตรฐาน สิทธิผู้บริโภคระดับสากล

กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนามาตรการ หรือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๔ พัฒนากลไกการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๕ การขับเคลื่อนนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาข้อมูลสารสนเทศ การสื่อสาร และนวัตกรรมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนานวัตกรรมสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาระบบข้อมูลเชิงบูรณาการเพื่อการเฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๔ การเสริมสร้างองค์ความรู้แก่ผู้บริโภคให้ตระหนักในสิทธิ หน้าที่ และมีการบริโภคที่ยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ ๕ การสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลาย

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาศักยภาพเครือข่ายและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น**

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบรับรองคุณภาพองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๔ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค

**ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ**

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (Smart Office)

กลยุทธ์ที่ ๔ การบริหารยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

กลยุทธ์ที่ ๕ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีอำนาจ และหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ๑๐ ประการ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

([https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/OCPB\\_WEB/mobile\\_detail.php?cid=๔&nid=๙๗๔๗](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/OCPB_WEB/mobile_detail.php?cid=๔&nid=๙๗๔๗))

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้พิจารณาต่อไป ผู้บริโภคที่ถูกเอาไรด์เอาเปรียบไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือได้รับอันตรายอันเนื่องมาจากการใช้สินค้าหรือบริการสามารถ ร้องเรียนได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๑ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ หรือติดต่อขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์สายด่วน สคบ. โทร ๑๑๖๖ และช่องทางออนไลน์ที่แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ <https://www.ocpb.go.th/> การร้องเรียน



หรือการสอดส่องและแจ้งเบาะแสมายัง สคบ. นั้น เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคพึงกระทำได้นอกจากนั้น ยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจได้มีจิตสำนึกและไม่กระทำการเอาเปรียบต่อผู้บริโภค และประการสำคัญ คือ เป็นการช่วยให้ สคบ. ทราบปัญหาของผู้บริโภคและสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยในการบังคับใช้กฎหมายและการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคนั้น สคบ. มีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และกองกฎหมายและคดี โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องอดทน ต่อความไม่ปลอดภัยหรือการเอาเปรียบโดยไม่เป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยผู้บริโภคทุกท่านมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

๒. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า หรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการมีการเสนอขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาด และทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สคบ. จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของ ผู้ประกอบธุรกิจ และดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมาย และการดำเนินคดี ทั้งมาตรการทางปกครอง มาตรการทางอาญาและมาตรการแพ่ง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมตามสมควร

๓. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรวมตัวกันของผู้บริโภคในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภค และส่งเสริมองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิของผู้บริโภคตามแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยการสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วน ทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภค

๔. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือถูกละเมิดสิทธิแก่ประชาชน

๕. สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีความรู้และความเข้าใจในปัญหาตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงและสามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นได้เสมอ

๗. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด ผ่านสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร เอกสาร บทความ ข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และสื่อออนไลน์ของ สคบ. ได้แก่ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) Facebook Line@ สคบ. Official YouTube แอปพลิเคชัน Gnews เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ที่สนใจ เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทุกด้าน ในการดำรงชีวิตประจำวัน





๘. ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริมหรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ สคบ. มีหน่วยงานรับผิดชอบ คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และกองกฎหมายและคดี โดยการประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น เพื่อบูรณาการร่วมปฏิบัติงาน ในการกำหนดนโยบายและในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ เช่น

สินค้าที่เป็นอันตราย เป็นต้นว่า อาหารผสมสีย้อมผ้า อาหารไม่บริสุทธิ์ อาหารมีสารบอแรกซ์ เจือปน จะประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ในการตรวจสอบ หรือการไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้า ข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมาย

สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เป็นต้นว่า การใช้เครื่องชั่ง ตวงวัด เอาเปรียบผู้บริโภคในทางการค้าหรือการไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้า จะประสานกับกรมการค้าภายใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินการตรวจสอบ จับกุม และดำเนินคดีตามกฎหมาย

๙. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

๙.๑ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องแต่งตั้ง โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน การรวบรวมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ การวินิจฉัยข้อกฎหมาย พร้อมเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการในเรื่องนั้น ๆ ทั้งในเรื่องการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท การยกร่างประกาศ คำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ การพิจารณาดำเนินคดี การพิจารณาข้อกฎหมาย รวมทั้งการพิจารณาในการออกคำสั่งทางปกครอง และกฎ

๙.๒ การตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจที่กระทำความผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ รวมทั้งการดำเนินคดีอาญา และการเปรียบเทียบผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย

๙.๓ การดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๙.๔ การดำเนินคดีละเมิดสิทธิผู้บริโภค แทนผู้บริโภคในศาล รวมทั้งการบังคับคดีให้เป็นไปตามคำพิพากษา

๙.๕ การให้ความเห็น การตอบข้อเท็จจริง การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับหน่วยหรือองค์กร ภาคีรัฐ ภาคประชาชน และภาคผู้ประกอบการในการคุ้มครองผู้บริโภค

๙.๖ ปฏิบัติการอื่น ๆ เช่น การรับรองสมาคมหรือมูลนิธิให้มีสิทธิและอำนาจในการฟ้องคดีแทนผู้บริโภค การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค การสร้างเครือข่าย การจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภค การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐. ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่าผู้ประกอบการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจโฆษณาคำพิพากษาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนให้ประชาชนทราบ



ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หรือเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ออกตามความในพระราชบัญญัติดังกล่าว และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบการ ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับรายละเอียดการไม่ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งและการเข้าดำเนินการแทนผู้ประกอบการดังกล่าวให้ประชาชนทราบ โดยให้โฆษณาได้ทั้งในระหว่างดำเนินการและภายหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

การโฆษณาคำพิพากษาดังกล่าว ให้กระทำทางสื่อโฆษณาและสื่อรูปแบบอื่นตามที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด โดยจะระบุชื่อผู้ประกอบการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยก็ได้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ดังนี้

๑. ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง และคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงแต่งตั้ง โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแสวงหาข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน การรวบรวมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ การวินิจฉัยข้อกฎหมาย พร้อมเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง และคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงแต่งตั้งในเรื่องการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค การแจ้งโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่าง ๆ การกำกับดูแลผู้ประกอบการ การออกระเบียบหรือประกาศ

๒. ทำหน้าที่ในการรับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ตรวจสอบกลั่นกรองเสนอความเห็นต่อนายทะเบียน ซึ่งได้แก่ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการจดทะเบียนดังกล่าว

๓. ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ในการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายและการดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิด หรือฝ่าฝืนกฎหมายและเปรียบเทียบความผิด

๔. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง รวมทั้งการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย หรือการดำเนินคดีละเมิดสิทธิผู้บริโภค

### สภาองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.)

สภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นหน่วยงานนิติบุคคล ที่เกิดขึ้นใหม่ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญมาตรา ๔๖ และพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยเมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประกาศให้สามารถจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สภาองค์กรของผู้บริโภคได้ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ อำนาจหน้าที่ และแผนการดำเนินงาน ดังนี้ (<https://www.tcc.or.th/>)

#### วิสัยทัศน์

เป็นตัวแทนของผู้บริโภค เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกคน



## พันธกิจ

๑. ค้ำครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทุกคน ในปัญหาทุกด้าน
๒. เสนอแนะนโยบายและมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรี หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
๓. สนับสนุนองค์กรสมาชิก องค์กรของผู้บริโภค และผู้บริโภคทั่วไปให้รักษาประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ
๔. สร้างวัฒนธรรมและมุมมองใหม่ว่า การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย
๕. สนับสนุนให้เกิดการบริโภคที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

## ยุทธศาสตร์

๑. สนับสนุน ดำเนินการคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคทุกด้าน
  ๒. พัฒนา เสนอแนะ ผลักดันนโยบาย และมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
  ๓. สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค และองค์กรของผู้บริโภค
  ๔. สื่อสารเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค
  ๕. พัฒนากลไกสภาองค์กรของผู้บริโภคและหน่วยงานประจำจังหวัด
- พระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๔ ในมาตราที่ ๑๔ ได้กำหนดให้สภาองค์กรของผู้บริโภค ในฐานะเป็นผู้แทนของผู้บริโภค ให้มีอำนาจดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย
- (๑) ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง
  - (๒) สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
  - (๓) รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ
  - (๔) สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภค ในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค
  - (๕) สนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค
  - (๖) สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างการทำคดีต่อศาล
  - (๗) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีในกรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคหรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค แล้วแต่กรณี และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ให้มีอำนาจประนีประนอมยอมความด้วย
  - (๘) จัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก



เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สภามงคลของผู้บริโภคได้จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้แผนการดำเนินงาน ๕ ด้าน ประกอบด้วย แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แผนพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค แผนสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดและองค์กรผู้บริโภค แผนสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และแผนบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค (รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนงบประมาณประจำปี ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๔))

**๑. แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค** มีการดำเนินงานภายใต้ ๓ แผนงานหลัก คือ ๑) แผนงานคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จและการไกล่เกลี่ยของสภาองค์กรของผู้บริโภค มีการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ผ่านการทำงานของศูนย์ผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จที่รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๙๕๔ กรณี โดยอันดับหนึ่ง ด้านสินค้าและบริการทั่วไป อันดับสอง ด้านการเงิน การธนาคาร และอันดับสาม ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีการเตรียมจัดทำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ ที่อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลเพื่อยกร่างขอบเขตงานจัดทำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ จัดทำชุดความรู้เพื่อการทำงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคและหลักสูตรอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนมีการกำหนดประเด็นที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนและข้อกฎหมายเพื่อขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบายที่สำคัญ ๒) แผนงานตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวัง สถานการณ์ผู้บริโภค มีการตรวจสอบสินค้าในระบบออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิผู้บริโภค สนับสนุนองค์กรสมาชิกและเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อการเฝ้าระวังสินค้าหรือบริการบนออนไลน์และออฟไลน์โดยจัดทำเป็นข้อเสนอโครงการ ร่วมมือกับเครือข่ายนักวิชาการเพื่อดำเนินการทดสอบสินค้าหรือบริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง ๖ ประเภทสินค้า โดยเฉพาะกรณีการทดสอบหน้ากากอนามัย ที่นำจากการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่วางขายตามร้านค้าทั่วไปจำนวน ๖๐ ยี่ห้อ พบว่า ๒ ใน ๓ ของหน้ากากอนามัยที่สุ่มทดสอบหลายยี่ห้อไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน มอก. ขณะที่หน้ากากที่ผ่านเกณฑ์แต่ไม่เป็นไปตามโฆษณา มีเพียง ๗ ยี่ห้อ จึงนำไปสู่การแถลงข่าวเรียกร้องและเสนอข้อเสนอนโยบายต่อหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการเพื่อให้มีการกำหนดให้ผลิตภัณฑ์หน้ากากอนามัยที่ใช้ครั้งเดียวทิ้ง เป็นสินค้าควบคุมมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) รวมทั้งให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีการควบคุมฉลาก และมีบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนต่อไป ๓) แผนงานสนับสนุนการฟ้องคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค และดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวน ๓ คดี มีการรวบรวมข้อมูลปัญหาผู้บริโภคจากการดำเนินคดีแบบกลุ่มเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เอื้อต่อผู้บริโภคในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ตลอดจนได้ร่วมมือกับคณะอนุกรรมการส่งเสริมการใช้กลไกการดำเนินคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภควิถีใหม่ สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริโภคสามารถใช้ระบบการยื่นคำฟ้องคดีซื้อขายออนไลน์ได้

**๒. แผนพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค** มีการดำเนินงานภายใต้ ๓ แผนงานหลัก คือ ๑) แผนงานพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำข้อเสนอและมาตรการเชิงนโยบายต่อคณะรัฐมนตรีที่สำคัญ ๓ เรื่องคือ การไม่สนับสนุนให้รัฐบาลเข้าร่วมความตกลง CPTPP ข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ และการยุติการรับซื้อไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าใหม่เข้าระบบผลิตไฟฟ้า เพื่อลดภาระค่าไฟฟ้าที่ประชาชนต้องจ่ายเพิ่มจากปัจจุบัน อีกทั้งมีการจัดทำข้อเสนอแนะและมาตรการต่าง ๆ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๑๐ ข้อเสนอ

ภายใต้การทำงานของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญทั้ง ๘ ด้านที่มีการประชุมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการจัดทำรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงกรณี ๑๖ องค์กรของผู้บริโภคที่ถูกร้องคัดค้าน เสนอต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องของสภาองค์กรของผู้บริโภค ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ ฉบับด้วย มีการติดตามนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชน เช่น สร้างความร่วมมือด้านการควบคุมกำกับแอปพลิเคชันเงินกู้ บนแพลตฟอร์มออนไลน์ และการเข้าพบเลขาธิการและคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อร่วมมือในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ๒) แผนงานศึกษาวิจัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค มีการสนับสนุนการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๑ เรื่อง คือ การศึกษาผลกระทบการจ่ายและการควบคุมอัตรา การเบิกจ่ายค่าบริการกรณีการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤติและผู้ป่วยฉุกเฉินหลังพัน ๗๒ ชั่วโมง ๓) แผนงาน รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีการจัดทำโครงการศึกษาปัญหา การคุ้มครองผู้บริโภคและการบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค และการจัดทำรายงาน การละเมิดสิทธิผู้บริโภคระดับจังหวัดประจำปี โครงการติดตามข้อเสนอแนะการคุ้มครองผู้บริโภค ของประชาชน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

**๓. แผนสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดและองค์กรผู้บริโภค** มีการดำเนินงานภายใต้ ๓ แผนงานหลัก คือ ๑) แผนงานส่งเสริมและพัฒนา กลไกเขตพื้นที่ หน่วยงานประจำจังหวัด สมาชิก และ องค์กรของผู้บริโภค โดยการสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ ผู้บริโภคจำนวน ๑๒ จังหวัดและกลไกเขตพื้นที่ ๔ ภาค (เหนือ ใต้ ตะวันออก และตะวันตก) ซึ่งหน่วยงาน ประจำจังหวัดมีผลงานรับเรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ยปัญหาผู้บริโภค ๘ ด้านในพื้นที่ จำนวน ๑,๘๑๑ กรณี การจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อหน่วยงานของรัฐในระดับจังหวัด การเผยแพร่เผยแพร่ข้อมูลและเตือนภัยผู้บริโภคในหลายช่องทาง และการพัฒนาศักยภาพให้กับสมาชิกของ องค์กรผู้บริโภคในพื้นที่ สำหรับกลไกเขตพื้นที่ ๔ ภาค ได้ร่วมกับหน่วยงานประจำจังหวัดและองค์กร สมาชิกพัฒนาให้เกิดความชัดเจนของยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคและแผนกิจกรรมร่วมกัน ในระดับจังหวัดและภาค รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับองค์กรผู้บริโภคในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในประเด็นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้องค์กร สมาชิกจำนวน ๒๔๗ องค์กร เป็นหน่วยบริการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการรับวัคซีน ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-๑๙ ๒) โครงการพัฒนาศักยภาพ ถอดบทเรียนหน่วยงานประจำจังหวัด และ กลไกเขตพื้นที่ ได้ร่วมกับสถาบันการเรียนรู้ การสร้างเสริมสุขภาพ (Thai Health Academy) พัฒนาหลักสูตรและอบรมพัฒนาศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสภาองค์กรของผู้บริโภค ทุกระดับ โดยมีหลักสูตรทั้งสิ้น ๒๑ หลักสูตร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ๘ ด้าน ทักษะชีวิต และทักษะในการทำงาน มีผู้เข้าร่วมอบรมแล้วทั้งสิ้น ๒๐๐ คน และอยู่ระหว่างการพัฒนา หลักสูตรพัฒนาศักยภาพ ทักษะวิชาชีพ Technical/Professional skills (๖๐ ชั่วโมง) ที่จะ เป็นหลักสูตร e-learning ที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค ๘ ด้าน และความเท่าทันด้านการเงิน Financial Literacy ๓) แผนงานประชุมสามัญประจำปีสมาชิกและรับฟังความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะต่อการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีการจัดประชุมสภาองค์กรของผู้บริโภคสมัยสามัญประจำปีจำนวน ๑ ครั้ง และการจัดรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการคุ้มครองผู้บริโภคของสภาองค์กรของผู้บริโภค ร่วมกับสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) จัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในกลุ่มเป้าหมาย



๓ กลุ่มที่สำคัญ รวมทั้งได้สร้าง Clubhouse โดยใช้ชื่อห้อง Consumer Today เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคด้วย

**๔. แผนสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค** มีการดำเนินงานภายใต้ ๒ แผนงานหลัก คือ ๑) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วประเทศทราบถึงประเด็นนโยบายสาธารณะเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่สภาองค์กรของผู้บริโภค (สบอ.) ต้องการผลักดันเพื่อให้รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ รวมถึงการทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบและมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ สบอ. และเข้าใจแผนผลักดันนโยบายเร่งด่วน ใน ๓ ประเด็น คือ ๑) บริการขนส่งมวลชน ๒) ค่ารักษาพยาบาลแพง และ ๓) ผลกระทบต่อผู้บริโภคจากการเข้าร่วมความตกลงที่ครอบคลุมและก้าวหน้าสำหรับหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก หรือ CPTPP (Comprehensive and Progressive Trans-Pacific Partnership) โดยใช้ช่องทางการสื่อสารของ ๕ ช่องทางที่สำคัญ คือ เฟซบุ๊กแฟนเพจ ทวิตเตอร์ของ สบอ. (@tccthailand) อินสตาแกรม ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (tccthailand) สบอ. โลกออนไลน์ ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (@tccthailand) และ ยูทูป ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (Thailand Consumers Council) ๒) โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมมือกับบริษัทเอสจีเอส จำกัด พัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการออกแบบและพัฒนาระบบที่จำเป็นในการทำงานขององค์กร ได้แก่ ระบบเว็บไซต์สภาองค์กรของผู้บริโภค ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ระบบถามตอบอัตโนมัติ (Chatbot) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

**๕. แผนบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค** มีการดำเนินงานภายใต้ ๓ แผนงานหลัก คือ ๑) แผนงานบริหารจัดการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยมีการควบคุมและกำกับการใช้งานให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องของสภาองค์กรของผู้บริโภค โดยเฉพาะการจัดทำรายงานงบดุลประจำปี โดยบริษัท เอ.ซี.คลีย์ จำกัด จัดทำรายงานการเงินประจำเดือนและรายหกเดือนเสนอต่อที่ผู้บริหาร อีกทั้งในส่วนของการจัดซื้อที่ดินพร้อมอาคารสำนักงาน ๖ ชั้น เพื่อใช้เป็นสำนักงานถาวรของสภาองค์กรของผู้บริโภคนั้น ได้มีการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อคัดเลือกและได้บริษัท สถาปนิกชุมชนและสิ่งแวดล้อม อาศรมศิลป์ จำกัด ในการออกแบบ ปรับปรุง ตกแต่งภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน ๒) แผนงานพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค จำนวน ๔๗ คน มีการพัฒนาศักยภาพและการประชุมประจำเดือน ๓) แผนงานประเมินผล มีแผนการตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ อย่างมีมาตรฐาน ประกอบกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา บทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อ



ว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรม และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมกระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๕ ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๔๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๔๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ภารกิจหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่

- ๑) รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
- ๒) ประสานเร่งรัดติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์
- ๓) ประมวลแยกแยะเรื่องร้องทุกข์จากช่องทาง/หน่วยงาน
- ๔) งานให้คำปรึกษาแนะนำกับประชาชน
- ๕) ประสานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/แก้ไขปัญหาของประชาชน
- ๖) งานนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์ดำรงธรรม
- ๗) ประสานการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
- ๘) ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน



- ๙) งานส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี
- ๑๐) พัฒนาระบบฐานข้อมูลและการให้บริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (e-Report)
- ๑๑) งานติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
- ๑๒) งานพุลเกล้าถวายฎีกาจากสำนักกราชเลขาธิการ
- ๑๓) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(<http://www.damrongdhama.moi.go.th/home>)

### มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนสาธารณประโยชน์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ทำงานมาอย่างยาวนานและเข้มแข็ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๖ ในนามคณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชน เพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน (คปอส.) โดยมุ่งเน้นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพเป็นหลัก จากบทเรียนการทำงานในนาม คปอส. ทำให้เห็นความสำคัญในการผลักดันให้ผู้บริโภคมีบทบาทในการคุ้มครองตนเอง ในยุคบริโภคนิยม จึงได้จดทะเบียนจัดตั้งมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ ส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้บริโภค สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริโภคและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภค และยังมีวัตถุประสงค์สำคัญในการส่งเสริมการศึกษาและวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยตระหนักดีว่า ข้อมูลความรู้คืออาวุธสำคัญที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องมีเพื่อใช้คุ้มครองตนเองในยุคบริโภคนิยม มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) มีวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแนวคิดในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้ (<https://www.consumerthai.org/>)

#### วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำการคุ้มครองผู้บริโภคที่สร้างสรรค์ รู้เท่าทันโลก สู้การบริโภคที่ยั่งยืน

#### ยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาและขับเคลื่อนนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สื่อสารองค์กรและประยุกต์ใช้เทคโนโลยี
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน

#### แนวคิดในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค

##### ๑. ใช้เงินให้คุ้มค่า (VALUE FOR YOUR MONEY)

ผู้บริโภคจำนวนมากทั้งในอดีตและปัจจุบัน ยังมีความต้องการใช้เงินของตนเองอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้สินค้าที่ดี ปลอดภัยราคาไม่แพงมากนัก โดยไม่ได้สนใจมากนักว่าสินค้านั้นจะมาจากกระบวนการผลิตแบบใด ใครเป็นผู้ผลิต มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากน้อยแค่ไหนอย่างไร ทำให้การดำเนินกิจกรรมและวิธีการทำงานในยุคนี้มักให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพ ของสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคได้ใช้ไป เช่น การทดสอบเครื่องซักผ้า รถยนต์ หรืออาหารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อจะบอกและให้ผู้บริโภคเป็นข้อมูล ในการเลือกซื้อว่า สินค้าใดดีกว่าสินค้าใด หรือราคาถูกกว่าและมีคุณภาพดีกว่า ดังเช่น วารสารคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ เช่น WHICH ของประเทศอังกฤษ CHOICE ของออสเตรเลีย CONSUMER REPORT ของสหรัฐอเมริกา TESTของอินเดีย หรือนิตยสารฉลาดซื้อของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค





## ๒. ค่าของเงินและค่าของคน (VALUE FOR MONEY AND ALSO VALUE FOR PEOPLE)

ถือเป็นยุคของการผลักดันให้การบริโภคร่วมกันของผู้บริโภค เป็นตัวกำหนดคุณภาพทางสังคม ซึ่งกลุ่มผู้บริโภค เชื่อว่า พฤติกรรมการซื้อแต่ละครั้ง คือ การลงคะแนนให้กับตัวแบบทางเศรษฐกิจ รวมทั้งแบบแผนการผลิตสินค้าแบบใดแบบหนึ่ง และเป็นกลไกผลักดันที่สำคัญในการปฏิรูปเศรษฐกิจสังคม ให้เอื้อต่อประโยชน์กับคนส่วนใหญ่ โดยรูปแบบการผลิตและการบริการบริโภคคำนึงถึงประโยชน์และจะต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วย เช่น ไม่ซื้อของเนสเล่ท์เพราะใช้วัตถุดิบที่มาจากจีเอ็มโอหรือการปฏิบัติแบบสองมาตรฐานของบริษัทนี้ หรือในกรณีไม่ขายผลิตภัณฑ์มีจีเอ็มโอในกลุ่มประเทศอียูและสวิสเซอร์แลนด์ แต่ยืนยันจะจำหน่ายในประเทศไทย หรือการไม่ซื้อสินค้าของบริษัท ABBOTT ที่ไร้จริยธรรมในการค้าโดยการถอนการขึ้นทะเบียนยา กับ ออย. หลังจากประเทศไทยประกาศใช้มาตรการบังคับใช้สิทธิ (CL) และการรณรงค์ไม่ซื้อสินค้าของแกรมมี่ จากปรากฏการณ์จอต้า

## ๓. ลดการบริโภค (SUSTAINABLE CONSUMPTION & CONSUMER LIFE STYLE)

การเป็นผู้บริโภคสีเขียว (Green Consumers) มิใช่เป็นเพียงหาของสีเขียวไว้ใช้สอยแต่ต้องประมาณการบริโภคและทราบว่า การบริโภคทุกอย่างส่งผลกระทบต่อทั้งตนเองและสังคม ทำให้กิจกรรมที่ดำเนินการมุ่งไปสู่เป้าหมายการบริโภคแต่พอเพียง การลดการบริโภค เช่น มีกลุ่มรณรงค์ให้มีวันหยุดซื้อของ (Day Buy Nothing Day) การรณรงค์สัปดาห์หยุดดูโทรทัศน์ เพราะเชื่อว่าโทรทัศน์เป็นเครื่องมือของบริโภคนิยมที่ส่งเสริมให้เกิดการบริโภคแบบไร้ขีดจำกัด

### กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) หรือตำรวจไซเบอร์

กองบังคับการตรวจสอบและวิเคราะห์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ตอท.) สังกัด กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานใหม่ที่จัดตั้งขึ้นและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๓ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๓ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการ หรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ ๑๗) พ.ศ. ๒๕๖๓ กองบังคับการตรวจสอบและวิเคราะห์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บก.ตอท.) ได้ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (<https://www.ccib.go.th/>)

#### วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ที่ใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมืออาชีพ

#### พันธกิจ

๑. เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ วางแผน ควบคุม ตรวจสอบ
๒. ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่ร้ายอาณาจักร
๓. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและความผิดอื่นที่เกี่ยวข้อง
๔. ดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเครื่องมือพิเศษ สนับสนุนส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นในการสืบสวนสอบสวน รวมทั้งสนับสนุน



การพัฒนาบุคลากรด้านการสืบสวนสอบสวน ให้มีความรู้ความสามารถในการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

๕. ดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำผิดทางเทคโนโลยี

๖. ดำเนินการเกี่ยวกับการพิสูจน์หลักฐานดิจิทัล การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุและเก็บรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนของหน่วยงานต่าง ๆ

๗. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปราม และงานสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

### อำนาจหน้าที่

๑. เป็นฝ่ายอำนวยการด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และเสนอแนะการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและหน่วยงานในสังกัด

๒. ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีทั่วราชอาณาจักร

๓. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกฎหมายอื่น อันเป็นความผิดทางอาญาเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและความผิดอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. ดำเนินการเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือพิเศษ สนับสนุนส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นในการสืบสวนสอบสวน รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านการสืบสวนสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีความรู้ความสามารถในการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

๕. ดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบและวิเคราะห์การทำความผิดทางเทคโนโลยี

๖. ดำเนินการเกี่ยวกับการพิสูจน์หลักฐานดิจิทัล การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุและเก็บรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวนของหน่วยงานต่าง ๆ

๗. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่น ชุมชน และประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของตำรวจ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปราม และงานสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๘. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมอบหมาย



## สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ณ วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๕ กสทช. ได้ออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ.๒๕๕๕ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๕ เป็นต้นมา และมีผลทำให้กลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมถูกยกเลิกไป โดยได้จัดตั้งกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และบริการในกิจการโทรคมนาคม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ยุติข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งอำนวยความสะดวกด้านเลขานุการ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. แต่การดำเนินงานของกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ยังคงเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ภายใต้แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๙) ที่มุ่งเน้นความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม รวมทั้ง การสร้างความตระหนักรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค ประโยชน์ของการใช้งานโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ การรู้เท่าทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโทรคมนาคมเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างมาตรการเพื่อเพิ่มบทบาทของผู้ประกอบกิจการในการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสังคม (สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคโทรคมนาคม, ๒๕๖๕)

งานคุ้มครองผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ดำเนินการโดยสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ หรือ บส. (อ่านว่า บอ-สอ) เพื่อทำหน้าที่คุ้มครองประชาชนผู้บริโภค สื่อวิทยุ-โทรทัศน์ ทั้งในเรื่องของการถูกละเมิดละเลยในสิทธิและเสรีภาพ และการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการวิทยุ-โทรทัศน์ โดยมีกระบวนการทำงานในการสร้างความเข้มแข็ง การรวมกลุ่ม และการสร้างเครือข่าย ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับการยุติข้อขัดแย้งที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ รวมถึงการทำงานด้านการรู้เท่าทันสื่อ และการส่งเสริมให้คนพิการผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วย คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดย กสทช. ได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งมาจากผู้เชี่ยวชาญจากหลายภาคส่วน โดยเข้ามาช่วย กสทช. ดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ คณะอนุกรรมการ ฯ เปรียบเสมือน "คนกลาง" ที่เชื่อมโยงระหว่าง กสทช. กับผู้บริโภคสื่อ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ และจัดทำข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ ต่อ กสทช.



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้แบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. ออกเป็น ๖ สายงาน ได้แก่ สายงานบริหารองค์กร (บก.) สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร (ยก.) สายงานกิจการภูมิภาค (ภค.) สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สท.) สายงานกิจการโทรคมนาคม (ทค.) และสายงานวิชาการ ในแต่ละสายงานจะมีสำนักงานที่มีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ซึ่งคณะกรรมการหรือสำนักงานหรือหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการดำเนินการรับและพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียน ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๖๕)

### **คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์**

#### **คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม**

กสทช. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๑ ที่กล่าวว่า เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ทั้งนี้ ตามที่ กสทช. กำหนด

#### **สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์**

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ พัฒนา และเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของคณพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานและเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### **สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม**

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และบริการในกิจการโทรคมนาคม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ยุติข้อขัดแย้งระหว่าง



ผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งอำนาจการงานด้านเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔

สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ มีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการอำนาจการ และรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เขต ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตรวจสอบการใช้คลื่น ความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ออกใบอนุญาต กำกับดูแลการประกอบกิจการ บังคับใช้กฎหมายตรวจสอบและหรือตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมสิทธิและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการ บริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยประสานงานกับส่วนงานภายใน ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการดังกล่าวให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนผู้บริโภคและประโยชน์สาธารณะ มีดังนี้

๑. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมสิทธิ กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ กิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้บริโภค การรับและประมวลเรื่องร้องเรียน
๒. ประสานงานเชิงรุกเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานการเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสาธารณะ
๓. ร่วมส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง จัดกิจกรรม โครงการ นิทรรศการ การอบรมในพื้นที่ความรับผิดชอบ ทั้งด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม
๔. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐

สำนักงาน กสทช. ได้มีการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนในทุกปัญหาที่เกี่ยวข้อง กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่ กสทช. กำกับดูแลผ่านช่องทาง SMS ๑๒๐๐ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตั้งแต่วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ที่ผ่านมา โดยผู้บริโภคสามารถ ร้องเรียนกับ กสทช. ได้ที่สายด่วน หมายเลข ๑๒๐๐, SMS: 1200 Mobile Application: NBTC 1200, e-mail: 1200@nbt.go.th, Facebook: NBTC 1200 และ LINE: @NBTC1200 ในเรื่อง ต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) การตรวจสอบคุณสมบัติและประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง หรือกิจการโทรทัศน์
- ๒) การใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์
- ๓) การรบกวนการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียง หรือภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- ๔) การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- ๕) การกระทำการอันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชนหลายประเภทในกิจการเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อ
- ๖) การโฆษณาหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- ๗) เนื้อหารายการและผังรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



๘) การใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

๙) การตรวจสอบคุณสมบัติและการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

## ๒.๔ บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๖๐) กำหนดให้การใช้คลื่นความถี่ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุ กระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน ป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, ๒๕๕๓)

### บทบาทและหน้าที่ของ กสทช.

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

๑) จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุ แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและแผนเลขหมายโทรคมนาคม และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แต่แผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒) กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม

๓) กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๔) พิจารณานุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว ในการนี้



กสทช. จะมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. เป็นผู้อนุญาตแทน กสทช. เฉพาะการอนุญาตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ เครื่องวิทยุคมนาคมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดก็ได้

๕) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท

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

๗) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๘) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการ ในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๙) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ สาธารณะเป็นสำคัญ

๑๐) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม

๑๑) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๒) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ตามมาตรา ๕๐

(๑๒/๑) เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าหรือนำมาใช้ ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นตาม (๑) จากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมา จัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดโดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนด วิธีการทดแทน ชดใช้ หรือจ่ายผู้ที่ถูกเรียกคืนคลื่นความถี่โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย

๑๓) ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และ ค้ำครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และ ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๔) ดำเนินการในฐานะหน่วยงานอำนาจการของรัฐที่มีอำนาจในการบริหารกิจการสื่อสาร ระหว่างประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือกับองค์การระหว่างประเทศอื่น รัฐบาล และหน่วยงานต่างประเทศ ตามที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่รัฐบาลมอบหมาย รวมทั้ง สนับสนุนการดำเนินการของรัฐเพื่อให้มีดาวเทียมหรือให้ได้มา ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไป ตามแผนซึ่งจัดทำตาม (๑) และนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



(๑๔/๑) ดำเนินการให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และดำเนินการให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติและประชาชน ในกรณีที่การรักษาสิทธิดังกล่าวก่อให้เกิดภาระแก่รัฐเป็นประโยชน์ที่จะได้รับ กสทช. อาจสละสิทธิดังกล่าวได้ตามที่กำหนดในแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และให้รายงานคณะรัฐมนตรี พร้อมทั้งประกาศเหตุผลโดยละเอียดให้ประชาชนทราบ ในการดำเนินการให้มีการใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมดังกล่าวให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการอนุญาตค่าธรรมเนียม และการยกเว้นค่าธรรมเนียมการอนุญาต รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องที่ผู้ขอรับอนุญาตหรือผู้รับอนุญาตแล้วแต่กรณีจะต้องรับภาระ โดยค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าวเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการอนุญาตแล้วเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

(๑๔/๒) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๑๕) วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน

๑๖) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๗) กำหนดลักษณะการควบคุม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

๑๘) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชน ที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุม การประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

๑๙) ออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา ๕๘

๒๐) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนตามมาตรา ๕๒

๒๑) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา ๕๕

๒๒) ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทย กับรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒๒/๑) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. และผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลตามที่สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ร้องขอเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒๓) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม

๒๔) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.





๒๕) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดลักษณะ การควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อหรือการครอบงำตาม (๑๗) ให้ กสทช. รับฟังความคิดเห็น จากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

การใช้อำนาจหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายว่าด้วย การประกอบกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกฎหมายว่าด้วย วิทยุคมนาคม บรรดาระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด ๆ ที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา แล้วให้ใช้บังคับได้

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จาก คลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกัน การกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพ ในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้อง ตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้น จากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ จะต้องดำเนินการ เพื่อประโยชน์สาธารณะ

การดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคห้า มิให้ถือว่าเป็นการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของ รัฐตามกฎหมายว่าด้วย การให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐโดย กสทช. มีอำนาจออกระเบียบ หรือประกาศตามมาตรา ๕๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้ กสทช. สามารถออกกฎ หรือประกาศที่เกี่ยวกับการบริหารของสำนักงาน กสทช. เลขานุการ กสทช. ดังต่อไปนี้

มาตรา ๕๘ ให้ กสทช. มีอำนาจออกระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงินและทรัพย์สิน และการดำเนินการอื่นของสำนักงาน กสทช. โดยให้รวมถึงเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

๑) การแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. และขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานดังกล่าว

๒) การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นของเลขาธิการ กสทช. พนักงาน และลูกจ้างของ สำนักงาน กสทช. ตลอดจนค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายของกรมการอื่นและอนุกรมการ ตามพระราชบัญญัตินี้

๓) การคัดเลือกหรือการประเมินความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งหรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือน หลักเกณฑ์การต่อสัญญาจ้าง และการจ่ายเงินชดเชยกรณีเลิกจ้าง เนื่องจากไม่ผ่านการประเมิน

๔) การบริหารงานบุคคล รวมตลอดทั้งการดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์ และร้องทุกข์

๕) การรักษาการแทนและการปฏิบัติกรแทน

๖) การกำหนดเครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช.

๗) การจ้างและการแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้านอันจะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. รวมทั้งจำนวนและอัตราค่าตอบแทนของตำแหน่งดังกล่าว ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นด้วย



๘) การบริหารและจัดการงบประมาณ ทรัพย์สิน และพัสดุของสำนักงาน กสทช.

๙) การจัดสวัสดิการหรือการสงเคราะห์อื่นระเบียบหรือประกาศตามวรรคหนึ่ง ให้ประธานกรรมการเป็นผู้ลงนาม และเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

**บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค** ได้แก่ ข้อ ๖, ๘, ๙, ๑๑, ๑๓, ๑๗, ๑๘ และ ๒๕ ดังนี้

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

๘) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๙) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๑๑) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๓) คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๗) กำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

๑๘) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุม การประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

๒๕) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นการกำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อหรือการครอบงำตาม (๑๗) ให้ กสทช. รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกัน



การกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพ ในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

ประธานและกรรมการ กสทช. ปัจจุบัน ประกอบด้วย

ศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณ บุญใบชัยพลภักซ์	ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
พลอากาศโท ดร.ธนพันธ์ุ หรรษาเจริญ	กสทช. (ด้านกิจการกระจายเสียง)
ศาสตราจารย์ ดร.พิรงรอง รามสูต	กสทช. (ด้านกิจการโทรทัศน์)
นายต่อพงศ์ เสลานนท์	กสทช. (ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน)
รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ศุภชลาศัย	กสทช. (ด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช.(ข) ด้านเศรษฐศาสตร์)
พลตำรวจเอก ธีรภัทร เพระสุนทร	กสทช. (ด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. (ก) ด้านกฎหมาย)

([https://www.nbtc.go.th/About/Commissioners/CommissionersProfile๕๔๑-\(๑\).aspx](https://www.nbtc.go.th/About/Commissioners/CommissionersProfile๕๔๑-(๑).aspx))

### บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช.

ตามมาตรา ๕๖ ประกอบมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้มีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กสทช.” เป็น นิติบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

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

กิจการของสำนักงาน กสทช. ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.

๒) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการ



หรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมีได้จ่ายเงินหรือก่อนนี้ผู้กผันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน

๓) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่

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

๕) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๖) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน

๗) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. กสท. และ กทค. มอบหมาย

**บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค** ได้แก่ ข้อ ๔ คือ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

#### บทบาทและหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ เลขาธิการ กสทช. มีอำนาจในการบริหารสูงสุดในสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจและการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และต้องรายงานขึ้นตรงต่อ กสทช. โดยตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. มาจากการจัดสรรหา และมีวาระการดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีวาระการดำรงตำแหน่งวาระละ ๕ ปี

ภายใต้เลขาธิการ กสทช. กำหนดให้มีรองเลขาธิการ กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามสายงานที่ถูกกำหนดทั้งสิ้น ๕ ตำแหน่ง ดังนี้

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

ตามมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีเลขาธิการ กสทช. คนหนึ่งรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ในกิจการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอก ให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้แทนของสำนักงาน กสทช. เพื่อการนี้เลขาธิการ กสทช. จะมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติงานเฉพาะอย่างแทนก็ได้ ทั้งนี้ ตามระเบียบ



ที่ กสทช. กำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบดังกล่าวจะกำหนดในลักษณะบังคับให้เลขาธิการ กสทช. ต้องมอบอำนาจให้บุคคลใดก็ได้

ตามมาตรา ๖๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้ประธานกรรมการ โดยความเห็นชอบของ กสทช. เป็นผู้แต่งตั้งและถอดถอนเลขาธิการ กสทช. เลขาธิการ กสทช. ต้องมีอายุ ไม่ต่ำกว่าสามสิบห้าปีบริบูรณ์ในวันแต่งตั้งและต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๗ รวมทั้งคุณสมบัติอื่นตามที่ กสทช. กำหนด

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

มาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมกำหนดให้ นอกจากการพ้นจาก ตำแหน่ง ตามวาระตามมาตรา ๖๒ เลขาธิการ กสทช. พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

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

ออกจากตำแหน่งเพราะบกพร่องต่อหน้าที่ที่มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือหย่อนความสามารถ หรือไม่สามรถ ปฏิบัติหน้าที่ได้

มาตรา ๖๔ แห่งพระราชบัญญัติ องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้เลขาธิการ กสทช. และพนักงานของสำนักงาน กสทช. เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตพนักงานของสำนักงาน กสทช. ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามระเบียบที่ กสทช. กำหนด และต้องไม่เป็นกรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา พนักงาน ผู้ถือหุ้น หรือ หุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน หรือนิติบุคคลอื่นใดบรรดาที่ ประกอบธุรกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคมให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงตามกฎหมายประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เลขาธิการ กสทช. และพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

**บทบาทและหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค** เนื่องด้วยเลขาธิการ กสทช. มีอำนาจในการบริหารสูงสุดในสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจและการปฏิบัติงาน ของสำนักงาน กสทช. ดังนั้น บทบาทและหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเหมือนกับบทบาทและหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คือ

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ดังที่ปรากฏในประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ในหมวด ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑๗ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ได้มอบให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่กรณีผู้รับใบอนุญาตขอขยายระยะเวลาตามข้อ ๑๕ เลขาธิการอาจเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมเมื่อล่วงพ้นระยะเวลาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตขอขยาย

ข้อ ๑๙ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา

(๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตตามกรอบระยะเวลาตามข้อ ๑๑

(๒) เรื่องที่สำนักงานพบว่า ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนทั้งหมด หรือผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาตแล้ว

(๓) เรื่องที่สำนักงานหรือคณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้น ๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ

(๔) เรื่องที่สำนักงานพบว่า อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

ข้อ ๒๐ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ และข้อ ๑๙ ต่อคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน

### บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)

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



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

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานชุดปัจจุบัน ทำหน้าที่ตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เรื่องคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๙ ตอนพิเศษ ๑๘๘ ง หน้า ๔๖ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ คน ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานปัจจุบัน ประกอบด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๖๕)

พลเรือเอก ประสาน สุขเกษตร	ประธานกรรมการและกรรมการด้าน การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน
รองศาสตราจารย์ (คลินิก) พลเอก สายัณห์ สวัสดิ์ศรี	กรรมการด้านการกระจายเสียง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทิดา รัตนวิชา	กรรมการด้านกิจการโทรคมนาคม
ดร.จินตนันท์ ชญาตร์ ศุภมิตร	กรรมการด้านกิจการโทรทัศน์
นางสาวอารีวรรณ จตุทอง	กรรมการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ชุดปัจจุบันมุ่งเน้นการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพ พร้อมติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. เพื่อรายงานให้รัฐสภาทราบผ่าน กสทช. อย่างตรงไปตรงมาเพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน สำหรับกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ นางสาวอารีวรรณ จตุทอง มีประวัติการทำงานในอดีต ดังนี้

- ๑) ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ชุดที่ ๓
- ๒) ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา
- ๓) อนุกรรมการกลั่นกรองคดี สภากองกรของผู้บริโภค
- ๔) กรรมการสมาคมบัณฑิตสตรีทางกฎหมาย ในพระบรมราชินูปถัมภ์
- ๕) กรรมการมูลนิธิสถาบันศึกษาและพัฒนาการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
- ๖) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านสิทธิมนุษยชน ในคณะกรรมการพัฒนาระบบการติดตามคนหายและการพิสูจน์คนนิรนามและศพนิรนาม กระทรวงยุติธรรม

๗) อนุกรรมการและเลขานุการ ในคณะอนุกรรมการศึกษา เสนอแนะ การแก้ปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ คณะกรรมการแก้ปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำวุฒิสภา



- ๘) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้านกฎหมาย กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน กระทรวงแรงงาน
- ๙) รักษาการรองเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย (วิชาการ) สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย
- ๑๐) อนุกรรมการและเลขานุการ ในคณะอนุกรรมการพิจารณาปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่สร้างภาระแก่ประชาชนเกินความจำเป็น ในคณะกรรมการดำเนินการปฏิรูปกฎหมายในระยะเร่งด่วน





## บทที่ ๓

### ผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ได้กำหนดประเด็นสำคัญที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ภารกิจหลักของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ดังนี้

๑. กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๒. มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
๓. การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค
๔. ประเด็นอื่นๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

#### ๓.๑ กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแบ่งเป็น ๒ ประเด็นหลัก คือ การรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### ๓.๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. มีการรับเรื่องร้องเรียนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและหลากหลายช่องทาง นอกจากการร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน กสทช. หรือทางไปรษณีย์ เลขที่ ๘๗ พหลโยธิน ซอย ๘ (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการพัฒนากระบวนการหรือขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและหลากหลายช่องทาง โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการงาน ได้แก่

- ๑) ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐, โทรสายด่วน ๑๒๐๐, โทรสาร ๑๒๐๐ กต ๗
- ๒) e-mail: 1200@nbtc.go.th
- ๓) เว็บไซต์ <http://1200.nbtc.go.th>
- ๔) Facebook NBTC1200
- ๕) Line Application: @NBTC1200
- ๖) SMS เบอร์ ๑๒๐๐
- ๗) Mobile Application NBTC1200

สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำช่องทางการร้องเรียนของผู้บริโภคเป็น Infographic เพื่อให้เข้าใจง่าย ดังแผนภาพที่ ๕



**ขอแนะนำ!**  
**ช่องทางร้องเรียน**  
**สำนักงาน กสทช.**



**โทรฟรี 1200**  
ทุกวัน



**ผ่านเว็บไซต์**  
<http://tcp.nbtc.go.th>



**โทรสาร**  
**0-2279-0251**



**SMS ฟรี 1200**  
โดยพิมพ์เบอร์ติดต่อกลับ



**แอปพลิเคชัน**  
**Mobile NBTC 1200**



**ผ่านอีเมล**  
[tcp.service@nbtc.go.th](mailto:tcp.service@nbtc.go.th)

**เขียนจดหมายหรือเดินทางมาด้วยตนเอง**  
ที่สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง (กรุงเทพฯ)  
สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค  
ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.  
เลขที่ 404 อาคารพหลโยธินอินเตอร์  
อื่น 2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน  
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
หรือที่สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

**เอกสารประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.**

- »  กรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนลงแผ่นกระดาษ  
ระบุปัญหาข้อร้องเรียน ช่องระบุช่องทาง  
ผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่  
ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อผู้ให้บริการที่ประสงค์  
จะร้องเรียน และข้อต่อข้อ
- »  เอกสารประกอบการยื่น  
(กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง)  
หรือหลักฐานสำเนาบัตรประชาชน  
หรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น
- »  หลักฐานเรื่องเอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)  
เช่น สำเนาบัตรบริการโทรคมนาคม  
ใบเรียกเก็บค่าบริการ ข้อความที่ได้รับ  
(SMS) แผนที่ หรือภาพถ่าย เป็นต้น

**การใส่กล่องข้อผิดพลาด  
ในกิจการโทรคมนาคม**

เมื่อร้องเรียนปัญหาไปยังสำนักงาน  
กสทช. และสำนักงานฯ ได้รับเรื่อง  
ร้องเรียนไว้แล้ว ผู้ให้บริการ และผู้ให้  
บริการสามารถเลือกเข้าสู่กระบวนการ  
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการ  
โทรคมนาคม ที่อาจจะช่วยให้ปัญหา  
ยุติได้รวดเร็วขึ้นได้อีกด้วย

กสทช. | โทรคมนาคม  
คำขอร้องเพื่อประชาชน  
Call Center 1200 (Free)

## ช่องทางแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

สำนักงาน กสทช. ได้ร่วมมือกับผู้รับใบอนุญาตและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องใน  
การแจ้งเบาะแส ร้องเรียน และรวบรวมข้อมูลเพื่อประสานและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน  
การดำเนินการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ ติดตาม และป้องกันการกระทำผิดของมีอาชญา  
โดยประชาชนสามารถติดต่อ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนได้ทางหมายเลขโทรศัพท์ ดังนี้

- 1

**แจ้งเบาะแสดต่อสำนักงาน กสทช.** สำนักงาน กสทช. จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับแจ้งเบาะแส  
และส่งต่อไปยังผู้รับใบอนุญาตเพื่อดำเนินการตรวจสอบและ  
ดำเนินการในแต่ละขั้นของผู้รับใบอนุญาต (รับเบาะแสมายังไม  
มีส่วนที่ผู้รับใบอนุญาตสามารถดำเนินการได้) ภายใน 12 ชั่วโมง
- 2

**แจ้งเบาะแสดต่อผู้รับใบอนุญาต**

• บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN)	เบอร์โทร 1185
• บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN)	เบอร์โทร 1678
• บริษัท โทร โมบิลิตี้ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TRUE)	เบอร์โทร 9777
• บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (NT)	เบอร์โทร 1888
- 3

**แจ้งเบาะแสดหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานภายนอก**

• กองบัญชาการตำรวจสืบสวน สอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	เบอร์โทร 1441
• สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	เบอร์โทร 1599
• กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	เบอร์โทร 1212

แผนภาพที่ ๕ ช่องทางการร้องเรียนของผู้บริโภคต่อ กสทช.  
(ที่มา: <http://tcp.nbtc.go.th/website/home/detail/MTY5NA==/th>)



โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ในกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช.

๑. ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือพร้อมเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล

๒.๑ กรณีมีเอกสารหลักฐานครบถ้วน สำนักงาน กสทช. จะรับเป็นเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ ดังนี้

(๑) มีหนังสือถึงผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งรับเรื่องร้องเรียน พร้อมกันนี้จะสอบถามความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยแบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ไปพร้อมหนังสือฉบับดังกล่าว\* ภายใน ๓ วัน โดยให้ผู้ร้องเรียนแจ้งกลับ หรือจะชี้แจง แก่ไขหนังสือร้องเรียน/แสดงรายละเอียดเพิ่มเติม ภายใน ๑๕ วัน

(๒) มีหนังสือถึงบริษัทผู้ให้บริการเพื่อขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และสอบถามความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท\* ไปด้วย ภายใน ๓ วันทำการ โดยให้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้สำนักงาน กสทช. ทราบ ภายใน ๗ วัน แต่หากมีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่น ๆ บริษัทผู้ให้บริการสามารถขอขยายระยะเวลาการชี้แจง/แสดงพยานหลักฐานก่อนครบกำหนดระยะเวลาได้ ๑ ครั้ง ไม่เกิน ๗ วัน

๒.๒ กรณีเอกสารหลักฐานยังไม่ครบถ้วน สำนักงาน กสทช. จะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมภายใน ๗ วัน โดยให้ผู้ร้องเรียนชี้แจง แก้ไข หนังสือร้องเรียน/แสดงรายละเอียดเพิ่มเติม ภายใน ๑๕ วัน หากได้รับคำชี้แจงและเอกสารหลักฐานครบถ้วนแล้ว สำนักงาน กสทช. จะรับเป็นเรื่องร้องเรียน

๓. สำนักงาน กสทช. มีหนังสือถึงผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการของบริษัทผู้ให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และให้ผู้ร้องเรียนแจ้งตอบกลับว่ามีความพึงพอใจกับผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งคัดค้านผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมายัง สำนักงาน กสทช. ภายใน ๗ วัน

๔. ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้แจ้งผลการดำเนินการของบริษัทผู้ให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ และไม่ได้ข้อยุติ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และเสนอความเห็นให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม เพื่อพิจารณาให้ความเห็น และเสนอให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด หลังเสนอต่อเลขาธิการ กสทช. เพื่อดำเนินการแล้วแต่กรณีตามมติที่ประชุม กสทช.

๕. เมื่อ กสทช. มีมติวินิจฉัยชี้ขาดแล้ว สำนักงาน กสทช. จะแจ้งมติดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนและบริษัทผู้ให้บริการทราบ หรือดำเนินการ แล้วแต่กรณี โดยจะแจ้งสิทธิกรณีผู้ร้องเรียน หรือบริษัทผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับมติ กสทช. สามารถฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ภายใน ๙๐ วัน

หมายเหตุ \*ถ้าคุณกรณีมีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ถ้าคุณกรณีไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนต่อไป



### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาร้องเรียนแทน ที่ติดต่อได้โดยสะดวก
๒. ให้รายละเอียด ข้อเท็จจริง หรือการกระทำที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว เช่น ใบแจ้งค่าบริการ ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น
๓. ในกรณีที่ร้องเรียนเข้ามายังสำนักงาน กสทช. เป็นหนังสือให้ลงลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุดังกล่าว เมื่อครบถ้วนแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้บันทึกเรื่องร้องเรียนลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่กำกับไว้เป็นหลักฐานแทน เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอ หรือคำร้องเรียนที่ต้องครบถ้วนแล้ว จะทำการแจ้งการคำรับร้องเรียน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณา พร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง ในกรณีที่คำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งข้อบกพร่องเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ พร้อมกำหนดระยะเวลาในการแก้ไข โดยจะต้องไม่เกิน ๑๕ วัน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาที่สมควรแต่ต้องไม่เกิน ๔๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต้องผ่านการพิจารณาของคณะอนุกรรมการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาอันสมควร ไม่เกิน ๑๕ วัน และให้คณะกรรมการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันควร ไม่เกิน ๖๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องไว้พิจารณากรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนใดต้องมีการพิจารณาของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องก่อน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะอนุกรรมการแล้วแต่กรณี ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่รับคำขอหรือคำร้องเรียน เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอคำขอ หรือคำร้องเรียน ให้คณะกรรมการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันสมควร ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันสมควร คณะกรรมการอาจขยายระยะเวลาการพิจารณาได้ไม่เกิน ๗ วันทำการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ

สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคเป็น infographic เพื่อให้เข้าใจง่าย เช่น ขั้นตอนการร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. และขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของคุณ Call Center ๑๒๐๐ ดังแผนภาพที่ ๖





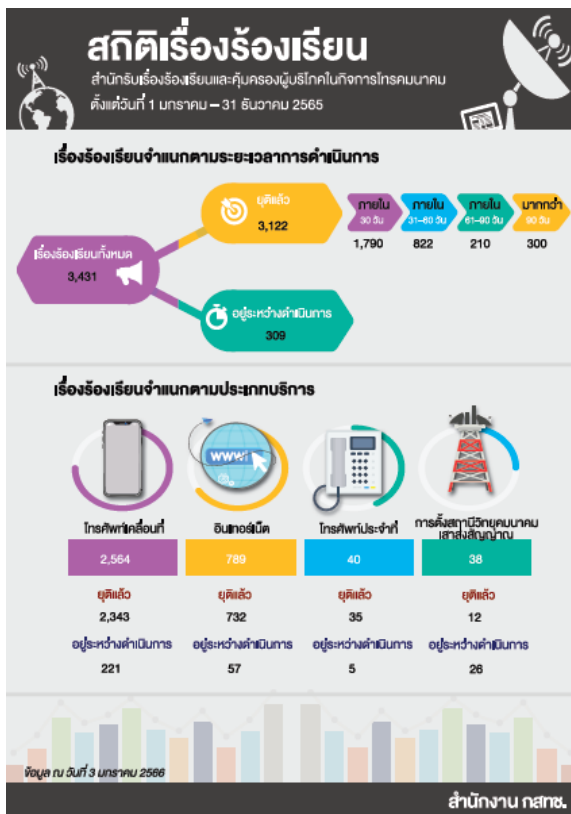
แผนภาพที่ ๖ ขั้นตอนการร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.  
 (ที่มา: <https://www.tcp.nbt.go.th/website/home/ebook/MTMzMw>  
<https://1200.nbt.go.th/1200-complaint-procedure/>)

กสทช. ได้มีการนำระบบจัดการฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค คือ CRM (Customer Relationship Management) ซึ่งเป็นระบบจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม มารองรับกระบวนการของเจ้าหน้าที่ และบริการประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาในกิจการโทรคมนาคมให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น มีการปรับปรุงการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (CRM) ให้สอดคล้องและสนับสนุนกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้มีการพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยปัจจุบันกำลังดำเนินการปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ พัฒนากลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

นอกจากนี้มีการจัดทำสถิติรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือนที่เว็บไซต์ <http://tcp.nbt.go.th/website/home/category/MTQ=/MQ=/th>, การเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายที่ [https://crm.nbt.go.th/nbt\\_complaint/?lang=th-th](https://crm.nbt.go.th/nbt_complaint/?lang=th-th)



สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



### เรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มลักษณะปัญหา

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS)	1,036	1,012	24
การยกเลิกบริการ	706	674	32
มาตรฐานการให้บริการ	631	556	75
การคิดค่าบริการผิดพลาด	499	442	57
คุณภาพการให้บริการ	241	169	72
สิทธิความเป็นส่วนต่อและข้อมูลส่วนบุคคล	219	213	6
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	53	36	17
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาส่งสัญญาณ	38	12	26
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	8	8	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3,431</b>	<b>3,122</b>	<b>309</b>

ข้อมูล ณ วันที่ 3 มกราคม 2566  
สำนักงาน กสทช.

แผนภาพที่ ๗ สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ (ที่มา: สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖)



สำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (ออกเลขรับเป็นเรื่องร้องเรียน) ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๓,๔๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๐๙ เรื่อง ยุติแล้ว จำนวน ๓,๑๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ โดยสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ๓๐ วัน จำนวน ๑,๗๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๓ โดยเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดจำนวน ๒,๓๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๙ รองลงมาคือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ Internet จำนวน ๗๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๓ ประเด็นปัญหาสูงสุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) จำนวน ๑,๐๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๐, การยกเลิกบริการ จำนวน ๗๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๘, มาตรฐานการให้บริการ จำนวน ๖๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๙, การคิดค่าบริการผิดพลาด จำนวน ๔๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๔ และคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๒

สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

**สถิติเรื่องร้องเรียน**

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม  
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2564  
ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2565



สถิติเรื่องร้องเรียนตามประเภทบริการ





แผนภาพที่ ๘ สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔  
(ที่มา: สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕)

เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติเรื่องร้องเรียนของกิจการโทรคมนาคม ในปีพ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓,๙๖๖ เรื่อง พบว่าเรื่องร้องเรียนยังคงเป็นปัญหาเดิม เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓,๑๕๗ เรื่อง พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลงเหลือ ๒,๕๖๔ เรื่อง ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ Internet พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๗๙๕ เรื่อง พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลงเหลือ ๗๘๙ เรื่อง ซึ่งถือว่ายังมีจำนวนสูง ส่วนเรื่องที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๔ คือ โทรศัพท์ประจำ ที่จากปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑๔ เรื่อง ในปีพ.ศ. ๒๕๖๕ เพิ่มเป็น ๔๐ เรื่อง และการตั้งเสาสถานีวิทยุคมนาคมเสาส่งสัญญาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวน ๕๔ เรื่อง (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕) สำนักงาน กสทช. ภูมิภาคได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒๙ เรื่อง

### สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๖๕

สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๗๒ เรื่อง ยุติแล้ว จำนวน ๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ โดยแบ่งเป็นสถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรทัศน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๗๐ เรื่อง ยุติแล้ว จำนวน ๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ส่วนสถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียง มีจำนวนทั้งสิ้น ๒ เรื่อง ยุติแล้ว จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ดังแผนภาพที่ ๙





ประเภทกิจการ	จำนวน รวม	ยุติ/ดำเนินการแล้วเสร็จ		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>กิจการโทรทัศน์</b>					
๑. โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล	๘	๑	๑๒.๕๐	๗	๘๗.๕๐
๑.๑ ช่องรายการ					
๒. แบบบอกรับสมาชิก	๕๗	๔๗	๘๒.๔๖	๑๐	๑๗.๕๔
๒.๑ โครงข่าย					
๒.๑.๑ ก่อตั้งดาวเทียม					
๒.๑.๒ เคเบิลทีวี	-	-	-	-	-
๒.๒ ช่องรายการ	๕	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
<b>กิจการกระจายเสียง</b>					
๑. วิทยุหลัก (รายเดิม)	-	-	-	-	-
๒. ผู้ได้รับอนุญาตทดลองออกอากาศ	-	-	-	-	-
๒.๑ สาธารณะ					
๒.๒ ชุมชน	-	-	-	-	-
๒.๓ ธุรกิจ	๒	๒	๑๐๐.๐๐	-	-
รวม	๒	๒	๑๐๐.๐๐	-	-

แผนภาพที่ ๙ สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์  
(ที่มา: สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกระจายเสียงและโทรทัศน์  
ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕)

## ๑.๒ ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมกับผู้ร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. หลังได้รับคำร้องเป็นเรื่องร้องเรียนแล้ว จะมีการให้คำปรึกษา/ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากไม่ได้รับข้อยุติ ผู้รับผิดชอบจะจัดทำวาระเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมพิจารณา พิจารณาและลงมติที่ประชุมว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะนำเสนอให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้วินิจฉัย หรือเสนอเป็นวาระเพื่อพิจารณาต่อ กสทช. ต่อไป หากมติที่ประชุมของ กสทช. มีมติออกมาแล้ว จะทำเป็นหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนและผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ หากไม่เห็นด้วยกับมติดังกล่าว ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมสามารถใช้สิทธิดำเนินการทางปกครองได้ ภายใน ๙๐ วัน

กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมสามารถแจ้งความประสงค์ต่อสำนักเลขาธิการ กสทช. ได้ตลอดขั้นตอนโดยทั้งสองฝ่ายต้องมีความยินยอม หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยินยอม จะไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

ทั้งนี้ กสทช. ได้ออกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตฯ ไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จึงทำให้



สำนักงาน กสทช. ไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตาม แม้จะยกเลิก ระเบียบดังกล่าว แต่กระบวนการร้องเรียนยังคงอยู่ภายในประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม

๑. เริ่มกระบวนการเมื่อสำนักงาน กสทช. รับเป็นเรื่องราวร้องเรียน และคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย สำนักงาน กสทช. จะแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นคนกลาง ที่ได้ขึ้นทะเบียนรายชื่อเป็นผู้ไกล่เกลี่ยไว้กับสำนักงาน กสทช.

๒. สำนักงาน กสทช. จะมีหนังสือถึงคู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อนัดวันที่ทำการไกล่เกลี่ย โดยต้องเริ่มทำการไกล่เกลี่ยภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

๓. ผลการไกล่เกลี่ย

๓.๑ กรณีที่การไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติ ให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความและให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนเป็นที่ยุติ

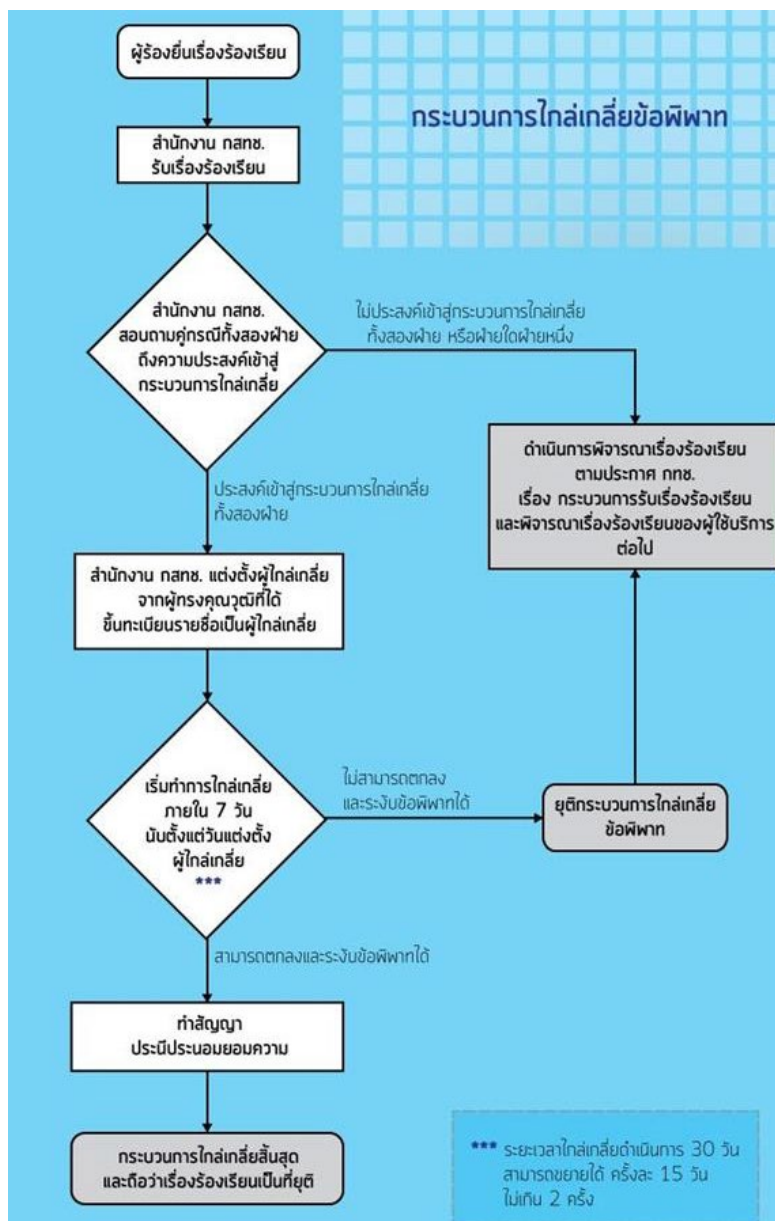
๓.๒ กรณีที่การไกล่เกลี่ยไม่ได้ข้อยุติ ให้ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนต่อไป

หมายเหตุ: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีระยะเวลาดำเนินการ ๓๐ วัน และสามารถขยายระยะเวลาได้ครั้งละ ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๒ ครั้ง

ทั้งนี้ กสทช. ได้มีการออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อพัฒนากลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

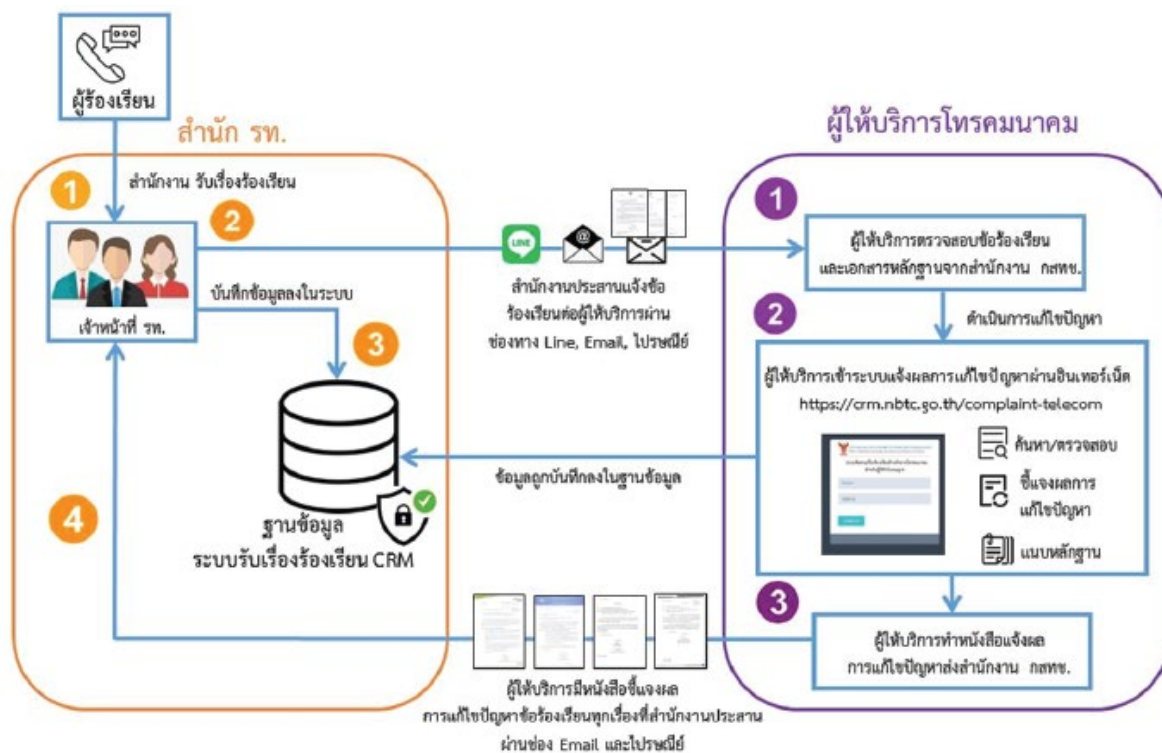
สำนักงาน กสทช. มีการจัดทำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็น Infographic ให้เข้าใจง่าย ดัง แผนภาพที่ ๑๐





แผนภาพที่ ๑๐ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
(ที่มา: <http://tcp.nbt.go.th/website/home/detail/NDEz/th>)

นอกจากนี้สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้มีการปรับปรุงการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (CRM) อย่างต่อเนื่อง เช่นปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ทำการปรับปรุงระบบ CRM ให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อดำเนินการตามนโยบายการไม่เรียกเก็บสำเนาบัตรประชาชน โดยเริ่มใช้งานเมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ และในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้พัฒนาระบบ CRM เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มเติมสำหรับผู้ใช้บริการโทรคมนาคมสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังแผนภาพที่ ๑๑



แผนภาพที่ ๑๑ ช่องทางสำหรับผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  
(ที่มา: รายงานผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๔)

สำนักงาน กสทช. ใช้วิธีการแก้ปัญหาเชิงรุก โดยเชิญผู้ประกอบการชี้แจง แก้ไขปัญหาภาพรวม/ กำหนดประเภทการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบเพิ่มเติมเพื่อให้จัดการปัญหาได้ และประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินการได้ทางช่องทางของสำนักงาน กสทช. ในเว็บไซต์ <http://www.nbtc.go.th> นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยปัจจุบันได้ยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เพื่อพัฒนากลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และมีระบบการติดตามข้อมูล โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ที่ [https://crm.nbtc.go.th/nbtc\\_complaint/?lang=th-th](https://crm.nbtc.go.th/nbtc_complaint/?lang=th-th) ดังนี้

รายการเรื่องร้องเรียน						
ค้นหาข้อมูล						
วันที่รับแจ้งเรื่อง:	<input type="text"/>	ถึงวันที่:	<input type="text"/>			
วันที่รับเป็นเรื่องร้องเรียน:	<input type="text"/>	ถึงวันที่:	<input type="text"/>			
หน่วยงานปฏิบัติ:	เลือกทั้งหมด					
สถานะเรื่อง:	เลือกทั้งหมด					
เรื่องร้องเรียน:	<input type="text"/>					
<b>ค้นหา</b>						
วันที่รับเรื่อง	เลขที่เรื่อง	หัวข้อเรื่อง	ประเภทเรื่อง	สถานะเรื่อง	หน่วยงานปฏิบัติ	ผลดำเนินการ
07/12/2022	ภค. ๑ รร ๑๐๔/๒๕๖๔	กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ - คุณภาพการให้บริการ - คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS) - ประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data)	กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ - คุณภาพการให้บริการ - คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS) - ประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data)	กำลังดำเนินการ	สำนักงาน กสทช. ภาค 1 (ภค. 1)	มีหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนไปยังบริษัทแล้ว
06/12/2022	รท. รร ๓๑๙๔/๒๕๖๔	กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ - ปัญหาเกี่ยวกับการผูกพันระยะเวลาการให้บริการ - ต้องการเงินคงเหลือในระบบคืน	กิจการโทรคมนาคม - ร้องเรียน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ - ปัญหาเกี่ยวกับการผูกพันระยะเวลาการให้บริการ - ต้องการเงินคงเหลือในระบบคืน	กำลังดำเนินการ	สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.)	มีหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนไปยังบริษัทแล้ว

แผนภาพที่ ๑๒ ระบบการติดตามสถานะการดำเนินการร้องเรียน  
(ที่มา: [https://crm.nbtc.go.th/nbtc\\_complaint/?lang=th-th](https://crm.nbtc.go.th/nbtc_complaint/?lang=th-th))

### ๓.๒ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

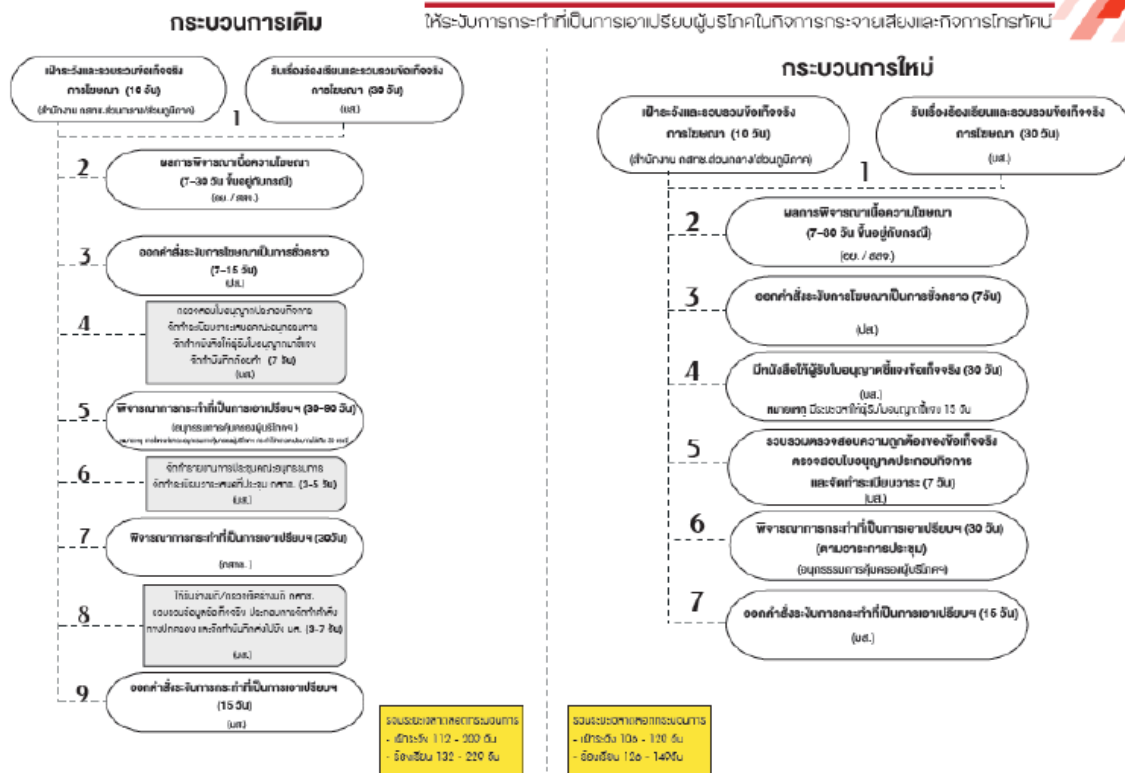
กสทช. มีการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค และพัฒนากลไกการป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

๑. ปรับปรุงพัฒนากฎหมาย หรือมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม ดังที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง ให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง และมอบอำนาจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ พิจารณาและให้พนักงานเจ้าหน้าที่ คือเลขานุการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง ดังแผนภาพที่ ๑๓



**กรณีพิจารณากำหนดโทษเดือนทางปกครอง**

ให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



แผนภาพที่ ๑๓ กระบวนการพิจารณากำหนดโทษเดือนทางปกครองของกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ (ที่มา: เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช.)

๒. พัฒนาเว็บไซต์สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภค ดังเช่น สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ที่ URL <http://tcp.nbtc.go.th> และสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ที่ <http://tcp.nbtc.go.th> ซึ่งเว็บไซต์นี้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นช่องทางสำหรับการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมและเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

๓. สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chat Bot) ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์ของ กสทช. ในการตอบคำถามและเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ โดยจัดทำระบบ Chat Bot Platform ให้บริการบนหน้าเว็บไซต์ <https://tcp.nbtc.go.th> และ [numbering.nbtc.go.th](https://numbering.nbtc.go.th) รวมทั้งเฟซบุ๊กเมสเซนเจอร์ในเพจ “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” โดยเริ่มใช้งาน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน







แผนภาพที่ ๑๔ ระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ(Chat Bot): “น้องสายลม”





๔. สำนักงาน กสทช. พัฒนา Application หรือรหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ซึ่งเป็นกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ ๒ แอปพลิเคชัน (Application) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

แอปพลิเคชัน (Application) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	
	๑. แอปพลิเคชัน “๓ ชั้น” ทำการ “ตรวจ” “แจ้ง” และ “ล๊อค” เพื่อปกป้องผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลดการปลอมแปลง/แอบอ้าง/ลักลอบนำบัตรประชาชนไปลงทะเบียนเปิดใช้งานโดยเราไม่รู้ตัว
	๒. “๒ชั้น” เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบตัวตนของผู้ซื้อซิมการ์ดด้วยการตรวจสอบอัตลักษณ์ “ก่อน” การลงทะเบียนและเปิดใช้งาน ช่วยปกป้องผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และป้องกันการปลอมแปลงการลงทะเบียน
	๓. “กั้นกวาง” เพื่อคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยวิธีการปิดกั้นเบอร์โทรศัพท์ที่โทรเข้ามารบกวนก่อให้เกิดความรำคาญ เช่น การกลั่นแกล้ง การขายตรง การขายประกันและการติดตามทวงหนี้ เป็นต้น
	๔. “MoCheck” สำหรับตรวจสอบมาตรฐานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผ่านการตรวจสอบรับรองจาก กสทช. ก่อนซื้อได้ด้วยตัวเอง เพื่อป้องกันปัญหาจากการใช้งานเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานซึ่งก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ใช้งาน
	๕. “ProCheck” ใช้สำหรับตรวจสอบโปรโมชั่นการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของตนเอง
	๖. “NetCare” เพื่อดูแลการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเด็ก ได้แก่ ฟังก์ชัน ๑) กำหนดระยะเวลาการใช้งาน ๒) กำหนดช่วงเวลาการใช้งาน ๓) พักการใช้งานบางแอปพลิเคชัน และ ๔) พักการใช้งานอินเทอร์เน็ตทันที นอกจากนี้ ยังมีปุ่ม SOS ที่จะทำการโทรหาผู้ปกครองพร้อมส่งตำแหน่งที่อยู่ไปยังอีเมลผู้ปกครอง

แอปพลิเคชัน (Application) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	
 <p>สัญญาณ : คุณภาพ</p>	<p>๗. “สัญญาณ : คุณภาพ (netCheck)” เพื่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน สามารถตรวจสอบและรายงานผลเกี่ยวกับคุณภาพสัญญาณและการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผ่านการให้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อันเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้แก่สำนักงาน กสทช. ได้โดยตรงในลักษณะ RealTime</p>
 <p>พุดติมาตร</p>	<p>๘. “พุดติมาตร” สามารถเรียกดูข้อมูลประวัติการใช้งานมือถือของตนได้ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการใช้งานของตนเองได้อย่างแท้จริง สามารถนำไปใช้ปรับแพ็คเกจหรือโปรโมชั่นโทรศัพท์ที่เหมาะสมกับการใช้งานของตนเองได้</p>
 <p>ไอเสียง</p> <p>nanb. โทรคมนาคม</p>	<p>๙. “ไอเสียง” เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ภายใน กสทช. รวมทั้งแบ่งปันความรู้และประสบการณ์โดยการเขียนบทความเผยแพร่ ซึ่งเปิดให้ประชาชนทั่วไปผู้สนใจสามารถเข้าถึงบทความได้ด้วย และยังเป็นช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กร กสทช.</p>
 <p>nanb. CALL CENTER 1200</p>	<p>๑๐. “Mobile NBTC1200” รองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน และสามารถสอบถามและหาคำตอบจากคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ได้ด้วย</p>

ตารางที่ ๓ รหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

รหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	
 <p>หยุดข้อความ SMS กวนใจ</p>	<p>หยุดข้อความ SMS กวนใจ "กด *๑๓๗โทรออก" เพื่อยกเลิกบริการ SMS กวนใจ หรือไม่ตั้งใจสมัครเพื่อลดปัญหาเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่รู้ตัว</p>
 <p>ย้ายเบอร์เดิม</p>	<p>ย้ายค่ายเบอร์เดิม "กด *๑๕๑*เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก" เพื่อย้ายค่ายเบอร์เดิม ตรวจสอบสิทธิ์ฟรีก่อนย้ายค่าย และดำเนินการย้ายค่ายได้สำเร็จ ภายใน ๒ วันทำการ</p>
 <p>ปิดเน็ตก่อนไปนอก</p> <p>กด *106#</p>	<p>ปิดเน็ตก่อนไปนอก "กด *๑๐๖#โทรออก" เพื่อปิดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโรมมิ่ง เมื่อมีการเดินทางไปต่างประเทศ</p>
 <p>เช็คยอดการใช้โปรโมชั่น</p> <p>กด *165*1#</p> <p>เช็คยอดเงินและการทำงานรายเดือน</p> <p>กด *165*2#</p>	<p>"กด *๑๖๕*๑#โทรออก" เช็คยอดการใช้โปรโมชั่น</p> <p>"กด *๑๖๕*๒#โทรออก" ตรวจสอบข้อมูลวงเงินและการทำงานรายเดือน</p>

๕. ใช้กระบวนการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่ง กสทช. มีมติเห็นชอบในหลักการการจัดทำ MOU ระหว่างหน่วยงาน ๑๑ หน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) เป็นต้น ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการส่วนที่ดำเนินการแล้ว ได้แก่





๕.๑ สำนักงาน กสทช. ร่วมประชุมหารือกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) หรือตำรวจไซเบอร์ และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย เพื่อดำเนินการตรวจสอบการต่อสาย VoIP ไปยังปลายทาง (Call Termination) จากการโทรที่มาจากต่างประเทศ ในวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๕ และสำนักงาน กสทช. ร่วมประชุมหารือกับศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศปอส.ตร.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกราย ได้แก่ AIS, TRUE, DTAC, และ NT เกี่ยวกับความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงในวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

๕.๒ คณะทำงานพหุภาคีฯ ๑๑ หน่วยงาน ได้แก่ กสทช. ผู้แทนกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ก.ดีอีเอส) ผู้แทนคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ผู้แทนกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ผู้แทนประกอบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ทั้ง ๔ ราย (AIS TRUE DTAC และ NT) ผู้แทนสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ และผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภค ได้ประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวง เมื่อวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ได้ข้อสรุปในการประชุมหารือ โดยที่เสนอให้ กสทช. พิจารณากำหนดในเงื่อนไขท้ายใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายสร้างระบบ หรือแอปพลิเคชันที่ให้ประชาชนสามารถเลือกสมัครบริการปฏิเสธไม่รับสายที่โทรมาจากต่างประเทศได้ โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ เดือน เพื่อเป็นการป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากมิจฉาชีพ โดยประชาชนที่ไม่มีฐานะ ไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องติดต่อกับต่างประเทศ สามารถเลือกบริการที่จะไม่รับสายที่โทรมาจากต่างประเทศได้ เพื่อเป็นการป้องกัน ลดความเดือดร้อนให้กับประชาชน และแก้ไขปัญหาแก๊ง Call Center ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องเร่งดำเนินการ ส่วนการแก้ไขปัญหาในระยะยาวที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน คณะทำงานพหุภาคีฯ จะเร่งผลักดันให้เกิดผลต่อไป นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะทำงานพหุภาคีฯ ยังได้เน้นย้ำความสำคัญของการสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชน โดยให้โอเพอเรเตอร์ใส่เครื่องหมาย + นำหน้าทุกเลขหมายที่โทรเข้ามาจากต่างประเทศ โดยมีการแยกแยะ เช่น หากมีสายเรียกเข้าขึ้นต้นด้วย +๖๙๗ แสดงว่า เป็นเบอร์ที่ไม่ทราบแหล่งที่มาจากต้นทาง และเบอร์ที่ขึ้นต้นด้วย +๖๙๘ เป็นสายที่โทรจากเบอร์มือถือไทยที่ใช้บริการโรมมิ่ง แล้วโทรกลับมาเมืองไทยจากต่างประเทศ เพื่อให้ประชาชนแยกแยะออก ซึ่งหากประชาชนไม่มีครอบครัว หรือฐานะติดต่อกับต่างประเทศก็ควรจะมีตระวังหากจะรับสาย

๕.๓ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเวทีเสวนา NBTC Public Forum ครั้งที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๕ หัวข้อ “การปรับตัวของสื่อท้องถิ่นในยุค Disruption” ณ อาคารหอประชุม ชั้น ๑ สำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดย ศาสตราจารย์.ดร.พิรงรอง รามสูต กรรมการ กสทช. กล่าวถึงที่มาของการจัดเวทีเสวนาครั้งนี้ว่า จากที่ ศาสตราจารย์.ดร.พิรงรอง รามสูต ได้ลงพื้นที่จังหวัดพะเยา พบว่า ชุมชนที่ต้องการดำเนินการทีวีชุมชนในท้องถิ่น เห็นว่าทุกภาคส่วนพยายามต่อสู้เพื่อให้เกิดความหลากหลายของสื่อท้องถิ่น เพราะแต่ละพื้นที่มีอัตลักษณ์ที่แตกต่างและมีความหลากหลาย ประชาชนไม่ต้องการรับสารชนิดเดียวแบบเดียวกันทั้งหมด ภาพตัวแทนของสังคมไทยไม่ใช่กรุงเทพมหานคร แต่มีอีกหลายพื้นที่และหลายท้องถิ่น การประชุมหารือในเวทีเสวนาครั้งนี้เพื่อจะได้บทเรียนจากทุกภาคส่วน ให้ กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลของรัฐสามารถดูแลสื่อทุกประเภทให้อยู่ได้อย่างเท่าเทียม โดยมีเป้าหมายสำคัญขององค์กรกำกับดูแลสื่อในทางสากล คือ การสร้างความหลากหลายของสื่อ ด้วยวิธีการออกใบอนุญาต



การสร้างเสริมศักยภาพให้มีความพร้อม การสร้างเงื่อนไขของการกำกับดูแลให้เอื้อต่อการดำรงอยู่ของสื่อท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้กำกับดูแลสื่อโดยเฉพาะในประเทศที่เป็นประชาธิปไตย หากนับการปฏิรูปสื่อในประเทศไทยตั้งแต่ปี ๒๕๔๐ รวมเวลากว่า ๒๕ ปีแล้ว แต่ในแง่ของการครอบครองคลื่นความถี่ หน่วยงานรัฐยังคงเป็นผู้ครอบครองคลื่นความถี่มากที่สุด โดยได้รับใบอนุญาตบริการสาธารณะและบางส่วนหารายได้จากโฆษณาได้ ส่วนกลุ่มที่เข้าถึงใบอนุญาตน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน ทั้งที่มีรัฐธรรมนูญรองรับ ขณะที่สื่อเคเบิลทีวีอยู่ยากขึ้น

๕.๔ สำนักงาน กสทช. โดยสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้มอบหมาย นางราตรี จุลศิริ ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้บริโภค เข้าร่วมการเสวนาในหัวข้อเรื่อง “How to โฆษณาทางสื่อดิจิทัลใหม่...?” ร่วมกับผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสมาคมโฆษณาแห่งประเทศไทย การเสวนาในครั้งนี้จัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรสื่อมวลชน ผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ และป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภค สนับสนุนการบริการอย่างยั่งยืน รวมถึงส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ตระหนักถึงคุณธรรมจริยธรรมในการนำเสนอขายสินค้าหรือบริการ เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๕



แผนภาพที่ ๑๕ ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ที่มา: <https://bcp.nbt.go.th/th/detail/2022-06-29-11-25-13>

๖. สำนักงาน กสทช. ใช้การทำงานร่วมกันแบบเชิงรุก ในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อปราบปราม จับกุมผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง และมีผลอย่างเป็นรูปธรรม ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ระดมความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาแก๊ง Call Center และ SMS หลอกหลวง ดังที่มีข่าวการจับกุมแก๊งมิจฉาชีพที่ใช้อุปกรณ์โทรไปหลอกหลวงประชาชนมาดำเนินคดี โดยใช้ข้อมูลเบาะแสจากประชาชน และความร่วมมือของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สำนักงาน กสทช. และผู้ประกอบการ เพื่อนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ดังตัวอย่างที่สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมกับ บช.สอท. และบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ร่วมกันปราบปรามจับกุมผู้ต้องหาแก๊ง Call Center ที่โทรศัพท์หลอกหลวงข่มขู่ให้ผู้เสียหายโอนเงินไปให้ โดยคนร้ายอ้างตัวเป็นเจ้าของหน้าหน่วยงานต่าง ๆ โทรศัพท์มาแจ้งว่ามีใบสั่งค้างชำระค่าปรับจราจร แจ้งว่ามีข้อพิพาทหมายให้โอนเงินไปชำระ ผู้เสียหายหลงเชื่อจึงโอนเงินไปให้มิจฉาชีพ เมื่อทราบว่าถูกหลอกหลวงจึงได้แจ้งความร้องทุกข์ผ่านระบบแจ้งความออนไลน์ [Thaipoliceonline.com](http://Thaipoliceonline.com) และร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน AIS Spam Report Center โทร. ๑๑๘๕ ด้วย เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ บช.สอท. ตรวจสอบแล้วพบว่า กรณีนี้มีความเชื่อมโยงกันกับอีกหลายคดี จึงน่าจะเป็นคนร้ายกลุ่มเดียวกัน และได้ประสานกับฝ่ายเทคนิคของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือที่คนร้ายใช้จนทราบตัวผู้กระทำความผิด และสถานที่ใช้กระทำความผิด จึงได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าตรวจค้นสถานที่ต่าง ๆ ตามหมายค้นจำนวน ๘ จุดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถจับกุมผู้ต้องหา และผู้ต้องสงสัยอีก ๓ ราย พร้อมตรวจยึดของกลางเป็นเครื่องส่งสัญญาณ IP PBX จำนวน ๔๓ เครื่อง Wireless Router จำนวน ๓๐ เครื่อง ซึ่งเป็นความผิดตาม พ.ร.บ.วิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ รวมทั้งของกลางอื่น เช่น สมุดบัญชีธนาคาร โทรศัพท์มือถือ



แผนภาพที่ ๑๖ ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อปราบปรามจับกุมผู้ต้องหาแก๊ง Call Center (ที่มา: <https://bcp.nbt.go.th/th/detail/2022-07-08-16-22-18>)

๗. มาตรการกำกับดูแลการควบรวมบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUE) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) ที่เกิดจากบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นของ TRUE กับบริษัท เทเลนอร์ เอเชีย จำกัด (Telenor Asia Pte Ltd.) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ DTAC ได้ร่วมกันตั้งบริษัทใหม่ขึ้นมา คือ บริษัท ชิทริน โกลบอล จำกัด แล้วบริษัท

ที่ตั้งร่วมกันนี้ซื้อหุ้นทั้งหมดของ TRUE และ DTAC นับจากที่มีข่าวการควบรวมกิจการสองบริษัทนี้ออกมา เมื่อเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ สังคมได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก มีเสียงคัดค้านจากหลายภาคส่วน ทั้งนักวิชาการ ภาคประชาสังคม มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) สภาองค์กรของผู้บริโภค ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค สื่อต่าง ๆ ตลอดจนการวิเคราะห์ผลกระทบของการควบรวมระหว่าง TRUE และ DTAC หลายฉบับ ชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า การควบรวมครั้งนี้มีความน่ากังวลต่อระดับการแข่งขันในตลาด ทั้งในระดับโครงสร้างและพฤติกรรม เพราะประเมินกันว่า การที่ผู้ให้บริการ ๓ รายใหญ่ในตลาดจะลดลง เหลือเพียง ๒ ราย ย่อมจะส่งผลเสียต่อผู้บริโภค อาทิ

คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยด้านเศรษฐศาสตร์และนิติศาสตร์จากสถาบันต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวม ๘๗ คน ร่วมลงนามในแถลงการณ์เรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบการควบรวมกิจการของ TRUE และ DTAC เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ โดยแถลงการณ์ระบุว่า ตามที่ TRUE และ DTAC ประกาศความประสงค์ที่จะควบรวมกิจการเข้าด้วยกัน ตามที่แจ้งต่อตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา คณาจารย์เศรษฐศาสตร์และนิติศาสตร์จากสถาบันต่าง ๆ ขอเรียกร้องให้ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (กชค.) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง แสดงความชัดเจนต่อสาธารณะที่จะทำงานเชิงรุก ใช้อำนาจตามกฎหมาย ทำหน้าที่ตรวจสอบและกำกับ การควบรวมครั้งนี้ได้อย่างเคร่งครัดและทันทั่วถึง ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดการผูกขาดหรือก่อให้เกิด ความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน อันเป็นหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งสอง ซึ่งอาจจะ ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อการแข่งขัน ผู้บริโภค และเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยเหตุผล ๓ ประการ ดังต่อไปนี้ ๑) หากมีการควบรวม ผู้เล่นรายใหญ่ในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเหลือเพียง ๒ ราย จากเดิม ๓ ราย การควบรวมกิจการครั้งนี้เป็นการควบรวมในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ซึ่งมีลักษณะผู้เล่น ขนาดใหญ่น้อยรายเป็นทุนเดิม ในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผู้ให้บริการรายใหญ่เพียง ๓ ราย ซึ่งมีส่วนแบ่ง ตลาดรวมกันมากกว่าร้อยละ ๙๘ หาก TRUE และ DTAC ผู้ให้บริการ ๒ รายใหญ่ควบรวมกันได้สำเร็จ จะทำให้เหลือผู้ให้บริการรายใหญ่เพียง ๒ ราย (Duopoly) เท่านั้น กล่าวคือ บริษัทใหม่ของ TRUE-DTAC และ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (AWN) อันเป็นระดับการกระจุกตัวที่เข้มข้นที่สุดที่จะ เกิดขึ้นได้ในตลาดที่มีการแข่งขัน ดังนั้น จึงน่าจะส่งผลอย่างรุนแรงต่อระดับการแข่งขันและสวัสดิการของ ผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพการณ์ที่ประชาชน ส่วนใหญ่ของประเทศเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงผ่านสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ การลดลงของการแข่งขันจะเพิ่มต้นทุนและลดโอกาสการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ซึ่งจะยิ่งซ้ำเติมปัญหาความเหลื่อมล้ำทางด้านดิจิทัลของประชาชน ๒) โทรศัพท์เคลื่อนที่จัดเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐาน รากฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ รวมถึง เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล นอกจากนี้โทรศัพท์เคลื่อนที่จะเป็นตลาดที่มีผู้เล่นน้อยรายแล้ว ยังเป็นตลาดที่ใช้ คลื่นความถี่ ทรัพยากรอันมีจำกัด และวันนี้จัดเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นรากฐานที่ขาดไม่ได้ในการ พัฒนาเศรษฐกิจสมัยใหม่ รวมถึงเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ดังนั้นในเมื่อการควบรวมกิจการครั้งนี้สุ่มเสี่ยง ที่จะนำไปสู่โครงสร้างตลาดที่ผูกขาดมากกว่าเดิม ผู้ประกอบการดิจิทัล (Digital Companies) ผู้ประกอบการเทคโนโลยีรายใหม่ (Startups) และผู้ประกอบการรายอื่น ๆที่กำลังนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ ในการดำเนินธุรกิจ (Digitization) ซึ่งล้วนแต่อาศัยเครือข่ายโทรคมนาคม ย่อมสุ่มเสี่ยงที่จะเผชิญกับ ต้นทุนที่สูงขึ้น ส่งผลต่อแรงจูงใจในการคิดค้นนวัตกรรม ความสามารถในการแข่งขัน และการก้าวเข้าสู่ เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลโดยรวม ๓) วิธีควบรวมกิจการที่อยู่ระหว่างการศึกษา จะก่อให้เกิดบริษัทใหม่และ



ยุคเลิกบริษัทเดิม สุ่มเสี่ยงที่จะเกิดการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม แม้ในช่วงการศึกษาความเป็นไปได้ จากสารสนเทศที่ TRUE และ DTAC แจ้งต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งสองบริษัทกำลังศึกษาความเป็นไปได้ในการรวมกิจการเข้าด้วยกันโดยวิธีการควบบริษัท หรือ Amalgamation ซึ่งหมายถึง การถ่ายโอนสินทรัพย์ หนี้สิน และกิจการทั้งหมดของทั้งสองบริษัทไปอยู่ในบริษัทใหม่ที่ตั้งขึ้น เพื่อการนี้ โดยเฉพาะ จากนั้นยุคเลิกบริษัทเดิมทั้งสอง โดยบริษัทใหม่จะเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แทนวิธีการควบบริษัท หรือ Amalgamation นั้น นับเป็นวิธีควบรวมกิจการที่เข้มข้นที่สุด เนื่องจากจะต้องควบรวมทุกมิติของกิจการเข้าด้วยกันเป็นบริษัทใหม่ ดังนั้น ในระหว่างการตรวจสอบกิจการซึ่งกันและกัน (Due Diligence) จึงสุ่มเสี่ยงว่าอาจเกิดพฤติกรรมที่เข้าข่ายการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับราคาและเงื่อนไขการให้บริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแผนการลงทุน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ อาจก่อผลกระทบต่อผู้บริโภค และการแข่งขัน ถึงแม้ว่าในท้ายที่สุดการควบรวมกิจการอาจไม่บรรลุผลสำเร็จก็ตาม  
(ที่มา: <https://thestandard.co/sign-petition-requesting-nbtc-nrct-verify-true-dtac-merger-deal/>)

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในฐานะผู้กำกับดูแล (Regulator) กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นการกำกับดูแลธุรกิจและบริการที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในวงจำกัด หรือ Focus Group รวม ๓ ครั้ง คือ

- ครั้งที่ ๑ ภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ในวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕
- ครั้งที่ ๒ ผู้บริโภค ในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕
- ครั้งที่ ๓ กลุ่มนักวิชาการ ในวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

นอกจากนี้ กสทช. ได้ทำการจ้างที่ปรึกษาเพื่อวิเคราะห์การรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รวมไปถึงเงื่อนไข หรือมาตรการเฉพาะ เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับการแข่งขันในอุตสาหกรรม และผู้ใช้บริการ รวมถึงจ้างที่ปรึกษาศึกษาผลกระทบจากการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC เพื่อให้ได้ซึ่งผลการศึกษาผลกระทบจากการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ทางเศรษฐศาสตร์ สังคม รวมทั้งทางเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นจากการรวมธุรกิจ และข้อเสนอแนะมาตรการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับประเทศไทย คณะอนุกรรมการ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กรณีการรวมธุรกิจ TRUE และ DTAC ด้านกฎหมาย ที่มีคุณวรารุช ศิริยุทธวัฒนา อดีตตุลาการศาลปกครองสูงสุด เป็นประธานอนุกรรมการฯ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง อำนาจดำเนินการของ กสทช. ในการรวมธุรกิจระหว่าง บริษัท ก. และบริษัท ข. เรื่องเสร็จที่ ๑๑๓๙/๒๕๖๕ ดังนี้

(ที่มา: <https://www.nbtc.go.th/Information>; <https://www.nbtc.go.th/News/>; [www.isranews.org](http://www.isranews.org))

### กระบวนการพิจารณาคำร้องขอรวมธุรกิจ

การพิจารณากรณีการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC เป็นเรื่องของประโยชน์สาธารณะ การพิจารณาหรือสั่งการของ กสทช. (ฝ่ายปกครอง) จึงเป็นคำสั่งทางปกครอง ดังนั้น การพิจารณาคำร้องขอรวมธุรกิจ กสทช. พึ่งต้องระมัดระวังกระบวนการพิจารณาและการออกคำสั่งทางปกครองให้ครบถ้วน และถูกต้องตาม พ.ร.บ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อ



ความสมบูรณ์ของคำสั่งทางปกครอง โดยก่อนเริ่มการพิจารณา กสทช. จะต้องตรวจสอบรายงานการรวมธุรกิจว่า ได้ดำเนินการตามกฎหมาย และ/หรือประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องครบถ้วนแล้วหรือไม่ เมื่อเริ่มการพิจารณา กสทช. จะต้องพิจารณาว่า การที่สำนักงาน กสทช. รับรายงานการรวมธุรกิจของผู้ประกอบกิจการหรือผู้มีอำนาจควบคุมและเสนอเรื่องต่อมายัง กสทช. นั้น ได้ดำเนินการถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการและขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่ นอกจากนี้ เมื่อเรื่องเสนอมายัง กสทช. แล้วนั้น กสทช. มีอำนาจที่จะพิจารณาได้ว่า ข้อเท็จจริงตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอรายงานการรวมธุรกิจมานั้น เพียงพอแก่การพิจารณาแล้วหรือไม่ โดยหากเห็นว่าข้อเท็จจริงยังไม่เพียงพอแก่การพิจารณานั้น กสทช. มีอำนาจตาม พ.ร.บ. วิทยุปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จนเห็นว่าเพียงพอต่อการพิจารณาแล้ว จึงจะสามารถพิจารณาเพื่อมีคำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใดได้

ทั้งนี้ กสทช. จะต้องตรวจสอบด้วยว่า การพิจารณาในเรื่องดังกล่าว กฎหมายและหรือประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดแบบพิธีการ หรือขั้นตอนอย่างหนึ่งอย่างใดให้ กสทช. และหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมีคำสั่งในเรื่องดังกล่าวหรือไม่ เช่น การรับฟังความเห็นสาธารณะ เป็นต้น การดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและการพิจารณา พึงจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และเมื่อพิจารณาแล้วเสร็จการออกคำสั่งทางปกครอง จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยวิทยุปฏิบัติราชการทางปกครอง ประกอบกับ กฎหมายและประกาศหลักเกณฑ์ของ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง

โดยกรณีการมีคำสั่งเกี่ยวกับการรวมธุรกิจนั้น ไม่ว่าจะเป็นการอนุญาต หรือห้ามการรวมธุรกิจหรือการกำหนดมาตรการและหรือเงื่อนไขเฉพาะนั้น ถือเป็นกรดำเนินการในเรื่องสำคัญและมีผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ กสทช. จึงต้องกระทำด้วยวิธีการประชุมและมีมติในเรื่องดังกล่าว ตามนัยมาตรา ๒๔ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ เท่านั้น นอกจากนี้ คำสั่งทางปกครองดังกล่าว หากเป็นการกำหนดให้ผู้ยื่นรายงานการรวมธุรกิจจะต้องดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด อันมีลักษณะเป็นการกำหนดภาระเพิ่มเติมให้กับผู้ยื่นรายงานการรวมธุรกิจนั้น คำสั่งดังกล่าวจะต้องเป็นไปด้วยความเป็นธรรมและเหมาะสม ซึ่งจะพิจารณาตามหลักความได้สัดส่วนคือ การออกคำสั่งที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมายที่ให้อำนาจ และเกิดความสมดุลระหว่างความเสียหายของเอกชนกับประโยชน์ที่สังคมจะได้รับจากการปฏิบัติ หรือบังคับตามคำสั่ง และพิจารณาตามหลักความจำเป็น คือ การออกคำสั่งที่กระทบกระเทือนต่อสิทธิ หรือเสรีภาพของผู้รับคำสั่งน้อยที่สุด โดยในกรณีของการกำหนดมาตรการเฉพาะในการรวมธุรกิจ เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความมุ่งหมายเพื่อแก้ไข หรือลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสภาพปัญหาการผูกขาด หรือสภาพการแข่งขันที่จำกัด ดังนั้น การพิจารณาหรือสั่งการใด ๆ เหตุผลในการกำหนดมาตรการหรือเงื่อนไขดังกล่าว จะต้องมั่นใจได้ว่าจะทำให้เกิดผลตามความมุ่งหมายดังกล่าวได้จริง ไม่เป็นอุปสรรคต่อการติดตามตรวจสอบในภายหลัง และต้องไม่เป็นการสร้างภาระให้แก่เอกชนเกินสมควร

ภายหลังจากที่ กสทช. ได้มีคำสั่งในเรื่องดังกล่าวแล้วนั้น กระบวนการในการแจ้งคำสั่งดังกล่าวของ กสทช. ไปยังผู้ยื่นรายงานการรวมธุรกิจ จะต้องเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยวิทยุปฏิบัติราชการทางปกครอง เช่น การแจ้งคำสั่งทางปกครองจะต้องมีการระบุซึ่งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และเหตุผล ในการมีคำสั่งดังกล่าวให้ผู้ยื่นรายงานการรวมธุรกิจได้ทราบ เป็นต้น

### อำนาจในการพิจารณาการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ของ กสทช.

กสทช. มีอำนาจในการพิจารณาการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC เนื่องจาก

๑. TRUE และ DTAC มีการขอรวมธุรกิจแบบของการควบบริษัท (Amalgamation) ตามมาตรา ๑๔๖ พ.ร.บ. บริษัทมหาชนจำกัด ๒๕๕๓ ทำให้เกิดนิติบุคคลใหม่ คือ (NewCo) ที่ได้รับโอนทรัพย์สิน หนี้ สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบทั้งหมด และผลประโยชน์การลงทุนในนิติบุคคลอื่นของ TRUE และ DTAC ที่เป็นการลงทุนในนามของ NewCo ทั้งนี้ บริษัทผู้รับใบอนุญาตเดิม ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ TRUE และ DTAC จะยังคงอยู่ (บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์เซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท เค เอส ซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด)

๒. การรวมธุรกิจของ TRUE และ DTAC เข้าลักษณะ “การรวมธุรกิจ” ตามนิยามในข้อ ๓ (๑) และข้อ ๕ ของประกาศปี ๒๕๖๑ ที่กำหนดว่า การที่ผู้รับใบอนุญาต หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับ ใบอนุญาตรวมกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นอันส่งผลให้ สถานะของผู้รับใบอนุญาตรายหนึ่งคงอยู่ และผู้รับใบอนุญาตอีกรายหนึ่งสิ้นสุดลง หรือเกิดเป็นนิติบุคคล ใหม่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือตามสัญญาร่วมค้า และตามข้อ ๙ ของประกาศปี ๒๕๖๑ ให้ถือว่าการรายงานการรวมธุรกิจตามประกาศปี ๒๕๖๑ ข้อ ๕ ให้ถือเป็นการขออนุญาตจาก กสทช. ตามข้อ ๘ ของประกาศปี ๒๕๔๙ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ “การถือครองธุรกิจให้บริการประเภท เดียวกัน” ตามมาตรา ๒๑ (๒) แห่ง พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนั้น การรวม ธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC จึงเข้าลักษณะของ “การถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน”

๓. การรวมธุรกิจส่งต่อผลการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ กสทช. มีหน้าที่กำกับดูแลป้องกันมิให้เกิดการผูกขาด ลด หรือจำกัดการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม และประชาชนผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๖๑ ประกอบมาตรา ๔๐ และมาตรา ๗๕ ของรัฐธรรมนูญฯ มาตรา ๒๗ (๑๑) ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมาตรา ๒๑ และ ๒๒ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ และการที่ข้อ ๙ ของประกาศ ปี ๒๕๖๑ กำหนดให้การยื่น ขอรวมธุรกิจตาม ข้อ ๕ ให้ถือเป็นการขออนุญาตตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. ปี ๒๕๔๙ ที่จะพิจารณา อนุญาต หรือไม่อนุญาต หรืออนุญาตอย่างมีเงื่อนไขเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำที่เป็นการผูกขาด ลด หรือ จำกัดการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมได้ และการกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะให้เป็นการกำหนด ตามข้อ ๑๒ ของประกาศปี ๒๕๖๑ เท่าที่จำเป็น เหมาะสมเพื่อป้องกันมิให้มีการผูกขาด ลด หรือจำกัด การแข่งขัน

ทั้งนี้ การพิจารณาประเด็นการรวมธุรกิจ หรือการพิจารณากำหนดเงื่อนไข อาจส่งผลต่อ การแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมในทางใดทางหนึ่ง และส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้น จึงส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องกระทำโดยมติของที่ประชุม และต้องเปิดเผยรายงาน การประชุม พร้อมทั้งผลการลงมติของที่ประชุมทั้งรายบุคคลและทั้งคณะให้สาธารณชนทราบผ่านทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กสทช. และโดยวิธีการอื่น ที่เหมาะสมตามที่ กสทช. ตามมาตรา ๒๔ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ



๔. การพิจารณาคำร้องขอรวมธุรกิจ กสทช. อาจพิจารณาออกคำสั่งได้ดังนี้

(๑) ถ้าการรวมธุรกิจไม่ก่อให้เกิดการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการ โทรคมนาคม กสทช. อาจมีคำสั่ง “อนุญาต” โดยไม่มีการกำหนดมาตรการเฉพาะ หรือเงื่อนไขในการรวมธุรกิจ

(๒) ถ้าการรวมธุรกิจก่อให้เกิดการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขัน ในการให้บริการ โทรคมนาคม และไม่มีมาตรการใด ๆ แก้ไขสภาพปัญหาการลด หรือการผูกขาดในการให้บริการ โทรคมนาคมที่จะเกิดขึ้นได้อย่างแน่แท้ กสทช. อาจมีคำสั่ง “ห้ามการรวมธุรกิจ” ตามนัยข้อ ๘ ของประกาศปี ๒๕๔๙

(๓) ถ้าการรวมธุรกิจก่อให้เกิดการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการ โทรคมนาคม แต่สามารถกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเพื่อแก้ไขการจะก่อให้เกิดการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการโทรคมนาคมได้

กสทช. สามารถอนุญาตให้มีการรวมธุรกิจ ตามข้อ ๘ ของประกาศ ๒๕๔๙ และกำหนดเงื่อนไข และมาตรการเฉพาะเพื่อป้องกันการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการโทรคมนาคม ตามข้อ ๑๒ ประกาศ ๖๑ และข้อ ๑๖ ประกาศ ๒๕๔๙ ควบคู่กันไปได้ นอกจากนี้ ยังสามารถกำหนด มาตรการเฉพาะชั่วคราวเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคใบอนุญาตที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่จะได้รับผลกระทบ ต่อการรวมธุรกิจในครั้งนี้ด้วยก็ได้ อนึ่ง การกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะสามารถกำหนดได้ ทั้งเงื่อนไขที่ต้องดำเนินการก่อนการรวมธุรกิจเพื่อการป้องกันมิให้เกิดการผูกขาด หรือลด หรือจำกัด การแข่งขันในการให้บริการโทรคมนาคม ดังนั้น หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขหรือมาตรการ ดังกล่าว ก็มีผลทำให้ไม่สามารถรวมธุรกิจได้ และเงื่อนไขหรือมาตรการที่ต้องดำเนินการหลังการรวมธุรกิจ เพื่อใช้ในการแก้ไขกรณีที่เกิดการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการโทรคมนาคม ซึ่งหากไม่สามารถดำเนินการได้จะถือเป็นการขัดต่อเงื่อนไข หรือมาตรการที่กำหนดจะมีโทษตามกฎหมาย

DTAC ได้ชี้แจงถึงประโยชน์ในการควบรวมกับ TRUE ว่า ประเทศไทยกำลังปรับตัวในช่วง เปลี่ยนผ่านภายใต้บริบทความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลกที่มีเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเป็นตัวแปรสำคัญ เจตนารมณ์หลักของการรวมธุรกิจของ DTAC และ TRUE คือ การยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถของ โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลแบบก้าวกระโดด รวมถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ให้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างความเป็นไปได้ใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนในการ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าเทียม เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ ด้วยเหตุนี้จึงขอให้ กสทช. พิจารณาถึงความได้สัดส่วนระหว่างการคุ้มครองผู้บริโภคกับการพัฒนากิจการ โทรคมนาคมตามหลักสากล รวมถึงให้ DTAC และ TRUE มีส่วนร่วมกับ กสทช. ในขั้นตอนการควบรวม กิจการ เพื่อให้มั่นใจว่าการควบรวมจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ หลักการสำคัญ ๕ ข้อ ของ บริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยี เพื่อทุกคน คือ

๑. บริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยี จะให้บริการสู่ความเป็นเลิศด้านดาด้า ดังนั้น การควบรวม DTAC-TRUE สู่การเป็นบริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยี ทำให้การแข่งขันในตลาดยังคงสูงอย่างต่อเนื่อง การควบรวมกิจการจะนำมาสู่การแข่งขันที่เหมาะสมกันยิ่งขึ้นระหว่างบริษัทใหม่และผู้นำตลาด ซึ่งจะ ทำให้เกิดการแข่งขันยิ่งขึ้น เรื่องราคาค่าบริการและคุณภาพการบริการในการดึงดูดลูกค้า



๒. บริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยี จะมอบประสบการณ์เครือข่ายชั้นนำเพื่อคนไทย ซึ่งบริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยีพร้อมยกระดับประสบการณ์ใช้งานมือถือและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 5G และ 4G ให้ดีขึ้นกว่าเดิมทันที ด้วยการนำจุดแข็งของทั้ง DTAC-TRUE มาผนึกกำลังร่วมกัน สัญญาครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน (Coverage) มากยิ่งขึ้น ทำให้ประชากรไทยทุกคนเข้าถึงโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการขยาย 5G ทั่วประเทศที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่ยิ่งขึ้น

๓. บริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยี จะให้บริการดิจิทัลและประสบการณ์ที่เหนือกว่าการเชื่อมต่อ ดังนั้น ด้วยขนาดองค์กรและความเชี่ยวชาญจะทำให้บริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยีสามารถดึงดูดผู้ให้บริการเทคโนโลยี และผู้นำด้านดิจิทัลระดับโลกในฐานะพันธมิตร ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยสามารถเข้าถึงบริการล่าสุดได้ก่อนใคร

๔. บริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยี จะนำเทคโนโลยีชั้นนำระดับโลกมาช่วยผลักดันธุรกิจ SME และธุรกิจขนาดใหญ่ในไทย โดยบริษัทใหม่และพันธมิตรจะระดมทุน ๒๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ ๗.๓ พันล้านบาท จัดตั้งกองทุน Venture Capital (VC) รวมทั้งจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมที่สนับสนุนผู้ประกอบการดิจิทัล เพื่อวางรากฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ในอนาคตของสตาร์ทอัพไทยในระดับยูนิคอร์น และกองทุน VC จะสร้างทักษะงานดิจิทัลใหม่ ๆ นับพันตำแหน่ง เพื่อสร้างการเติบโต ทางเศรษฐกิจและการจ้างงานที่แข็งแกร่ง ซึ่งจะก่อประโยชน์อย่างมากต่อเศรษฐกิจ และการสร้างสิทธิบัตรใหม่ต่าง ๆ สำหรับประเทศไทย รวมถึงกองทุน VC มีแผนสนับสนุนภาพรวมของระบบนิเวศสตาร์ทอัพไทย ซึ่งจะทำให้เกิดธุรกิจมูลค่าสูงสุดประมาณ ๓ หมื่นล้านบาท (ประมาณ ๙๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ดังนั้น การควมรวมนอกจากจะผลักดันเศรษฐกิจไทยให้ก้าวหน้าแล้ว ยังเพิ่มมูลค่าให้ GDP ด้วย

๕. บริษัทเทเลคอม-เทคโนโลยี จะรักษามาตรฐานสูงสุดในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และจะส่งเสริมแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG - Environmental, Social, Governance) โดยบริษัทใหม่จะยึดมั่นประโยชน์ของลูกค้าและสังคมไทยเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ และมุ่งสร้างความเป็นไปได้ใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนสังคมที่เท่าเทียมและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย อันจะช่วยให้สามารถรับมือกับกระแสความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ที่ประชุม กสทช.ยังมีการพิจารณาข้อกังวล (Point of Concern) ๕ ข้อ และเห็นชอบเงื่อนไข หรือมาตรการเฉพาะด้านเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย โดยให้อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลง ๑๒% โดยใช้วิธีการเฉลี่ยราคาใหม่ด้วยการถ่วงน้ำหนักตามจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละราย การส่งเสริมการขาย (Weighted Average) ภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการควมรวม พร้อมกำหนดราคาค่าบริการโดยใช้ราคาเฉลี่ยทางเศรษฐศาสตร์ ให้นำส่งข้อมูลตามประกาศ กสทช. ให้ครบถ้วน โดยให้แยกรายละเอียดเป็นรายเดือน และนำส่งสำนักงาน กสทช. ทุก ๓ เดือน หรือเมื่อ กสทช. ร้องขอเพื่อใช้ตรวจสอบ ขณะเดียวกัน จัดให้มีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ เพื่อทำหน้าที่สอบทานความถูกต้องของข้อมูล ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และนำมาคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ย และต้นทุนส่วนเพิ่ม (MC) ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันของแต่ละราย บริการปีละ ๔ ครั้ง (รายไตรมาส) โดยต้องจัดให้มีที่ปรึกษาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี หรือตลอดระยะเวลาอายุใบอนุญาตสิ้นสุดลง นอกจากนี้ ยังต้องมีการกำหนดและแสดงอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แยกตามรายบริการ (Unbundle) โดยคิดราคาตามที่มีการใช้งานจริง โดยจะต้องไม่มีการกำหนดการซื้อบริการขั้นต่ำไว้ ซึ่งการกำหนดอัตราตามต้นทุนเฉลี่ยรายบริการ (Average Cost Pricing) ให้นำไปใช้กับกรณีค่าบริการ

ส่วนเกินที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรายการส่งเสริมการขายแบบแยกค่าบริการ (Unbundle Package) และการส่งเสริมการขายแบบรวมค่าบริการ (Bundle Package) ด้วย พร้อมกันนี้ ยังคงทางเลือกของผู้บริโภค การกำหนดให้บริษัท โทร โมฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) และบริษัท ดีเทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN) ยังคงแบนด์การให้บริการแยกจากกันเป็นระยะเวลา ๓ ปี โดยสำนักงาน กสทช. อาจกำหนดแนวทาง และระยะเวลาการดำเนินการ รวมถึงเงื่อนไขในการปฏิบัติในเรื่องการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริษัท TUC และบริษัท DTN ดำเนินการต่อไป

(ที่มา: <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9650000101494>)

กสทช. ได้กำหนดเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและการพัฒนากิจการโทรคมนาคม หลังมีมติเสียงข้างมากรับทราบการควมรวม TRUE-DTAC เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยที่ประชุมมีข้อกังวล ๕ ข้อ และเห็นชอบเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะซึ่งแบ่งเป็น มาตรการเชิงโครงสร้าง ๓ ข้อ และมาตรการเชิงพฤติกรรม ๑๑ ข้อ ดังนี้ (รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕)

## ๑. ข้อกังวลเรื่องอัตราค่าบริการและสัญญาการให้บริการ มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

### ๑) การกำหนดเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย

ก. อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒ โดยใช้วิธีการเฉลี่ยราคาใหม่ ด้วยการถ่วงน้ำหนักตามจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละรายการส่งเสริมการขาย (Weighted Average) ภายใน ๙๐ วัน หลังจากมีการควมรวม)

ข. ให้มีทางเลือกของราคาที่แยกค่าบริการเพื่อให้เป็นทางเลือก

ค.ให้นำส่งข้อมูลต้นทุนและข้อมูลที่จำเป็นโดยให้มีหน่วยงานตรวจสอบ

ง. ให้ผู้แจ้งการรวมธุรกิจประกาศให้ผู้ให้บริการรับทราบ เพื่อมีการตรวจสอบและมีบทลงโทษกรณีทำไม่ได้ เช่น ปรับเป็นจำนวนร้อยละของรายได้ หรือปรับเป็นขั้นบันได และเพิกถอนใบอนุญาต

### ๒) การกำหนดราคาค่าบริการ โดยใช้ราคาเฉลี่ยทางเศรษฐศาสตร์ (Average Cost Pricing)

ก.ให้นำส่งข้อมูลตามประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำรายงานบัญชีแยกประเภทในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ครบถ้วน โดยให้แยกรายละเอียดเป็นรายเดือน และนำส่งสำนักงาน กสทช. ทุก ๓ เดือน หรือเมื่อ กสทช. ร้องขอ เพื่อใช้ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุนโครงสร้างอัตราค่าบริการ และนำมาคำนวณหาต้นทุนรวมเฉลี่ย ซึ่งเป็นราคาในตลาดที่มีการแข่งขัน (Average Cost Pricing) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (MC) ที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง

ข. จัดให้มีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญด้านการสอบทาน (Verify) ข้อมูลโครงสร้างต้นทุน อัตราค่าบริการ หรือข้อมูลด้านอัตราต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ในต่างประเทศ มาไม่น้อยกว่า ๕ ปี โดยให้ กสทช. เป็นผู้กำหนด และให้ผู้ยื่นคำร้องรวมธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการจัดหาและจัดจ้างที่ปรึกษา ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยง หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมกับผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจ เพื่อสอบทาน (Verify) ความถูกต้องของข้อมูลตามข้อ (ก) ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุนโครงสร้างอัตราค่าบริการ และนำมาคำนวณหาต้นทุนรวมเฉลี่ย (AC) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (MC) ที่ถูกต้อง



ของแต่ละรายบริการ เช่น บริการเสียง บริการข้อมูล บริการส่งข้อความ เป็นต้น เมื่อมีการรวมธุรกิจให้แล้วเสร็จภายใน ๑ เดือน

ค. จัดให้มีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญเช่นเดียวกับข้อ (ข) เพื่อทำหน้าที่สอบทาน (Verify) ความถูกต้องของข้อมูลตามข้อ (ก) ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และนำมาคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ย (AC) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (MC) ที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันของแต่ละรายบริการ เช่น บริการเสียง บริการข้อมูล บริการส่งข้อความ เป็นต้น ปีละ ๔ ครั้ง (รายไตรมาส) โดยต้องจัดให้มีที่ปรึกษาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี หรือตลอดระยะเวลาอายุใบอนุญาตสิ้นสุดลงในกรณีที่อายุใบอนุญาตน้อยกว่า ๑๐ ปี โดยให้ กสทช. เป็นผู้กำหนด และให้ผู้ยื่นคำร้องรวมธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการจัดหาและจัดจ้างที่ปรึกษา ทั้งนี้ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยง หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมกับผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจ

ง. จะต้องมีการกำหนดและแสดงอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แยกตามรายบริการ (Unbundle) เช่น บริการเสียง บริการข้อมูล บริการส่งข้อความ เป็นต้น หรือการส่งเสริมการขายแบบแยกรายบริการ (Unbundle Package) เพื่อให้ผู้ใช้บริการปลายทางได้รับทราบก่อน โดยให้กำหนดอัตราค่าบริการตามต้นทุนเฉลี่ยรายบริการ (Average Cost Pricing) โดยคิดราคาตามที่มีการใช้งานจริง โดยจะต้องไม่มีการกำหนดการซื้อบริการขั้นต่ำไว้ ทั้งนี้ การกำหนดอัตราตามต้นทุนเฉลี่ยรายบริการ (Average Cost Pricing) ให้นำไปใช้กับกรณีค่าบริการส่วนเกินที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรายการส่งเสริมการขายแบบแยกรายบริการ (Unbundle Package) และการส่งเสริมการขายแบบรวมรายบริการ (Bundle Package) ด้วย

จ. จะต้องจัดช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ครอบคลุมและง่ายต่อการเลือกซื้อ เปลี่ยนแปลง (เพิ่ม ลด) การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการปลายทาง โดยปราศจากข้อจำกัด ทั้งนี้ ต้องแสดงรายละเอียดของบริการ อัตราค่าบริการ แยกตามรายบริการ หรืออัตราค่าบริการแบบส่งเสริมการขาย ตลอดจนวิธีการ เงื่อนไขการเลือกใช้บริการไว้โดยชัดแจ้ง และเป็นปัจจุบัน

๓) การคงทางเลือกของผู้บริโภค การกำหนดให้บริษัท TUC และ บริษัท DTN ยังคงแบรนด์การให้บริการแยกจากกัน เป็นระยะเวลา ๓ ปี

๔) สัญญาการให้บริการ บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องคงไว้ซึ่งเงื่อนไขของสัญญา และข้อตกลงระหว่างบริษัทและผู้ให้บริการ รวมถึงผลประโยชน์ที่ได้รับตามที่ได้มีการทำสัญญา หรือข้อตกลงไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา เว้นแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นคุณหรือเป็นประโยชน์และได้รับการยินยอมจากผู้ให้บริการแล้ว

๕) การประชาสัมพันธ์การให้บริการเพื่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ภายหลังกการรวมธุรกิจ บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการคงไว้ซึ่งคุณภาพในการให้บริการและค่าบริการที่เป็นธรรม และจะต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการหลังกการรวมธุรกิจ โดยสำนักงาน กสทช. อาจกำหนดแนวทางและระยะเวลาการดำเนินการ รวมถึงเงื่อนไขในการปฏิบัติในเรื่องการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริษัท TUC และบริษัท DTN ดำเนินการต่อไป

**๒. ข้อกังวลเรื่องอุปสรรคการเข้าสู่ตลาด การขาดประสิทธิภาพการแข่งขัน และการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย** มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

**๑) เงื่อนไขบังคับก่อน (Ex Ante)**

ก. ให้ผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจจัดทำแผนการจัดให้มีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) โดยจะต้องมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) จัดให้มีหน่วยธุรกิจเพื่อให้บริการโครงข่ายแก่ผู้ให้บริการ MVNO โดยมีการแยกระบบการบริหารจัดการ ระบบบัญชี ออกจากหน่วยธุรกิจหลักที่เกิดขึ้นจากการรวมธุรกิจในครั้งนี้

(๒) จัดให้มีระบบการให้บริการโครงข่ายที่พร้อมรองรับการเข้าใช้บริการโครงข่ายสำหรับผู้ให้บริการ MVNO ภายหลังจากมีการรวมธุรกิจโดยทันที

อนึ่งการดำเนินการตาม (๑) และ (๒) จะต้องมีความพร้อมในการดำเนินงานทันที เมื่อเกิดการรวมธุรกิจ

ข. ให้ผู้ยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจ ผู้รับใบอนุญาตจากการรวมธุรกิจ ตลอดจนบริษัทที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุม จัดให้มีแผนการแยกการบริหารจัดการ ระบบบัญชี สำหรับให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่กับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยให้เสนอแผนดังกล่าวต่อ กสทช. ก่อนการรวมธุรกิจ

**๒) มาตรการเฉพาะภายหลังการรวมธุรกิจ (Ex Post)**

ก. ผู้รับใบอนุญาตที่เกิดขึ้นจากการรวมธุรกิจตลอดจนบริษัทย่อยที่อยู่ภายใต้การควบคุมต้องดำเนินการให้ผู้รับใบอนุญาต MVNO สามารถใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นได้เช่นเดียวกับตนเอง

ข. ผู้รับใบอนุญาต MVNO จะต้องได้รับสิทธิในการใช้บริการจากคลื่นความถี่ในทุกย่านของผู้รวมธุรกิจที่มีสิทธิในการใช้งานทั้งสิทธิทางตรงและสิทธิที่ได้รับช่วงมาภายใต้มาตรฐานเทคโนโลยีเดียวกัน

ค. การเข้าใช้บริการโครงข่ายสำหรับผู้รับใบอนุญาต MVNO จะต้องได้รับการประกันสิทธิในการได้รับบริการภายใต้คุณภาพการให้บริการ (QoS) ตามมาตรฐานการให้บริการที่ กสทช. กำหนด

ง. จะต้องไม่ปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้ได้รับใบอนุญาต MVNO อันเกิดมาจากเหตุผลความไม่เพียงพอของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด

จ. จะต้องพร้อมให้ผู้รับใบอนุญาต MVNO ที่ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถเริ่มให้บริการได้ภายใน ๖๐ วันนับตั้งแต่วันที่ขอเข้าใช้บริการ

ฉ. บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องจัดให้มีบริการโครงข่ายโทรคมนาคม โดยมีขนาดความจุ (Capacity) อย่างน้อยร้อยละ ๒๐ ของโครงข่ายโทรคมนาคมทั้งหมดของตนเองให้แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือนที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกันกับบริษัท TUC และบริษัท DTN เมื่อมีคำขอรับบริการดังกล่าว

ช. อัตราค่าตอบแทนการขายส่งบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้ให้บริการ MVNO ให้ไม่เกินอัตราค่าบริการที่เสนอขายเฉลี่ยต่อหน่วยของแต่ละบริการตามสิทธิการใช้งานของทุกรายการส่งเสริมการขายหักด้วยอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ ของอัตราค่าบริการที่เสนอขายเฉลี่ยต่อหน่วยของราคาขายปลีกสำหรับบริการแบบส่งเสริมการขาย (Bundle Package) หรือราคาเฉลี่ยขายต่อหน่วยสำหรับรายบริการ (Unbundle) ที่มีการใช้งานจริง (เช่น เสียง ข้อมูล บริการข้อความ เป็นต้น)



(Retail – ๓๐%) ที่ผู้รับใบอนุญาตหรือบริษัทย่อยที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุมของนิติบุคคลที่เกิดขึ้นจากการยื่นคำร้องขอรวมธุรกิจในครั้งนี้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการปลายทาง

ข. ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จะต้องไม่กำหนดเพดานขั้นต่ำของการเข้าซื้อรายบริการ เช่น เสี่ยง ข้อมูล บริการข้อความ เป็นต้น ของผู้รับใบอนุญาต MVNO ทั้งนี้ การเรียกเก็บค่าบริการให้เป็นไปตามการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง

### ๓. ข้อกังวลเรื่องคุณภาพการให้บริการ มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

#### ๑) บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องคงคุณภาพในการให้บริการดังนี้

๑.๑) คุณภาพของสัญญาในการให้บริการ บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องไม่ลดคงจำนวนระบบสื่อสารสัญญาณ (Cell Sites) ของทั้งสองบริษัทลงจากเดิม เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานของบริการที่ให้บริการประชาชนได้รับให้ไม่ต่ำกว่าเดิม และจะต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานของบริการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม อย่างเคร่งครัด

๑.๒) คุณภาพในการให้บริการลูกค้า บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นจากการรวมธุรกิจเพื่อให้คุณภาพในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าเดิม เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการทั้งในส่วนของคุณยบริการ และพนักงานรับสาย (Call Center) รวมถึงขนาดพื้นที่ของคุณยบริการลูกค้าที่สามารถรองรับการเข้ามาติดต่อของผู้ใช้บริการ

๒) ความครอบคลุมของโครงข่าย บริษัท TUC และ/หรือบริษัท DTN จะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการประกอบกิจการด้วยเทคโนโลยี 5G ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน ๓ ปี และร้อยละ ๙๐ ของประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน ๕ ปีนับจากวันที่รวมธุรกิจ

๔. ข้อกังวลการถือครองคลื่นความถี่/การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน มีเงื่อนไข หรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

๑) การถือครองคลื่นความถี่ บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับใช้งานคลื่นความถี่ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม อย่างเคร่งครัด (การใช้คลื่นความถี่ตามมาตรา ๔๑ วรรคสี่ มาตรา ๔๔/๑ และมาตรา ๔๔/๓ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๒) การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน (Infrastructure Sharing) บริษัท TUC และบริษัท DTN จะต้องให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของตนเองในการประกอบกิจการโทรคมนาคม และจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ของ กสทช. อย่างเคร่งครัด

๕. ข้อกังวลเรื่องเศรษฐกิจของประเทศ นวัตกรรมและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ดังนี้

๑) ความครอบคลุมของโครงข่าย บริษัท TUC และ/หรือบริษัท DTN จะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการประกอบกิจการด้วยเทคโนโลยี 5G ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน ๓ ปี และร้อยละ ๙๐ ของประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน ๕ ปีนับจากวันที่รวมธุรกิจ



๒) จัดให้มีรายการส่งเสริมการขายในราคาต่ำเป็นพิเศษสำหรับผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสในสังคม โดยให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๓) เสนอแผนการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นรูปธรรมภายใน ๖๐ วันหลังจากได้รับแจ้งเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ และเริ่มดำเนินการตามแผนภายใน ๑ ปี

ที่ประชุมเห็นชอบกำหนดกลไกในการติดตามและประเมินผลการรวมธุรกิจ และมอบหมาย

๑) การรายงานผลการประกอบธุรกิจ ภายใต้การดำเนินการตามกำหนดระยะเวลาและเงื่อนไขที่ได้รับจาก กสทช. ทุก ๖ เดือน ในระยะเวลาอย่างน้อย ๕ ปี

๒) ภายหลังจากการรวมธุรกิจ หาก กสทช. พิจารณาหรือได้รับการร้องเรียนว่า มีการกระทำผิดกฎหมาย หรือเหตุอันเป็นการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการ กิจกรรมโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญทำให้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะไม่เหมาะสมหรือไม่มีประสิทธิภาพ กสทช. อาจระงับ ยกเลิก เพิ่มเติม หรือปรับปรุงเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะใหม่ก็ได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็น

๓) ที่ประชุมมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. นำประเด็นไปหารือคณะกรรมการที่ปรึกษากฎหมายของ กสทช. รวม ๓ ประเด็น ได้แก่ เรื่องการเห็นชอบกลไกการขายหุ้นออกไปจนไม่มีอำนาจในการควบคุมเชิงนโยบาย (Divestiture) เรื่องการรวมธุรกิจของบริษัท TUC และบริษัท DTN ในอนาคต และเรื่องร้องเรียนคุณสมบัติของที่ปรึกษาอิสระ (บล.พินันชา)

๔) มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ไปศึกษาประกาศรวมธุรกิจปี ๒๕๖๑ และประกาศปี ๒๕๔๙

๕) เห็นชอบในหลักการในการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อติดตามและประเมินผลการรวมธุรกิจตามประกาศปี ๒๕๖๑ ทั้งหมด

๖) ให้สำนักงาน กสทช. และผู้แจ้งการรวมธุรกิจประกาศให้ผู้ให้บริการรับทราบเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะตามที่มีมติ เพื่อมีการตรวจสอบและมีบทลงโทษกรณีทำไม่ได้ เช่น ปรับเป็นจำนวนร้อยละของรายได้ หรือปรับเป็นขั้นบันได และเพิกถอนใบอนุญาต

อย่างไรก็ตาม จากการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เพื่อพิจารณาการรายงานการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ในการประชุมดังกล่าว ศาสตราจารย์ ดร. พิงรอง รามสูต กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้สงวนความเห็น รับทราบการรวมธุรกิจ โดยพิจารณาว่ากรณีดังกล่าวเป็นการถือครองธุรกิจประเภทเดียวกันซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางในตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในแง่การแข่งขัน การคุ้มครองผู้บริโภค และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้ โดยอาศัยอำนาจตามข้อ ๘ ของประกาศ กทช. เรื่องมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เหตุผลในการยืนยันที่จะไม่อนุญาตให้รวมธุรกิจ มี ๗ ข้อ ได้แก่

๑) เมื่อรวมธุรกิจ TRUE และ DTAC แล้ว จะทำให้เกิดบริษัทใหม่ (NewCo) ซึ่งเป็นบริษัทแม่ของบริษัท ทู มู ฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN) ดังนั้น ทั้ง TUC และ DTN จะกลายเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กันทางนโยบาย หรืออำนาจสั่งการเสมือนเป็นหน่วยธุรกิจเดียวกัน (Single Economic Entity) ที่ไม่มีการแข่งขันระหว่างกัน

ตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ทั้งนี้ ก่อนการรวมธุรกิจ บริษัท TUC มีส่วนแบ่งการตลาดประมาณ ร้อยละ ๓๑.๙๙ และบริษัท DTN มีส่วนแบ่งการตลาดประมาณร้อยละ ๑๗.๔๑ ภายหลังการรวมธุรกิจ NewCo จะมีส่วนแบ่งการตลาดประมาณร้อยละ ๔๙.๔๐ และทำให้ในตลาด เหลือผู้ประกอบการรายใหญ่เพียง ๒ ราย (เกิดสภาวะ Duopoly)

๒) SCF Associates Ltd. ที่ปรึกษาอิสระจากต่างประเทศซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการแข่งขันและนโยบายการสื่อสารระดับโลก สรุปว่า จากการศึกษาแบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบเชิงลบต่อผู้บริโภคมากกว่าข้อดีที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งมาตรการเฉพาะเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นก็ไม่สามารถเป็นจริงได้ทั้งหมด ในบริบทของตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทย เช่น การสนับสนุนให้เกิดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MVNO) รายใหม่, การส่งเสริมการแข่งขันในตลาดค้าส่ง, การร่วมใช้คลื่น (Roaming) และการโอนคลื่นความถี่ (Spectrum Transfer) เป็นต้น ในบริบทของเศรษฐกิจที่จำเป็นต้องลดช่องว่างทางดิจิทัลอย่างประเทศไทย โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอุปกรณ์ ที่คนใช้มากที่สุด เพื่อเชื่อมต่อออนไลน์ การรวมธุรกิจซึ่งจะนำไปสู่การกระจุกตัวของตลาด และโอกาสที่ค่าบริการ จะสูงขึ้น จึงไม่สมควรอนุญาตด้วยเหตุผล เพื่อการพัฒนาประเทศที่ต้องพึ่งพิงตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันสูงและเป็นตัวกระตุ้นทางเศรษฐกิจ

๓) การบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการรวมธุรกิจภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะต่าง ๆ ที่บังคับ ผู้ขอรวมธุรกิจนั้น ไม่น่าจะช่วยเพิ่มระดับการแข่งขันในตลาดได้ และอาจเป็นไปได้ยาก ในภายหลังจากการควมรวม โดยในส่วนของ กสทช. ก็จะต้องใช้อำนาจทางกฎหมายและทรัพยากรในการกำกับดูแลอย่างมาก โดยไม่อาจคาดหมายได้ว่าเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันในตลาดได้เช่นเดียวกับที่เคยมีอยู่ก่อนการควมรวมหรือไม่

๔) ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แสดงถึงประโยชน์ต่อสาธารณะ จากเอกสารประกอบการขอรวมธุรกิจ ยังไม่ชัดเจนและเพียงพอ

๕) การรวมธุรกิจมีโอกาสนำไปสู่การผูกขาดและกีดกันการแข่งขัน ซึ่งขัดต่อรัฐธรรมนูญ มาตรา ๔๐, ๖๐, ๖๑ และ ๗๕ และขัดต่อแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ ที่ต้องเพิ่มระดับการแข่งขันของการประกอบกิจการโทรคมนาคม

๖) การให้รวมธุรกิจจะส่งผลกระทบกว้างขวางและต่อเนื่องในระยะยาว อีกทั้งยังหวนคืนไม่ได้ เพราะตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยอยู่ในภาวะอึมครึม ทำให้ผู้เล่นรายใหม่เข้าสู่ตลาดและเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดได้ยาก เช่นกรณีการรวมธุรกิจของเม็กซิโกและฟิลิปปินส์ ตามรายงานของที่ปรึกษาอิสระจากต่างประเทศ แสดงให้เห็นกรณีของต่างประเทศว่าเป็นเรื่องยากที่จะหวนคืนจากภาวะผูกขาด โดยผู้ประกอบการหนึ่งหรือสองรายไปสู่สภาพการแข่งขันก่อนการรวมธุรกิจ

๗) หนึ่งในผู้ขอรวมธุรกิจมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจใกล้ชิดกับกลุ่มธุรกิจครบวงจร (Conglomerate) รายใหญ่ ซึ่งครอบครองตลาดสินค้าและบริการในระดับค้าปลีกและค้าส่งของทั้งประเทศ จึงมีโอกาสที่จะขยายตลาดโดยใช้กลยุทธ์ขายบริการแบบเหมารวม เนื่องจากเป็นผู้มีอำนาจในตลาดค้าส่ง ส่งผลให้เกิดการแข่งขัน ที่ไม่เท่าเทียมกันกับผู้ประกอบการรายอื่น

และ ศาสตราจารย์ ดร.พิรงรอง ได้เสนอในที่ประชุมให้พิจารณาเรื่องเงื่อนไขและข้อเสนอแนะสำหรับมาตรการเฉพาะก่อนและหลังการรวมธุรกิจ ดังต่อไปนี้

(๑) NewCo ขายกิจการบริษัท DTN ให้กับผู้ประกอบการหรือเอกชนรายอื่นที่มีศักยภาพ และไม่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกลุ่มบริษัทของผู้ขอรวมธุรกิจ โดยเป็นการโอนคลื่นความถี่ และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงโอนถ่ายฐานลูกค้าที่มีอยู่ทั้งหมด หรือขายหุ้นบางส่วน เพื่อให้ NewCo ถือครองหุ้นในธุรกิจประเภทเดียวกัน ไม่เกินร้อยละ ๑๐ (เช่น NewCo ถือหุ้นใน TUC ร้อยละ ๙๙.๙ แต่ถือหุ้นในบริษัท DTN ได้ไม่เกินร้อยละ ๑๐)

(๒) มิเช่นนั้น จะต้องคืนคลื่นความถี่ที่เกินเพดานการประมูล ได้แก่ คลื่น ๒๑๐๐ MHz จำนวน ๒x๑๕ MHz และ คลื่น ๗๐๐ MHz จำนวน ๒x๑๐ MHz รวมทั้ง กำหนดให้ลดอัตราค่าบริการเฉลี่ยร้อยละ ๒๐ จากอัตราค่าบริการขั้นสูง (Price Cap) โดยผู้ขอรวมธุรกิจจะต้องคิดอัตราค่าบริการเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละแพคเกจ และประกาศอัตราค่าบริการให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ พร้อมกับมีบทลงโทษ หากผู้ขอรวมธุรกิจทำไม่ได้ นอกจากนี้ ยังต้องกำหนดเงื่อนไขให้มีการขยายโครงข่าย 5G ให้ครอบคลุมประชากรร้อยละ ๘๕ ภายใน ๓ ปี มีเพียงประเด็นการขยายโครงข่าย 5G ที่ได้รับความเห็นชอบตามมติที่ประชุม กสทช.

นอกจากนี้ รศ.ดร.ศุภิช ศุภชลาศัย กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรรมการ กสทช. ที่ไม่เห็นด้วยในการพิจารณาอนุญาตการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC เนื่องจากเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ (Remedies) ไม่สามารถป้องกัน หรือลดทอนผลกระทบอันเกิดจากระดับการผูกขาดที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้ พร้อมทั้งได้เผยแพร่เอกสารชี้แจงประกอบการลงมติ กรณีการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC หลังจากที่ประชุม กสทช. 'เสียงข้างมาก' มีมติเห็นชอบการรวมธุรกิจฯ ข้อสรุป (Conclusion) ต่อกรณีการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC มีดังนี้

กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นการกำกับดูแลธุรกิจและบริการที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่งนับวันจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นมากกับเศรษฐกิจของประเทศไทย และเข้าไปมีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกคนในประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การกำกับดูแลให้ภาค (Sector) นี้มีการประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการแข่งขันที่สมบูรณ์ (Healthy Competition) จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตของทุกคนในประเทศในเกือบจะทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ประจำวัน สุขภาพ การแพทย์ การพัฒนาประเทศ เป็นต้น หาก Sector นี้ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพพรบร้อนก็จะทำให้เศรษฐกิจ ชีวิตความเป็นอยู่ และการพัฒนาประเทศสามารถดำเนินไปได้เป็นอย่างดี และประเทศก็จะมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง การรวมธุรกิจครั้งนี้ อาจก่อให้เกิดผลกระทบหลายด้าน ทั้งด้านผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของสินค้าบริการ ด้านการพัฒนาประเทศ การพัฒนาทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจการแข่งขัน ความเหลื่อมล้ำ และมิติต่าง ๆ อีกมาก หากเกิดปัญหาขึ้นแล้วเป็นไปได้ยากที่จะทำให้สถานการณ์กลับฟื้นขึ้นมาอีกภายหลัง หรือที่เรียกว่าเกือบจะ Irreversible ซึ่งหลายประเทศเคยประสบเหตุการณ์เช่นนี้มาแล้ว ทั้งนี้ จากข้อวิเคราะห์ทางกฎหมายและทางเศรษฐศาสตร์ สรุปได้ว่า



๑. ในทางกฎหมาย กสทช. มีอำนาจในการพิจารณาอนุญาต หรือไม่อนุญาตในการรวมธุรกิจ ตามมาตรา ๒๔ ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๙ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแล การรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบกับข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการ เพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

๒. การรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ส่งผลให้ตลาดที่เกี่ยวข้องมีค่าดัชนี Herfindahl-Hirschman Index (HHI) มากกว่า ๒,๕๐๐ และเพิ่มขึ้นจากเดิมมากกว่า ๑๐๐ ไม่ว่าจะคำนวณมาจาก ส่วนแบ่งตลาด ซึ่งคิดจากจำนวนผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการในตลาดแต่ละราย หรือส่วนแบ่งตลาดจากรายได้ของผู้ให้บริการก็ตาม โดยผลการศึกษาซึ่งคำนวณค่า HHI จากจำนวนผู้ใช้บริการ พบว่า ตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ หลังการรวมธุรกิจ HHI เพิ่มขึ้นจาก ๓,๖๑๒ เป็น ๔,๗๒๕ หรือเพิ่มขึ้น ๑,๑๑๓ และตลาดบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้นจาก ๓,๕๑๑ เป็น ๔,๗๔๕ หรือเพิ่มขึ้น ๑,๒๓๔ นอกจากนี้ ยังมีผลกระทบต่อตลาดต้นน้ำในระดับ Infrastructure โดยตลาดบริการ การใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน สำหรับโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หลังการรวมธุรกิจ HHI เพิ่มขึ้นจาก ๓,๗๗๓ เป็น ๕,๐๐๐ หรือเพิ่มขึ้น ๑,๒๒๗ ตลาดบริการขายส่งโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้นจาก ๒,๙๗๙ เป็น ๓,๓๙๓ เพิ่มขึ้น ๔๑๔ และตลาดบริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้นจาก ๓,๓๕๖ เป็น ๕,๐๒๔ หรือเพิ่มขึ้น ๑,๖๖๘

๓. มีความเป็นไปได้สูงที่การรวมธุรกิจจะก่อให้เกิดการร่วมมือกันทางธุรกิจที่ก่อให้เกิดอำนาจตลาดสูง (Collusion) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดได้ยาก หรือไม่มีทาง เป็นไปได้เลยที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้าสู่ตลาด

๔. ผลกระทบจากการรวมธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมมีสูงมาก ซึ่งประกอบด้วย

๔.๑ อัตราค่าบริการ (Price) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และทางเลือกในการรับบริการน้อยลง

๔.๒ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการประหยัดต่อขนาด (Economies of Scale) มีแนวโน้มลดลง และจะไม่ส่งผ่านไปสู่ผู้บริโภค

๔.๓ ผู้รวมธุรกิจไม่มีแรงจูงใจในการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยี หรือถ้ามีก็ล่าช้า

๔.๔ คุณภาพการให้บริการ (Quality of Services) ของผู้ประกอบการในตลาดอาจลดลง

๔.๕ อุปสรรคการเข้าสู่ตลาด (Barriers to Entry) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ไม่สามารถเข้ามาแข่งขันได้

๔.๖ ผู้รวมธุรกิจอาจลงทุนต่ำกว่าที่ควรจะเป็นเพื่อให้เกิดบริการทั่วถึง เนื่องจากเมื่อผู้ให้บริการขาดแรงจูงใจในการแข่งขันแล้ว จึงทำให้ไม่เข้าไปลงทุนในพื้นที่ที่ให้ผลตอบแทนการลงทุนต่ำหรือลงทุนในพื้นที่เหล่านั้นน้อยลง ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ย่อมทำให้ “ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ โทรคมนาคม” เพิ่มสูงขึ้น จนนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide)

๔.๗ ผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และต่อ GDP ที่ทำให้ GDP มีแนวโน้มลดลง และอัตราเงินเฟ้อ (Inflation) เพิ่มสูงขึ้น เมื่อเทียบกับกรณีที่ไม่มีการรวมธุรกิจ

๕. การรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC เป็นการดำเนินการที่มีความเสี่ยงสูงที่จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สาธารณชน และสังคมโดยรวม ทั้งนี้ ประโยชน์จากการรวมธุรกิจยังขาดความชัดเจนว่า ประชาชนจะได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใดจากการรวมธุรกิจในครั้งนี้ ซึ่งในกระบวนการของการพิจารณา ก็ได้พยายามประเมินผลดีของการรวมธุรกิจผ่านวิธีการต่าง ๆ แต่ผลยังไม่ปรากฏเป็นที่แน่ชัดที่มาบรรเทาผลกระทบที่จะเกิดต่อสาธารณชน เศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศได้

๖. จากการศึกษาและประสบการณ์ในอดีตของประเทศต่าง ๆ ที่เกิดการรวมธุรกิจและเหลือผู้ประกอบการ ๒ รายในตลาด พบว่า เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ (Remedies) ไม่สามารถป้องกันหรือลดทอนผลกระทบอันเกิดจากระดับการผูกขาดที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้

(ที่มา: รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕)

นอกจากนี้สภาพองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.) ฟ้องศาลปกครอง เพิกถอนมติ กสทช. ควบรวม “TRUE-DTAC” เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยสภาพองค์กรของผู้บริโภคยื่นฟ้องคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) กสทช. ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๑ และสำนักงาน กสทช. ผู้ถูกฟ้องคดีที่ ๒ ต่อศาลปกครองกลาง โดยมีผู้ฟ้องคดีประกอบด้วย สภาพองค์กรของผู้บริโภค ผู้รับบริการทั้ง ๓ เครือข่าย และผู้บริโภคที่ร่วมสนับสนุนทั้งสิ้น ๒,๐๒๒ ราย เพื่อให้ศาลปกครองห้เพิกถอนมติ "รับทราบ" การควบรวมกิจการของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมรายใหญ่ ๒ ราย คือ TRUE และ DTAC เนื่องจากจะส่งผลให้เกิดผู้เล่นรายใหม่ที่มีอำนาจเหนือตลาดและเพื่อลดผลกระทบต่อนักลงทุนรายย่อยและผู้บริโภค โดยสภาพองค์กรของผู้บริโภคได้ขอให้ศาลโปรดมีคำสั่ง ดังนี้

๑. ขอให้ศาลปกครองมีคำสั่งทุเลาการบังคับตามมติรับทราบการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ทั้งหมด โดยให้ผลแห่งการทุเลาคำสั่งมีผลย้อนหลังตั้งแต่วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ขอให้ศาลปกครองมีคำสั่งห้ามหรือระงับการกระทำและนิติกรรมที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่อง มติรับทราบการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ทั้งหมดจนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา

๓. ขอให้ศาลมีคำสั่งให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดำเนินการชะลอหรือระงับการรับซื้อหุ้นคืนจากผู้ถือหุ้นที่คัดค้านการควบบริษัทระหว่าง TRUE และ DTAC จนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา

๔. ขอให้ศาลมีคำสั่งให้นายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ชะลอ หรือระงับการรับจดทะเบียนและการดำเนินการควบรวม TRUE และ DTAC ไว้จนกว่าศาลจะมีคำพิพากษา

(ที่มา: รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕)



### ๓.๓ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

#### การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

การส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ใช้แนวคิดหลักของการรู้เท่าทันสื่อ (Key Concepts for Media Literacy) คือ “หลักการ ๓ เข้า” ได้แก่ ๑) เข้าถึง (Access) ๒) เข้าใจ (Analyze & Evaluate) และ ๓) เข้าร่วม (Participate) เพื่อให้ประชาชนมีความรู้และทักษะรู้เท่าทันสื่อ ๓ รูปแบบคือ ๑) การศึกษาในระบบ ๒) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) ด้วยการพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อและการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ๓) การสื่อสารสาธารณะ (Public Awareness) ด้วยการพัฒนาช่องทางสื่อสารและเนื้อหา และสนับสนุนให้มีรายการรู้เท่าทันสื่อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

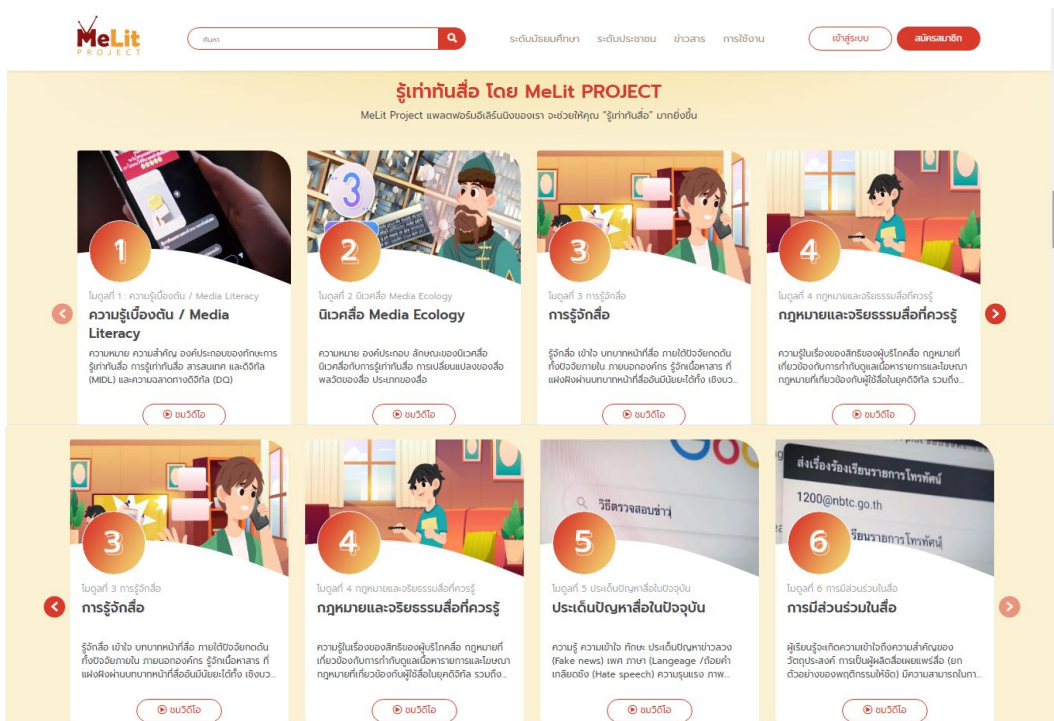
#### การพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อ

สำนักงาน กสทช. ได้พัฒนา “หลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับ กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน” ร่วมกับภาคีเครือข่าย สถาบันการศึกษาและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านสื่อสารมวลชนและด้านระบบการเรียนรู้และสื่อการเรียนรู้ ตลอดจนภาคีเครือข่ายภาคประชาสังคม มีการพัฒนาคู่มือการรู้เท่าทันสื่อ: เข้าถึง เข้าใจ เข้าร่วม เพื่อประกอบในการจัดการเรียนการสอนทั้งในระบบการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับอุดมศึกษา และระดับประชาชนทั่วไป ซึ่งการพัฒนาหลักสูตรฯ ใช้กระบวนการวิจัยควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้สอนในสถานศึกษาและผู้จัดกิจกรรมอบรมภาคประชาสังคม โดยสำนักงาน กสทช. มีแผนสนับสนุนสถาบันการศึกษาตลอดจนประชาชนทั่วไป และองค์กรต่าง ๆ ที่สนใจนำหลักสูตรหรือเนื้อหาการพัฒนาทักษะ การเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนตามเนื้อหาและสื่อการสอนที่ได้จัดทำขึ้นได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ ในพื้นที่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ

คู่มือการรู้เท่าทันสื่อ: เข้าถึง เข้าใจ เข้าร่วม ฉบับนี้เป็นการให้ความรู้ในเรื่องการรู้เท่าทันสื่อ ใน ๖ โมดูล ครอบคลุมหลักการ “เข้าถึง เข้าใจ เข้าร่วม” ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของทักษะการรู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาทั้ง ๖ โมดูล ประกอบไปด้วย โมดูลที่ ๑ ความรู้เบื้องต้น การรู้เท่าทันสื่อ และโมดูล ๒ นิเวศสื่อ ซึ่งทั้งสองโมดูลส่งเสริม ทักษะการเข้าถึงสื่อ โดยให้ความรู้ผู้เรียนเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของทักษะการรู้เท่าทันสื่อ คำถามหลักสำคัญในการคิด วิเคราะห์ วิพากษ์สื่อ การรู้จักสื่อหลากหลายในแต่ละยุคสมัย และความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของนิเวศสื่อที่สัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อ ส่วน โมดูล ๓ การรู้จักสื่อ และโมดูล ๕ ประเด็นปัญหาสื่อในปัจจุบัน ส่งเสริมทักษะการเข้าใจสื่อ ทั้งการเข้าใจ และวิเคราะห์ วัตถุประสงค์ของสื่อ เนื้อหาสื่อ แต่ละประเภท ปัจจัยที่สัมพันธ์ กับกำหนดเนื้อหาสารของสื่อ รวมถึงความรู้ ความเข้าใจ และ การวิเคราะห์ ประเด็นปัญหาสื่อในปัจจุบัน เช่น ประเด็นปัญหาข่าวลวง ถ้อยคำเกลียดชัง ความรุนแรง ภาพตัวแทน การถูกรังแก ฯลฯ ส่วนโมดูล ๔ กฎหมายและจริยธรรมสื่อที่ควรรู้ และ โมดูล ๖ การมีส่วนร่วมในสื่อ ทั้งสองโมดูลร่วมส่งเสริมทักษะ การเข้าร่วมสื่อ ผู้เรียนจะเข้าใจถึงหลักสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคสื่อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลเนื้อหารายการและโฆษณากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคสื่อในยุคดิจิทัล รวมถึงจรรยาบรรณของการเป็นผู้ผลิตและสร้างสรรค์สื่อ ซึ่งจะนำไปสู่การรู้เท่าทัน ต่อพฤติกรรมของสื่อที่ผิดตาม



กฎหมาย หรือไม่เหมาะสมตามจริยธรรม รวมถึงการมีส่วนร่วมทั้งผลิตสื่อที่ดี การชื่นชมสื่อที่สร้างสรรค์ การร้องเรียนสื่อที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และการร่วมรณรงค์ขับเคลื่อนระบบสื่อให้มีคุณภาพบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสถาบันการศึกษา ภาคประชาสังคม และหน่วยงานที่สนใจ สามารถนำคู่มือไปใช้ศึกษาและถ่ายทอดเพื่อจัดการเรียนการสอนควบคู่ไปกับกิจกรรมที่หลักสูตรพัฒนาขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะ และนำไปใช้ได้จริงในบริบทและสถานการณ์การสื่อสารในยุคใหม่



แผนภาพที่ ๑๗ MeLit Project หลักสูตรรู้เท่าทันสื่อ (ที่มา: <https://bcp3.nbtc.go.th/melit>)

**การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ได้แก่**

๑. การจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน (คนทันสมัย)
๒. จัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้แก่ นักเรียน นิสิต นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกจากทั่วประเทศ
๓. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ของสถาบันการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ องค์ความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์ ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ สร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท สิทธิและหน้าที่การเป็นพลเมืองที่ดีในกลุ่ม เด็กและเยาวชน
๔. ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเพื่อดำเนินการกิจกรรมในสถาบันการศึกษา
๕. จัดให้มีช่องทาง การเชื่อมโยงองค์ความรู้ ประสบการณ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการ ดำเนินการ และการส่งเสริมการพัฒนาและเพิ่มความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน





แผนภาพที่ ๑๘ กิจกรรมเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อ (ที่มา: เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. )

**การสื่อสารสาธารณะ**

๑. จัดให้มีช่องทางเผยแพร่ อาทิ เว็บไซต์สำหรับผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ <http://bcp.nbct.go.th> แพนเพจ เฟสบุ๊ก ผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ <http://www.facebook.com/con.rights>
๒. รวบรวมองค์ความรู้เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ คู่มือ หนังสือ วารสารรู้จักสื่อ รู้จักสิทธิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน ฯลฯ ตัวอย่างเช่น



แผนภาพที่ ๑๙ แหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ที่มา: <https://bcp.nbtc.go.th>)

๓. จัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ เช่น นกรู้ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G เป็นต้น โดยผ่านกระบวนการให้ทุนของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ซึ่งเป็นเป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นภายในสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)





แผนภาพที่ ๒๐ รายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์  
(ที่มา: เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน  
และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. )

๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักในสิทธิการเป็นผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและ  
โทรทัศน์



แผนภาพที่ ๒๑ การสร้างความตระหนักในสิทธิการเป็นผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์  
(ที่มา: เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน  
และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. )

นอกจากนี้ยังมีการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อของเด็กและเยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิของผู้บริโภคฯ การให้ความรู้และเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อให้กับประชาชน ด้านการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังและร้องเรียน ดังในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ นายสมบัติ ลีลาพตะ รองเลขาธิการ สำนักงาน กสทช. พร้อมด้วย ดร.ยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และ นายอนุกุล ปิตะแก้ว ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมเป็นประธานในพิธีเปิดการประชุมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อของเด็กและเยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ทั้งด้านความคาดหวังในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ด้านการสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิของผู้บริโภค การให้ความรู้และเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อให้กับประชาชน ด้านการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังและร้องเรียน ณ โรงแรมพหลแมน คิง พาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ร่วมประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มชาติพันธุ์ ตัวแทนกลุ่มเด็กและเยาวชน ตัวแทนกลุ่มคนพิการ และตัวแทนกลุ่มผู้ด้อยโอกาส



แผนภาพที่ ๒๒ การประชุมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อ  
(ที่มา: <https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-10-18-14-58-27>)

กิจกรรมการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน ในวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ผศ.ดร.ภูมิศิษฐ์ มหาเวสน์ศิริ รองเลขาธิการ สำนักงาน กสทช. เป็นประธาน ในพิธีเปิดการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน เพื่อสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในประเทศให้เกิดการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อแก่ เด็กและเยาวชน และการมีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการรู้เท่าทันสื่อ และการส่งเสริมการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์ ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ สร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาทสิทธิและหน้าที่การเป็นพลเมืองที่ดี ในกลุ่มเด็กและเยาวชนผ่านกิจกรรมที่สร้างสรรค์ภายในสถาบันการศึกษา ณ โรงแรมสยามแอทสยามดิไซน์กรุงเทพฯ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ร่วมประกอบด้วย ตัวแทนอาจารย์ และนิสิต/นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ แห่ง (ภาคเหนือตอนบน ภาคเหนือตอนล่าง ภาคใต้ตอนบนภาคใต้ตอนล่าง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคกลาง)



แผนภาพที่ ๒๓ กิจกรรมการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน  
(ที่มา: <https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-10-25-14-10-58>)

นอกจากนี้มีการลงพื้นที่ติดตามและประเมินผล สถาบันการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน เช่น ในพื้นที่ภาคอีสาน จังหวัดสกลนคร ในพื้นที่ภาคเหนือ จังหวัดอุตรดิตถ์และจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ ๒ - ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕



แผนภาพที่ ๒๔ การติดตามและประเมินผลโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (ที่มา: <https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-02-27-21-35-19>)

**การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม**

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้พัฒนากลไกการสร้างความรู้เชิงรุกและการเพิ่มความสามารถของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและบริการโทรคมนาคม ดังนี้

๑. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล SCAM Alert ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกงผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ต้องติดต่อเพื่อตรวจสอบ หรือขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันรูปแบบการหลอกลวงที่มีวิธีการใหม่ ๆ ของแก๊ง Call Center และ SMS หลอกลวงในเว็บไซต์ <http://www.tcp.nbtc.go.th/website/home/categories/ODE=/MQ==/th> ตัวอย่างเช่น





การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

 <p><b>การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์</b></p>	 <p><b>โปสเตอร์วัง! มิจจาชีพส่ง SMS หลอกหลวง</b></p>	 <p><b>หยุด!! SMS คิดเงิน/ทวงใจ/ไม่ได้ตั้งใจสมัคร</b></p>
<p>การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อรับสายแก๊งคอลเซ็นเตอร์</p> <p>การดู 234 ครั้ง</p>	<p>โปสเตอร์วัง มิจจาชีพส่ง SMS หลอกหลวง</p> <p>การดู 169 ครั้ง</p>	<p>หยุด SMS *137</p> <p>การดู 151 ครั้ง</p>

มาตรการการแก้ไขปัญหา

 <p><b>มาตรการแก้ไขปัญหาข้อความสั้น (SMS)</b></p>	 <p><b>มาตรการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์</b></p>	 <p><b>มาตรการการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์</b></p>	 <p><b>มาตรการการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์</b></p>
<p>มาตรการแก้ไขปัญหาข้อความสั้น (SMS) (สำหรับประชาชน)</p> <p>การดู 72 ครั้ง</p>	<p>มาตรการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (สำหรับประชาชน)</p> <p>การดู 91 ครั้ง</p>	<p>มาตรการการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (สำหรับระบบโทรศัพท์และมือถืออิเล็กทรอนิกส์)</p> <p>การดู 254 ครั้ง</p>	<p>มาตรการการแก้ไขปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (SMS หลอกหลวง)</p> <p>การดู 118 ครั้ง</p>

เตือนภัย : โจรหลอกหลวง

 <p><b>อย่าหลงเชื่อ !! หากรับสายโทรมากรอกหมายเลขของจริง</b></p>	 <p><b>แจ้งเตือน "กรณีมิจจาชีพโทรแอบอ้าง" เป็นเจ้าหน้าที่ กสทช.</b></p>	 <p><b>เตือนภัย แนะนำประชาชนสังเกตหมายเลขเครื่องหาย + โทรเข้ามา</b></p>	 <p><b>ระวัง!! มิจจาชีพ ไปเบอร์โทรสีเทาปลอม ปัญหิไซเบอร์</b></p>
<p>อย่าหลงเชื่อ !! หากรับสายแล้วอ้างว่ามาจากหน่วยงานของจริง</p> <p>การดู 233 ครั้ง</p>	<p>แจ้งเตือน "กรณีมิจจาชีพโทรแอบอ้าง" เป็นเจ้าหน้าที่ กสทช.</p> <p>การดู 270 ครั้ง</p>	<p>เตือนภัย แนะนำประชาชนไปสังเกตหมายเลขเครื่องหาย + โทรเข้ามา</p> <p>การดู 275 ครั้ง</p>	<p>ระวัง!! มิจจาชีพ ไปเบอร์โทรสีเทาปลอม ปัญหิไซเบอร์</p> <p>การดู 173 ครั้ง</p>






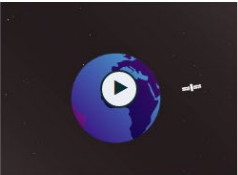


แผนภาพที่ ๒๕ ระบบฐานข้อมูล SCAM Alert (ที่มา: <http://www.tcp.nbt.go.th/website/home/categories/ODE=/MQ=/th>)







๒. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่

๒.๑ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ ได้แก่ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น









**คลิปวิดีโอ**

 <p>"แก๊งคอลเซ็นเตอร์"</p> <p>5 58รับมือ แก๊งคอลเซ็นเตอร์</p> <p>การดู 134 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>"รู้สื่อ รู้สิทธิ"</p> <p>รู้สื่อ รู้สิทธิ (ละครสั้น)</p> <p>การดู 442 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>อยาเข็ด อยาขาย อยาโดน</p> <p>การดู 381 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>คิดก่อนคลิก</p> <p>การดู 717 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>
 <p>หนวดข้อความกวนใจ</p> <p>การดู 137,095 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>หนวดการโกงของสำนัก รท.</p> <p>การดู 137,984 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>การปิดโรมมิ่ง</p> <p>การดู 136,330 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>สิทธิผู้บริโภคในการโทรคมนาคม</p> <p>การดู 139,958 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>

**คลิปเสียง**

 <p>สารคดีวิทยุ</p> <p>การร้องเรียนออนไลน์</p> <p>การดู 137,095 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>สารคดีวิทยุ</p> <p>เลือกใช้อุปกรณ์คมนาคมไปปลอดภัย</p> <p>การดู 137,984 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>สารคดีวิทยุ</p> <p>ประกาศ กสทช.ฯ เกี่ยวกับการร้องเรียนการเอาเปรียบผู้บริโภค</p> <p>การดู 136,330 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>สารคดีวิทยุ</p> <p>เครื่องมือสิทธิผู้บริโภค ของเรียกดูผลงานงานได</p> <p>การดู 139,958 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>
---	--	--	---

**สิ่งพิมพ์**

 <p>หนังกโลกใหม่ในระบอบสาม (New Normal)</p> <p>การดู 637 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่</p> <p>การดู 290 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2564</p> <p>การดู 13 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>หนังสือนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เล่ม 2 (ฉบับปรับปรุง)</p> <p>การดู 1,080 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>
 <p>รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2563</p> <p>การดู 2563 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>แนวทางการแก้ไขปัญหา SCAM ในต่างประเทศ</p> <p>การดู 2563 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>หนังสือเปิดดู เปิดตา</p> <p>การดู 2563 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>	 <p>รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2562</p> <p>การดู 2562 ครั้ง</p> <p>ดาวน์โหลด</p>

แผนภาพที่ ๒๖ สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ (ที่มา: <http://www.tcp.nbt.go.th/>)



๒.๒ การจัดทำและเผยแพร่สื่อสาธารณะ ได้แก่ บิลบอร์ด ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ ป้ายโฆษณาบนรถเมล์ รถตุ๊กตุ๊ก MRT BTS



แผนภาพที่ ๒๗ สื่อสาธารณะ

(ที่มา: เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช.)

๓. การจัดกิจกรรมให้ความรู้ เช่น การลงพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ การออกบูธนิทรรศการ และการเป็นวิทยากรให้ความรู้ร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นต้น

๔. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ได้แก่ Website: <http://tcp.nbt.go.th>, [www.nbt.go.th](http://www.nbt.go.th) Facebook: โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน Line: กลุ่มเครือข่ายผู้บริโภค ๗๗ จังหวัด Chat Bot: น้องสายลม การลงพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ การออกบูธนิทรรศการ และการเป็นวิทยากรให้ความรู้ร่วมกับหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

๕. การดำเนินงานด้านการสร้างความตระหนักรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้บูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งในลักษณะสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์ ประเภทอินโฟกราฟิก (Infographic) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ รท. (<http://tcp.nbt.go.th>) และเฟซบุ๊ก “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน”



## การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

การสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้แก่ เครือข่ายเฝ้าระวังสื่อ เครือข่ายนักเรียน เครือข่ายขับเคลื่อนกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ ฯลฯ และส่งเสริมการรวมกลุ่ม เครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ (กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มทำงานด้านสุขภาพ กลุ่มครู/อาจารย์ กลุ่มนักวิชาการ ฯลฯ)



แผนภาพที่ ๒๘ เครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์  
(ที่มา: เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช.)

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้จัดทำ “โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ มิให้ถูกละเมิดจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในลักษณะที่เป็นเท็จ บิดเบือน อคติ ไม่เป็นธรรม ครอบงำ หรือเป็นการเอาเปรียบเพื่อประโยชน์ทางการค้า โดยมุ่งเน้นส่งเสริมศักยภาพให้ประชาชนมีความตื่นตัว เข้มแข็ง รู้จักปกป้องตนเอง สามารถเข้าถึง เข้าใจ และใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ผ่านกระบวนการรู้เท่าทันสื่อและการรณรงค์ทางสังคม และสามารถขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ด้านการส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง ซึ่งนับเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงการให้ความรู้ด้านสิทธิของผู้บริโภคสื่อกับประชาชน สามารถติดตามเฝ้าระวัง สะท้อนความคิดเห็นไปยังสื่อ เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือการสร้างสรรครายการหรือสิ่งที่ดีให้กับสังคม รวมทั้งเป็นกลไกด้านการสื่อสารความรู้ ช่วยให้สังคมเกิดความตื่นตัว รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภคสื่อ ซึ่งเชื่อมโยงไปกับกลไกด้านอื่น ๆ ได้แก่ กลไกทางกฎหมาย และกลไกความรู้ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรกำกับดูแล ตลอดจนถึงสถาบันการศึกษา และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง สำนักงาน กสทช. จึงได้กำหนดให้มีคณะทำงานส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ขึ้น โดยคณะทำงานประกอบด้วยนักวิชาการและผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญ เพื่อร่วมกันการวางแผนและกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนกิจกรรมในโครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการฯ และจัดทำองค์ความรู้ในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภค

การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายผู้บริโภค เป็นกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาและการกระทำ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายผู้บริโภค ถึงระดับ ๔ จากหลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐการนั้น ซึ่ง International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

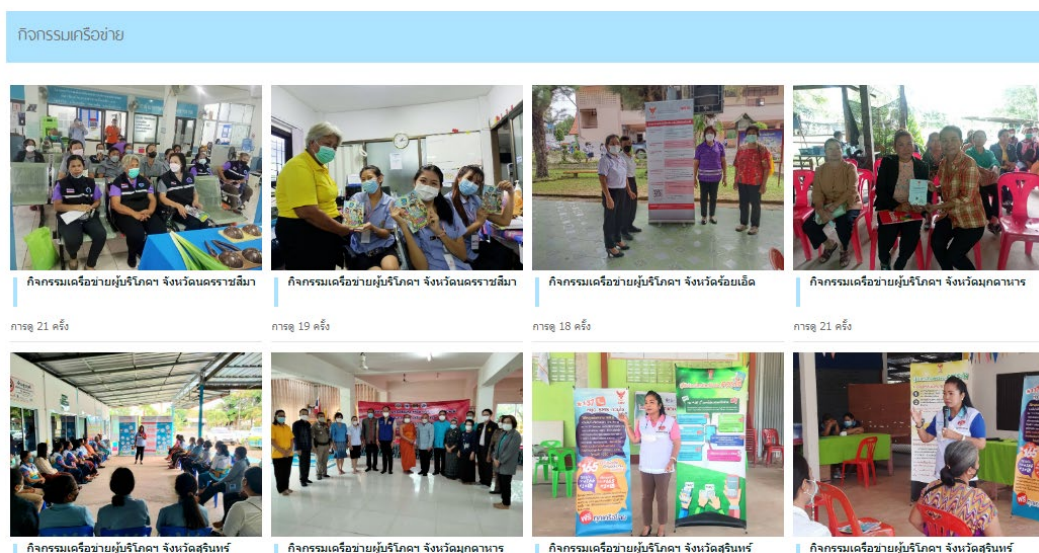
๑. การให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านกิจกรรมในพื้นที่ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

๒. การรับฟังความคิดเห็น ร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ

๓. การเกี่ยวข้อง ร่วมปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ

๔. ความร่วมมือ ร่วมตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างเช่น สำนักงาน กสทช. ภาค ๓ โดย นายมานพ ไชยประสิทธิ์ ผู้อำนวยการส่วนผู้บริโภคและประโยชน์สาธารณะ สำนักงาน กสทช. ภาค ๓ (เชียงใหม่) ร่วมการประชุมการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยภาคีเครือข่าย ภาครัฐ สื่อ ประชาชน เพื่อสานพลังสร้างความเข้มแข็ง รู้เท่าทันสื่อ ร่วมกันแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน ณ โรงแรม เชียงใหม่ แกรนด์วิว เมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย กลุ่ม อสม. กลุ่มสถานวิทย์กระจายเสียง กลุ่มประชาชน และเครือข่ายผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเครือข่ายของแต่ละจังหวัด ดังที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ <https://bcp.nbt.go.th/th/detail/2019-01-24-15-13-47>



แผนภาพที่ ๒๙ กิจกรรมเครือข่ายของแต่ละจังหวัด

(ที่มา: <https://bcp.nbt.go.th/th/detail/2019-01-24-15-13-47>)

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาตามวัตถุประสงค์ของ กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ให้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) เพื่อดำเนินโครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่าย



คຸ່ມครອງຜູ້ບຣິໂກດ ໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌ ໂດຍສຳນັກຮັບເຣື່ອງຮ້ອງເຣືອນແລະຄຸ່ມครອງຜູ້ບຣິໂກດ ໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌ ໄດ້ຮັບມອບໝາຍຮັບຜິດຂອບດຳເນີນງານດ້ານກຸ່ມครອງຜູ້ບຣິໂກດ ໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌ ໂດຍມີວັດຖຸປະສົງເພື່ອໃຫ້ຜູ້ບຣິໂກດໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະໂທຣທ໌ສ໌ ມີຄວາມຮູ້ ແລະມີພື້ນທີ່ ໃນການແລກປ່ຽນເຣືອນຮູ້ ປະສານ ແລະເຊື່ອມໂຍງການທຳງານດ້ານກຸ່ມครອງຜູ້ບຣິໂກດໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະໂທຣທ໌ສ໌ ອີກທັງສົ່ງເສຣີມໃຫ້ເກີດການຮວມຕົວກັນເປັນເຄື່ອງຂ່າຍຜູ້ບຣິໂກດ ໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌ ທີ່ເຂັ້ມແຂັງ ຜ່ານກຣ໌ໂກຄວາມຮ່ວມມືແລະການມີສ່ວນຮ່ວມໃນການ ຂັບເຄື່ອນງານດ້ານກຸ່ມครອງຜູ້ບຣິໂກດໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌ ຮອບຄຸ່ມພື້ນທີ່ ໔ ກຸ່ມໂກດ ໄດ້ແກ່ ກຸ່ມໂກດກາງ ກຸ່ມໂກດເໜືອ ກຸ່ມໂກດໃຕ້ ແລະກຸ່ມໂກດທະວີນອອກເຜິຍງເໜືອ ໂດຍມີຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມເຄື່ອງຂ່າຍຜູ້ບຣິໂກດກຸ່ມຕ່າງ ໆ ນັກວິຊາການ ເຄື່ອງຂ່າຍນັກເຣືອນ ເຄື່ອງຂ່າຍກຸ່ມຮຸ້ນ ນິສິດ ນັກສຶກສາ ປະມານ ໕໐ ຄົນ ເຊັ່ນ ວັນທີ ໑໙ - ໒໑ ພຸດສະພາ ໒໕໖໕ ທີ່ ຮ້ານຮາຣາມັນຕຣາ ສະອຳ ຈັງຫວັດເພຣຸບຸຣີ ວັນທີ ໒໕ - ໒໗ ພຸດສະພາ ໒໕໖໕ ທີ່ ຮ້ານສຸໂຂທັຍ ເສຣີເທຈ ຣີສອຣ໌ທ ຈັງຫວັດສຸໂຂທັຍ ແລະວັນທີ ໙ - ໑໑ ມິຖຸນາຍນ ທີ່ ຮ້ານເຮືອງເຮືອງ ຮີເວຣ໌ ເມາທ໌ເທນຣີສອຣ໌ທ ອຳເກອເຮືອງເຮືອງ ຈັງຫວັດເສຍ



ແຜນກຳທີ່ ໓໐ ໂຄຣງກຳສົ່ງເສຣີມຄວາມເຂັ້ມແຂັງຂອງເຄື່ອງຂ່າຍຄຸ່ມครອງຜູ້ບຣິໂກດ  
ໃນກິດຈະກຳກະຈາຍສຶຍງແລະກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌  
(ທີ່ມາ: <https://bcp.nbtcc.go.th/th/detail/2022-07-06-15-16-21>)

### ກຳພັດນາຄັດຍຳກຳພາແລະຄວາມເຂັ້ມແຂັງຂອງເຄື່ອງຂ່າຍຜູ້ບຣິໂກດໃນກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌

໑. ສ້າງເຄື່ອງຂ່າຍຄວາມຮ່ວມມືອະຮ່ວງເໜືອພາຍໃນການຄຸ່ມครອງສີທິຜູ້ບຣິໂກດໃນກິດຈະກຳໂທຣທ໌ສ໌ ໃນເຂັງບຸຣຸນາການ ເຊັ່ນ ການສ້າງກຸ່ມເຄື່ອງຂ່າຍຄົນຮຸ້ນໃໝ່ ເທົ່າທັນເທກໂນໂລຢີແລະມີຈິດອາສາ ເພື່ອຮ່ວມກັນຂັບເຄື່ອນ ກຳທຳງານຄວບຄູ່ໄປກັບເຄື່ອງຂ່າຍທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ

໒. ຈັດກິດຈະກຳເພື່ອເພີ່ມອຳນວຍຄວາມຮູ້ໃຫ້ແກ່ເຄື່ອງຂ່າຍ ເຊັ່ນ ກິດຈະກຳອອກເຮືອເຮືອງເພື່ອພັດນາ ອຳນວຍຄວາມຮູ້ ຕິດຕາມແລະປະເມີນຜົນຜູ້ນຳເຄື່ອງຂ່າຍກຸ່ມປະຊາກຳດ້ານກຸ່ມครອງສີທິຜູ້ບຣິໂກດໃນກິດຈະ ໂທຣທ໌ສ໌ ຮັດບັດຈັງຫວັດ ໗໗ ຈັງຫວັດ ປະຈຳປີ ໒໕໖໕ (ຈຳນວນ ໗ ຄັ້ງ)

ຄັ້ງທີ່ ໑ ຈັງຫວັດເພຣຸບຸຣີ ໃນວັນທີ ໒໒ -໒໔ ສິງຫາພຸດ ໒໕໖໕

ຄັ້ງທີ່ ໒ ຈັງຫວັດດົນຄຣພນມ ໃນວັນທີ ໗ -໙ ກັນຍາຍນ ໒໕໖໕

ຄັ້ງທີ່ ໓ ຈັງຫວັດອຸບຣາຮາຮານີ ໃນວັນທີ ໒໑ -໒໓ ກັນຍາຍນ ໒໕໖໕

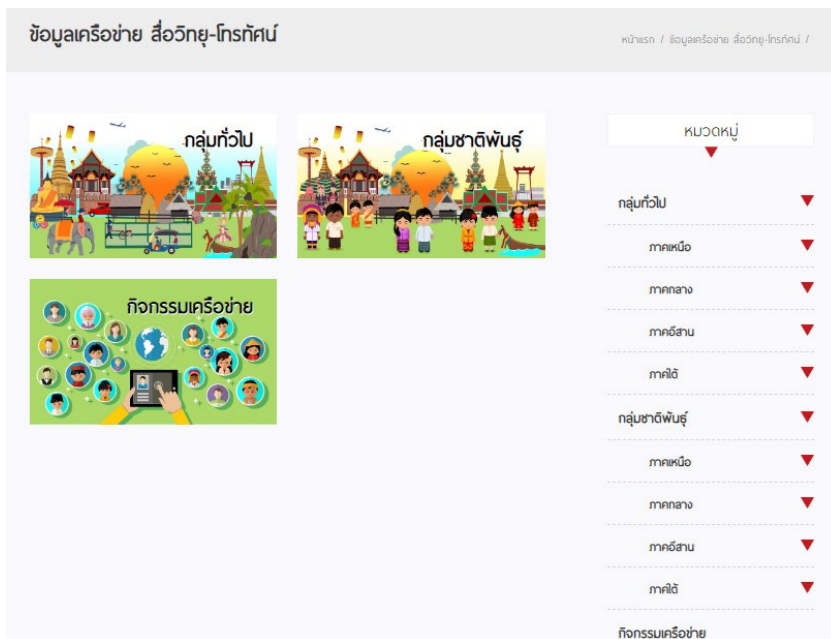


- ครั้งที่ ๔ จังหวัดตาก ในวันที่ ๕ -๗ ตุลาคม ๒๕๖๕
- ครั้งที่ ๕ จังหวัดน่าน ในวันที่ ๑๙ -๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
- ครั้งที่ ๖ จังหวัดภูเก็ต ในวันที่ ๒ -๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
- ครั้งที่ ๗ จังหวัดสตูล ในวันที่ ๒๑ -๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕



แผนภาพที่ ๓๑ โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (ที่มา: เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช.)

๓. จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค และกลุ่มไลน์สำหรับการสื่อสารกับเครือข่าย ๗๗ จังหวัด



แผนภาพที่ ๓๒ ฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค (ที่มา: <https://bcp.nbtc.go.th/th/network>)



๔. ประสานงานและแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาเรื่องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของเครือข่าย

๕. เผยแพร่กิจกรรมที่เครือข่ายลงพื้นที่ให้ความรู้บนเว็บไซต์ของ รท. และจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้แก่เครือข่ายฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถขยายผลต่อยอดนำความรู้ไปถ่ายทอดให้แก่ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการผลิตสื่อและบทความสั้นต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ให้แก่ผู้บริโภค



กิจกรรมเครือข่ายผู้  
บริโภคฯ จังหวัด



กิจกรรมเครือข่ายผู้  
บริโภคฯ จังหวัด



กิจกรรมเครือข่ายผู้  
บริโภคฯ จังหวัด



กิจกรรมเครือข่ายผู้  
บริโภคฯ จังหวัด

แผนภาพที่ ๓๓ กิจกรรมเครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดต่าง ๆ

(ที่มา: <http://tcp.nbt.go.th/website/home/categories/MjU=/MQ==/th>)

ตัวอย่างเช่น เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕ นางธัญญธร หุทัยถาวร ประธานเครือข่ายภาคประชาชน กสทช. จังหวัดสุรินทร์ ลงพื้นที่เขตชายแดนไทยกัมพูชารอยต่อระหว่างจังหวัดศรีสะเกษ และประเทศกัมพูชา ได้จัดกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่ายให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม โดยได้บรรยายให้ความรู้เรื่องการบริโภคสื่อในด้านกิจการโทรคมนาคม และบทบาท ภารกิจของ สำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม พร้อมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการโรมมิ่ง ศาลาหมู่บ้านที่ ๔ บ้านหมื่นสังข์ ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ให้แก่ประชาชนที่สนใจ โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๘๐ คน และได้มีการมอบสื่อประชาสัมพันธ์ของ สำนักงาน กสทช. ให้แก่ประธาน กสทช. ระดับอำเภอ และผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อนำไปใช้เผยแพร่ความรู้ต่อชุมชนของตนเองต่อไป

นอกจากนี้ยังมีผลงาน ๑๐ โครงการคัดสรร จาก กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) สร้างผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อภาคเศรษฐกิจสังคม และประชาชนในวงกว้าง ได้แก่

๑. โครงการจัดทำแนวทางพัฒนาระบบต้นแบบเพื่อสนับสนุนงานป้องกันและปราบปราม มิฉฉาซีพออนไลน์ที่ไม่สามารถระบุตัวตน หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

๒. โครงการแอปพลิเคชันเพื่อสร้างเกษตรกรฟาร์มใหญ่บริหารจัดการข้อมูลผลิตผลและการตลาด สำหรับเครือข่ายเกษตรกรหน่วยงาน: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

๓. โครงการ Stop Fake, Spread Facts หน่วยงาน: สมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์

๔. โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์ หน่วยงาน: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)

๕. โครงการการวิจัยและพัฒนาระบบเรดาร์เพื่อการตรวจจับโดรนเพื่อป้องกันการบินโดรน ที่ไม่ได้รับอนุญาต หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



๖. โครงการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนการเลี้ยงดู เด็กเชิงบวกออนไลน์สำหรับผู้ปกครอง เพื่อพัฒนาเด็กไทยให้เต็มศักยภาพและป้องกันผลของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านจอต่อเด็กและวัยรุ่น  
หน่วยงาน: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๗. โครงการเปาเปาผจญภัยในโลกนิทาน หน่วยงาน : บริษัท เอลิคอว์ กรุ๊ป จำกัด สร้างสื่อ 2D Animation เชิงสร้างสรรค์ สำหรับเด็กปฐมวัย (๓ - ๕ ปี) เพื่อให้เกิดทักษะการเรียนรู้ ปลุกฝังความคิดริเริ่ม เรียนรู้ในเชิงสร้างสรรค์ และเสริมสร้างจินตนาการ

๘. โครงการพัฒนาองค์ความรู้เสริมสร้างทักษะการเล่าเรื่อง และกลยุทธ์เนื้อหาข้ามสื่อ (Transmedia Storytelling and Content Strategy Workshop and Knowledge Lab) หน่วยงาน: สถาบันจัดการปัญญา-ภวิวัฒน์

๙. โครงการบริการการแพทย์โดยใช้ระบบแพทย์ทางไกล (Telemedicine) และเทคโนโลยี Blockchain ในกลุ่มโรคที่เกิดจากการทำงาน และเกี่ยวเนื่องจากการทำงาน หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยนเรศวร

๑๐. โครงการพัฒนาศักยภาพทางด้านปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ผ่านเครือข่ายสารสนเทศสำหรับอุตสาหกรรมไทย หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยมหิดล

โครงการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ โครงการจัดทำแนวทางพัฒนาระบบต้นแบบเพื่อสนับสนุนงานป้องกันและปราบปรามมิฉฉาชีพอนไลน์ที่ไม่สามารถระบุตัวตน, โครงการ Stop Fake, Spread Facts หน่วยงาน, โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์, และโครงการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนการเลี้ยงดู เด็กเชิงบวกออนไลน์สำหรับผู้ปกครองเพื่อพัฒนาเด็กไทยให้เต็มศักยภาพและป้องกันผลของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านจอต่อเด็กและวัยรุ่น

สำหรับ BTFP SHOWCASE BY NBTC ที่จัดขึ้น ในวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นการจัดแสดงผลงานที่ได้รับทุนจาก กทปส. ผู้สาธารณะ และเผยแพร่ผลงานรวมถึงการทำงานของ กทปส. ให้แก่ประชาชน โดยภายในงานได้คัดเลือกผลงานส่วนหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนทุนจาก กทปส. มาจัดแสดงในงานกว่า ๑๗ โครงการ ผลงานตัวอย่างโครงการที่พร้อมต่อยอดโครงการเพื่อขยายผลโครงการ ทั้งเชิงพาณิชย์ และเชิงประโยชน์สาธารณะ จำนวน ๗ โครงการ ได้แก่

๑. โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) หน่วยงาน: มูลนิธิสากลเพื่อคนพิการและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

๒. โครงการพัฒนาโปรแกรมปัญญาประดิษฐ์ในการวินิจฉัยภาพทางรังสี หน่วยงาน: ภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

๓. โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงาน: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)

๔. โครงการโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและหาตำแหน่งของวัตถุในอวกาศ หน่วยงาน: ศูนย์ปฏิบัติการทางอวกาศกองทัพอากาศ กองทัพอากาศ

๕. โครงการระบบสอดส่องคุณภาพพื้นผิวจราจรโดย Machine Learning ด้วยข้อมูลจาก Sensor ในยานพาหนะผ่านโครงข่าย IoT หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



๖. โครงการศึกษาแนวทางการใช้คลื่นความถี่สำหรับระบบสื่อสารรวมทั้งการสร้างแบบจำลองและระบุตำแหน่งในถ้ำ หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

๗. โครงการพัฒนาองค์ความรู้สื่อมวลชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หน่วยงาน: มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย

โครงการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ โครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) โครงการพัฒนาและขยายผลระบบรับแจ้งและบริหารจัดการปัญหาเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระดับการปกครองส่วนท้องถิ่น และโครงการพัฒนาองค์ความรู้สื่อมวลชนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สารคดีพิเศษชุด "Some One หนึ่งในหลาย" เพื่อส่งเสริมความเข้าใจกลุ่มคนที่แตกต่างหลากหลาย นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างตระหนักในคุณค่า และเท่าเทียมในสังคมไทย เป็นการจับมือของ ๓ องค์กรในรูปแบบ Co-Creation ระหว่าง ๒ องค์กรสื่อคือบริษัท สื่อตลใจ จำกัด และ บริษัท พลีอาดีส บางกอก จำกัด ผู้เชี่ยวชาญด้าน Content Creation และ Story Telling ในรูปแบบสารคดี ร่วมกับ องค์กรทางวิชาการ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ที่เชี่ยวชาญด้าน พหุวัฒนธรรม-พหุภาษาในสังคมไทย-อาเซียน และในมิติข้ามชาติ สารคดีนี้ได้รับทุนการผลิตจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในส่วนเนื้อหาของสารคดี แบ่งออกเป็น ๖ ประเด็นใหญ่ที่น่าสนใจ ได้แก่ “บทนำ” นำเสนอความแตกต่างและความหลากหลายในนิยามความเป็น “ไทย” ในมิติต่าง ๆ จำนวน ๑ ตอน “พหุลักษณะ รากพหุสังคม” นำเสนอความหลากหลายของพหุลักษณะในภูมิทัศน์สังคมไทย ทั้งด้านเชื้อชาติ อัตลักษณ์ และวัฒนธรรมความเป็นอยู่ จำนวน ๑๒ ตอน “พหุสังคมวิถีใหม่” นำเสนอกิจกรรมทางวัฒนธรรมในปัจจุบันที่มีความแตกต่าง ทั้งด้านครอบครัว เพศวิถี ชีวิตคนต่างวัย ความเชื่อและความศรัทธา การก้าวข้ามกำแพงศาสนา พหุวัฒนธรรมในโลกดิจิทัลและสื่อประเพณี จำนวน ๑๘ ตอน “พลเมืองไร้พรมแดน” นำเสนอการเลื่อนไหลของสังคม อันเกิดจากการภาวะข้ามชาติและการย้ายถิ่น การละเมิด การละเลย และความสัมพันธ์ของผู้คนในพื้นที่ทางภูมิรัฐศาสตร์ข้ามชาติ จำนวน ๗ ตอน “คนพิเศษในความสามัญ” นำเสนอความเข้าใจชีวิต คุณค่า สิทธิ ของกลุ่มคนที่มีความต้องการพิเศษต่าง ๆ จำนวน ๔ ตอน และ “บทสรุป” นำเสนอแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ด้านพหุสังคมของไทยและตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่แนวทางการสร้างพหุสังคม-พหุวัฒนธรรมไทยที่ยั่งยืน จำนวน ๓ ตอน สารคดี SOME ONE หนึ่งในหลาย มีความยาวตอนละ ๒๕ นาที จำนวน ๔๕ ตอน ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ช่อง MCOT HD ๓๐ ทุกวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๓๐-๑๐.๐๐ น. เริ่มออกอากาศตั้งแต่วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป พร้อมกันนี้ สารคดีชุดนี้ยังเผยแพร่ผ่านทางโซเชียลมีเดีย ทั้ง Facebook และ YouTube ภายใต้ชื่อ “สารคดี SOME ONE หนึ่งในหลาย” และช่องทางพันธมิตรเครือข่าย โดยจะเผยแพร่ทั้งบทความ สารคดีความยาว ๒๕ นาที และสารคดีคัปเดตย่อ ๕ นาที ที่จะเผยแพร่ในช่วงเวลาเดียวกับการออกอากาศทางโทรทัศน์



### ๓.๔ ประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

#### ๔.๑ การสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒

สำนักงาน กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่า รายการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) ๒๐๒๒ ที่มีกำหนดจัดการแข่งขันระหว่างวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ถึง ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ กรุงโดฮา ประเทศกาตาร์ เป็นรายการประเภท ๑ ใน ๗ รายการ ที่ กสทช. กำหนดไว้ในประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการโทรทัศน์ที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป จึงถือเป็นมาตรการพื้นฐานที่ กสทช. กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีบริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของบุคคลดังกล่าวตามมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ อีกทั้งการขอรับการสนับสนุนงบประมาณการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) ๒๐๒๒ ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (การกีฬาแห่งประเทศไทย) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับชมการแข่งขันกีฬาฟุตบอลระดับโลกได้อย่างทั่วถึง และเสมอภาค ประกอบกับการถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาดังกล่าวเป็นกีฬาที่ประชาชนให้ความสนใจ ซึ่งสามารถสร้างกระแส และส่งเสริมให้ประชาชนและเยาวชนสนใจการเล่นกีฬาได้มากยิ่งขึ้น จึงมีความสอดคล้องกับมาตรา ๕๒ (๑) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมาตรา ๓๖ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่กำหนดให้ กสทช. กำหนดมาตรการพื้นฐานบางประการให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีบริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ การขอรับการสนับสนุนงบประมาณดังกล่าวจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กองทุนฯ) จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา ๒๗ (๒๑) และมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกองทุน และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนเพื่อใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนด และเสนอ กสทช. พิจารณาเพื่อให้ความเห็นชอบ

ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้มีมติ ดังนี้ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ มีความสอดคล้องกับมาตรา ๕๒ (๑) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑ กำหนดเรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจาย



เสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป และตามมาตรา ๓๖ วรรคสอง ที่กำหนดให้ กสทช. อาจพิจารณาสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากเงินกองทุนฯ ได้ ดังนั้น คณะกรรมการบริการกองทุนฯ จึงเห็นควรให้นำเสนอ กสทช. เพื่อพิจารณาสนับสนุนค่าใช้จ่ายการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ ณ กรุงโดฮา ประเทศกาตาร์ เป็นทุนประเภทที่ ๓ ตามประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การใช้จ่ายเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ให้สนับสนุนตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง ภายใต้กรอบวงเงินงบประมาณ ไม่เกิน ๔๐ ล้านบาทเหรียญสหรัฐ (รวมภาษีอากรและอื่นใด) โดยมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้ ๑) เห็นควรให้การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) จัดทำรายละเอียดประมาณการรายได้และผลประโยชน์จากค่าลิขสิทธิ์ รวมถึงการประเมินผลกระทบ (Impact) และระดับความนิยม (Rating) ที่จะเกิดขึ้นจากผู้เข้ารับชมรายการ เพื่อประเมินถึงความคุ้มค่าที่จะเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดออกอากาศ เพื่อประกอบการพิจารณาของ กสทช. และกรณีมีรายได้และผลประโยชน์เกิดขึ้น ให้หักจากเงินสนับสนุนที่ได้รับจากกองทุนฯ (กทปส.) ทั้งนี้ ขอให้ กกท. ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป ๒) เห็นควรให้สำนักงาน กสทช. โดยสายงานกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์เป็นผู้เจรจาต่อรองสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. ที่พึงได้รับให้รอบคอบและเหมาะสม รวมถึงเงื่อนไขการจ่ายเงินโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้จ่ายเงินของกองทุน และให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

มติที่ประชุมได้มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. รับข้อคิดเห็นของที่ประชุมไปจัดทำข้อมูลเพิ่มเติมตามความเห็นของ กสทช. ดังนี้

๑. ให้สำนักงาน กสทช. ประสานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) เพื่อพิจารณากำหนดกรอบวงเงินในการสนับสนุนการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) 2022 ให้ชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของ กสทช.

๒. มอบหมายเลขาธิการ กสทช. หรือกรมสรรพากร กรณีงดเว้นการเรียกเก็บภาษีจากสำนักงาน กสทช. เป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งประสานการกีฬาแห่งประเทศไทย และภาคเอกชน ในการร่วมสนับสนุนงบประมาณการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) 2022

๓. ให้สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายกรณีการถ่ายทอดฟุตบอลโลกผ่านทาง Platform อื่น ๆ นอกเหนือจากกิจการโทรทัศน์

๔. ให้สำนักงาน กสทช. จัดให้มีกระบวนการกลั่นกรองในระดับของสำนักงาน กสทช. ก่อนเสนอ กสทช. พิจารณาสันนิษฐานงบประมาณและให้มีกลไกการใช้งบประมาณที่ชัดเจน รวมทั้งดำเนินการให้สอดคล้องกับการสนับสนุนฟุตบอลโลกรอบสุดท้ายของสำนักงาน กสทช. ที่ผ่านมา

๕. ให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาบัญชีที่จะใช้เงินงบประมาณของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยให้พิจารณาใช้จากบัญชีที่ ๒

๖. ให้สำนักงาน กสทช. จัดทำบทวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ กรณีการสนับสนุนการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) 2022 อาทิ ประเด็นค่าเสียโอกาส ประโยชน์โดยรวมที่จะได้รับ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการที่รัฐเข้าแทรกแซงตลาด ทั้งนี้ ให้สำนักงาน กสทช. นำเสนอ ที่ประชุม กสทช. พิจารณาต่อไป



ทั้งนี้ พลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ ทรายเจริญ มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๒/๒๑๔๘ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ให้เพิ่มเติมข้อความไว้ในหมายเหตุท้ายมติที่ประชุม โดยพลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ มีข้อสังเกตว่า ตามที่ได้สอบถามผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในประเด็นราคาค่าลิขสิทธิ์ การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) ๒๐๒๒ ตามที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ถึงสาเหตุที่ราคาค่าลิขสิทธิ์ของประเทศไทยมีราคาที่แตกต่างกันจากประเทศอื่น และสาเหตุที่ประเทศไทยต้องชำระค่าลิขสิทธิ์ในทุกกรณี และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ชี้แจงว่า สหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (FIFA) จะคิดค่าลิขสิทธิ์ในการถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World Cup Final) 2022 ในแต่ละประเทศไม่เท่ากัน โดยประเทศไทยจัดอยู่ในระดับเดียวกันกับประเทศมาเลเซีย และสหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (FIFA) จะคิดราคาแบบเหมารวมค่าลิขสิทธิ์ในทุกช่องทางนั้น พลอากาศโท ดร. ธนพันธุ์ มีความเห็น ดังนี้

๑. การพิจารณาสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น เห็นควรมีการพิจารณากลับกรองให้เป็นไปตามขั้นตอนและกระบวนการที่สอดคล้องกับการพิจารณาในเรื่องลักษณะเดียวกันเมื่อคราวที่ผ่านมา มา จึงเห็นควรให้สำนักงาน กสทช. จัดทำขั้นตอน บทวิเคราะห์ในกรณีนี้ด้วย

๒. การสนับสนุนงบประมาณดังกล่าวต้องเป็นการสนับสนุนเฉพาะการเผยแพร่ผ่านช่องทางที่อยู่ภายใต้การอนุญาตและกำกับดูแลของ กสทช. เท่านั้น เช่น โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เคเบิลทีวี และโทรทัศน์ดาวเทียม เป็นต้น โดยไม่รวมถึงการให้บริการโทรทัศน์แบบ Over the Top (OTT) และบริการโทรทัศน์แบบอื่นไม่ได้้อยู่ภายใต้การอนุญาตและกำกับดูแลของ กสทช.

๓. การสนับสนุนเงินจากกองทุนวิจัยและพัฒนาการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ ควรใช้เงินจากบัญชีที่ ๒ บัญชีกองทุนบริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์อย่างทั่วถึง และควรมีการวิเคราะห์ถึงความเหมาะสมและสถานะของเงินในกองทุน โดยไม่จำเป็นต้องสนับสนุนทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับการสนับสนุนงบประมาณของ กสทช. ในครั้งที่ผ่าน ๆ มา ที่มีการใช้เงินจากบัญชีดังกล่าวในการสนับสนุนในเรื่องนี้เช่นกัน

นอกจากนี้ รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัช มีบันทึกที่ สทช ๑๐๐๕/๒๒๔๒ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ให้เพิ่มเติมข้อความไว้ในหมายเหตุท้ายมติที่ประชุม รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัช มีข้อสังเกตดังนี้

๑. การสนับสนุนค่าใช้จ่ายกรณีนี้ถือเป็นการแทรกแซงตลาดโดยองค์การรัฐ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อกลไกตลาด และเป็นการส่งสัญญาณที่ไม่ถูกต้อง ทำให้ภาคเอกชนไม่พยายามที่จะลงทุนซื้อลิขสิทธิ์ด้วยตนเอง แต่จะรอการสนับสนุนเงินจากหน่วยงานรัฐก่อน ซึ่งไม่แน่ใจว่ามีรัฐบาลหรือองค์การรัฐของประเทศของประเทศไทยใดบ้างหรือไม่ที่สนับสนุนเงินซื้อลิขสิทธิ์ในลักษณะเช่นนี้ และในระดับราคาเช่นนี้

๒. ควรมีการจัดทำบทวิเคราะห์ Financial Statement และ Financial Situation ของกองทุนวิจัย เพราะหากมีการนำเงินไปจำนวนดังกล่าวไปสนับสนุนแล้ว จะกระทบต่อสถานะการเงินของกองทุนมากน้อยเพียงใด และกระทบต่อการกิจการจัดสรรเงินของกองทุนอย่างไร

๓. ควรมีการจัดทำบทวิเคราะห์ในประเด็นค่าเสียโอกาส ยกตัวอย่างหากนำเงินจำนวนดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของกองทุนเพื่อพัฒนากิจการ เช่น นำเงินไปสนับสนุนการผลิตรายการสนับสนุนผู้พิการให้เข้าถึงสื่อ เงินดังกล่าวจะสามารถดำเนินการโครงการได้มากน้อยเพียงใด

๔. การนำเงินออกนอกประเทศเป็นจำนวนมากของหน่วยงานราชการนั้น ต้องผ่านสำนักการรัฐฯ กระทรวงการคลังด้วยหรือไม่ ซึ่งยังไม่มีคำตอบชัดเจนในประเด็นนี้

๕. หากเป็นนโยบายที่รัฐบาลต้องการสนับสนุน ก็ควรมีการหารือรัฐบาล เพื่อดำเนินการเรียกเก็บภาษี

๖. ควรมีการประสานภาคเอกชนในการร่วมสนับสนุนงบประมาณการถ่ายทอดสด

๗. การแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย เป็นกีฬาที่มีผู้สนใจรับชมจำนวนมาก และไม่มีนักกีฬาไทยเข้าร่วมแข่งขัน ดังนั้น การพิจารณาเรื่องนี้ ควรพิจารณาบนหลักการ เหตุผลความจำเป็น และความเหมาะสมเหล่านี้ด้วย (รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๕)

สำนักงาน กสทช. ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่องการสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ กับการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยสำนักงาน กสทช. ได้สนับสนุนงบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) จำนวน ๖๐๐ ล้านบาท เพื่อให้การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) นำไปใช้ซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ กับสหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (FIFA) โดยการสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและคนด้อยโอกาส สามารถเข้าถึงและรับชมการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและโอกาสในการได้สิทธิ์การถ่ายทอดการแข่งขัน โดยออกอากาศผ่านกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ทุกประเภทที่อยู่ในกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. ที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ สามารถสนับสนุนให้ประชาชนมีโอกาสรับชมการแข่งขันกีฬาที่สำคัญ และสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชนในการพัฒนาศักยภาพทางด้านกีฬา นอกจากนี้ นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการแทนเลขาธิการ กสทช. กล่าวเสริมว่า เพื่อเป็นการสนับสนุนการรับชมรายการกีฬาที่สำคัญ เพื่อประโยชน์สาธารณะ และสร้างแรงจูงใจบันดาลใจให้กับเยาวชนและประชาชนหันมาสนใจกีฬาและใส่ใจสุขภาพของตนเองมากขึ้น ยังเป็นการสนับสนุนให้มีการรับชมเนื้อหารายการที่ถูกลิขสิทธิ์ และกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านงบประมาณสนับสนุนให้มีการจับจ่าย หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น

สำหรับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้มีการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ ทั้ง ๖๔ นัดที่จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน - ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ กรุงโตเกียว ประเทศกาตาร์ ที่ประชุม กสทช. ได้มีการพิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว เห็นว่าการดำเนินการดังกล่าว เป็นการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม อย่างทั่วถึง ตามมาตรา ๕๒ (๑) แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและเป็นการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณาพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป ตามมาตรา ๓๖ และมาตรา ๕๒ แห่ง พ.ร.บ. ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่ง กสทช. สามารถดำเนินการได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กองทุน กทปส.) ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อีกทั้งการแข่งขันฟุตบอลโลกรอบสุดท้าย (FIFA World



Cup Final) เป็น ๑ ใน ๗ รายการที่ กสทช. กำหนดไว้ในประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะในบริการโทรทัศน์ที่เป็นการทั่วไป พ.ศ. ๒๕๕๕ (Must Have)

ต่อมาสมาคมโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (ประเทศไทย) ได้ยื่นหนังสือถึงสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เพื่อตรวจสอบหลักการจัดสรรสิทธิการถ่ายทอดฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ และพิจารณาว่ามีความถูกต้องเป็นธรรมหรือไม่ กับการดำเนินการของ กกท. แห่งประเทศไทย (กกท.) ในการจัดสรรการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ตั้งแต่เริ่มต้นให้มีการประชุมเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีข้อสังเกตถึงความไม่ถูกต้อง ในการจัดสรรการถ่ายทอด ตามรายละเอียดดังนี้

๑. การได้รับเงินสนับสนุนจำนวน ๖๐๐ ล้านบาท จากกองทุน กทปส. ซึ่งเป็นเงินที่ได้ส่งมอบมาจากผู้ประกอบการโทรทัศน์ เพื่อเป็นเงินทุนในการสนับสนุน ส่งเสริม วิจัย และพัฒนา ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ นั้นหมายถึง ผู้ประกอบการโทรทัศน์ได้ร่วมสนับสนุนไปกับกิจกรรมนี้ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ การจัดสรรแมตซ์ในการถ่ายทอดสดให้แก่ช่องต่าง ๆ ควรเป็นไปตามมติในการให้เงินสนับสนุนของ กสทช. ทั้ง ๖๔ แมตซ์ (แบ่งสิทธิประโยชน์ตามสัดส่วนของการสนับสนุน คือ มติเป็น ๔๐% ของงบประมาณการซื้อลิขสิทธิ์ ๑,๔๐๐ ล้านบาท) ไม่ใช่เพียง ๓๒ แมตซ์ และได้รับหลังจากที่ผู้สนับสนุนหลัก (กลุ่มทรู ซึ่งมีธุรกิจเป็นช่องทางที่วิดิจิทัลด้วย) ได้เลือกแมตซ์สำคัญไปแล้ว ซึ่งสะท้อนถึงความไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียมอย่างมาก

๒. กรณีกลุ่มทรูให้การสนับสนุนจำนวน ๓๐๐ ล้านบาท ได้รับสิทธิประโยชน์ ครอบคลุมสิทธิการถ่ายทอด ทุกช่องทาง ทุกแพลตฟอร์ม แบบ Exclusive ได้สิทธิในการเลือกคู่แข่ง จำนวน ๓๒ แมตซ์ และได้หน้าที่โฆษณาจากช่องทางที่วิดิจิทัลที่ร่วมถ่ายทอดจาก กกท. ส่วน กสทช. สนับสนุนเงินผ่านกองทุน กทปส. จำนวน ๖๐๐ ล้านบาท ด้วยมติต้องจัดสรรสิทธิการถ่ายทอด ให้แก่ช่องทางที่วิดิจิทัล ซึ่งเป็นแหล่งที่มารายได้ของกองทุนอย่างทั่วถึง เท่าเทียม ทั้ง ๖๔ แมตซ์ กลับได้รับการจัดสรรสิทธิเพียง ๓๒ แมตซ์ และเป็นแมตซ์ที่เหลือจากที่กลุ่มทรูได้เลือกไปแล้ว ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่ไม่เป็นธรรม และผิดต่อหลักการ "ทั่วถึง เท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ" และเอื้อประโยชน์กับเอกชนรายใดรายหนึ่งอย่างชัดเจน

๓. ทาง กกท. แห่งประเทศไทย ได้มีการจัดสรรการถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกเรียบร้อยแล้ว ในวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. โดยให้สิทธิแก่กลุ่มทรูที่เป็นผู้สนับสนุนหลักได้เลือกแมตซ์ต่าง ๆ ก่อน โดยแบ่งส่วนที่เหลือจากการเลือก ๓๒ แมตซ์ ให้แก่กลุ่มผู้ประกอบการโทรทัศน์ทั้ง ๒๑ ช่องที่ร่วมถ่ายทอด ทั้งนี้ สมาคมโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (ประเทศไทย) และสมาชิกช่องสถานี ได้ทักท้วงหลายครั้งต่อ กกท. ในหลักการที่ไม่สอดคล้องกับมติ "ทั่วถึง เท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ" ของ กสทช. แต่ กกท. ก็ยืนยันที่จะดำเนินการต่อไป ในการนี้สมาคมฯ จึงเรียนมายังคณะกรรมการ กสทช. เพื่อยืนยันว่าการที่สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลของสมาชิก ๑๓ ช่อง ที่เสนอรับสิทธิร่วมถ่ายทอด ไม่เห็นด้วยกับการดำเนินการของ กกท. ซึ่งขัดต่อหลักการ "ทั่วถึง เท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ" แต่ได้จำยอมร่วมจับฉลากไปในวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ นั้น เหตุเพราะคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ชมฟุตบอลโลก ที่จะมีการถ่ายทอดสดคู่แรกในวันอาทิตย์ที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เวลา ๒๓.๐๐ น. ให้สามารถดำเนินไปได้ก่อน และได้แจ้งต่อที่ประชุมของ กกท. อย่างชัดเจนแล้ว การจับฉลากครั้งนี้สมาคมฯ ไม่ถือเป็นการยอมรับในหลักการ และวิธีการของ กกท. ขอสงวนสิทธิ์ในการทักท้วงไม่เห็นด้วยในการจัดสรรการถ่ายทอดของ กกท.

โดยเรียนมายังคณะกรรมการ กสทช. เพื่อวินิจฉัยว่า การจัดสรรสิทธิการถ่ายทอดสดของกทท. เป็นไป โดยชอบ และขัดกับหลักการ "ทั่วถึง เท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ" ของ กสทช.หรือไม่อย่างไร (ที่มา: <https://www.thairath.co.th/news/society/2558386>)

โดยสมาคมโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (ประเทศไทย) มีข้อเสนอว่า ในการถ่ายทอดสดของทรูโฟร์ยู ๓๒ คู่ ขอให้มีการถ่ายทอดทั้ง ๖๔ คู่ โดยให้คู่ขนานไปกับช่องอื่น ๆ เพื่อให้ตรงตามหลักการ ทั่วถึง และ เท่าเทียม ไม่ได้ห้ามทรูถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ๓๒ คู่ เพียงแต่ต้องการให้เกิดการรับชมผ่านช่องทีวีดิจิทัล และทีวีสาธารณะมากขึ้น หากเป็นไปได้ กทท. อนุญาตให้ทรูถ่ายทอดทุกแมตช์ และให้ฟรีทีวี ๑๗ ช่อง ประกอบด้วย ช่อง ๓, ช่อง ๕, ช่อง ๗, ช่อง ๘, ช่อง ๙ MCOT, NBT, TPBS, ไทยรัฐทีวี, อมรินทร์ทีวี, โมโน ๒๙, PPTV ๓๖, GMM๒๕, เนชั่นทีวี, ONE ๓๑, JKN๑๘, ทรูโฟร์ยู ๒๔ และ ทีสปอร์ต ๗ ถ่ายทอด คู่ขนานแบบ High Definition TV ไปด้วย ส่วนสิทธิประโยชน์ที่ กทท. จะมอบให้ทรู ในการถ่ายทอดสด แบบ Exclusive Live ผ่านแพลตฟอร์ม OTT หรือเคเบิลทีวีนั้นไม่ขัดข้อง กทท. ควรคำนึงถึงสิทธิพื้นฐาน คือ ทั่วถึง เท่าเทียม ตอนนี้เหมือนซื้อของแพง จ่ายค่าลิขสิทธิ์ไป ๑,๒๐๐ ล้านบาท แต่ใช้ไม่คุ้มค่า และการที่สมาคมโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (ประเทศไทย) เรียกร้องให้ถ่ายทอดสดฟุตบอลโลกทั้ง ๖๔ แมตช์ ไม่ใช่ เพียงการถ่ายทอด แต่ช่องทีวีดิจิทัลจะแบ่งสัดส่วนของนาฬิกาโฆษณา ๖๐% ให้ กทท. หากผลประโยชน์ ขัดแย้งกับสปอนเซอร์ด้วย สมาคมฯ เห็นว่า กทท.ไม่เคารพ ไม่เข้าใจ ไม่ใส่ใจกฎ Must Have หรือ หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะทางฟรีทีวี ส่วนด้าน พ.ต.อ.ประเวศน์ฯ ชี้แจงว่า กสทช. ไม่ทราบมาก่อนว่ากลุ่มทรูมีการทำสัญญากับ กทท. กรณีนี้คงต้องหารือกัน (ที่มา: <https://workpointtoday.com/worldcup2022-2/>)

#### ๔.๒ มาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพจากการตั้งเสาสัญญาณมือถือ

จากปัญหาและข้อวิตกกังวลของประชาชนคนไทยเกี่ยวกับผลกระทบด้านสุขภาพจากการตั้งเสา สัญญาณมือถือ หลังจากที่มีการร้องเรียนเรื่องสุขภาพ เช่น ปวดศีรษะ หน้ามืด อ่อนแรง หรือมะเร็ง สำนักรงาน กสทช. มีการดำเนินการกำกับดูแลความปลอดภัยจากการตั้งเสาสัญญาณมือถือ ดังต่อไปนี้

สำนักรงาน กสทช. มีหนังสือถึงองค์การอนามัยโลก เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ เพื่อขอ ความชัดเจนเกี่ยวกับผลกระทบจากการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพจริง หรือไม่ เนื่องจากเป็นปัญหาที่คนไทยวิตกกังวลอย่างมากและไม่มีใครให้คำตอบที่ชัดเจน เช่น การนอน ไม่หลับ เป็นมะเร็ง ก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพอื่น ๆ เพื่อให้รับทราบข้อมูลและปัญหาจากการติดตั้ง เสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เกิดในประเทศไทย ซึ่งเป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการขยายโครงข่าย โทรคมนาคมของไทย เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน รวมถึงแก้ปัญหา การขยายโครงข่ายโทรคมนาคมในไทย และสำนักรงาน กสทช. ได้เข้าพบกับผู้แทนองค์การอนามัยโลก ขอรหัสเกี่ยวกับปัญหาและข้อวิตกกังวลของประชาชนคนไทยเกี่ยวกับผลกระทบด้านสุขภาพจากการ ตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งควรให้ความชัดเจนว่าคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าและการตั้งเสาสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อสุขภาพจริงหรือไม่ เพื่อให้ได้ความชัดเจน เพื่อทราบข้อมูลที่ถูกต้อง นำเชื่อถือ ลดความวิตกกังวลของประชาชน

เลขาธิการ กสทช. เข้าร่วมการประชุมความร่วมมือระดับโลกว่าด้วยนโยบายด้านสุขภาพและการวิจัยเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (GLORE) ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส ระหว่างวันที่ ๑๒-๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ได้รายงานสภาพปัญหาอุปสรรคการขยายโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศไทย





โดยเฉพาะความวิตกกังวลผลกระทบต่อสุขภาพจากการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนคนไทย เนื่องมาจากพัฒนาการที่รวดเร็วของการขยายโครงข่ายการใช้งานคลื่นความถี่แบบไร้สายช่วงหลายปีที่ผ่านมา หลังมีการร้องเรียนเรื่องสุขภาพ เช่น ปวดศีรษะ หน้ามืด อ่อนแรง หรือมะเร็ง โดยไทยใช้วิธีป้องกันประชาชนปลอดภัยด้วยการใช้มาตรฐานการส่งสัญญาณคลื่นความถี่ของ 1998 ICNIRP ระดับมาตรฐานสากลในการกำกับการปล่อยคลื่นความถี่ และจำกัดความแรงของคลื่นที่สถานีฐานปล่อยออกมาตามมาตรฐาน

คณะรังสีวิทยา องค์การอนามัยโลก ได้มีหนังสือตอบกลับ กสทช. เกี่ยวกับข้อสงสัยเรื่องความปลอดภัยจากคลื่นโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่งสัญญาณผ่านสถานีฐาน เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ พบผลการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ชี้ว่า การส่งสัญญาณในคลื่นความถี่ระหว่าง ๐-๓๐๐ กิกะเฮิรตซ์ จากสถานีฐานและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่มีผลร้ายแรงต่อสุขภาพ โดยเฉพาะการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพร่างกายกับการปล่อยคลื่นความถี่จากอุปกรณ์ไร้สายและสถานีส่งสัญญาณคลื่นโทรศัพท์พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ กัน เป็นการยืนยันผลการศึกษากการปล่อยคลื่นความถี่โทรศัพท์มือถือจากเสาสัญญาณไม่กระทบต่อสุขภาพ

กสทช. ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ ๑๒.๕ และชี้แจงทำความเข้าใจต่อประชาชน โดยเน้นย้ำถึงเรื่องมาตรฐานโทรคมนาคมเป็นเรื่องสากล ซึ่งมีหน่วยงานและกลไกดูแลทั้งระดับนานาชาติและระดับประเทศ สิ่งที่เป็นความกังวลในอันตราย ย่อมต้องมีการศึกษาวิจัยเพื่อรับรองความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทุกคนทั่วโลก และเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบ เพื่อประชาชนได้สบายใจ ไม่กังวล การขยายโครงข่ายในไทยจะได้เดินหน้าต่อไปจนโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมทั่วประเทศ ทำให้โครงสร้างพื้นฐานของไทยครอบคลุมเข้าถึงทุกพื้นที่ที่จะส่งเสริมเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน

การตรวจสอบการดำเนินการเรื่องการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์ จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม เนื่องจากผู้ได้รับใบอนุญาตจะต้องส่งรายงานประเมินระดับความแรงของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า และต้องมีระดับความแรงของคลื่นที่ได้มาตรฐานตาม ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ ๑๐ และ ๑๑

เลขาธิการ กสทช. เข้าร่วมประชุมกับองค์การอนามัยโลก ในประเด็นคลื่นความถี่จากโทรศัพท์มือถือกับสุขภาพของผู้คนในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ทั้งนี้ ประเทศไทย ได้ขอคำแนะนำจากองค์การอนามัยโลกกรณีประชาชนยังวิตกกังวลการส่งสัญญาณคลื่นความถี่โทรศัพท์มือถือจากสถานีฐานจะมีผลต่อสุขภาพร่างกาย แม้มีการเผยแพร่ข้อมูลผลการศึกษาจากองค์การอนามัยโลกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคลื่นความถี่มาเป็นเวลาหลายปียืนยันไม่มีผลต่อสุขภาพ ขณะที่เลขาธิการ กสทช. กล่าวย้ำว่า แม้จะใช้หลักมาตรฐานสากลควบคุมการปล่อยคลื่นความถี่ของสถานีฐานและการสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชน แต่ยังคงพบข้อร้องเรียนเรื่องสุขภาพเพิ่มเติม กสทช. จึงเกิดความกังวลจากความวิตกกังวลของประชาชนเรื่องนี้จะเป็นอุปสรรคสำคัญของประเทศในการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่ใช้คลื่นความถี่ในการติดต่อสื่อสารของเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยี



ใหม่ 5G ที่ต้องวางเสาสัญญาณมากกว่าเทคโนโลยี 3G และ 4G ที่ใช้ในปัจจุบัน ทำให้การประชุมครั้งนี้  
 อยากขอให้ช่วยเหลือเรื่อง ผลการศึกษา หลักฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาความกังวลของประชาชน  
 เกี่ยวกับคลื่นความถี่มีอันตรายต่อสุขภาพที่ไทยกำลังเผชิญอยู่อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในประเทศไทย  
 ก็ผ่านมาตรฐานและมาจากผู้ผลิตที่ทำตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสากล และยังมี กสทช. กำกับเรื่อง  
 มาตรฐานโทรคมนาคม เรื่องกำลังส่ง การขออนุญาตติดตั้ง และอื่น ๆ หลายขั้นตอน

สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทำการประเมินความเสี่ยงจาก  
 ภัยสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค ทำการสำรวจค่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานระบบมือถือเพื่อวัดค่า  
 สนามแม่เหล็กไฟฟ้าและตรวจสอบว่าเกินกว่าค่าที่มาตรฐานสากลกำหนดหรือไม่ (International  
 Commission on Non-ionizing Radiation Protection : ICNIRP) โดยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าความถี่ที่  
 ๙๕๐ MHz มีค่าไม่เกิน ๔.๕ W/m๒ ความถี่ ๑๘๐๐ MHz มีค่าไม่เกิน ๙ W/m๒ และความถี่ ๒๑๐๐  
 MHz มีค่าไม่เกิน ๑๐ W/m๒ เพื่อเป็นการประเมินความเสี่ยงและคุ้มครองผู้บริโภค ผลสำรวจวัดค่า  
 สนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร ๕๐ เขต อำเภอเมือง  
 ในเขตปริมณฑล ๕ จังหวัด และอำเภอเมืองในจังหวัดภาคกลาง ๑๖ จังหวัด รวมทั้งสิ้น ๒,๒๑๗ สถานี  
 โดยตรวจวัดในช่วงความถี่ ๙๕๐-๒๑๐๐ MHz พบว่า ค่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้าที่วัดได้มีอยู่ในช่วงระหว่าง  
 ๐.๐๐๐๒๕๕ - ๐.๐๑๗๗๖ (W/m๒) ซึ่งค่าที่วัดได้นี้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ก่อให้เกิดอันตราย โดยต่ำกว่าเกณฑ์  
 มาตรฐานประมาณ ๕๐๐-๑,๐๐๐ เท่า จึงมีความปลอดภัยไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง  
 กับสถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือ แม้ว่าผลสำรวจวัดค่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้าสถานีจากฐานระบบ  
 โทรศัพท์มือถือจะอยู่ในเกณฑ์ปลอดภัย สำนักรังสีและเครื่องมือแพทย์ ยังมีแผนงานเฝ้าระวังประเมิน  
 ความเสี่ยงและคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้าจากสถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือ  
 อย่างต่อเนื่อง โดยปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีการดำเนินการขยายการตรวจวัดค่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้า  
 ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังภัยสุขภาพของประชาชน

(<https://www.nbt.go.th/getattachment/News/Information/36118>; <https://www3.dmsc.moph.go.th/post-view/1092>)

อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๔ ก็ยังพบปัญหาเรื่องผลกระทบต่อสุขภาพจากการ  
 ตั้งเสาสัญญาณมือถือ คือ มีผู้ร้องเรียนเรื่องการแท้งบุตรของชาวบ้านที่เชียงคำ จ.พะเยา ที่ระบุว่า  
 เสาสัญญาณโทรศัพท์มือถือเป็นสาเหตุทำให้ผู้หญิงในหมู่บ้านต้องแท้งบุตรไปแล้วถึง ๕ คน กรรมการ  
 การสื่อสารโทรคมนาคมและดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอีเอส) หรือ กมธ.ดีอีเอส จึงเชิญตัวแทน  
 สำนักงาน กสทช. เข้ามาชี้แจงถึงเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ได้อธิบายถึงมาตรฐานความแรง  
 ของคลื่นว่าได้รับการรับรองจากสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือ ITU ซึ่งเป็นความแรงที่ไม่มี  
 ผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน อีกทั้งองค์การอนามัยโลก หรือ WHO มีผลการศึกษาว่าไม่ได้ส่งผลต่อ  
 ปัญหาสุขภาพ หรือกระตุ้นให้เกิดมะเร็งแต่อย่างใด และ กสทช. ได้อธิบายถึงขั้นตอนการตั้งเสาสัญญาณ  
 โทรศัพท์มือถือว่า ต้องเกิดจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่ก่อนว่า ในพื้นที่มีสัญญาณอ่อน หรือ  
 ไม่มีเลย ทำให้ไม่สามารถใช้บริการสัญญาณโทรศัพท์มือถือได้ จากนั้นทางโอเปอเรเตอร์ต้องประชุมกับผู้นำ  
 หมู่บ้านและชาวบ้านในพื้นที่เพื่อให้ลงชื่อเสียงส่วนใหญ่ว่าต้องการหรือไม่ ซึ่งต้องยอมรับว่าบางพื้นที่มี  
 ความต้องการมากเพราะเขาไม่มีสัญญาณโทรศัพท์มือถือใช้งานเลย

(<https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9640000014329>)



ในปี พ. ศ. ๒๕๖๕ สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ มีจำนวน ๕๔ เรื่อง สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๑

#### ๔.๓ การส่งเสริมธรรมาภิบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

การดำเนินการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เพื่อสนับสนุนนโยบายสำคัญในปี ๒๕๖๕ ในการรักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของสำนักงาน กสทช. ระดับ AA และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป โดยในปี ๒๕๖๕ ได้ดำเนินงานตามแผน โดยจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินงานในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้บุคลากรถือปฏิบัติ และจัดให้มีการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปีแก่ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงาน โดยสำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ และได้รับผลการประเมินระดับ AA ด้วยคะแนน ๙๙.๕๘ ถือเป็นอันดับที่ ๑ ของประเภทหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เข้ารับการประเมิน และเมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัล ITA Awards ๒๐๒๒ และรางวัลประกาศเกียรติคุณจากนายกรัฐมนตรี และประธานกรรมการ ป.ป.ช. ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภทรางวัล และเมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช. ได้รับโล่รางวัลหน่วยงานดีเด่นที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตามมาตรฐานสากลดีเด่นสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) และเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี ประเภทพัฒนาการบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเปิดระบบราชการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นับเป็นปีแรกที่สำนักงาน กสทช. ได้ส่งผลงานประกวด และได้รับรางวัลเลิศรัฐ จากหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมเสนอรับรางวัลทั้งสิ้น ๑,๖๓๑ รางวัล

ตลอดจนได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศทางด้านธรรมาภิบาล อาทิ กิจกรรม The Best of NBTC เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหลัก การจัดทำร่างประกาศ กสทช. เรื่อง ประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ธรรมาภิบาลเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร และบุคลากรได้รับการยอมรับในด้านคุณธรรม จริยธรรม รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนางาน ให้เป็นที่ประจักษ์ในวงกว้าง โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการส่งเสริมการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศทางด้านธรรมาภิบาลให้แล้วเสร็จตามแผนต่อไป (ที่มา: รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ไตรมาสที่ ๓ (เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕))



กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ ใน <https://www.nbtc.go.th/Information.aspx?lang=th-th&lang=th-th> ได้แก่ รายงานการประชุม กสทช. แผนแม่บท รายได้รายจ่าย อัตราค่าตอบแทน ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลการเปิดเผยราคากลางจัดซื้อจัดจ้าง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ผลการรับฟังความคิดเห็น ผลการศึกษาวิจัย รายงานการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. คู่ครองผู้บริหาร การรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ดังนี้

หน้าแรก / ข้อมูลเปิดเผยตามกฎหมาย

รายงานการประชุม กสทช.	แผนแม่บท	รายได้รายจ่าย	อัตราค่าตอบแทน
ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ	ข้อมูลการเปิดเผยราคากลางจัดซื้อจัดจ้าง	รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี
ผลการรับฟังความคิดเห็น	ผลการศึกษาวิจัย	รายงานการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช.	คู่ครองผู้บริหาร
การรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค			

#### แผนภาพที่ ๓๔ ข้อมูลเปิดเผยตามกฎหมาย

(ที่มา: <https://www.nbtc.go.th/Information.aspx?lang=th-th&lang=th-th>)



## บทที่ ๔

### ผลการรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้วิจัยศึกษาแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักฯ รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักฯ รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์จัดทำเป็นข้อคำถามและรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วย ๑) แบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ๒) การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ๓) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ ๔) การประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) การนำเสนอผลการรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ปรากฏผลดังต่อไปนี้

#### ๔.๑ ผลการรวบรวมข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒,๑๓๘ ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลใน ๕ ตอน คือ ๑) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) การรับรู้ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๓) ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๔) ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ ๕) ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่นเพิ่มเติม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ ๔ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ (n = ๒,๑๓๘)
๑. เพศ	ชาย	๙๙๕	๔๖.๕
	หญิง	๑,๑๐๐	๕๑.๔
	LGBTQ	๔๓	๒.๐
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๖๓	๗.๗
	๒๑-๓๐ ปี	๓๙๕	๑๘.๔
	๓๑-๔๐ ปี	๘๐๑	๓๗.๘



ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
๔๑-๕๐ ปี	๓๔๐	๑๖.๑
๕๑-๖๐ ปี	๒๖๗	๑๒.๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗๒	๘.๑
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	๔	.๒
ประถมศึกษา	๗๑	๓.๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๒๐	๕.๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.	๓๙๘	๑๘.๗
ปริญญาตรี	๑,๒๙๖	๖๐.๘
ปริญญาโท	๑๙๓	๙.๑
ปริญญาเอก	๔๔	๒.๑
อื่นๆ ได้แก่ ประกาศนียบัตรบัณฑิต (วิชาชีพครู) อนุปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.)	๖	.๓
๔. อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	๔๖๙	๒๒.๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖๓	๑๒.๔
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	๔๓๗	๒๐.๕
รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๕๐๔	๒๓.๗
เกษตรกร	๖๗	๓.๑
ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุ	๘๘	๔.๑
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๗๕	๓.๕
รับจ้างทั่วไป	๑๖๐	๗.๕
อื่นๆ	๖๕	๓.๑
๕. ภูมิภาค		
ภาคเหนือ	๕๒๓	๒๔.๕
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๔๗๘	๒๒.๔
ภาคใต้	๒๒๔	๑๐.๕
ภาคตะวันออก	๒๒๓	๑๐.๔
ภาคกลาง	๖๘๖	๓๒.๑
๖. บทบาท		
๖.๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง		
ผู้ประกอบกิจการ	๒๙๔	๓๓.๕
องค์กรวิชาชีพ	๑๒๒	๑๓.๙
นักวิชาการ	๑๕๒	๑๗.๓
สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	๓๐๙	๓๕.๒
๖.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้บริโภคหรือประชาชนทั่วไป		
ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	๑,๑๗๒	๖๒.๔
ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	๗๐๕	๓๗.๖



จากตารางที่ ๔ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒,๑๓๘ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑,๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔ อายุส่วนใหญ่คือ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๘๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘ มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีจำนวน ๑,๒๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘ มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจเป็นส่วนใหญ่จำนวน ๕๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗ ส่วนใหญ่อยู่ในภาคกลางจำนวน ๖๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑ โดยบทบาทส่วนใหญ่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้บริหารหรือประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมจำนวน ๑,๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔ และผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จำนวน ๗๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖ ๑ ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นสมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้องจำนวน ๓๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒

หมายเหตุ ๑) กรณีผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ถึง ๒,๑๓๘ คน เนื่องจากในข้อนี้ ๆ มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามซึ่งมีเป็นจำนวนน้อยมาก ถือว่าเป็น Missing Data จึงไม่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล

๒) อาชีพของผู้ตอบอื่น ๆ ได้แก่ NGO เจ้าหน้าที่ดูแลผู้พิการ ทนายความ ที่ปรึกษา กฎหมายอิสระ นักจัดรายการ นักจัดรายการวิทยุ นักพัฒนาองค์กรเอกชน นักวิชาการ ผู้พิพากษา ภาคประชาชน นักเทศก์ สื่อมวลชน สื่อวิทยุ องค์กรคนพิการ องค์กรคนพิการทางออทิสติก อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

## ตอนที่ ๒ การรับรู้ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ตารางที่ ๕ การรับรู้ต่อการกิจ/การดำเนินงานสำคัญของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(n = ๒,๑๓๘)

ภารกิจ/การดำเนินงานสำคัญของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน (ร้อยละ)	
	ทราบ	ไม่ทราบ
๑. การรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม	๑,๓๓๙ (๖๓.๐)	๗๘๘ (๓๗.๐)
๒. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือยุติข้อขัดแย้ง ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคหรือ คู่กรณีทั้งสองฝ่าย	๑,๑๔๖ (๕๓.๙)	๙๘๐ (๔๖.๑)
๓. การพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ปรับปรุงพัฒนากฎหมายหลักเกณฑ์/มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม เป็นต้น	๑,๐๔๑ (๔๙.๒)	๑,๐๗๖ (๕๐.๘)
๔. การกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค	๑,๒๘๘ (๖๐.๖)	๘๓๖ (๓๙.๔)
๕. การส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภคเพื่อให้รู้เท่าทันสื่อและมิฉวยชีพ	๑,๓๑๒ (๖๑.๘)	๘๒๖ (๓๘.๒)
๖. การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค	๑,๒๗๖ (๖๐.๐)	๘๕๐ (๔๐.๐)



จากตารางที่ ๕ พบว่าการรับรู้ของประชาชนต่อภารกิจ/การดำเนินงานสำคัญของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ปรับปรุงพัฒนากฎหมาย หลักเกณฑ์/มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการรับและจัดการเรื่องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภค โดยไม่เป็นธรรม เป็นต้น ที่ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบจำนวน ๑,๐๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘ สำหรับเรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุดคือ การรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมจำนวน ๑,๓๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐ รองลงมาคือ การส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภคเพื่อให้รู้เท่าทันสื่อและมีฉ้อฉล จำนวน ๑,๓๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘

ตารางที่ ๖ การรับรู้ต่อโครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(n = ๒,๑๓๘)

โครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน (ร้อยละ)	
	ทราบ	ไม่ทราบ
๑. เว็บไซต์ <a href="http://tcp.nbtc.go.th">http://tcp.nbtc.go.th</a> (กิจการโทรคมนาคม) และ <a href="http://tcp.nbtc.go.th">http://tcp.nbtc.go.th</a> (กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์) สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นช่องทาง การเผยแพร่ข้อมูลความรู้ ข่าวสาร และการร้องเรียน	๑,๒๓๐ (๕๗.๙)	๘๙๖ (๔๒.๑)
๒. ระบบฐานข้อมูลรู้เท่าทันมีฉ้อฉลหรือ SCAM Alert ที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกง ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงาน ที่ต้องติดต่อเพื่อตรวจสอบ หรือขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เพื่อให้ประชาชน รู้เท่าทันรูปแบบการหลอกลวงที่มีวิธีการใหม่ ๆ ของแก๊ง Call Center และ SMS หลอกลวง ซึ่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ <a href="http://www.tcp.nbtc.go.th/website/home/categories/ODE=/MQ=/th">http://www.tcp.nbtc.go.th/website/home/categories/ODE=/MQ=/th</a>	๗๘๕ (๓๖.๙)	๑,๓๕๓ (๖๓.๑)
๓. ระบบรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม เพื่อใช้แก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคมารองรับกระบวนการของเจ้าหน้าที่ และบริการประชาชน ผู้ร้องเรียนปัญหาในกิจการโทรคมนาคมให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น ระบบศูนย์ Call Center ๑๒๐๐	๑,๑๙๙ (๕๖.๕)	๙๒๕ (๔๓.๕)
๔. Chat Bot ภายใต้อีเมล “น้องสายลม” เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม บนเว็บไซต์ <a href="https://tcp.nbtc.go.th">https://tcp.nbtc.go.th</a> และ <a href="https://numbering.nbtc.go.th">numbering.nbtc.go.th</a> รวมทั้งเฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ ในเพจ “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน”	๗๘๗ (๓๗.๒)	๑,๓๓๑ (๖๒.๘)
๕. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและกำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	๙๓๑ (๔๔.๐)	๑,๑๘๖ (๕๖.๐)
๖. การส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภค เช่น จัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ รวบรวมองค์ความรู้เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอนิเมชัน ฯลฯ	๑,๐๒๕ (๔๘.๒)	๑,๑๐๐ (๕๑.๘)





โครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน (ร้อยละ)	
	ทราบ	ไม่ทราบ
๗. กิจกรรมกระจายเสียงและโทรทัศน์ ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายผู้บริโภค เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาและการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เครือข่ายเฝ้าระวังสื่อ เครือข่ายนักร้องเรียน เครือข่ายขับเคลื่อนกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ เป็นต้น	๑,๐๘๘ (๕๑.๒)	๑,๐๓๖ (๔๘.๘)
๘. กิจกรรมโทรคมนาคมสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ในเชิงบูรณาการ สร้างกลุ่มเครือข่ายคนรุ่นใหม่ เท่าทันเทคโนโลยีและมีจิตอาสา เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการทำงานควบคู่ไปกับเครือข่ายที่มีอยู่	๙๘๗ (๔๖.๖)	๑,๑๓๓ (๕๓.๔)
๙. ฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค	๙๓๕ (๔๔.๑)	๑,๑๘๔ (๕๕.๙)
๑๐. ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๗๙๑ (๓๗.๓)	๑,๓๓๑ (๖๒.๗)
๑๑. จัดทำร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค	๘๖๙ (๔๑.๒)	๑,๒๓๘ (๕๘.๘)
๑๒. จัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ ในโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project)	๓๘๙ (๑๘.๔)	๑,๗๒๙ (๘๑.๖)
๑๓. จัดทำสถิติและรายงานผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน	๘๗๑ (๔๑.๔)	๑,๒๓๓ (๕๘.๖)
๑๔. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือฐานข้อมูลร่วมกับ “สายด่วน ๑๑๑๑” ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, “สายด่วน ๑๑๑๖” สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	๑,๑๐๔ (๕๒.๑)	๑,๐๑๖ (๔๗.๙)
๑๕. ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) ในการติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง	๑,๒๗๓ (๖๐.๐)	๘๕๐ (๔๐.๐)
๑๖. การจัดกิจกรรม/เวทีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค ผู้ประกอบกิจการ และหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	๑,๐๕๔ (๔๙.๕)	๑,๐๗๔ (๕๐.๕)
๑๗. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช.	๑,๐๔๖ (๔๙.๒)	๑,๐๗๙ (๕๐.๘)

จากตารางที่ ๖ พบว่าการรับรู้ต่อโครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องที่ประชาชนรับรู้มากที่สุดคือ ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง จำนวน ๑,๒๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐ รองลงมาคือ เว็บไซต์ <http://tcp.nbtc.go.th> (กิจการโทรคมนาคม) และ <http://tcp.nbtc.go.th> (กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์) สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ ข่าวสาร และการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙ ส่วนเรื่องที่ประชาชนไม่ทราบมากที่สุดคือ จัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ ในโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project)



จำนวน ๑,๗๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖ รองลงมาคือ ระบบฐานข้อมูลรู้เท่าทันมิจฉาชีพ หรือ SCAM Alert ที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกงผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และสื่ออิเล็กทรอนิกส์วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ต้องติดต่อเพื่อตรวจสอบ หรือขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันรูปแบบการหลอกลวงที่มีวิธีการใหม่ ๆ ของแก๊ง Call Center และ SMS หลอกลวง ซึ่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ <http://www.tcp.nbtc.go.th/website/home/categories/ODE=/MQ==/th> จำนวน ๑,๓๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑

#### ตารางที่ ๗ การรับรู้และการใช้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(n = ๒,๑๓๘)

แอปพลิเคชัน (Application) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน (ร้อยละ)			
	ทราบ	ไม่ทราบ	เคยใช้	ไม่เคยใช้
 <p>๑. แอปพลิเคชัน “๓ ชั้น” ทำการ “ตรวจ” “แจ้ง” และ “ล็อก” เพื่อปกป้องผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลดการปลอมแปลง/แอบอ้าง/ลักลอบนำบัตรประชาชนไปลงทะเบียนเปิดใช้งานโดยเราไม่รู้ตัว</p>	๒๙๓ (๑๓.๙)	๑,๘๑๗ (๘๖.๑)	๒๐ (๐.๙)	๒,๐๙๐ (๙๙.๑)
 <p>๒. “๒แฉะ” เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบตัวตนของผู้ซื้อซิมการ์ดด้วยการตรวจสอบอัตลักษณ์ “ก่อน” การลงทะเบียนและเปิดใช้งาน ช่วยปกป้องผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และป้องกันการปลอมแปลงการลงทะเบียน</p>	๒๗๖ (๑๓.๑)	๑,๘๖๑ (๘๖.๙)	๒๕ (๑.๒)	๒,๐๘๐ (๙๙.๘)
 <p>๓. “กัน กวน” เพื่อคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยวิธีการปิดกั้นเบอร์โทรศัพท์ที่โทรเข้ามารบกวนก่อให้เกิดความรำคาญ เช่น การกลั่นแกล้ง การขายตรง การขายประกันและการติดตามทวงหนี้ เป็นต้น</p>	๓๔๓ (๑๖.๒)	๑,๗๖๙ (๘๓.๘)	๑๕ (๐.๗)	๒,๐๙๗ (๙๙.๓)
 <p>๔. “MoCheck” สำหรับตรวจสอบมาตรฐานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผ่านการตรวจสอบรับรองจาก กสทช. ก่อนซื้อได้ด้วยตัวเอง เพื่อป้องกันปัญหาจากการใช้งานเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานซึ่งก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ใช้งาน</p>	๑๗๗ (๘.๔)	๑,๙๖๑ (๙๑.๖)	๑๑ (๐.๕)	๒,๑๐๕ (๙๙.๕)
 <p>๕. “ProCheck” ใช้สำหรับตรวจสอบโปรโมชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของตนเอง</p>	๒๔๙ (๑๑.๘)	๑,๘๘๙ (๘๘.๒)	๒๑ (๑.๐)	๒,๐๘๓ (๙๙.๐)
 <p>๖. “NetCare” เพื่อดูแลการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเด็ก ได้แก่ ฟังก์ชัน ๑) กำหนดระยะเวลาการใช้งาน ๒) กำหนดช่วงเวลาการใช้งาน ๓) พักการใช้งานบนแอปพลิเคชัน และ ๔) พักการใช้งานอินเทอร์เน็ตทันที นอกจากนี้ ยังมีปุ่ม SOS ที่ทำการโทรหาผู้ปกครองพร้อมส่งตำแหน่งที่อยู่ ไปยังอีเมลผู้ปกครอง</p>	๒๕๑ (๑๑.๙)	๑,๘๘๗ (๘๘.๑)	๒๓ (๑.๑)	๒,๐๙๙ (๙๘.๙)



แอปพลิเคชัน (Application) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน (ร้อยละ)			
	ทราบ	ไม่ทราบ	เคยใช้	ไม่เคยใช้
 <p>๗. “สัญญาณ: คุณภาพ (netCheck)” เพื่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน สามารถตรวจสอบและรายงานผลคุณภาพสัญญาณและการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านการให้บริการของผู้ให้บริการอันเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้แก่สำนักงาน กสทช. ได้โดยตรงในลักษณะ Real Time</p>	๒๖๙ (๑๒.๘)	๑,๘๒๘ (๘๗.๒)	๒๖ (๑.๒)	๒,๐๗๑ (๙๘.๘)
 <p>๘. “พุดติมาตร” สามารถเรียกดูข้อมูลประวัติการใช้งานมือถือของตนได้ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการใช้งานของตนเองได้อย่างแท้จริง สามารถนำไปใช้ปรับแพ็คเกจหรือโปรโมชั่นโทรศัพท์ที่เหมาะสมกับการใช้งานของตนเองได้</p>	๑๗๕ (๘.๓)	๑,๙๓๑ (๙๑.๗)	๑๖ (๐.๘)	๒,๐๙๐ (๙๙.๒)
 <p>๙. “โอเลียง” เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ภายใน กสทช. รวมทั้งแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ โดยการเขียนบทความเผยแพร่ ซึ่งเปิดให้ประชาชนทั่วไป ผู้สนใจสามารถเข้าถึงบทความได้ด้วย และยังเป็นช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กร กสทช.</p>	๑๙๐ (๙.๐)	๑,๙๑๙ (๙๑.๐)	๑๗ (๐.๘)	๒,๐๙๒ (๙๙.๒)
 <p>๑๐. “Mobile NBTC1200” รองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน และสามารถสอบถามและหาคำตอบจากคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ได้ด้วย</p>	๕๘๘ (๒๘.๗)	๑,๔๖๔ (๗๑.๓)	๗๑ (๓.๕)	๑,๙๘๑ (๙๖.๕)






จากตารางที่ ๗ พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้น โดย Application ที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ “พุดติมาตร” ที่สามารถเรียกดูข้อมูลประวัติการใช้งานมือถือของตนได้ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการใช้งานของตนเองได้อย่างแท้จริง สามารถนำไปใช้ปรับแพ็คเกจหรือโปรโมชั่นโทรศัพท์ที่เหมาะสมกับการใช้งานของตนเองได้ จำนวน ๑,๙๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ รองลงมาคือ “MoCheck” สำหรับตรวจสอบมาตรฐานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผ่านการตรวจสอบรับรองจาก กสทช. ก่อนซื้อได้ด้วยตัวเอง เพื่อป้องกันปัญหาจากการใช้งานเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานซึ่งก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ใช้งาน จำนวน ๑,๙๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

การให้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ส่วน Application ที่เคยใช้มากที่สุดคือ “Mobile NBTC1200” รองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน และสามารถสอบถามและหาคำตอบจากคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ได้ด้วย จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ รองลงมาคือ “สัญญาณ : คุณภาพ (netCheck)” เพื่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน สามารถตรวจสอบและรายงานผลเกี่ยวกับคุณภาพสัญญาณและการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านการให้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อันเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้แก่สำนักงาน กสทช. ได้โดยตรงในลักษณะ Real Time จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒



ตารางที่ ๘ การรับรู้และการใช้บริการ รหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(n = ๒,๑๓๘)

รหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์	จำนวน (ร้อยละ)			
	ทราบ	ไม่ทราบ	เคยใช้	ไม่เคยใช้
 หยุดข้อความ SMS กวนใจ "กต *๑๓๗โทรออก" เพื่อยกเลิกบริการ SMS กวนใจ หรือไม่ตั้งใจสมัครเพื่อลดปัญหาเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่รู้ตัว	๔๙๔ (๓๗.๔)	๑,๓๐๖ (๗๒.๖)	๓๓๒ (๑๘.๔)	๑,๔๖๘ (๘๑.๖)
 ย้ายค่ายเบอร์เดิม "กต *๑๕๑*เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก" เพื่อย้ายค่ายเบอร์เดิม ตรวจสอบสิทธิ์ฟรีก่อนย้ายค่าย และดำเนินการย้ายค่ายได้สำเร็จ ภายใน ๒ วันทำการ	๕๕๙ (๒๙.๒)	๑,๓๕๖ (๗๐.๘)	๒๑๔ (๑๑.๒)	๑,๗๐๑ (๘๘.๘)
 ปิดเน็ตก่อนไปนอก "กต *๑๐๖#โทรออก" เพื่อปิดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโรมมิ่ง เมื่อมีการเดินทางไปต่างประเทศ	๒๙๔ (๑๓.๙)	๑,๘๑๔ (๘๖.๑)	๑๘ (๐.๙)	๒,๐๙๐ (๙๙.๑)
 "กต *๑๖๕*๑#โทรออก" เช็คยอดการใช้โปรโมชัน	๓๓๙ (๑๖.๒)	๑,๗๕๓ (๘๓.๘)	๓๓ (๑.๖)	๒,๐๕๙ (๙๘.๔)
 "กต *๑๖๕*๒#โทรออก" ตรวจสอบข้อมูลวงเงินและการใช้งานรายเดือน	๓๓๙ (๑๖.๒)	๑,๗๕๓ (๘๓.๘)	๓๓ (๑.๖)	๒,๐๕๙ (๙๘.๔)

จากตารางที่ ๘ พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบการใช้บริการรหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้นโดยรหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ “ปิดเน็ตก่อนไปนอก” กต \*๑๐๖#โทรออก” เพื่อปิดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโรมมิ่ง เมื่อมีการเดินทางไปต่างประเทศ จำนวน ๑,๘๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑ รองลงมาคือ “กต \*๑๖๕\*๑#โทรออก” เช็คยอดการใช้โปรโมชัน “กต \*๑๖๕\*๒#โทรออก” ตรวจสอบข้อมูลวงเงินและการใช้งานรายเดือน จำนวน ๑,๗๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘

การใช้บริการรหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ ส่วนรหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ที่เคยใช้มากที่สุด คือ หยุดข้อความ SMS กวนใจ “กต \*๑๓๗โทรออก” เพื่อยกเลิกบริการ SMS กวนใจ หรือไม่ตั้งใจสมัครเพื่อลดปัญหาเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่รู้ตัว จำนวน ๓๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔ รองลงมาคือ ย้ายค่ายเบอร์เดิม “กต \*๑๕๑\*เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก” เพื่อย้ายค่ายเบอร์เดิม ตรวจสอบสิทธิ์ฟรีก่อนย้ายค่าย และดำเนินการย้ายค่ายได้สำเร็จ ภายใน ๒ วันทำการ จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒

ตารางที่ ๙ การรับรู้ช่องทางรับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคจาก กสทช.

(n = ๒,๑๓๘)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่เคย	๖๑๑	๒๘.๗%
๒. Website	๙๕๐	๔๔.๗%
๓. แอปพลิเคชัน เช่น Chat Bot, กันกวน ฯลฯ	๖๔๕	๓๐.๓%
๔. โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ	๔๘๑	๒๒.๖%
๕. สื่อวิทยุ	๑,๐๙๑	๕๑.๓%
๖. สื่อโทรทัศน์	๑,๐๖๒	๕๐.๐%



ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๗. สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ หนังสือ บทความ หนังสือพิมพ์	๗๘๗	๓๗.๐%
๘. การจัดโครงการ/กิจกรรม/นิทรรศการ ของ กสทช.	๖๓๓	๒๙.๘%
๙. การสื่อสารในสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย	๗๔๓	๓๔.๙%
๑๐. ป้ายบิลบอร์ด (Billboard) /ป้ายกลางแจ้งขนาดใหญ่	๕๒๒	๒๔.๖%
๑๑. อื่น ๆ เช่น เครือข่ายภาคประชาชน สคบ. สถานศึกษา สื่อบุคคล สภาเด็กและเยาวชนจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น	๕๓๖	๒๕.๒%

หมายเหตุ: ข้อคำถามเป็นกรณีตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ จึงใช้การคิดร้อยละแบบ Percent of Cases

จากตารางที่ ๙ พบว่าประชาชนได้รับรู้ช่องทางการรับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคจาก กสทช. จากสื่อวิทยุมากที่สุด จำนวน ๑,๐๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓% รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑,๐๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐%

ตารางที่ ๑๐ การรับรู้ช่องทางการรับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคจาก กสทช. จำแนกตามอายุ

ช่องทาง	อายุ (จำนวนและร้อยละ)						รวม
	<๒๑	๒๑-๓๐	๓๑-๔๐	๔๑-๕๐	๕๑-๖๐	>๖๐	
Website	๔๔	๒๐๕	๔๓๓	๑๖๙	๗๑	๒๖	๙๔๘
	๒.๙%	๑๓.๔%	๒๘.๒%	๑๑.๐%	๔.๖%	๑.๗%	๖๑.๘%
Call	๒๑	๘๕	๓๔๙	๑๑๘	๔๖	๒๒	๖๔๑
	๑.๔%	๕.๕%	๒๒.๘%	๗.๗%	๓.๐%	๑.๔%	๔๑.๘%
แอปพลิเคชัน	๑๖	๘๑	๒๗๔	๖๖	๓๒	๑๒	๔๘๑
	๑.๐%	๕.๓%	๑๗.๙%	๔.๓%	๒.๑%	๐.๘%	๓๑.๔%
โซเชียล	๘๓	๒๓๐	๔๒๗	๑๗๗	๑๑๒	๕๘	๑,๐๘๗
	๕.๔%	๑๕.๐%	๒๗.๘%	๑๑.๕%	๗.๓%	๓.๘%	๗๐.๙%
สื่อวิทยุ	๓๓	๑๕๑	๓๓๕	๑๒๓	๗๗	๖๒	๗๘๑
	๒.๒%	๙.๘%	๒๑.๘%	๘.๐%	๕.๐%	๔.๐%	๕๐.๙%
สื่อโทรทัศน์	๖๘	๑๘๕	๓๙๖	๑๖๙	๑๓๑	๑๐๒	๑,๐๕๑
	๔.๔%	๑๒.๑%	๒๕.๘%	๑๑.๐%	๘.๕%	๖.๖%	๖๘.๕%
สื่อสิ่งพิมพ์	๒๘	๑๐๐	๓๐๑	๘๘	๖๐	๕๑	๖๒๘
	๑.๘%	๖.๕%	๑๙.๖%	๕.๗%	๓.๙%	๓.๓%	๔๐.๙%
โครงการ	๔๑	๑๓๒	๓๒๙	๑๐๑	๗๐	๖๓	๗๓๖
	๒.๗%	๘.๖%	๒๑.๔%	๖.๖%	๔.๖%	๔.๑%	๔๘.๐%
สื่อชุมชน	๑๔	๗๗	๒๘๒	๘๒	๔๕	๒๑	๕๒๑
	๐.๙%	๕.๐%	๑๘.๔%	๕.๓%	๒.๙%	๑.๔%	๓๔.๐%



ช่องทาง	อายุ (จำนวนและร้อยละ)						รวม
	<๒๑	๒๑-๓๐	๓๑-๔๐	๔๑-๕๐	๕๑-๖๐	>๖๐	
ป้าย	๑๖	๑๑๒	๒๘๒	๖๕	๓๘	๒๐	๕๓๓
	๑.๐%	๗.๓%	๑๘.๔%	๔.๒%	๒.๕%	๑.๓%	๓๔.๗%
อื่น ๆ	๒	๐	๒	๑	๑๒	๑๑	๒๘
	๐.๑%	๐.๐%	๐.๑%	๐.๑%	๐.๘%	๐.๗%	๑.๘%
รวม	๑๑๕	๒๙๒	๕๓๗	๒๕๙	๑๙๙	๑๓๒	๑,๕๓๔
	๗.๕%	๑๙.๐%	๓๕.๐%	๑๖.๙%	๑๓.๐%	๘.๖%	๑๐๐.๐%

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี ช่องทางที่รับรู้มากที่สุด คือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔ และ Website จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙ ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๒๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ รองลงมาคือ Website จำนวน ๒๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔ และสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑ ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ Website จำนวน ๔๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๔๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ และสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๓๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ รองลงมาคือ Website และสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐

ประชาชนที่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓ และสื่อวิทยุ จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖ รองลงมาคือ การจัดโครงการ/กิจกรรม/นิทรรศการ ของ กสทช. จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑ และสื่อวิทยุ จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐ ตามลำดับ



ตารางที่ ๑๑ การรับรู้ช่องทางการรับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคจาก กสทช. จำแนกตามอาชีพ

ช่องทาง	อาชีพ (จำนวนและร้อยละ)									รวม
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ พนักงานรัฐ/ วิสาหกิจ	เกษตรกร	ข้าราชการ บำนาญ	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	
Website	๒๔๘ ๑๖.๑%	๑๑๑ ๗.๒%	๑๙๓ ๑๒.๕%	๒๔๔ ๑๕.๘%	๑๘ ๑.๒%	๓๕ ๒.๓%	๑๗ ๑.๑%	๖๖ ๔.๓%	๑๘ ๑.๒%	๙๕๐ ๖๑.๕%
Call	๑๕๒ ๙.๘%	๗๗ ๕.๐%	๑๔๓ ๙.๓%	๑๙๔ ๑๒.๖%	๑๕ ๑.๐%	๒๐ ๑.๓%	๘ ๐.๕%	๒๙ ๑.๙%	๗ ๐.๕%	๖๔๕ ๔๑.๘%
แอปพลิเคชัน	๑๔๒ ๙.๒%	๕๐ ๓.๒%	๗๙ ๕.๑%	๑๘๐ ๑๑.๗%	๐ ๐.๐%	๖ ๐.๔%	๕ ๐.๓%	๑๒ ๐.๘%	๗ ๐.๕%	๔๘๑ ๓๑.๒%
โซเชียล	๒๙๕ ๑๙.๑%	๑๑๓ ๗.๓%	๒๒๐ ๑๔.๒%	๒๕๐ ๑๖.๒%	๒๗ ๑.๗%	๓๘ ๒.๕%	๓๗ ๒.๔%	๗๙ ๕.๑%	๓๐ ๑.๙%	๑,๐๘๙ ๗๐.๕%
สื่อวิทยุ	๑๙๗ ๑๒.๘%	๘๕ ๕.๕%	๑๔๗ ๙.๕%	๒๐๔ ๑๓.๒%	๒๖ ๑.๗%	๓๗ ๒.๔%	๒๒ ๑.๔%	๓๖ ๒.๓%	๓๑ ๒.๐%	๗๘๕ ๕๐.๘%
สื่อโทรทัศน์	๒๓๓ ๑๕.๑%	๑๐๘ ๗.๐%	๒๒๑ ๑๔.๓%	๒๔๐ ๑๕.๕%	๓๗ ๒.๔%	๕๒ ๓.๔%	๔๗ ๓.๐%	๘๓ ๕.๔%	๓๘ ๒.๕%	๑,๐๕๙ ๖๘.๖%
สื่อสิ่งพิมพ์	๑๕๙ ๑๐.๓%	๖๙ ๔.๕%	๑๑๙ ๗.๗%	๑๙๔ ๑๒.๖%	๑๐ ๐.๖%	๒๘ ๑.๘%	๑๕ ๑.๐%	๒๒ ๑.๔%	๑๗ ๑.๑%	๖๓๓ ๔๑.๐%
โครงการ	๒๑๒ ๑๓.๗%	๖๘ ๔.๔%	๑๔๒ ๙.๒%	๑๙๘ ๑๒.๘%	๑๐ ๐.๖%	๓๑ ๒.๐%	๑๗ ๑.๑%	๓๖ ๒.๓%	๒๙ ๑.๙%	๗๔๓ ๔๘.๑%
สื่อชุมชน	๑๔๒ ๙.๒%	๕๗ ๓.๗%	๘๙ ๕.๘%	๑๗๕ ๑๑.๓%	๘ ๐.๕%	๑๓ ๐.๘%	๙ ๐.๖%	๑๙ ๑.๒%	๑๐ ๐.๖%	๕๒๒ ๓๓.๘%

รายงานฉบับสมบูรณ์ การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช.  
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕



ช่องทาง	อาชีพ (จำนวนและร้อยละ)									รวม
	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	กิจการ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ พนักงานรัฐ/ วิสาหกิจ	เกษตรกร	ข้าราชการ บำนาญ	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	
ป้าย	๑๖๖	๕๐	๘๗	๑๘๒	๕	๑๐	๑๐	๒๑	๔	๕๓๕
	๑๐.๘%	๓.๒%	๕.๖%	๑๑.๘%	๐.๓%	๐.๖%	๐.๖%	๑.๔%	๐.๓%	๓๔.๗%
อื่น ๆ	๒	๐	๗	๒	๓	๕	๒	๔	๓	๒๘
	๐.๑%	๐.๐%	๐.๕%	๐.๑%	๐.๒%	๐.๓%	๐.๑%	๐.๓%	๐.๒%	๑.๘%
รวม	๓๖๑	๑๕๗	๓๓๕	๓๐๗	๕๒	๗๓	๖๕	๑๓๘	๕๖	๑,๕๔๔
	๒๓.๔%	๑๐.๒%	๒๑.๗%	๑๙.๙%	๓.๔%	๔.๗%	๔.๒%	๘.๙%	๓.๖%	๑๐๐.๐%





จากตารางที่ ๑๑ ประชาชนได้รับรู้ช่องทางการรับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภค จาก กสทช. จำแนกตามอาชีพ พบว่านักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๒๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑ รองลงมาคือ Website จำนวน ๒๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑ และสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๒๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ ตามลำดับ

พนักงานบริษัทเอกชน ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓ รองลงมาคือ Website จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ และสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐ ตามลำดับ

ประชาชนที่ทำกิจการส่วนตัว/ค้าขาย ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๒๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒ และ Website จำนวน ๑๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ ตามลำดับ

ประชาชนที่รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๒๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒ รองลงมาคือ Website จำนวน ๒๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘ และสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๒๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕ ตามลำดับ

เกษตรกร ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ และสื่อวิทยุ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ ตามลำดับ

ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุ ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ และสื่อวิทยุ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔ ตามลำดับ

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔ และสื่อวิทยุ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ ตามลำดับ

ประชาชนที่รับจ้างทั่วไป ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑ และ Website จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓ ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ NGO เจ้าหน้าที่ดูแลผู้พิการ ทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย อิสระ นักจัดรายการ นักจัดรายการวิทยุ นักพัฒนาองค์กรเอกชน นักวิชาการ ผู้พิการ ภาคประชาชน มัคคุเทศก์ สื่อมวลชน สื่อวิทยุ องค์กรคนพิการ องค์กรคนพิการทางออทิสติก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ รองลงมา คือ สื่อวิทยุ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ และโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙ ตามลำดับ



ตารางที่ ๑๒ การรับรู้ช่องทางการรับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคจาก กสทช. จำแนกตามภูมิภาค

ช่องทาง	ภาค (จำนวนและร้อยละ)					รวม
	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้	ตะวันออก	กลาง	
Website	๓๓๔	๑๓๖	๕๘	๗๑	๓๗๐	๙๔๙
	๒๐.๓%	๘.๘%	๓.๘%	๔.๖%	๒๓.๙%	๖๑.๔%
Call	๒๔๘	๙๙	๓๕	๓๒	๒๓๐	๖๔๔
	๑๖.๑%	๖.๔%	๒.๓%	๒.๑%	๑๔.๙%	๔๑.๗%
แอปพลิเคชัน	๒๓๓	๕๔	๒๗	๓๑	๑๓๖	๔๘๑
	๑๕.๑%	๓.๕%	๑.๗%	๒.๐%	๘.๘%	๓๑.๑%
โซเชียล	๓๔๖	๑๕๙	๘๘	๑๑๑	๓๘๕	๑,๐๘๙
	๒๒.๔%	๑๐.๓%	๕.๗%	๗.๒%	๒๔.๙%	๗๐.๕%
สื่อวิทยุ	๒๘๕	๑๑๓	๖๑	๗๘	๒๔๙	๗๘๖
	๑๘.๔%	๗.๓%	๓.๙%	๕.๐%	๑๖.๑%	๕๐.๙%
สื่อโทรทัศน์	๓๒๒	๑๕๖	๑๐๘	๑๓๔	๓๔๐	๑,๐๖๐
	๒๐.๘%	๑๐.๑%	๗.๐%	๘.๗%	๒๒.๐%	๖๘.๖%
สื่อสิ่งพิมพ์	๒๖๙	๗๗	๕๑	๖๐	๑๗๕	๖๓๒
	๑๗.๔%	๕.๐%	๓.๓%	๓.๙%	๑๑.๓%	๔๐.๙%
โครงการ	๒๙๒	๑๑๔	๖๐	๕๓	๒๒๓	๗๔๒
	๑๘.๙%	๗.๔%	๓.๙%	๓.๔%	๑๔.๔%	๔๘.๐%
สื่อชุมชน	๒๕๐	๖๘	๓๑	๒๙	๑๔๔	๕๒๒
	๑๖.๒%	๔.๔%	๒.๐%	๑.๙%	๙.๓%	๓๓.๘%
ป้าย	๒๕๖	๖๓	๓๓	๓๑	๑๕๓	๕๓๖
	๑๖.๖%	๔.๑%	๒.๑%	๒.๐%	๙.๙%	๓๔.๗%
อื่น ๆ	๘	๔	๓	๔	๙	๒๘
	๐.๕%	๐.๓%	๐.๒%	๐.๓%	๐.๖%	๑.๘%
รวม	๔๓๔	๒๓๕	๑๔๔	๑๗๑	๕๖๑	๑,๕๔๕
	๒๘.๑%	๑๕.๒%	๙.๓%	๑๑.๑%	๓๖.๓%	๑๐๐.๐%

จากตารางที่ ๑๒ ประชาชนได้รับรู้ช่องทางการรับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคจาก กสทช. จำแนกตามภูมิภาค พบว่าประชาชนที่อยู่ภาคเหนือ ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๓๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔ รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๓๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ และ Website จำนวน ๓๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓ ตามลำดับ

ประชาชนที่อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑ และ Website จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ ตามลำดับ



ประชาชนที่อยู่ภาคใต้ ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗ และสื่อวิทยุจำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ ตามลำดับ

ประชาชนที่อยู่ภาคตะวันออก ช่องทางที่รับรู้มากที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗ รองลงมาคือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ และสื่อวิทยุจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ

ประชาชนที่อยู่ภาคกลาง ช่องทางที่รับรู้มากที่สุดคือโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ จำนวน ๓๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙ รองลงมาคือ Website จำนวน ๓๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙ และ สื่อโทรทัศน์ จำนวน ๓๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ การใช้บริการการร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช.

(n = ๒,๑๓๘)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (ร้อยละ)	
	เคย	ไม่เคย
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน กสทช.	๑๙๗ (๙.๗)	๑,๘๓๗ (๙๐.๓)
๒. ไปรษณีย์: ๘๗ พหลโยธิน ซอย ๘ (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐	๑๗๑ (๘.๓)	๑,๘๖๖ (๙๑.๗)
๓. ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐	๓๕๓ (๑๖.๙)	๑,๗๘๕ (๘๓.๑)
๔. โทรสายด่วน ๑๒๐๐	๒๔๔ (๑๑.๗)	๑,๘๙๔ (๘๘.๓)
๕. โทรสาร ๑๒๐๐ กติ ๗	๑๘๒ (๘.๕)	๑,๙๕๖ (๙๑.๕)
๖. e-mail: 1200@nbtc.go.th	๓๔๘ (๑๖.๗)	๑,๗๙๐ (๘๓.๓)
๗. เว็บไซต์ <a href="http://1200.nbtc.go.th">http://1200.nbtc.go.th</a>	๔๖๓ (๒๒.๒)	๑,๖๗๕ (๗๗.๘)
๘. Facebook NBTC1200	๒๐๐ (๙.๖)	๑,๙๓๘ (๙๐.๔)
๙. Line Application: @NBTC1200	๑๘๓ (๘.๕)	๑,๙๕๕ (๙๑.๕)
๑๐. SMS เบอร์ ๑๒๐๐	๑๘๒ (๘.๕)	๑,๙๕๖ (๙๑.๕)
๑๑. Mobile Application NBTC1200	๑๘๖ (๘.๗)	๑,๙๕๒ (๙๑.๓)

จากตารางที่ ๑๓ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการการร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช. โดยช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการในการร้องเรียนมากที่สุดคือ SMS เบอร์ ๑๒๐๐ จำนวน ๑,๙๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓ รองลงมาคือ Line Application: @NBTC1200 จำนวน ๑,๙๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒

ส่วนช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการในการร้องเรียนมากที่สุดคือ เว็บไซต์ <http://1200.nbtc.go.th> จำนวน ๔๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ รองลงมาคือ ศูนย์ Call Center 1200 จำนวน ๓๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙



## ตารางที่ ๑๔ ช่องทางในการร้องเรียนของ กสทช.ที่สามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวก

(n = ๒,๑๓๘)

ช่องทางในการร้องเรียน	ระดับความสะดวกในการร้องเรียน					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน กสทช.	๓๓ (๑.๖)	๓๘ (๑.๙)	๗๖ (๓.๗)	๓๗ (๑.๘)	๑๓ (.๖)	๒.๗๙	๑.๑๓	ปานกลาง
๒. ไปรษณีย์	๔๑ (๒.๐)	๔๒ (๒.๐)	๕๑ (๒.๕)	๒๙ (๑.๔)	๘ (๐.๔)	๒.๕๔	๑.๑๖	ปานกลาง
๓. ศูนย์ Call Center 1200	๓๙ (๑.๙)	๓๕ (๑.๗)	๑๖๔ (๗.๙)	๙๑ (๔.๔)	๒๔ (๑.๑)	๓.๐๗	๑.๐๓	ปานกลาง
๔. โทรสายด่วน ๑๒๐๐	๓๔ (๑.๖)	๓๔ (๑.๖)	๘๔ (๔.๐)	๖๖ (๓.๒)	๒๖ (๑.๒)	๓.๐๗	๑.๑๘	ปานกลาง
๕. โทรสาร ๑๒๐๐ กติ ๗	๓๓ (๑.๖)	๓๕ (๑.๗)	๖๕ (๓.๑)	๓๔ (๑.๖)	๑๕ (๐.๗)	๒.๘๐	๑.๑๘	ปานกลาง
๖. e-mail: 1200@nbtc.go.th	๓๗ (๑.๘)	๓๒ (๑.๕)	๑๙๓ (๙.๓)	๗๓ (๓.๕)	๑๓ (.๖)	๒.๙๘	๐.๙๔	ปานกลาง
๗. เว็บไซต์ http://1200.nbtc.go.th	๓๑ (๑.๕)	๓๓ (๑.๖)	๒๒๔ (๑๐.๘)	๑๕๗ (๗.๕)	๑๘ (.๙)	๓.๒๑	๐.๘๙	ปานกลาง
๘. Facebook NBTC1200	๓๐ (๑.๔)	๔๒ (๒.๐)	๖๔ (๓.๑)	๓๘ (๑.๘)	๒๖ (๑.๓)	๒.๙๔	๑.๒๓	ปานกลาง
๙. Line Application: @NBTC1200	๓๓ (๑.๖)	๓๕ (๑.๗)	๕๔ (๒.๖)	๓๘ (๑.๘)	๒๓ (๑.๑)	๒.๙๑	๑.๒๗	ปานกลาง
๑๐. SMS เบอร์ ๑๒๐๐	๒๙ (๑.๔)	๔๑ (๒.๐)	๖๕ (๓.๑)	๒๙ (๑.๔)	๑๘ (.๙)	๒.๘๑	๑.๑๘	ปานกลาง
๑๑. Mobile Application NBTC1200	๓๘ (๑.๘)	๓๑ (๑.๕)	๖๖ (๓.๒)	๓๖ (๑.๗)	๑๕ (.๗)	๒.๗๘	๑.๒๑	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>						<b>๒.๙๕</b>	<b>๑.๑๑</b>	<b>ปานกลาง</b>

หมายเหตุ: เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๕๗: ออนไลน์)

- ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความสะดวกในการร้องเรียนในระดับมากที่สุด  
 ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีความสะดวกในการร้องเรียนในระดับมาก  
 ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีความสะดวกในการร้องเรียนในระดับปานกลาง  
 ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีความสะดวกในการร้องเรียนในระดับน้อย  
 ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีความสะดวกในการร้องเรียนในระดับน้อยที่สุด



จากตารางที่ ๑๔ ช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นสามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๒.๙๕$ ) โดยช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นสามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เว็บไซต์ <http://1200.nbtc.go.th> ( $\bar{X} = ๓.๒๑$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ศูนย์ Call Center 1200 และโทรสายด่วน ๑๒๐๐ ( $\bar{X} = ๓.๐๗$ ) ส่วนช่องทางในการร้องเรียนที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นสามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทางไปรษณีย์ ( $\bar{X} = ๒.๕๔$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๑๕ การรับรู้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๑  
(n = ๒,๑๓๘)

การรับรู้สิทธิ	จำนวน (ร้อยละ)	
	ทราบ	ไม่ทราบ
๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องและเพียงพอ	๑,๗๒๖ (๘๑.๔)	๓๙๕ (๑๘.๖)
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ	๑,๘๐๐ (๘๔.๕)	๓๒๙ (๑๕.๕)
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ	๑,๖๖๒ (๗๘.๒)	๔๖๓ (๒๑.๘)
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๑,๕๔๙ (๗๒.๙)	๕๗๖ (๒๗.๑)
๕. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑-๔	๑,๓๓๓ (๖๒.๘)	๗๙๐ (๓๗.๒)

จากตารางที่ ๑๕ พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนมีการรับรู้สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๑ โดยสิทธิที่รับรู้มากที่สุดคือ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ จำนวน ๑,๘๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕ รองลงมาคือ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องและเพียงพอ จำนวน ๑,๗๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔

ส่วนสิทธิที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑-๔ จำนวน ๗๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ รองลงมาคือ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ จำนวน ๕๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑



## ตารางที่ ๑๖ การรับรู้สิทธิของผู้บริโภคสื่อวิทยุและโทรทัศน์

(n = ๒,๑๓๘)

การรับรู้สิทธิ	จำนวน (ร้อยละ)	
	ทราบ	ไม่ทราบ
๑. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่แท้จริง ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้บริโภค	๑,๗๓๔ (๘๑.๘)	๓๘๖ (๑๘.๒)
๒. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	๑,๗๖๓ (๘๒.๙)	๓๖๔ (๑๗.๑)
๓. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในการเข้าถึงสื่อที่ไม่เหมาะสม	๑,๕๗๓ (๗๔.๐)	๕๕๒ (๒๖.๐)
๔. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค	๑,๕๖๓ (๗๓.๖)	๕๖๐ (๒๖.๔)
๕. สิทธิในความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อ	๑,๕๗๕ (๗๔.๒)	๕๕๙ (๒๕.๘)
๖. สิทธิในการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการบริหารจัดการสื่อ	๑,๕๕๑ (๗๓.๐)	๕๗๕ (๒๗.๐)
๗. สิทธิในการได้รับการเยียวยาความเสียหายเมื่อได้รับความเสียหาย	๑,๕๔๓ (๗๒.๖)	๕๘๑ (๒๗.๔)

จากตารางที่ ๑๖ พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนมีการรับรู้ของผู้บริโภคสื่อวิทยุและโทรทัศน์ โดยสิทธิที่รับรู้มากที่สุดคือ สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ จำนวน ๑,๗๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙ รองลงมาคือ สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่แท้จริง ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้บริโภค จำนวน ๑,๗๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘

ส่วนสิทธิที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ สิทธิในการได้รับการเยียวยาความเสียหายเมื่อได้รับความเสียหาย จำนวน ๕๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔ รองลงมาคือ สิทธิในการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการบริหารจัดการสื่อ จำนวน ๕๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐

## ตารางที่ ๑๗ การรับรู้สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

(n = ๒,๑๓๘)

การรับรู้สิทธิ	จำนวน (ร้อยละ)	
	ทราบ	ไม่ทราบ
๑. สิทธิด้านสัญญาการให้บริการ	๑,๖๖๐ (๗๘.๑)	๔๖๖ (๒๑.๙)
๒. สิทธิการยกเลิกสัญญา	๑,๕๖๒ (๗๓.๔)	๕๖๕ (๒๖.๖)
๓. สิทธิด้านค่าบริการและค่าธรรมเนียม	๑,๕๑๔ (๗๑.๓)	๖๐๙ (๒๘.๗)



การรับรู้สิทธิ	จำนวน (ร้อยละ)	
	ทราบ	ไม่ทราบ
๔. สิทธิด้านคุณภาพบริการ	๑,๔๔๗ (๖๘.๑)	๖๗๘ (๓๑.๙)
๕. สิทธิด้านการระงับบริการชั่วคราว	๑,๔๑๘ (๖๖.๗)	๗๐๘ (๓๓.๓)
๖. สิทธิด้านความเป็นส่วนตัว	๑,๖๔๘ (๗๗.๘)	๔๗๑ (๒๒.๒)
๗. สิทธิตามมาตรฐานความปลอดภัยของสถานีวิทยุคมนาคม	๑,๒๙๔ (๖๐.๙)	๘๓๐ (๓๙.๑)
๘. สิทธิการคงสิทธิเลขหมาย	๑,๒๗๕ (๖๐.๐)	๘๔๙ (๔๐.๐)
๙. สิทธิการยื่นเรื่องร้องเรียน	๑,๕๙๒ (๗๕.๑)	๕๒๙ (๒๔.๙)
๑๐. สิทธิในการได้รับแจ้งรายละเอียดการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วนผ่านสื่อที่ผู้บริโภครสามารถเข้าถึง และเข้าใจง่าย	๑,๖๓๒ (๗๗.๑)	๔๘๔ (๒๒.๙)

จากตารางที่ ๑๗ พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนมีการรับรู้ของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยสิทธิที่รับรู้มากที่สุดคือ สิทธิด้านสัญญาการให้บริการ จำนวน ๑,๖๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑ รองลงมาคือ สิทธิด้านความเป็นส่วนตัวจำนวน ๑,๖๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘

ส่วนสิทธิที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ สิทธิการคงสิทธิเลขหมาย จำนวน ๘๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมาคือ สิทธิตามมาตรฐานความปลอดภัยของสถานีวิทยุคมนาคม จำนวน ๘๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑

### ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ใน ๔ ประเด็นคือ ๑) กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๒) มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ๓) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค และ ๔) การพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ แสดงได้ดังตาราง ๑๕-๑๘ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๕๗: ออนไลน์)

- ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
- ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมาก
- ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อย
- ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด



ตารางที่ ๑๘ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

(n = ๒,๑๓๘)

การดำเนินการเกี่ยวกับ การคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่ทราบ ข้อมูล	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนง่าย สะดวก และรวดเร็ว	๘๒๐ (๓๘.๖)	๗๑ (๓.๓)	๑๑๕ (๕.๔)	๗๓๔ (๓๔.๖)	๓๕๑ (๑๖.๕)	๓๑ (๑.๕)	๓.๑๒	๐.๘๑	ปานกลาง
๒. การรับเรื่องร้องเรียนมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย	๗๕๕ (๓๕.๕)	๗๑ (๓.๓)	๑๑๓ (๕.๓)	๔๗๒ (๒๒.๒)	๒๗๓ (๑๒.๘)	๔๔๓ (๒๐.๘)	๓.๖๖	๑.๑๖	มาก
๓. การรองรับเทคโนโลยี/แพลตฟอร์มใหม่ ๆ ในการติดต่อสอบถามรับเรื่องร้องเรียน	๗๔๔ (๓๕.๐)	๗๒ (๓.๔)	๑๒๐ (๕.๖)	๔๖๙ (๒๒.๑)	๖๖๙ (๓๑.๕)	๕๐ (๒.๔)	๓.๓๗	๐.๘๙	ปานกลาง
๔. กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความเหมาะสม	๗๐๒ (๓๓.๑)	๕๙ (๒.๘)	๑๒๘ (๖.๐)	๘๒๗ (๓๙.๐)	๓๗๕ (๑๗.๗)	๓๑ (๑.๕)	๓.๑๓	๐.๗๗	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามได้ดี	๗๓๑ (๓๔.๔)	๖๑ (๒.๙)	๑๑๙ (๕.๖)	๘๑๖ (๓๘.๔)	๓๓๙ (๑๖.๐)	๕๙ (๒.๘)	๓.๑๕	๐.๘๑	ปานกลาง
๖. การพิจารณาและการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความรวดเร็ว	๗๑๑ (๓๓.๕)	๗๐ (๓.๓)	๕๓๑ (๒๕.๐)	๔๕๙ (๒๑.๖)	๓๐๙ (๑๔.๕)	๔๕ (๒.๑)	๒.๘๑	๐.๙๔	ปานกลาง
๗. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความเป็นธรรมและโปร่งใส	๗๑๔ (๓๓.๗)	๖๐ (๒.๘)	๑๑๙ (๕.๖)	๘๕๑ (๔๐.๒)	๓๓๔ (๑๕.๘)	๔๑ (๑.๙)	๓.๑๓	๐.๗๗	ปานกลาง
๘. การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมกับผู้ร้องเรียน	๗๔๐ (๓๔.๙)	๖๐ (๒.๘)	๑๒๗ (๖.๐)	๔๓๓ (๒๐.๔)	๗๑๓ (๓๓.๖)	๔๘ (๒.๓)	๓.๔๑	๐.๘๗	ปานกลาง
๙. พัฒนารูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	๗๗๐ (๓๖.๔)	๕๓ (๒.๕)	๑๑๖ (๕.๕)	๘๓๓ (๓๙.๓)	๓๐๙ (๑๔.๖)	๓๗ (๑.๗)	๓.๑๒	๐.๗๕	ปานกลาง
๑๐. พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและรับข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม	๗๒๕ (๓๔.๑)	๖๒ (๒.๙)	๙๙ (๔.๗)	๘๙๔ (๔๒.๐)	๓๑๐ (๑๔.๖)	๓๗ (๑.๗)	๓.๑๑	๐.๗๕	ปานกลาง

รายงานฉบับสมบูรณ์ การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕





	ไม่		ระดับความเหมาะสม				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ทราบ	น้อย	น้อย	ปาน	มาก	มาก			
การดำเนินการเกี่ยวกับ การคุ้มครองผู้บริโภค	ข้อมูล	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
๑๑. ปรับปรุงและพัฒนา กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องร้องเรียนและ คุ้มครองผู้บริโภค	๗๒๒ (๓๓.๙)	๕๕ (๒.๖)	๑๑๐ (๕.๒)	๘๕๙ (๔๐.๔)	๓๔๒ (๑๖.๑)	๓๙ (๑.๘)	๓.๑๔	๐.๗๕	ปาน กลาง
๑๒. การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือฐานข้อมูล ร่วมกันกับ “สายด่วน ๑๑๑๑” ศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อ ประชาชน, “สายด่วน ๑๑๑๖” สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (สคบ.)	๗๔๘ (๓๕.๒)	๕๙ (๒.๘)	๔๙๒ (๒๓.๒)	๕๑๕ (๒๔.๒)	๒๖๘ (๑๒.๖)	๔๓ (๒.๐)	๒.๘๑	๐.๙๐	ปาน กลาง
							๓.๑๖	๐.๘๘	ปาน กลาง

จากตารางที่ ๑๘ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุด คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนง่าย สะดวก และรวดเร็ว จำนวน ๘๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖ รองลงมาคือ การพัฒนาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๗๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๑๖$ ) โดยการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การรับเรื่องร้องเรียนมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ( $\bar{X} = ๓.๖๖$ ) ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมกับผู้ร้องเรียน ( $\bar{X} = ๓.๔๑$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การพิจารณาและการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความรวดเร็ว และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือฐานข้อมูลร่วมกันกับ “สายด่วน๑๑๑๑” ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, “สายด่วน๑๑๑๖” สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ( $\bar{X} = ๒.๘๑$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ ๑๙ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านมาตรการและการกำกับดูแล การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

(n = ๒,๑๓๘)

	ไม่ทราบ	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
๑. มาตรการเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุม และกำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภค มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ	๗๗๙ (๓๖.๖)	๖๗ (๓.๒)	๑๒๔ (๕.๘)	๘๔๐ (๓๙.๕)	๒๗๘ (๑๓.๑)	๓๘ (๑.๘)	๓.๐๗	๐.๗๘	ปานกลาง
๒. สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ประกอบกิจการ โทรคมนาคมที่เหมาะสม	๘๒๐ (๓๘.๖)	๕๘ (๒.๗)	๑๑๔ (๕.๔)	๘๖๓ (๔๐.๖)	๒๓๓ (๑๑.๐)	๓๘ (๑.๘)	๓.๐๖	๐.๗๕	ปานกลาง
๓. การส่งเสริมให้ตลาด โทรคมนาคมมีการแข่งขัน ที่เป็นธรรม	๗๓๕ (๓๔.๘)	๖๔ (๓.๐)	๑๐๖ (๕.๐)	๘๖๘ (๔๑.๑)	๒๙๒ (๑๓.๘)	๔๗ (๒.๒)	๓.๑๑	๐.๗๗	ปานกลาง
๔. การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งรายละเอียดของการให้บริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการให้ผู้บริโภคทราบ	๖๙๔ (๓๒.๖)	๖๔ (๓.๐)	๑๑๙ (๕.๖)	๘๗๗ (๔๑.๓)	๓๑๖ (๑๔.๙)	๕๖ (๒.๖)	๓.๑๓	๐.๗๙	ปานกลาง
๕. การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ข้อมูลครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริง ก่อนผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ	๖๗๓ (๓๑.๗)	๖๓ (๓.๐)	๑๑๖ (๕.๕)	๘๗๕ (๔๑.๒)	๓๔๕ (๑๖.๓)	๕๐ (๒.๔)	๓.๑๔	๐.๗๘	ปานกลาง
๖. การติดตามตรวจสอบ/ เฝ้าระวัง/แจ้งเตือนภัยที่เข้าข่ายหลอกลวง/ การกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค	๖๖๘ (๓๑.๕)	๗๗ (๓.๖)	๑๐๖ (๕.๐)	๘๙๔ (๔๒.๑)	๓๑๘ (๑๕.๐)	๖๐ (๒.๘)	๓.๑๒	๐.๘๑	ปานกลาง
๗. การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งให้ผู้ใช้บริการ ทราบล่วงหน้ากรณีมีการปรับเปลี่ยน/ยุติการ ให้บริการ	๖๙๐ (๓๒.๕)	๗๖ (๓.๖)	๑๒๐ (๕.๗)	๘๗๘ (๔๑.๔)	๓๑๔ (๑๔.๘)	๔๕ (๒.๑)	๓.๐๙	๐.๘๐	ปานกลาง



	ไม่		ระดับความเหมาะสม				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ทราบ	น้อย	น้อย	ปาน	มาก	มากที่สุด			
การดำเนินการเกี่ยวกับการ คุ้มครองผู้บริโภค	ข้อมูล	ที่สุด	ที่สุด	กลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๘. ความร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ สังคม) ในการติดตาม ตรวจสอบ/เฝ้าระวัง	๖๕๑ (๓๐.๗)	๖๓ (๓.๐)	๙๖ (๔.๕)	๕๖๘ (๒๖.๘)	๖๘๒ (๓๒.๒)	๖๐ (๒.๘)	๓.๓๙	๐.๘๔	ปานกลาง
๙. ส่งเสริมความร่วมมือ กับภาคธุรกิจ และ สื่อสารมวลชนในการ เผยแพร่ข้อมูลสินค้าและ บริการที่ถูกต้องตามความ จริงอันเป็นประโยชน์ต่อ การรักษาสิทธิของผู้บริโภค	๖๙๙ (๓๓.๐)	๖๒ (๒.๙)	๑๑๕ (๕.๔)	๕๔๗ (๒๕.๘)	๖๔๖ (๓๐.๕)	๕๒ (๒.๕)	๓.๓๖	๐.๘๕	ปานกลาง
							๓.๑๗	๐.๘๑	ปานกลาง

จากตารางที่ ๑๙ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุด คือ สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เหมาะสม จำนวน ๘๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖ รองลงมาคือ มาตรการเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุม และกำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ จำนวน ๗๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๑๗$ ) โดยการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) ในการติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ( $\bar{X} = ๓.๓๙$ ) ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคธุรกิจ และสื่อสารมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ถูกต้องตามความจริงอันเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิของผู้บริโภค ( $\bar{X} = ๓.๓๖$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เหมาะสม ( $\bar{X} = ๓.๐๖$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ ๒๐ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและ  
ความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

(n = ๒,๑๓๘)

การดำเนินการ เกี่ยวกับการ คุ้มครองผู้บริโภค	ไม่ ทราบ ข้อมูล	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<b>ด้านการให้ความรู้และการส่งเสริมความตระหนักรู้</b>									
๑. การให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่อง สิทธิผู้บริโภคและ ตระหนักถึงสิทธิที่ ตนมีตามกฎหมาย มีความเหมาะสม	๖๕๑ (๓๐.๗)	๗๐ (๓.๓)	๑๒๔ (๕.๘)	๙๓๙ (๔๔.๒)	๒๙๕ (๑๓.๙)	๔๔ (๒.๑)	๓.๐๘	๐.๗๗	ปาน กลาง
๒. การเผยแพร่ ความรู้เรื่องการ รู้เท่าทันสื่อ เท่า ทันสถานการณ์ เพื่อให้มีภูมิคุ้มกัน ในการเลือกซื้อ สินค้าและบริการ	๕๙๙ (๒๘.๒)	๗๑ (๓.๓)	๑๓๘ (๖.๕)	๙๐๒ (๔๒.๔)	๓๕๒ (๑๖.๖)	๖๓ (๓.๐)	๓.๑๓	๐.๘๑	ปาน กลาง
๓. การเผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเอา เปรียบผู้บริโภค	๕๖๒ (๒๖.๕)	๘๘ (๔.๒)	๑๒๔ (๕.๘)	๘๘๙ (๔๑.๙)	๓๘๐ (๑๗.๙)	๗๗ (๓.๖)	๓.๑๕	๐.๘๕	ปาน กลาง
๔. จัดทำสื่อ เผยแพร่ความรู้ได้ น่าสนใจและ เหมาะกับผู้บริโภค	๕๖๕ (๒๖.๖)	๘๗ (๔.๑)	๑๒๕ (๕.๙)	๙๐๔ (๔๒.๖)	๓๕๔ (๑๖.๗)	๘๖ (๔.๑)	๓.๑๕	๐.๘๖	ปาน กลาง
๕. การสื่อสาร เผยแพร่ความรู้ ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคผ่าน ช่องทางและ วิธีการที่ หลากหลาย	๕๗๑ (๒๖.๙)	๗๗ (๓.๖)	๑๔๑ (๖.๖)	๘๘๔ (๔๑.๖)	๓๗๒ (๑๗.๕)	๘๐ (๓.๘)	๓.๑๕	๐.๘๔	ปาน กลาง



การดำเนินการ เกี่ยวกับการ คุ้มครองผู้บริโภค	ไม่ ทราบ ข้อมูล	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
๖. ส่งเสริมให้ หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการคุ้มครอง ผู้บริโภคทั้งใน ระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุก ภาคส่วน มีส่วน ร่วมในการ เผยแพร่องค์ ความรู้ข้อมูล ข่าวสาร และร่วม รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ เรื่องการคุ้มครอง ผู้บริโภค	๗๘๔ (๓๖.๙)	๗๔ (๓.๕)	๑๓๐ (๖.๑)	๘๓๔ (๓๙.๒)	๒๔๔ (๑๑.๕)	๕๙ (๒.๘)	๓.๐๖	๐.๘๒	ปาน กลาง
<b>ด้านการพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค</b>							<b>๓.๐๑</b>	<b>๐.๘๗</b>	<b>ปานกลาง</b>
๑. การส่งเสริม และเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของ ผู้บริโภคให้มีส่วน ร่วมในการกำกับ ดูแลในทุกขั้นตอน	๘๑๑ (๓๘.๒)	๗๒ (๓.๔)	๑๔๘ (๗.๐)	๘๐๒ (๓๗.๘)	๒๔๔ (๑๑.๕)	๔๗ (๒.๒)	๓.๐๔	๐.๘๑	ปาน กลาง
๒. ส่งเสริมและ สนับสนุนให้ ผู้บริโภครวมกลุ่ม จัดตั้งเครือข่าย ผู้บริโภคหรือ องค์กรของ ผู้บริโภค เพื่อ ดำเนินกิจกรรมใน การปกป้อง คุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภค	๗๕๓ (๓๕.๕)	๘๖ (๔.๑)	๑๒๖ (๕.๙)	๘๒๗ (๓๙.๐)	๒๖๖ (๑๒.๕)	๖๒ (๒.๙)	๓.๐๗	๐.๘๕	ปาน กลาง



การดำเนินการ เกี่ยวกับการ คุ้มครองผู้บริโภค	ไม่ ทราบ ข้อมูล	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
๓. การจัด กิจกรรมเพื่อให้ ความรู้แก่ เครือข่ายผู้บริโภค	๗๖๖ (๓๖.๑)	๘๒ (๓.๙)	๕๒๓ (๒๔.๖)	๔๐๗ (๑๙.๒)	๒๗๘ (๑๓.๑)	๖๘ (๓.๒)	๒.๘๐	๑.๐	ปาน กลาง
๔. จัดทำ ฐานข้อมูล เครือข่ายผู้บริโภค	๗๘๗ (๓๗.๑)	๘๒ (๓.๙)	๑๑๘ (๕.๖)	๗๘๑ (๓๖.๙)	๒๙๓ (๑๓.๘)	๕๘ (๒.๗)	๓.๑๐	๐.๘๕	ปาน กลาง
๕. การจัด กิจกรรม/เวทีด้าน การคุ้มครอง ผู้บริโภค แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมมือ ระหว่างเครือข่าย ผู้บริโภค ผู้ ประกอบกิจการ และหน่วยงาน กำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องทั้งใน ส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค	๗๘๙ (๓๗.๑)	๗๕ (๓.๕)	๑๓๔ (๖.๓)	๘๓๙ (๓๙.๕)	๒๒๔ (๑๐.๕)	๖๓ (๓.๐)	๓.๐๕	๐.๘๒	ปาน กลาง
๖. การจัดทำ หลักสูตรการ คุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ สถาบันการศึกษา และองค์กรต่าง ๆ ในโครงการพัฒนา ทักษะการเรียนรู้ ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project)	๙๐๒ (๔๒.๔)	๗๖ (๓.๖)	๑๒๓ (๕.๘)	๗๗๐ (๓๖.๒)	๒๐๑ (๙.๔)	๕๖ (๒.๖)	๓.๐๓	๐.๘๓	ปาน กลาง
ภาพรวม							๓.๐๗	๐.๘๕	ปาน กลาง



จากตารางที่ ๒๐ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุด คือ การจัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ ในโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project) จำนวน ๙๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔ รองลงมาคือ การส่งเสริมและเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคให้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลในทุกขั้นตอนจำนวน ๘๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๐๗$ ) โดยการดำเนินการด้านการให้ความรู้และการส่งเสริมความตระหนักรู้ ในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๑๒$ ) และการดำเนินการด้านการพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๐๑$ ) โดยการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภค จัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ที่น่าสนใจและเหมาะกับผู้บริโภค และการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = ๓.๑๕$ ) ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การเผยแพร่ความรู้เรื่องการรู้เท่าทันสื่อ เท่าทันสถานการณ์ เพื่อให้มีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ( $\bar{X} = ๓.๑๓$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่เครือข่ายผู้บริโภค ( $\bar{X} = ๒.๘๐$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๒๑ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

(n = ๒,๑๓๘)

	ไม่ทราบข้อมูล		ระดับความเหมาะสม				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
๑. การจัดการระบบการบริหารข้อมูล เช่น พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chatbot) เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม	๙๕๑ (๔๔.๖)	๖๙ (๓.๒)	๑๒๕ (๕.๙)	๗๕๘ (๓๕.๖)	๑๙๔ (๙.๑)	๓๕ (๑.๖)	๓.๐๐	๐.๗๙	ปานกลาง



	ไม่ทราบข้อมูล	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
๒. การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการบริการอย่างมีคุณภาพและมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๗๖๑ (๓๕.๗)	๗๒ (๓.๔)	๑๑๘ (๕.๕)	๘๘๑ (๔๑.๔)	๒๕๔ (๑๑.๙)	๔๓ (๒.๐)	๓.๐๖	๐.๗๘	ปานกลาง
๓. กำกับดูแลให้มีเนื้อหาเหมาะสม ไม่มีเนื้อหาด้านความรุนแรงทางเพศ และภาษา	๖๒๖ (๒๙.๔)	๗๑ (๓.๓)	๑๐๑ (๔.๘)	๘๘๖ (๔๑.๗)	๓๖๕ (๑๗.๒)	๗๗ (๓.๖)	๓.๑๘	๐.๘๒	ปานกลาง
๔. การระบุระดับความเหมาะสมของเนื้อหา รายการโทรทัศน์ก่อนเริ่มรายการ	๕๖๓ (๒๖.๕)	๕๖ (๒.๖)	๑๐๕ (๔.๙)	๕๒๔ (๒๔.๖)	๔๐๙ (๑๙.๒)	๔๖๙ (๒๒.๑)	๓.๗๒	๑.๐๗	มาก
๕. ป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่	๖๒๖ (๒๙.๔)	๕๙ (๒.๘)	๑๑๖ (๕.๕)	๕๑๓ (๒๔.๑)	๗๕๔ (๓๕.๔)	๕๙ (๒.๘)	๓.๔๓	๐.๘๔	ปานกลาง
๖. มีช่องทางติดต่อการบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	๕๙๕ (๒๘.๐)	๖๐ (๒.๘)	๑๒๓ (๕.๘)	๘๖๕ (๔๐.๗)	๔๐๘ (๑๙.๒)	๗๕ (๓.๕)	๓.๒๑	๐.๘๑	ปานกลาง
๗. มีช่องทางการบริการที่หลากหลายและเหมาะสม	๕๙๕ (๒๘.๐)	๕๕ (๒.๖)	๑๐๙ (๕.๑)	๔๔๓ (๒๐.๘)	๘๓๗ (๓๙.๔)	๘๖ (๔.๐)	๓.๕๒	๐.๘๕	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคบริการตอบข้อซักถามได้ดี	๗๐๒ (๓๓.๐)	๔๓ (๒.๐)	๘๕ (๔.๐)	๗๖๑ (๓๕.๘)	๔๒๔ (๒๐.๐)	๑๑๐ (๕.๒)	๓.๓๓	๐.๘๒	ปานกลาง
๙. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	๖๙๓ (๓๒.๗)	๓๙ (๑.๘)	๖๓ (๓.๐)	๓๙๑ (๑๘.๔)	๘๑๖ (๓๘.๕)	๑๒๐ (๕.๗)	๓.๖๔	๐.๘๑	มาก
				<b>ภาพรวม</b>			<b>๓.๓๕</b>	<b>๐.๘๘</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ ๒๑ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุด คือ การจัดการระบบการบริหารข้อมูล เช่น พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chatbot) เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม จำนวน ๙๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖ รองลงมาคือ การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการบริการ





อย่างมีคุณภาพ และมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๗๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗

สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๓๕$ ) โดยการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การระดับความเหมาะสมของเนื้อหารายการโทรทัศน์ก่อนเริ่มรายการ ( $\bar{X} = ๓.๗๒$ ) ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = ๓.๖๔$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดการระบบการบริหารข้อมูล เช่น พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chat Bot) เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม ( $\bar{X} = ๓.๐๐$ ) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

**ตอนที่ ๔ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๕๗: ออนไลน์)

- ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจในระดับมาก
- ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจในระดับน้อย
- ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๒๒ ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

(n = ๒,๑๓๘)

ช่องทางในการร้องเรียน	ระดับความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม	๙๕ (๔.๕)	๑๑๒ (๕.๓)	๑,๒๓๗ (๕๘.๓)	๕๐๕ (๒๓.๘)	๑๗๓ (๘.๒)	๓.๒๖	๐.๘๕	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม	๘๘ (๔.๒)	๑๑๓ (๕.๓)	๑,๒๙๗ (๖๑.๒)	๕๐๖ (๒๓.๙)	๑๑๕ (๕.๔)	๓.๒๑	๐.๗๙	ปานกลาง



จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= ๓.๒๖) และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= ๓.๒๑)

ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามกลุ่มผู้บริโภค ภูมิภาค อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ด้วยสถิติทดสอบ One-way ANOVA แสดงได้ดังตารางที่ ๒๓ - ตารางที่ ๓๑

ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามกลุ่มผู้บริโภค ภูมิภาค อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ด้วยสถิติทดสอบ One-way ANOVA แสดงได้ดังตารางที่ ๓๒ - ตารางที่ ๔๐

ตารางที่ ๒๓ ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามกลุ่มผู้บริโภค

กลุ่มผู้บริโภค	n	$\bar{X}$	SD	t-test	p-value
ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	๑,๑๖๗	๓.๐๒	๐.๖๕	๑๒.๒๔๑	.๐๐๐*
ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	๖๙๔	๓.๕๒	๐.๙๔		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมกับผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) โดยผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย = ๓.๕๒) สูงกว่าผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๒)

ตารางที่ ๒๔ ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
ภาคเหนือ	๕๒๑	๓.๒๑	.๗๕	๘.๙๕๒	.๐๐๐*
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๔๗๔	๓.๓๐	.๗๗		
ภาคใต้	๒๒๒	๓.๐๑	.๙๖		
ภาคตะวันออก	๒๒๐	๓.๑๙	.๙๓		
ภาคกลาง	๖๘๑	๓.๓๗	.๘๙		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )



จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในภูมิภาคต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ ภาค ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) จึงทำการทดสอบรายคู่ ต่อว่าภูมิภาคใดที่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๒๕ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามภูมิภาค

ภาค	เหนือ	อีสาน	ใต้	ตะวันออก	กลาง
ภาคเหนือ	-				
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ/อีสาน	-0.๐๘๘ (๐.๔๖๙)				
ภาคใต้	๐.๑๙๖ (๐.๐๓๒*)	๐.๒๘๔ (๐.๐๐๐*)			
ภาคตะวันออก	๐.๐๒๓ (๐.๙๙๗)	๐.๑๑๑ (๐.๔๙๑)	-๐.๑๗๓ (๐.๒๐๐)		
ภาคกลาง	-๐.๑๖๕ (๐.๐๐๗*)	-๐.๐๗๗ (๐.๕๔๘)	-๐.๓๖๑ (๐.๐๐๐*)	-๐.๑๘๘ (๐.๐๓๕*)	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๒๕ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่อยู่ภาคกลางมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๗) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของประชาชนที่อยู่ภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๑) ภาคใต้ (ค่าเฉลี่ย =๓.๐๑) และภาคตะวันออก (ค่าเฉลี่ย =๓.๑๙) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๐) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของประชาชนที่อยู่ภาคใต้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และประชาชนที่อยู่ภาคเหนือมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๑) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของประชาชนที่อยู่ภาคใต้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ตารางที่ ๒๖ ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
น้อยกว่า ๒๑ ปี	๑๖๒	๓.๓๘	.๙๙	๑๗.๐๔๖	.๐๐๐*
๒๑-๓๐ ปี	๓๗๔	๓.๔๗	.๖๙		
๓๑-๔๐ ปี	๘๐๐	๓.๒๘	.๖๙		
๔๑-๕๐ ปี	๓๓๗	๓.๓๑	.๙๗		
๕๑-๖๐ ปี	๒๕๙	๓.๐๐	๑.๐๓		
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗๐	๒.๙๑	.๙๘		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในช่วงอายุต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ ช่วงอายุที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) จึงทำการทดสอบรายคู่ต่ออายุช่วงใดที่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๒๗ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามอายุ

อายุ	< ๒๑ ปี	๒๑-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	> ๖๐ ปี
น้อยกว่า ๒๑ ปี	-					
๒๑-๓๐ ปี	-๐.๐๘๘ (๐.๘๗๓)	-				
๓๑-๔๐ ปี	๐.๑๐๕ (๐.๖๘๗)	๐.๑๙๓ (๐.๐๐๓*)	-			
๔๑-๕๐ ปี	๐.๐๗๗ (๐.๙๒๙)	๐.๑๖๕ (๐.๐๙๐)	-๐.๐๒๘ (๐.๙๙๕)	-		
๕๑-๖๐ ปี	๐.๓๘๗ (๐.๐๐๐*)	๐.๔๗๔ (๐.๐๐๐*)	๐.๒๘๑ (๐.๐๐๐*)	๐.๓๐๙ (๐.๐๐๐*)	-	
มากกว่า ๖๐ ปี	๐.๔๗๗ (๐.๐๐๐*)	๐.๕๖๕ (๐.๐๐๐*)	๐.๓๗๒ (๐.๐๐๐*)	๐.๔๐๐ (๐.๐๐๐*)	๐.๐๙๐ (๐.๘๘๓)	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )



จากตารางที่ ๒๗ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๒.๙๑) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของผู้มีอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๘), ๒๑-๓๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๔๗), ๓๑-๔๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๘) และ ๔๑-๕๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๐) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของผู้มีอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๘), ๒๑-๓๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๔๗), ๓๑-๔๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๘) และ ๔๑-๕๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และประชาชนที่มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๘) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของผู้มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๔๗) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๒๘ ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
ไม่ได้ศึกษา	๔	๓.๐๐	๑.๔๑	๗.๗๗๕	.๐๐๐*
ประถมศึกษา	๗๐	๓.๐๗	๑.๑๖		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑๘	๓.๒๓	๑.๑๙		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๙๒	๓.๔๐	.๙๖		
ปริญญาตรี	๑๒๙๓	๓.๒๘	.๗๒		
ปริญญาโท	๑๙๒	๓.๐๔	.๙๑		
ปริญญาเอก	๔๑	๒.๖๑	๑.๑๒		
อื่นๆ	๖	๓.๖๗	.๕๒		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ (p < ๐.๐๕)

จากตารางที่ ๒๘ พบว่าความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคระดับการศึกษาต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ (p < ๐.๐๕) จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อว่าระดับการศึกษาใดที่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้



ตารางที่ ๒๙ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	ประถม	ม.ต้น/ ปวช.	ม.ปลาย/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ไม่ได้ศึกษา	-						
ประถมศึกษา	-0.0๗๑ (๑.๐๐๐)						
มัธยมศึกษา	-0.๒๒๙ (๐.๙๙๙)	-0.๑๕๗ (๐.๙๒๒)					
ตอนต้น/ปวช.			-0.๑๖๙ (๐.๕๔๖)				
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	-0.๓๙๘ (๐.๙๘๒)	-0.๓๒๗ (๐.๐๕๙)					
ปริญญาตรี	-0.๒๘๒ (๐.๙๙๘)	-0.๒๑๐ (๐.๘๖๔)	-0.๐๕๓ (๐.๙๙๘)	0.๑๑๖ (๐.๒๔๖)			
ปริญญาโท	-0.๐๓๖ (๑.๐๐๐)	0.๐๓๕ (๑.๐๐๐)	0.๑๙๒ (๐.๕๑๙)	0.๓๖๒ (๐.๐๐๐*)	0.๒๔๕ (๐.๐๐๔*)		
ปริญญาเอก	0.๓๙๐ (๐.๙๘๘)	0.๔๖๒ (๐.๑๐๑)	0.๖๑๙ (๐.๐๐๑*)	0.๗๘๘ (๐.๐๐๐*)	0.๖๗๒ (๐.๐๐๐*)	0.๔๒๗ (๐.๐๖๖)	
อื่น ๆ	-0.๖๖๗ (๐.๙๒๕)	-0.๕๙๕ (๐.๗๑๖)	-0.๔๓๘ (๐.๙๒๐)	-0.๒๖๙ (๐.๙๙๔)	-0.๓๘๕ (๐.๙๕๔)	-0.๖๓๐ (๐.๖๒๑*)	-๑.๐๕๗ (๐.๐๘๑)

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p < 0.05)

จากตารางที่ ๒๙ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๒.๖๑) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๓), มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.(ค่าเฉลี่ย=๓.๔๐) และปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๘) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๔) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. (ค่าเฉลี่ย=๓.๔๐), ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๘) และอื่น ๆ ได้แก่ ประกาศนียบัตรบัณฑิต (วิชาชีพครู) อนุปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) (ค่าเฉลี่ย=๓.๖๗) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



ตารางที่ ๓๐ ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	๔๖๘	๓.๓๔	.๗๕	๖.๕๐๗	.๐๐๐*
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖๒	๓.๓๓	.๗๙		
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	๔๓๓	๓.๒๘	.๙๓		
รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๕๐๐	๓.๐๘	.๖๕		
เกษตรกร	๖๖	๓.๔๔	.๙๓		
ข้าราชการบำนาญ	๘๗	๓.๑๔	๑.๑๑		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๗๔	๓.๒๒	๑.๑๔		
รับจ้างทั่วไป	๑๕๘	๓.๕๓	๑.๐๒		
อื่น ๆ	๖๔	๓.๐๖	๑.๐๒		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๓๐ พบว่าความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในอาชีพต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ อาชีพที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อว่าอาชีพใดที่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๓๑ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	นร./นศ.	พจน.เอกชน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ	เกษตรกร	ข้าราชการบำนาญ	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	รับจ้างทั่วไป
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	-							
พนักงานบริษัทเอกชน	๐.๐๐๗							
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	๐.๐๕๘	๐.๐๕๑						
รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๐.๒๕๑	๐.๒๔๔	๐.๑๙๓					
	(๐.๐๐๐*)	(๐.๐๐๕*)	(๐.๐๑๕*)					



ระดับการศึกษา	นร./นศ.	พจน.เอกชน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ	เกษตรกร	ข้าราชการบำนาญ	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	รับจ้างทั่วไป
เกษตรกร	-๐.๑๐๔ (๐.๙๙๑)	-๐.๑๑๑ (๐.๙๙๐)	-๐.๑๖๒ (๐.๘๓๗)	-๐.๓๕๕ (๐.๐๓๖*)				
ข้าราชการบำนาญ	๐.๑๙๘ (๐.๕๕๓)	๐.๑๙๐ (๐.๖๗๐)	๐.๑๓๙ (๐.๘๖๑)	-๐.๐๕๔ (๑.๐๐๐)	๐.๓๐๑ (๐.๔๑๖)			
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๐.๑๑๙ (๐.๙๗๐)	๐.๑๑๒ (๐.๙๘๕)	๐.๐๖๑ (๑.๐๐๐)	-๐.๑๓๒ (๐.๙๖๘)	๐.๒๒๓ (๐.๘๒๗)	-๐.๐๗๘ (๑.๐๐๐)		
รับจ้างทั่วไป	-๐.๑๙๖ (๐.๒๒๒)	-๐.๒๐๓ (๐.๒๙๑)	-๐.๒๕๕ (๐.๐๓๓*)	-๐.๔๔๘ (๐.๐๐๐*)	-๐.๐๙๒ (๐.๙๙๘)	-๐.๓๙๔ (๐.๐๑๕*)	-๐.๓๑๕ (๐.๑๖๘)	
อื่น ๆ	๐.๒๗๓ (๐.๒๗๒)	๐.๒๖๖ (๐.๓๗๑)	๐.๒๑๕ (๐.๖๑๗)	๐.๐๒๒ (๑.๐๐๐)	๐.๓๗๗ (๐.๒๑๓)	๐.๐๗๕ (๑.๐๐๐)	๐.๑๕๔ (๐.๙๗๙)	๐.๔๖๙ (๐.๐๐๖*)

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ (p < ๐.๐๕)

จากตารางที่ ๓๑ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓. ๐๘) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย=๓. ๓๔), พนักงานบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๓) กิจการส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๘) และเกษตรกร (ค่าเฉลี่ย=๓.๔๔) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๕๓) แตกต่างจากความเชื่อมั่นของผู้มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๘) รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย=๓. ๐๘), ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุ (ค่าเฉลี่ย=๓. ๑๔) และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ NGO เจ้าหน้าที่ดูแลผู้พิการ ทนายความ ที่ปรึกษากฎหมายอิสระ นักจัดรายการ นักจัดรายการวิทยุ นักพัฒนาองค์กรเอกชน นักวิชาการ ผู้พิการ ภาคประชาชน มัคคุเทศก์ สื่อมวลชน สื่อวิทยุ องค์กรคนพิการ องค์กรคนพิการทางออกัสติก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) (ค่าเฉลี่ย=๓. ๐๖) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๓๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามกลุ่มผู้บริโภค

กลุ่มผู้บริโภค	n	$\bar{X}$	SD	t-test	p-value
ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	๑,๑๖๗	๓.๐๔	.๖๓	๙.๔๙๕	.๐๐๐*
ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	๖๙๑	๓.๔๐	.๘๘		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ (p < ๐.๐๕)





จากตารางที่ ๓๒ พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กับผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) โดยผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย = ๓.๔๐) สูงกว่าผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๔)

ตารางที่ ๓๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
ภาคเหนือ	๕๑๙	๓.๑๖	.๗๑	๖.๔๕๗	.๐๐๐*
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๔๗๔	๓.๒๗	.๖๘		
ภาคใต้	๒๒๒	๓.๐๑	.๙๘		
ภาคตะวันออก	๒๑๙	๓.๑๙	.๙๕		
ภาคกลาง	๖๘๑	๓.๒๙	.๗๙		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๓๓ พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในภูมิภาคต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ ภาค ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) จึงทำการทดสอบรายคู่ ต่อว่าภูมิภาคใดที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๓๔ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามภูมิภาค

ภาค	เหนือ	อีสาน	ใต้	ตะวันออก	กลาง
ภาคเหนือ	-				
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ/อีสาน	-๐.๑๑๐ (๐.๑๘๒)				
ภาคใต้	๐.๑๔๙ (๐.๑๒๘)	๐.๒๕๙ (๐.๐๐๑*)			
ภาคตะวันออก	-๐.๐๒๙ (๐.๙๙๑)	๐.๐๘๑ (๐.๗๒๐)	-๐.๑๗๘ (๐.๑๒๓)		
ภาคกลาง	-๐.๑๒๘ (๐.๐๔๒*)	-๐.๐๑๘ (๐.๙๙๕)	-๐.๒๗๗ (๐.๐๐๐*)	-๐.๐๙๙ (๐.๔๘๕)	-



จากตารางที่ ๓๔ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่อยู่ภาคกลางมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๙) แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภาคเหนือ (ค่าเฉลี่ย=๓.๑๖) และภาคใต้ (ค่าเฉลี่ย =๓.๐๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๗) แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภาคใต้ (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๓๕ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
น้อยกว่า ๒๑ ปี	๑๖๑	๓.๓๘	๑.๐๑	๑๑.๖๖๘	.๐๐๐*
๒๑-๓๐ ปี	๓๗๔	๓.๓๓	.๕๕		
๓๑-๔๐ ปี	๘๐๐	๓.๒๔	.๖๒		
๔๑-๕๐ ปี	๓๓๗	๓.๒๔	.๘๘		
๕๑-๖๐ ปี	๒๕๗	๓.๐๔	๑.๐๑		
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๗๐	๒.๘๙	.๙๘		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๓๕ พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในช่วงอายุต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ ช่วงที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อว่าอายุช่วงใดที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๓๖ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามอายุ

อายุ	< ๒๑ ปี	๒๑-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	> ๖๐ ปี
น้อยกว่า ๒๑ ปี	-					
๒๑-๓๐ ปี	๐.๐๕๓					
		(๐.๙๘๐)				



อายุ	< ๒๑ ปี	๒๑-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	> ๖๐ ปี
๓๑-๔๐ ปี	๐.๑๔๑ (๐.๒๘๗)	๐.๐๘๙ (๐.๔๕๔)				
๔๑-๕๐ ปี	๐.๑๓๙ (๐.๔๒๙)	๐.๐๘๖ (๐.๖๘๕)	-๐.๐๐๓ (๑.๐๐๐)			
๕๑-๖๐ ปี	๐.๓๔๔ (๐.๐๐๐*)	๐.๒๙๑ (๐.๐๐๐*)	๐.๒๐๒ (๐.๐๐๕*)	๐.๒๐๕ (๐.๐๑๘*)		
มากกว่า ๖๐ ปี	๐.๔๘๕ (๐.๐๐๐*)	๐.๔๓๒ (๐.๐๐๐*)	๐.๓๔๓ (๐.๐๐๐*)	๐.๓๔๖ (๐.๐๐๐*)	๐.๑๔๑ (๐.๔๔๖)	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ (p < ๐.๐๕)

จากตารางที่ ๓๖ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปีมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๒.๘๙) แตกต่างจากความพึงพอใจของผู้มีอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๘), ๒๑-๓๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๓), ๓๑-๔๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๔) และ ๔๑-๕๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๔) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๔) แตกต่างจากความพึงพอใจของผู้มีอายุน้อยกว่า ๒๑ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๘), ๒๑-๓๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๓), ๓๑-๔๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๔) และ ๔๑-๕๐ ปี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๔) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๓๗ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
ไม่ได้ศึกษา	๔	๓.๒๕	๑.๗๑	๗.๙๗๒	.๐๐๐*
ประถมศึกษา	๗๐	๓.๑๔	๑.๒๑		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑๘	๓.๒๔	๑.๐๙		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๘๙	๓.๓๗	.๙๒		
ปริญญาตรี	๑๒๙๓	๓.๒๑	.๖๖		
ปริญญาโท	๑๙๒	๒.๙๙	.๘๑		
ปริญญาเอก	๔๑	๒.๖๓	๑.๐๔		
อื่น ๆ	๖	๓.๖๗	.๕๒		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ (p < ๐.๐๕)



จากตารางที่ ๓๗ พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในระดับการศึกษาต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อว่าระดับการศึกษาใดที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๓๘ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	ประถม	ม.ต้น/ปวช.	ม.ปลาย/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ไม่ได้ศึกษา	-						
ประถมศึกษา	๐.๑๐๗ (๑.๐๐๐)						
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๐.๐๑๓ (๑.๐๐๐)	-๐.๐๙๔ (๐.๙๙๓)					
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	-๐.๑๒๓ (๑.๐๐๐)	-๐.๒๓๐ (๐.๓๒๐)	-๐.๑๓๕ (๐.๗๒๖)				
ปริญญาตรี	๐.๐๔๐ (๑.๐๐๐)	-๐.๐๖๗ (๐.๙๙๗)	๐.๐๒๘ (๑.๐๐๐)	๐.๑๖๓ (๐.๐๐๘*)			
ปริญญาโท	๐.๒๕๕ (๐.๙๙๘)	๐.๑๔๘ (๐.๘๘๐)	๐.๒๔๒ (๐.๑๔๓)	๐.๓๗๘ (๐.๐๐๐*)	๐.๒๑๕ (๐.๐๑๐*)		
ปริญญาเอก	๐.๖๑๖ (๐.๘๑๐)	๐.๕๐๙ (๐.๐๒๓*)	๐.๖๐๓ (๐.๐๐๑*)	๐.๗๓๙ (๐.๐๐๐*)	๐.๕๗๕ (๐.๐๐๐*)	๐.๓๖๑ (๐.๑๓๓)	
อื่น ๆ	-๐.๔๑๗ (๐.๙๙๒)	-๐.๕๒๔ (๐.๗๗๐)	-๐.๔๒๙ (๐.๘๙๗)	-๐.๒๙๔ (๐.๙๘๕)	-๐.๔๕๗ (๐.๘๔๗)	-๐.๖๗๒ (๐.๔๔๐)	-๑.๐๓๓ (๐.๐๕๔)

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๓๘ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๒.๖๓) แตกต่างจากความพึงพอใจของผู้มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (ค่าเฉลี่ย=๓.๑๔), มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๔), มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.(ค่าเฉลี่ย=๓.๓๗) และปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๒.๙๙) แตกต่างจากความพึงพอใจของผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.(ค่าเฉลี่ย=๓.๓๗) และปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๑) แตกต่างจาก



ความพึงพอใจของผู้มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.(ค่าเฉลี่ย=๓.๓๗) นอกนั้นก็แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๓๙ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	F-test	p-value
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	๔๖๗	๓.๒๓	.๖๘	๖.๗๒๗	.๐๐๐*
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖๒	๓.๒๗	.๗๐		
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	๔๓๑	๓.๒๗	.๘๖		
รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๕๐๐	๓.๐๕	.๕๘		
เกษตรกร	๖๖	๓.๓๘	.๙๒		
ข้าราชการบำนาญ	๘๗	๓.๐๖	.๙๘		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๗๔	๓.๑๖	๑.๐๙		
รับจ้างทั่วไป	๑๕๘	๓.๕๑	๑.๐๒		
อื่น ๆ	๖๔	๓.๑๑	๑.๐๗๑		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ )

จากตารางที่ ๓๙ พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างผู้บริโภคในอาชีพต่าง ๆ มีอย่างน้อย ๑ อาชีพที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ( $p < ๐.๐๕$ ) จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อว่าอาชีพใดที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๔๐ ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของความพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคชีวิตจำแนกตามอาชีพ

ระดับการศึกษา	นร./นศ.	พนง.เอกชน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ	เกษตรกร	ข้าราชการบำนาญ	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	รับจ้างทั่วไป
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	-							
พนักงานบริษัทเอกชน	-๐.๐๔๔							
กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	-๐.๐๔๐	๐.๐๐๔						
	(๐.๙๙๘)	(๑.๐๐๐)						

รายงานฉบับสมบูรณ์ การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕



ระดับการศึกษา	นร./นศ.	พจน.เอกชน	กิจการส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ	เกษตรกร	ข้าราชการบำนาญ	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	รับจ้างทั่วไป
รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ	๐.๑๗๓ (๐.๐๑๘*)	๐.๒๑๗ (๐.๐๐๙*)	๐.๒๑๓ (๐.๐๐๑*)					
เกษตรกร	-๐.๑๕๒ (๐.๘๗๐)	-๐.๑๐๘ (๐.๙๘๖)	-๐.๑๑๒ (๐.๙๗๗)	-๐.๓๒๕ (๐.๐๔๓*)				
ข้าราชการบำนาญ	๐.๑๗๐ (๐.๖๕๑)	๐.๒๑๔ (๐.๔๐๙)	๐.๒๐๙ (๐.๓๖๓)	-๐.๐๐๓ (๑.๐๐๐)	๐.๓๒๑ (๐.๒๓๐)			
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๐.๐๖๕ (๐.๙๙๙)	๐.๑๐๙ (๐.๙๘๑)	๐.๑๐๕ (๐.๙๘๐)	-๐.๑๐๘ (๐.๙๗๔)	๐.๒๑๗ (๐.๗๙๐)	-๐.๑๐๕ (๐.๙๙๖)		
รับจ้างทั่วไป	-๐.๒๗๙ (๐.๐๐๔*)	-๐.๒๓๕ (๐.๐๗๓)	-๐.๒๔๐ (๐.๐๓๐*)	-๐.๔๕๒ (๐.๐๐๐*)	-๐.๑๒๘ (๐.๙๗๓)	-๐.๔๔๙ (๐.๐๐๑*)	-๐.๓๔๔ (๐.๐๕๐*)	
อื่น ๆ	๐.๑๑๘ (๐.๙๗๑)	๐.๑๖๒ (๐.๘๖๗)	๐.๑๕๗ (๐.๘๕๘)	-๐.๐๕๕ (๑.๐๐๐)	๐.๒๖๙ (๐.๕๗๖)	-๐.๐๕๒ (๑.๐๐๐)	๐.๐๕๓ (๑.๐๐๐)	๐.๓๙๗ (๐.๐๑๙*)

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ (p < ๐.๐๕)

จากตารางที่ ๔๐ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey HSD สรุปได้ว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจมีความพอใจต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๕) แตกต่างจากความพอใจของนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๓), พนักงานบริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย =๓.๒๗) และกิจการส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๗) เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย=๓.๓๘) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ค่าเฉลี่ย=๓.๕๑) แตกต่างจากความพอใจของนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๓), ผู้มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย (ค่าเฉลี่ย=๓.๒๗) รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๕), ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุ (ค่าเฉลี่ย=๓.๐๖), ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย=๓.๑๖) และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ NGO เจ้าหน้าที่ดูแลผู้พิการ ทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย อิสระ นักจัดรายการ นักจัดรายการวิทยุ นักพัฒนาองค์กรเอกชน นักวิชาการ ผู้พิการภาคประชาชน มัคคุเทศก์ สื่อมวลชน สื่อวิทยุ องค์กรคนพิการ องค์กรคนพิการทางออสติก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) (ค่าเฉลี่ย=๓.๑๑) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



## ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้ ๔ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- ๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค
- ๓) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภค และ เครือข่ายผู้บริโภค และ
- ๔) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

### ๑. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑) เพิ่มช่องทางการติดต่อ กสทช. หรือช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น ควรมีช่องทางการเข้าถึง กสทช. ได้ง่ายหรือมีความสะดวกมากขึ้นเหมาะกับทุกกลุ่ม และมีการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เร็วขึ้น

๒) ควรปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนของสายด่วน ๑๒๐๐ เนื่องจากโทรติดยามมาก และเมื่อส่งเรื่องร้องเรียนไปแล้วไม่ทราบผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓) การติดต่อ Call Center ใช้เวลานานมาก เจ้าหน้าที่ควรรับโทรศัพท์อย่างรวดเร็วโดยไม่ให้ผู้ใช้บริการถือสายรอนาน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่บริการ เพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานให้มากขึ้น และการติดต่อควรสามารถทำได้ง่ายไม่ซับซ้อน

๔) มีความโปร่งใส โดยให้ติดตามสถานะ และสามารถตรวจสอบได้

๕) ช่องทางการร้องเรียนควรทำเป็น Application แบบเป่าตังค์ มีหัวข้อให้ร้องเรียน เช่น การรื้อสายไฟ-เสา สามารถ Upload รูปภาพหรือ Clip ได้ หรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ได้ ผู้ที่ร้องเรียนเมื่อได้รับการแก้ไข ควรประกาศให้เป็น "คนดีศรีหมู่บ้าน" ได้รับการยกย่องออกข่าว

๖) การจัดการรับเรื่องร้องเรียนควรมีระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ทำงานล่าช้า

๗) กสทช. ควรให้ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนให้ทั่วถึง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ควรจัดการแก้ปัญหาให้โดยเร็วที่สุด และมีการแจ้งข่าวสารให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ควรมีบทลงโทษผู้กระทำผิดให้เป็นที่ประจักษ์

๘) ต้องการให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติ สามารถติดต่อประสานงานเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานที่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความเป็นมิตรและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

๙) หากมีเรื่องร้องเรียน ภาคประชาชนอาจแต่งตั้งตัวแทนอาสาภาคประชาชนเข้ามาตรวจสอบ และรับเรื่องร้องเรียนส่งต่อไปที่กสทช.

๑๐) การไกล่เกลี่ยพิพาทควรประสานกับผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนที่ขึ้นทะเบียนตามระเบียบไกล่เกลี่ยฯ ปี ๒๕๖๒ เพราะมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยพิพาท

๑๑) ประชาชนส่วนมากเข้าไม่ถึงระบบการร้องเรียนที่ กสทช. มีอยู่ หรือไม่มีความรู้ที่จะเข้าถึงหน่วยงานของรัฐได้ บางคนไม่กล้าจะดำเนินการใด ๆ เนื่องจากมีความเกรงกลัวและกังวลต่อผลกระทบด้านลบ จึงเลือกที่จะไม่ร้องเรียน



## ๒. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

### ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) กสทช. เป็นหน่วยงานกลางที่สอดส่องดูแล ผนั้ระวังการคุ้มครองผู้บริโภค ควรมีการกำกับดูแล ควบคุมและมีการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน และมีความเข้มงวดกับมาตรการการกระทำผิดของสื่อต่าง ๆ ที่เอาเปรียบผู้บริโภค ควรมีการเพิ่มโทษ หรือระงับสื่อนั้น

๒) กำกับดูแลสื่อโดยเฉพาะโทรทัศน์ Online, YouTube, Facebook ไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค

๓) ควบคุมโฆษณาในสถานีวิทยุว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือไม่

๔) ควบคุมให้ผู้ขาย Online แจ้งราคาสินค้าให้ผู้บริโภคทราบ โดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องสอบถามราคา

๕) ควบคุมและตรวจสอบสื่อโฆษณาเกินจริงเนื่องจากในปัจจุบันมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลเสียต่อประชาชน และควรมีการควบคุมโฆษณาที่ใช้เวลานานเกิน ๑๒.๓๐ นาที

๖) ต้องการให้ กสทช. ควบคุมและจัดการกับบริษัทโทรศัพท์มือถืออย่างจริงจัง เนื่องจากมีโฆษณาเป็นจำนวนมากและปรากฏเกือบทุกขณะเวลาใช้งาน

๗) รายการที่วีมีการโฆษณาขายสินค้ามากเกินไป หรือละครที่วีมีเรื่องชู้สาวและแสดงบทรักมากเกินไป

๘) ต้องการให้ กสทช. มีการกำกับผู้ประกอบการ โดยออกมาตรการควบคุมผู้ประกอบการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค และให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์สูงสุด

๙) ต้องการให้ กสทช. คุ้มครองผู้บริโภค จากการซื้อของ Online ให้มากขึ้น

๑๐) ควบคุมดูแลผู้ประกอบการที่ขายทาง Facebook ให้มากกว่านี้

๑๑) ต้องการให้ Web พนันต่าง ๆ ลดลงจาก Online

๑๒) ควรมี App หรือระบบป้องกันมิฉฉฉ โดยประสานความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

๑๓) การอนุญาตให้มีการติดตั้งเสาสัญญาณหรือสถานีเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ ต้องได้รับการทำประชาพิจารณ์ หรือการชี้แจงแก่ประชาชนในชุมชนนั้น ก่อนจะมีการอนุญาตให้มีการติดตั้ง หรือการก่อสร้างใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเสาสัญญาณ หรือสถานีสัญญาณ / กสทช. ต้องประชาสัมพันธ์ยืนยันว่า สัญญาณโทรศัพท์มีอันตรายต่อสุขภาพมาน้อยเพียงใด

### ด้านการกำหนดโครงสร้างและกำกับอัตราค่าบริการ

๑) ต้องการให้ กสทช. ควบคุมกำกับเกี่ยวกับ Package ค่าโทรหรือค่า Internet ให้คงที่ตามราคาที่ตกลงซื้อขาย หากมีการโทรเกินหรือใช้เกินก็ให้ตัดการใช้ เพื่อให้ผู้บริโภคที่ไม่เก่งเทคโนโลยีได้รับทราบ

๒) การควบคุมค่า Internet ให้เป็นมาตรฐานและมีราคาที่เหมาะสม

๓) ต้องการให้ กสทช. มีการกำกับดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภคให้ได้รับการบริการที่ดี และราคาที่เป็นธรรม ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการในการคิดค่าบริการหรือจากสัญญาผูกมัด





### ด้านมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควมรวบธุรกิจ TRUE-DTAC

- ๑) กสทช. ควรใช้อำนาจในการพิจารณาควมรวบบริษัท TRUE และ DTAC เพื่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด
- ๒) การควมรวบบริษัท TRUE และ DTAC ไม่มั่นใจว่าจะเป็นผลดีต่อผู้บริโภค เพราะผู้บริโภคอาจจะเสียผลประโยชน์ หรือผู้บริโภคมีทางเลือกน้อยลง
- ๓) ไม่ควรให้มีการผูกขาดการสื่อสาร
- ๔) กสทช. ควรคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไม่ให้เกิดการเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

### ด้านการกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊ง Call Center (Call Center และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน

- ๑) การกำกับดูแลของกสทช. ต่อปัญหา SMS หรือแก๊ง Call Center มิจฉาชีพ ควรมีมาตรการอย่างจริงจัง และหามาตรการจัดการกลุ่ม Call Center อย่างเด็ดขาด
- ๒) แก้ไขปัญหาแก๊ง Call Center โดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้เท่าทันมิจฉาชีพ และต้องมีมาตรการเด็ดขาดเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน และป้องกันไม่ให้ประชาชนถูกโกง หรือถูกฉ้อฉล
- ๓) ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการใช้เบอร์โทรของแก๊ง Call Center ที่เป็นมิจฉาชีพ ต้องการให้ กสทช. ตัดสัญญาณแก๊ง Call Center ที่เป็นมิจฉาชีพออกไปไม่ให้ถึงผู้บริโภคเพราะทำให้ประชาชนเสียหายและรำคาญ
- ๔) สื่อสารให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องแก๊ง Call Center หลอกหลวง
- ๕) ต้องการให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้ให้ความรู้กับประชาชนได้รับทราบอย่างเร่งด่วน คือ การรู้เท่าทันและการป้องกันไม่ให้ประชาชนได้รับความเสียหายจากการถูก HACK ข้อมูล ที่ทำให้เงินสูญหายจนหมดบัญชี เนื่องจากเป็นความทุกข์ของผู้เสียหายอย่างที่สุด

## ๒. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

### ด้านการให้ความรู้และการส่งเสริมความตระหนักรู้

- ๑) สร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชนผู้บริโภคได้รู้จักการทำงานของ กสทช. การคุ้มครองผู้บริโภค ให้ความรู้ประชาชนเท่าทันกลลวงของมิจฉาชีพ การรับรู้ในเรื่องสิทธิประโยชน์แก่ประชาชนให้มากขึ้น โดยให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงทุกพื้นที่ที่เข้าถึงยาก
- ๒) ควรลงพื้นที่ให้มากขึ้น หรือควรจัดสัมมนาการคุ้มครองผู้บริโภคทุก ๓ เดือน/ทุก ๖ เดือน
- ๓) เพิ่มการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นประชาชน (Public Hearing) เช่นนี้ เพื่อเป็นการรณรงค์กระตุ้นสื่อมวลชนผู้บริโภค ควรดำเนินการโครงการนี้อย่างต่อเนื่องต่อไปในทุกจังหวัด
- ๔) กระบวนการสร้างการรับรู้ในเรื่องสิทธิประโยชน์ กสทช. ยังสามารถทำได้ไม่ทั่วถึง
- ๕) ควรมีการประเมินผลทุก ๖ เดือน และควรเสนอข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้บริโภค
- ๖) ควรให้การรับฟังความคิดเห็นและเวลาให้ความรู้กับผู้บริโภคให้ใช้เวลามากกว่านี้ การจัดอบรมควรให้มีการอบรมแบบ ๒ คิน ๓ วัน โดยเอาเหตุการณ์ในพื้นที่จริงมาใช้ในการอบรม โดยเชิญวิทยากรในพื้นที่และมีกลุ่มประชาชนทุกกลุ่มรวมถึงกลุ่มด้อยโอกาส กลุ่มเปราะบาง กลุ่มผู้สูงอายุ เข้าร่วม
- ๗) ควรมีเอกสารให้ผู้เข้าร่วมประชุมเป็น Paper หรือจากการสแกน QR Code



๘) ควรมีการสัมมนาให้ความรู้ในจังหวัดเชียงใหม่ปีละครั้งและควรมีการประชาสัมพันธ์สื่อสารให้ประชาชนรับทราบกันอย่างทั่วถึง

๙) ควรกระตุ้นการรับรู้ของประชาชน โดยใช้สื่อในมือทุกประเภทเพราะชุมชนที่ห่างไกลบางครั้งเข้าไม่ถึง

### ด้านการประชาสัมพันธ์

๑) มีกลวิธีในการประชาสัมพันธ์สื่อสารให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจง่าย และสามารถทำได้ อย่างเป็นสะดวก เข้าถึงง่าย

๒) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ กสทช.

๓) ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกภาคส่วน

๔) จัดทำ Infographic เรื่องสิทธิประโยชน์ กฎ ข้อตกลง สัญญาที่เกี่ยวกับผู้บริโภค

๕) Universal Design สำหรับสื่อเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคทุกกลุ่ม รวมถึงผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ

๖) Website กสทช. เข้าถึงยากสำหรับผู้บริโภคทั่วไป ควรมีการพัฒนา Website ที่สามารถ เข้าถึงได้ง่าย

๗) เพิ่ม VDO ล่ามภาษามือ

๘) เพิ่มสื่อที่ทำให้ประชาชนเข้าใจง่ายถึงสาเหตุของปัญหาและวิธีการป้องกัน แก้ไขจากปัญหา มีฉาชีพ อาจใช้รูปแบบการสร้างเป็นแอนิเมชันหรือแผนผังอัลกอริทึม เป็นต้น

๙) กสทช. ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดแรงกระตุ้นที่จะให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญ ในสิทธิของผู้บริโภค จึงเสนอให้มีการลงโฆษณาใน Pattern ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น

๑๐) ควรมีการถ่ายทอดสดทาง Online, OnAir พร้อมกับการ Onsite

๑๑) มีการลงพื้นที่ในส่วนที่ยังเข้าไม่ถึง เช่น ส่งตัวแทนไปในชุมชนและพื้นที่ต่าง ๆ สำหรับพื้นที่ที่ไม่มี Internet หรือมีการสื่อสารทางกระจายข่าวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หรือเสียงตามสายของหมู่บ้าน

๑๒) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านทางช่องทาง Line, Facebook ให้มากขึ้น เช่น สายด่วน ๑๒๐๐

๑๓) เยาวชนที่เป็นอนาคตของชาติส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ถึงข้อมูลของ กสทช. จึงควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้กระจายอย่างทั่วถึงไม่ใช่กระจายเพียงเฉพาะกลุ่ม และประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ผ่าน Social Media เช่น TikTok, Facebook, Line เนื่องจากนักเรียนส่วนใหญ่ นักศึกษา ยังไม่รู้จัก น้องสายลม

ด้านการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ

๑) ควรจัดตั้งหรือสร้างเครือข่ายภาคประชาชนของ กสทช. โดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ผู้ประกอบการ สื่อสารมวลชน ฯลฯ เพื่อให้เข้าถึงคนทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ และอำนวยความสะดวกได้รวดเร็ว



๒) ควรสร้างเครือข่าย กสทช. ให้เข้มแข็ง มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง  
 ๓) ให้ชุมชนทำงานร่วมกับ กสทช. โดยจัดให้มีกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง  
 ๔) ให้ความรู้ ข่าวสาร ผ่านหัวหน้าหมู่บ้านชุมชน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงหน่วยงาน กสทช. มากกว่านี้

๕) กสทช. ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ Application ต่าง ๆ ของ กสทช. ลงสู่ประชาชน ระดับรากหญ้า หรือชุมชนในเขตเทศบาลหรือนอกเขตให้มากขึ้น โดยผ่านทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เป็นต้น เพื่อประชาสัมพันธ์ต่อชุมชนผ่านเสียงตามสาย ป้าย Poster ศาลากลางบ้าน เป็นต้น ส่วนนักเรียนและนักศึกษาผ่านทางโรงเรียน และมหาวิทยาลัย

๖) ควรจัดตั้งอาสาสมัครระดับท้องถิ่น เช่น หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด เพื่อให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และควรมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม เหมือนกับ อสม.ประจำหมู่บ้าน เป็นต้น

๗) บริบทของการสื่อสารส่งไปยังภาคประชาชนหนึ่งนั้น คือ สื่อมวลชน และสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนและผู้บริโภคได้รวดเร็วที่สุดคือสื่อวิทยุกระจายเสียง เมื่อรับข่าวสาร จะทำการกรองข่าว และสามารถออกอากาศได้ทันที โดยผ่านเครื่องส่งออกอากาศ ดังนั้น กสทช. ควรพิจารณาบทบาทการจัดสรรและดำเนินการด้านวิทยุกระจายเสียงใหม่อีกครั้ง

#### ๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นอื่น ๆ

##### ด้านการดำเนินการและการบริหารของ กสทช.

๑) ควรประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่และภารกิจของ กสทช. ผ่านสื่อ Social ทุกช่องทาง เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเร่งแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคในการป้องกันการหลอกลวง หรือ การเอาเปรียบผู้บริโภค โดยเน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ปัญหา และเพิ่มบทลงโทษกรณีพบ การกระทำผิดและผู้ที่ยกฟ้องเอาเปรียบผู้บริโภค สร้างความรู้ความเข้าใจในการป้องกันปัญหา ให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น อย่างรวดเร็วเพื่อให้ทันเล่ห์เหลี่ยมกลลวงต่าง ๆ ของมิจฉาชีพ

๒) ทำหน้าที่โดยตรงไปตรงมา และยึดถึงผลประโยชน์ประชาชนให้มากที่สุด

๓) รับฟังความเห็นของทุกคน ทุกสถานะ ทุกวิชาชีพ ทุกช่วงวัย และนำไปปรับปรุงแก้ไข

๔) ขอให้ กสทช. ช่วยเหลือประชาชนได้รวดเร็ว และทำเพื่อประชาชนจริง ๆ

๕) การบริหารงานควรมีความถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

๖) สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

##### ด้านกฎหมาย

๑) ควรใช้กฎหมายให้เด็ดขาด เอาจริงเอาจัง เข้มแข็ง และเป็นธรรมมากที่สุด

๒) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมีความล้าหลัง การระบุโทษทางแพ่งน้อยเกินไปและโทษทางอาญาค่อนข้างเบา ควรมีการเพิ่มโทษแก่ผู้กระทำผิดด้านสื่อให้หนักกว่าเดิม

๓) ควรมีบทลงโทษแก่ผู้กระทำผิดขั้นเด็ดขาด หรือตัดใบอนุญาตประกอบการ และระงับ หรือ ยกเลิกการโฆษณาขึ้นนั้น

๔) ควรออกกฎหมายที่เข้มงวดและรุนแรงสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎระเบียบ เพื่อให้เกิดความหลากหลาย และจะได้ไม่กระทำผิดซ้ำอีก



### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสัญญาณอินเทอร์เน็ต

- ๑) ควรมีอินเทอร์เน็ตฟรีทุกชุมชน
- ๒) เครือข่ายโทรศัพท์ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง แต่สัญญาณมักจะไม่เสถียร
- ๓) ผู้บริโภคควรสามารถออกแบบการใช้งานหรือการบริการได้เอง นอกเหนือจาก Package ที่ค่ายกำหนดมาให้เลือก
- ๔) พัฒนาปรับปรุงเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้แรงขึ้น ปรับปรุงสัญญาณให้มีความเสถียร และทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะในสถานศึกษาสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียรต่ำ
- ๕) บางเครือข่ายการสื่อสารสัญญาณยังมีปัญหาสมควรรวมเป็นหนึ่ง
- ๖) ควรนำสายระบบสื่อสารทั่วประเทศลงดินให้หมดพร้อมกันทั่วประเทศ

### ๔.๒ ผลการรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภูมิภาค จำนวน ๕ ครั้ง ประกอบด้วย ครั้งที่ ๑ ภาคเหนือ ณ โรงแรมมีเลีย อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งที่ ๒ ภาคกลาง ณ โรงแรมริเวอร์ตัน อำเภอมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ครั้งที่ ๓ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ โรงแรมอวานี อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ครั้งที่ ๔ ภาคตะวันออก ณ โรงแรมโนโวเทลมารีน่า ศรีราชา แอนด์ เกาะสีซิง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี และ ครั้งที่ ๕ ภาคใต้ ณ โรงแรมลาгуน่า แกรนด์ โฮเทล แอนด์ สปา อำเภอมืองสงขลา จังหวัดสงขลา การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ กลุ่มผู้บริโภค กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มมูลนิธิและองค์กรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มเยาวชน กลุ่มผู้ด้อยโอกาส/ผู้พิการ และกลุ่มผู้สูงอายุ รวมจำนวนผู้เข้าประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทั้งสิ้น ๘๒๗ คน โดยจำแนกจำนวนผู้เข้าร่วมแต่ละภาค ดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๑ จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น จำแนกตามภูมิภาค

ครั้งที่	ภาค	จังหวัด	สถานที่	วัน เดือน ปี	จำนวนผู้เข้าร่วม
๑	ภาคเหนือ	เชียงใหม่	โรงแรมมีเลีย (Melia)	๒๘ ต.ค. ๒๕๖๕	๑๗๘
๒	ภาคกลาง	สมุทรสงคราม	โรงแรมริเวอร์ตัน (Riverton)	๔ พ.ย. ๒๕๖๕	๑๖๓
๓	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชัน โรงแรมโนโวเทลศรีราชา แอนด์	๑๑ พ.ย. ๒๕๖๕	๑๕๑
๔	ภาคตะวันออก	ชลบุรี	เกาะสีซิง มารีน่า เบย์	๑๘ พ.ย. ๒๕๖๕	๑๗๖
๕	ภาคใต้	สงขลา	โรงแรมลาгуน่า แกรนด์ โฮเทล แอนด์ สปา	๒๕ พ.ย. ๒๕๖๕	๑๕๙



การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมโครงการ แบ่งเป็น ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ๒) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ๓) มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และ ๔) ประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถสรุปรายละเอียดจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ และการให้ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละรายประเด็นดังนี้ (รายละเอียดของการผลการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแต่ละภาค และแต่ละรายกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงในภาคผนวก)

## ๑. กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้เป็น ๓ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑.๑) ประสบการณ์การไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๑.๒) กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และ ๑.๓) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

### ๑.๑ ประสบการณ์การไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑) ด้านกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ มีการโฆษณาที่เกินจริง มีการโน้มน้าวชักจูงให้ซื้อสินค้า ความเชื่อผิด ๆ เช่น พ่อปู่สำนักใหม่ ๆ กสทช. ควรกำกับดูแลควบคุมการออกอากาศของกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค

๒) ด้านกิจการโทรคมนาคม มีการคิดค่าบริการด้วยราคาที่ไม่สมเหตุสมผล สูงเกินความเป็นจริง คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร มีคุณภาพไม่ดีค่อนข้างบ่อย มีการปิดสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า เมื่อหมดโปรโมชั่นของเครือข่ายมีการคิดค่าบริการเพิ่มเกินความเป็นจริง มีการจงใจให้เปลี่ยนการใช้บริการจากระบบเติมเงินเป็นระบบรายเดือน แต่เมื่อใช้บริการไปได้ระยะหนึ่งผู้รับบริการต้องการเปลี่ยนกลับมาใช้บริการแบบเติมเงิน ก็ไม่สามารถทำได้โดยทันที มี SMS ประเภช่าว ดูดวง ทายผลฟุตบอล และอื่น ๆ เมื่อกดเข้าไปดู จะถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่รู้ตัว จะยกเลิกการเก็บค่าบริการไม่ได้ทำให้ต้องเสียค่าบริการโดยใช่เหตุ เมื่อโทรแจ้งร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการ แต่ปัญหาดังกล่าวก็ไม่ได้ได้รับการแก้ไข เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี SMS และ Call Center ชักชวนเข้าร่วมการพนันออนไลน์เพื่อโกงเงินจากผู้บริโภค ผู้บริโภคมีการชำระค่าบริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วแต่ทางผู้ให้บริการไม่ได้ปล่อยสัญญาณคืนให้ ส่งสินค้าจากโฆษณาขายตรงที่ปรากฏในรายการโทรทัศน์ แต่สินค้าที่ได้รับไม่ตรงปกหรือไม่เหมือนกับที่โฆษณาไว้ ผู้บริโภคประสบปัญหาด้านความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาการให้บริการ โดยทางผู้ให้บริการไม่แจ้งรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ อัตราค่าบริการ มาตรฐานการให้บริการ และอื่น ๆ จึงได้โทรร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการโดยตรงเพราะไม่เคยทราบมาก่อนว่าสามารถร้องเรียนกับทาง กสทช. ได้ อีกทั้ง



ไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนของ กสทช. ว่ามีช่องทางใดที่สามารถร้องเรียนได้บ้าง ทำให้ปัญหานั้นไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้น กสทช. ควรกำกับดูแลควบคุมธุรกิจโทรคมนาคมเกี่ยวกับการขายสินค้าออนไลน์ ภายใต้กรอบอำนาจของ กสทช. อย่างเข้มงวด

๓) ผู้ใช้วิทยุคมนาคมที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย เคยประสบปัญหาในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ คือ การถูกรบกวนการส่งข้อมูลของวิทยุคมนาคม โดยคนท้องที่จะเรียกว่า “ไอแหลม” เพราะเวลาถูกรบกวนการส่งข้อมูล วิทยุจะมีการส่งเสียงแหลมออกมา เช่น เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทำการสื่อสารไปยังผู้นำชุมชน ก็จะมีเสียงแหลมแทรกจนฟังหรือรับสารไม่ได้ นอกจากการรบกวนการส่งสารแล้วยังมีการลักลอบแอบฟังข้อมูลในการสื่อสารอีกด้วย ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทำการติดต่อและร้องเรียนไปยัง กสทช. แล้ว แต่พบว่าปัญหาดังกล่าว กสทช. ยังดำเนินการให้ช่วยเหลือไม่มากเพียงพอ จึงต้องการให้มีการปรับปรุงและแก้ไขรวมถึงนำเอาผู้กระทำความผิด หรือ มีฉ้อฉลเหล่านี้มาลงโทษให้ถูกต้องตามกฎหมาย

๔) ผู้ประกอบการควรมีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบถึงค่าธรรมเนียม หรือ ค่าบริการที่เรียกเก็บ ผู้บริโภคต้องจ่ายตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายแฝงที่ปรากฏอยู่ในค่าบริการที่ผู้บริโภคไม่ทราบ หรือไม่เห็นถึงประโยชน์ของการนำเอาค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเหล่านี้ไปใช้ ดังนั้น ควรมีการชี้แจงถึงการดำเนินการและประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบว่ากิจกรรมแต่ละส่วนเกิดจากการนำเอาเงินหรือค่าใช้จ่ายในส่วนค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไปใช้ในการพัฒนาและพัฒนาปรับปรุงอะไรอย่างไบบ้าง

๕) ผู้พิการทางการไต่สวนเคยร้องเรียนต่อความไม่เป็นธรรมหรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ระบุว่าปัญหาที่ร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข โดยผู้เข้าร่วมประชุมให้ความเห็นว่า เคยร้องเรียนเรื่องการตรวจสอบเบอร์จากกลุ่มมีฉ้อฉลที่โทรติดต่อเข้ามา ทางสำนักงาน กสทช. ทราบว่าเป็นกลุ่มมีฉ้อฉล แต่ไม่สามารถปิดกั้นการเข้าถึงกับผู้บริโภคได้ นอกจากนี้ผู้พิการทางการไต่สวน เคยติดต่อแจ้งปัญหาร้องเรียนผ่านช่องทางเบอร์โทร ๑๒๐๐ ว่าไม่เหมาะสมกับผู้พิการทางการไต่สวน ควรมีช่องทางในการติดต่อที่เหมาะสม เช่น การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน TTRS ที่เหมาะสมกับผู้พิการทางการไต่สวน

๖) การจัดตั้งเสาสัญญาณในชุมชน ทำให้เกิดอาการปวดหัวจากการส่งสัญญาณ โดยได้รับการยืนยันจากแพทย์ผู้เกี่ยวข้อง

๗) ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่คือเมื่อมีการร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเจ้าทุกข์คือ กสทช. ไม่ใช่ผู้แจ้ง นอกจากนี้การให้ความรู้กับผู้ที่ดำเนินการในพื้นที่ ควรดำเนินการให้มากกว่านี้ หรือ กสทช. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำในส่วนภูมิภาค

## ๑.๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.

๑) สำนักงาน กสทช. มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่ค่อนข้างยุ่งยาก ไม่สะดวกเท่าที่ควร เช่น การร้องเรียนผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งดำเนินการค่อนข้างช้า มีการรอสายที่ค่อนข้างนาน กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ควรมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว ไม่ควรใช้เวลาที่นานเกินควรในการรอสาย และควรลดขั้นตอนการดำเนินการลง ส่วนขั้นตอนการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Chat Bot “น้องสายลม” มีขั้นตอนที่มากเกินไป ทำให้ประชาชนทั่วไปเกิดความไม่เข้าใจ จึงควรพัฒนา Chat Bot “น้องสายลม” ให้สามารถสื่อสารได้ดีขึ้น ให้ข้อมูลที่มากขึ้น และสามารถตอบคำถามที่ซับซ้อนได้ ต้องการให้พัฒนา

รายงานฉบับสมบูรณ์ การจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช.

สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕



ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายมากขึ้นและมีการรับเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะช่องทางการติดต่อร้องเรียนด้วยนอกระบบเป็นระบบตอบกลับข้อความอัตโนมัติ ผู้เข้าร่วมประชุมให้ความคิดเห็น ว่า ควรสามารถเปลี่ยนให้สื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่โดยตรงได้ทันทีหากต้องการคุยกับเจ้าหน้าที่

๒) การดำเนินเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า ผู้บริโภคต้องการให้พัฒนาช่องทางการติดต่อมากขึ้น และมีการรับเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ช่องทางการติดต่อร้องเรียนโดยนอกระบบซึ่งเป็นระบบตอบกลับข้อความอัตโนมัติควรสามารถให้เปลี่ยนเป็นให้คุยกับทางเจ้าหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่ไม่สามารถโต้ตอบได้รู้เรื่อง หรือกรณีผู้สูงอายุที่อาจจะเข้าถึงได้ยากและไม่สะดวกในการใช้งาน จึงต้องการให้เพิ่มช่องทางการติดต่อร้องเรียนโดยเน้นโฆษณาลงแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อที่จะเข้าถึงประชาชนได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และกรณีสำหรับบุคคลที่ไม่สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ได้สามารถติดต่อได้ในช่องทางอื่น เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ไลน์ ทวิตเตอร์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสียงตามสาย โทรศัพท์ วิทยุ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้อย่างทั่วถึง

๓) ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายและเข้าถึงได้ไม่มากเพียงพอ เช่น ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าตนเองไม่เคยรู้จัก Application นอกระบบ (Chat Bot) หรือเบอร์โทรสายด่วน ๑๒๐๐ และมีส่วนน้อยเท่านั้นที่เคยทราบถึงเบอร์โทรสายด่วนนี้ ดังนั้น กสทช. ควรทำการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทางไม่เน้นเฉพาะช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ควรประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้บริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการที่มีความสามารถและโอกาสในการเข้าถึงช่องทางในการร้องเรียนได้ยาก นอกจากนี้ควรมีการกระจายข่าวสารให้เยาวชนเด็กรุ่นใหม่เข้าถึงการดำเนินงานและการคุ้มครองของ กสทช. และประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคให้รับรู้มากขึ้น มีการประสานกับทางโรงเรียนในการจัดกิจกรรม และเพิ่มช่องทางของโซเชียลมีเดีย เนื่องจากเด็กและเยาวชนในปัจจุบันเล่นโซเชียลมีเดียที่หลากหลาย ช่องทางการร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนนั้นควรมีทุก ๆ อำเภอหรือตำบล เช่น จังหวัดสงขลามิแต่ที่อำเภอหาดใหญ่จึงต้องการให้มีการจัดตั้งในทุก ๆ อำเภอทั่วพื้นที่เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

๔) สายด่วน ๑๒๐๐ ติดต่อได้ยาก เพราะเป็นระบบอัตโนมัติ กว่าจะติดต่อเข้าถึงเจ้าหน้าที่ให้รับเรื่องร้องเรียนค่อนข้างใช้เวลานาน บางสถานีวิทยุแจ้งแก้ไขปัญหาการติดต่อประสานงานด้วยการส่ง e-mail จะได้รับการตอบกลับเร็วกว่า ส่วนช่องทาง Application ผู้เข้าร่วมคิดเห็นว่ายังไม่ตอบโจทย์การใช้งาน ประชาชนยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก ผู้ประกอบการยังไม่รู้จัก ในด้านการลงทุนออกแบบ Application เห็นว่าใช้พื้นที่ในโทรศัพท์ไม่คุ้มค่าเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพในการใช้งาน เสนอให้ปรับไปเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักในช่องทางอื่น ๆ คิดว่าจะเกิดประสิทธิภาพที่คุ้มค่ามากกว่า เพื่อให้ประชาชนรับรู้ รับทราบอย่างทั่วถึง ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน

๕) สำนักงาน กสทช. มีปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึง ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและการกระจายความรู้ให้ทั่วถึงชุมชนให้ครอบคลุมในทุกเขตเทศบาล เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนในท้องถิ่น ผ่านผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่เทศบาล อาสาสมัคร เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือ เจ้าหน้าที่รัฐในระดับท้องถิ่นกับชุมชน เสียงตามสาย วิทยุคมนาคม ศาลากลางบ้าน จะทำให้สามารถเข้าถึงคนทุกกลุ่มในพื้นที่ หรือมีตัวแทนหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนในระดับชุมชน มีการลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนเพื่อสอบถามถึงปัญหาในการใช้บริการของคนในพื้นที่ และในพื้นที่ส่วนอยู่ในเขตอับสัญญาณจึงทำให้ติดต่อสื่อสารค่อนข้างเป็นไปด้วยความยากลำบาก หรือ



พื้นที่ที่เข้าถึงยาก รวมไปถึงการขยายเครือข่ายเพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับรู้ในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น หรืออาจร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดหรือกระจายต่อให้คนในชุมชนได้ทราบถึงช่องทางการร้องเรียน รวมถึงเพิ่มช่องทางการร้องเรียนที่สะดวกและง่ายขึ้น เช่น Line หรือ จัดโครงการ Public Hearing ในหลาย ๆ จังหวัดหรือทุกจังหวัดได้ก็จะเป็นการดี

๖) สำนักงาน กสทช. ควรจัดหาผู้รับเรื่องร้องเรียนให้มีจำนวนมากเพียงพอต่อความต้องการเพื่อรองรับคำร้องเรียนของประชาชน และควรพัฒนาเทคโนโลยีในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในขั้นตอนใดของการจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าเรื่องที่ร้องเรียนไปแล้วจะได้รับการจัดการโดยแท้จริง และสำนักงาน กสทช. ควรมีผู้มีหน้าที่ในการตรวจสอบในพื้นที่ให้บริการของสื่อต่าง ๆ และบุคคลนั้นควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและการให้บริการในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งบุคคลดังกล่าวควรมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน โดยไม่รอคำร้องจากประชาชน

๗) ช่องทางการร้องเรียนอาจจะทำการกำหนดเป็น Application พื้นฐานในอุปกรณ์สื่อสารทุกชนิด จะทำให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

๘) กสทช. ควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียน เช่น การส่งไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดอากรแสตมป์

๙) ช่องทางการร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับกลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุในท้องถิ่นยังไม่เหมาะสม เข้าถึงได้ยาก ควรมีเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ หรือควรประสานผู้นำชุมชนเข้าร่วมประชุมหารือถึงแนวทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) คณะอนุกรรมการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับจังหวัด (อ.พ.ก.) ผู้นำทางศาสนาในท้องถิ่น เพื่อผู้นำชุมชนจะได้นำความรู้ไปถ่ายทอดหรือแจ้งข่าวสารแก่คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุในท้องถิ่น

๑๐) กลุ่มผู้เปราะบางไม่มีองค์ความรู้หรือเข้าถึงระบบการร้องเรียน อีกทั้งยังเห็นสอดคล้องกันว่าระบบการร้องเรียน และกระบวนการร้องเรียนมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และซับซ้อนหลายขั้นตอนไม่เหมาะสมกับความต้องการในแต่ละกลุ่มของกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการทางการได้ยินส่วนใหญ่เมื่อเจอปัญหาจะร้องเรียนผ่านไปยังสมาคมผู้พิการ เนื่องจากไม่ทราบช่องทางในการร้องเรียนกับสำนักงาน กสทช. โดยตรง ควรมีการทำงานเชิงลึกกับชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางให้ประชาชนได้ทราบช่องทางในการร้องเรียน อาจจะมีการจัดตั้งศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนในท้องถิ่นมากกว่านี้ โดยอาจจะทำงานผ่านเครือข่ายของเจ้าหน้าที่เทศบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความสัมพันธ์ที่ดีในระดับท้องถิ่นกับชุมชนให้ประสานงานกับผู้พิการทางการได้ยินและกลุ่มเปราะบางมากขึ้น และเมื่อมีการยื่นเรื่องร้องเรียน สำนักงาน กสทช. รายงานผลการดำเนินการในระยะเวลาอันสั้น มีความรวดเร็วในการรายงานผล สามารถติดตามการร้องเรียนว่าอยู่ขั้นตอนใด และแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียนที่ชัดเจน นอกจากนี้การร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณมือถือ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต สัญญาณวิทยุโทรทัศน์ และสำนักงาน กสทช. ควรเป็นการติดต่อร้องเรียนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๑๑) แนวทางการแก้ไขการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารให้มีความทั่วถึงในชุมชน คือ การประชาสัมพันธ์โดยใช้เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว เพื่อช่วยในการรับรู้ข่าวสารให้มีความทั่วถึงในชุมชน นอกจากนี้กระบวนการกระจายข่าวเผยแพร่ข่าวสารและองค์ความรู้ต่าง ๆ ควรมีความรวดเร็วเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้อย่างรวดเร็ว ใ้รู้เท่าทันเหตุการณ์ อีกทั้งควรมีการเพิ่มหน่วยงานย่อยเพื่อรับเรื่อง





ร้องเรียนให้สอดคล้องกับเรื่องร้องเรียนไม่กระจุกตัวหรือรูปแบบไว้เพียงอย่างเดียวหนึ่งและไม่สามารถรับเรื่องหรือดำเนินการได้อย่างทันท่วงที

๑๒) มีช่องทางในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ควรพัฒนาหรือสนับสนุนช่องทางการร้องเรียนให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับวัยของผู้ใช้งาน เช่น วัยผู้สูงอายุนิยมใช้เฟซบุ๊กก็ควรมีช่องทางการร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก วัยรุ่นถึงวัยทำงานนิยมใช้ทางอินสตาแกรมและไลน์ก็ควรมีช่องทางการร้องเรียนผ่านทางอินสตาแกรมและไลน์ หรือ TikTok ที่เป็นที่นิยมของประชาชนในขณะนี้ รวมถึงให้มีคนกระจายข่าวสารตามแหล่งพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ ที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึงยาก อาจเพิ่ม จุด Walk in ในการให้บริการหรือจุดบริการในชุมชน เพิ่มพนักงานเจ้าหน้าที่ เครือข่ายให้มากขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อมีความซับซ้อนและเป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ควรมีวิธีการ เป้าหมายที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น คนที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อสะท้อนการให้บริการ แก่บุคคลอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ควรมีการเผยแพร่ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะยาว

๑๓) กสทช. ควรกำหนดให้สถานีโทรทัศน์ทุกช่องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการร้องเรียน สำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบในวงกว้าง โดยอาจกำหนดเป็นกิจกรรมหลักที่ทุกสถานี ต้องดำเนินการ หรือทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโทรทัศน์ในการทำตัววิ่งประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กับช่วงข่าวต้นชั่วโมงของแต่ละสถานีข่าว

๑๔) ปรับกระบวนการการเข้าถึงเพื่อให้เกิดการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม โดยมีการจัดตั้ง ตัวแทน องค์กร หรือหน่วยงานระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดเพื่อให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่ เข้าถึงข้อมูลรวมถึงกระบวนการการทำงาน อีกทั้งให้มีเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้าถึง การร้องเรียน การจัดการเพื่อให้คนทุกกลุ่มรับทราบ โดยอาจผ่านการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าถึงได้มากขึ้นและการจัดการควรมีความ กระชับมากยิ่งขึ้น ไม่ให้เป็นภาระของผู้บริโภค หรือเปิดบริการแบบ One Stop Service ในรูปแบบต่าง ๆ พร้อมทั้งให้เข้าถึงได้ง่าย พร้อมทั้งมีการอัปเดตข้อมูลในรับทราบ

๑๕) ควรจัดให้มีบุคลากรประจำอยู่ที่สถานีตำรวจเพื่อรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เนื่องจากผู้เสียหายมักจะไปแจ้งความดำเนินคดี โดยบุคลากรที่ประจำอยู่ที่สถานีตำรวจควรมีความรู้ในการ ให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

๑๖) การเผยแพร่ข้อมูลผ่านผู้นำชุมชนในท้องถิ่น กสทช. ควรมีกระบวนการในการคัดเลือก กลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมเพื่อให้ได้บุคคลที่จะทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับแจ้ง เรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง และสามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง นอกจากนี้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ทาง กสทช. อาจมีหน่วยงานกลางในการทำเรื่อง ประชาสัมพันธ์และอาจกระจายข้อมูลเหล่านั้นไปยังสมาคมด้านการสื่อสารมวลชนเพื่อนำเสนอข้อมูล เหล่านี้ต่อประชาชนต่อไป

๑๗) การส่งเสริมและสนับสนุนผู้ที่ให้ข้อมูลหรือข้อสังเกตที่นำไปสู่การเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาจมีการให้รางวัลเกี่ยวกับการให้ข้อมูลดังกล่าว

๑๘) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ร้องเรียนที่ กสทช. เนื่องจากไม่เคยทราบรายละเอียดถึง ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน ดังเช่น ผู้เข้าร่วมประชุมที่เคยร้องเรียนนั้นได้ร้องเรียนผ่าน ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ตนสมัครใช้บริการ หรือประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่จะร้องเรียนที่สำนักงาน



คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งให้ความช่วยเหลือเป็นที่พอใจของผู้บริโภค และคนในพื้นที่มักจะแนะนำกันว่าหากใครประสบปัญหาถูกเอารัดเอาเปรียบ ให้ไปขอความช่วยเหลือกับ สคบ. และควรจะรักษาสิทธิในการไปร้องเรียนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ตน

๑๙) สำนักงาน กสทช. ควรขยายหน่วยงานย่อยให้ครอบคลุมในภาคประชาชนทุกจังหวัด เพื่อรับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด และส่งคำร้องเรียนต่อไปยัง กสทช. เนื่องจากหน่วยงานย่อยในแต่ละจังหวัดจะมีความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ของตนมากกว่าหน่วยงานกลางและใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจของประชาชนในภูมิภาคนั้น ๆ

๒๐) ผู้เข้าร่วมประชุมมีความต้องการและเสนอให้ทาง กสทช. ให้ความรู้กับประชาชนเพื่อป้องกันและรู้ถึงสิทธิของตนในการร้องเรียนเพื่อที่จะได้สามารถร้องเรียนไปยัง กสทช. ได้

๒๑) สำนักงาน กสทช. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลสรุปและสถิติในการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ โดยเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ เพื่อเป็นกรณีศึกษาที่ให้ผู้บริโภคได้ป้องกันตนเองและเป็นการรับทราบการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. มากขึ้น

๒๒) มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่เข้าใจหรือเกิดความสับสนว่าต้องร้องเรียนหน่วยงานไหนจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยตรง หรือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลโดยตรงมากขึ้น ควรมีการจัดตั้งเครือข่ายภาคประชาชนกระจายตามพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อที่จะได้รับการร้องเรียนจากประชาชนโดยตรง หรือดูแลตรวจสอบในส่วนของหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อให้ประชาชนนั้นได้เข้าถึงง่าย โดยให้ กสทช. กำหนดเป็นนโยบายให้ชัดเจน

๒๓) กสทช. ยังไม่สามารถสร้างภาพจำให้ชัดได้ว่าเป็นองค์กรของ กสทช. ที่จะสามารถช่วยเหลือได้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโทรคมนาคม

### ๑.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.

๑) ประชาชนที่เคยร้องเรียนต่อ กสทช. มีความเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีการจัดการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่ล่าช้าใช้เวลาดำเนินการนานเกินสมควร นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาบางส่วนด้วย ผู้เข้าร่วมการประชุมได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาคือ ควรมีมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยทำความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

๒) ประชาชนที่เคยร้องเรียนต่อ กสทช. มีความเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีความไม่เป็นธรรมต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการพิจารณา และการจัดการเรื่องร้องเรียน ในกรณีตัวอย่างของประชาชนภาคเหนือที่ได้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการสายโทรศัพท์ในหมู่บ้านไปหลายครั้ง ซึ่งจากคำบอกกล่าวทางสำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการติดตามหรือเข้ามาแก้ไขปัญหา จนกระทั่งมีการแสดงความคิดเห็นลงบนสื่อโซเชียลมีเดียและออกข่าวทางโทรทัศน์ จึงได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวของประชาชน ประชาชนจึงมีความรู้สึกถึงความล่าช้าของสำนักงาน กสทช. เป็นการทำให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเห็นธรรมหากปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับความสนใจจากโซเชียลมีเดียปัญหาก็อาจไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้น กสทช. ควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคว่าร้องเรียนแล้วมั่นใจว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขจริง ๆ

๓) กสทช. ยังให้การดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้องเรียนไม่มากเพียงพอ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วควรดำเนินการให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที และพบปัญหาในเรื่องการติดตามผลการร้องเรียน กสทช.



ควรมีกระบวนการติดตามผลที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ ภายใน ๓-๕ วัน จึงต้องการให้มีการปรับปรุง และแก้ไขรวมถึงประสานงานกับตำรวจเพื่อนำเอาผู้กระทำความผิด หรือมีจรรยาบรรณโทษตามกฎหมาย

๔) ประชาชนที่เคยร้องเรียนต่อ กสทช. ให้ความคิดเห็นว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีความโปร่งใสเท่าที่ควร ในด้านของการติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน กล่าวคือเมื่อประชาชนมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว สำนักงาน กสทช. ควรมีการแจ้งหมายเลข Tracking ต่อประชาชน ไม่ว่าจะทาง SMS ของเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อไปหรือทางแอปพลิเคชันที่ได้มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนว่ามีการดำเนินการแล้วจริง และอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการใด เพื่อทำให้เกิดความโปร่งใสว่าสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการแก้ไขและติดตามปัญหาของประชาชน

๕) ประชาชนเห็นว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และเสนอให้ควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีลักษณะคล้ายกับ Traffy Fondue ของอาจารย์ชัชชาติ ผู้ว่ากรุงเทพมหานคร เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหา เนื่องจากระบบของแอปพลิเคชันที่กตัวอย่างมา มีความสะดวกใช้งานง่าย โดยระบบจะประมวลผลและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที อย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอื่น ๆ เช่น TikTok เป็นต้น

๖) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับให้กับผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีช่องทางในการตรวจสอบ สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้จนถึงกระบวนการสรุปข้อร้องเรียนว่าผลเป็นอย่างไร ทำให้ไม่ทราบว่าการดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด หรือมีการดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียนหรือไม่ นอกจากนี้ กสทช. ควรที่มีกระบวนการในการดำเนินการและประชาสัมพันธ์ผลลัพธ์ของการดำเนินการ เผยแพร่ข้อมูลต่อที่สาธารณะเพื่อให้เป็นประโยชน์ประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบ และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการป้องกันตนเอง นอกจากนี้การลงโทษผู้กระทำความผิดยังไม่มีกระบวนการที่จะลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจังให้เกิดความหยาบจำ ผู้กระทำความผิดจึงกลับมาดำเนินการกระทำความผิดซ้ำ และควรมีช่องทางการติดตามเพิ่มเติม นอกจากทางเว็บไซต์ เช่น Facebook Line SMS โดยเฉพาะในช่องทาง SMS เนื่องจากผู้ที่โทรศัพท์ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตจะไม่สามารถติดตามผลร้องเรียนได้

๗) ขาดการติดตามการดำเนินงานเมื่อมีเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะเรื่องสายสื่อสารของภาคเอกชนที่ดำเนินการเดินสายผิดรูปแบบจากที่กฎหมายกำหนด และยังไม่มีการดำเนินการแก้ไข ซึ่งสายดังกล่าวเป็นวัตถุไวไฟ สามารถก่อให้เกิดอันตรายกับประชาชนได้ และอีกประเด็นหนึ่งคือการเก็บสายเคเบิลเล็กที่เลิกใช้งานแล้วของบริษัทเอกชน ซึ่งปัจจุบันไม่ใช่ตามที่ กสทช. กำหนด ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าสายดังกล่าวเป็นของเอกชนรายใด

๘) กสทช. ควรมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการกับผู้ค้าออนไลน์ที่หลอกลวงผู้บริโภค เนื่องจากการดำเนินการในปัจจุบันมีความล่าช้า ไม่ทันต่อการจัดการปัญหาให้กับประชาชน

๙) กสทช. ควรกำกับดูแลการควบคุมการออกอากาศของวิทยุคมนาคมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค และควบคุมธุรกิจโทรคมนาคมเกี่ยวกับการขายสินค้าออนไลน์ภายใต้กรอบอำนาจของ กสทช. อย่างเข้มงวด



## ๒. มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้เป็น ๗ ประเด็นย่อย ได้แก่

- ๑) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ
- ๒) การกำกับดูแลด้านการกระทำผิดในกิจการกระจายเสียง และ กิจการโทรทัศน์สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค
- ๓) การกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊ง Call Center (Call Center และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวงประชาชน
- ๔) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภค และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
- ๕) บทบาทการส่งเสริมการแข่งขันของสำนักงาน กสทช.
- ๖) มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควมรวมธุรกิจ TRUE-DTAC และ ๒.๗) การกำหนดโครงสร้างและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ดังนี้

### ๒.๑ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๑) ประชาชนมีความคิดเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีการติดตาม ตรวจสอบ เฝ้าระวังเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ปัญหาสินค้าออนไลน์ที่ไม่มีการตรวจสอบ ในสื่อโทรทัศน์ที่สินค้าออนไลน์มีราคาถูกเกินไปหรือมีการลดราคาลงอย่างมากจากราคาเดิมที่ระบุไว้ รวมถึงผลิตภัณฑ์อาหารและยาที่มีการโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์ ประชาชนไม่มีความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์อาหารและยาดังกล่าวได้มาตรฐานหรือไม่ จนประชาชนเกิดความไม่มั่นใจสินค้าออนไลน์ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรมีการตรวจสอบ และมีกฎเกณฑ์ เจือจางก่อนจะมีการโฆษณาสินค้าออนไลน์เพื่อเป็นการป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค และเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค

๒) กสทช. ควรมีมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวซ้ำอีก ดังเช่น กรณีที่สัญญาณบกพร่องหรือไม่สามารถใช้งานได้ และมักจะเกิดขึ้นบ่อย ๆ กสทช. ควรมีกระบวนการกำกับดูแลไม่ว่าจะเป็นการปรับ หรือให้ผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายโทรศัพท์ได้มีกระบวนการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภค หรือแสดงความรับผิดชอบกับปัญหาที่เกิดขึ้น

๓) การตรวจสอบระยะเวลาการออกอากาศของโฆษณาให้มีความสมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการโฆษณาให้มีความชัดเจน เช่น ควบคุมโฆษณาในทีวี ชั่วโมงละครที่เกินเวลา ๑๒ นาที ที่สร้างความรำคาญแก่ผู้บริโภคในการรับชมรายการ และควรมีการควบคุมบุคคลที่มีชื่อเสียงในการโฆษณามีความร่วมมือรับผิดชอบในโฆษณาหรือสินค้าดังกล่าว การแจ้งค่าเตือนเกี่ยวกับสินค้าและบริการให้มีความชัดเจนเพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดกับผู้บริโภค

๔) ในกรณีของอินเทอร์เน็ตสาธารณะควรได้รับการสนับสนุนจาก กสทช. ในการจัดให้เข้าถึงทุกพื้นที่ และให้ผู้คนทุกกลุ่มเข้าถึงได้โดยเฉพาะกลุ่มวัยเรียน

๕) ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนมากไม่ทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ จึงควรจัดให้มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในมาตรการดังกล่าว ในหลากหลายช่องทาง



ไม่ใช่เพียงช่องทางดิจิทัลที่เป็นเทรนด์ของยุคสมัยปัจจุบันอย่างเดียว เพราะยังมีประชาชนอีกมากที่ไม่ได้มีความสามารถในการเข้าถึงช่องทางดิจิทัล เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และเด็กเยาวชน รวมถึงหากมีคดีสำคัญในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และมีคำพิพากษาหรือการตัดสินคดีแล้ว ควรนำเสนอผลของคดีและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่สังคม

๖) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงประชาชนเท่าที่ควร และการให้ข้อมูลข่าวสารยังอยู่ในวงแคบทำให้มีประชาชนผู้ที่ไม่รู้ว่าจะแจ้งไปที่ไหน กับใคร ช่องทางไหน เช่น ปัญหาด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร จึงถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ประชาชนถูกเลือกปฏิบัติไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร ปัญหาแก๊ง Call Center, ข้อความ SMS ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาเท่าที่ควร จึงต้องการให้มีบทลงโทษที่ชัดเจน

๗) กสทช. ควรปรับปรุงมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ในเรื่องของความปลอดภัยทางด้านข้อมูลของประชาชน ซึ่ง กสทช. ได้ทำการแก้ปัญหาที่ยังไม่เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพราะปัจจุบันนี้ยังเกิดปัญหาในเรื่องของแก๊ง Call Center อยู่เป็นจำนวนมาก และเพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้มีการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการติดตามตรวจสอบผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือบุคลากรและสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ควรกระจายข่าวให้มากกว่านี้ เช่น การสอดแทรกเนื้อหาไปในสื่อการเรียนการสอน การจัดอบรมระดับท้องถิ่น เช่น อสม. หรือใช้การประชาสัมพันธ์กระจายข่าวที่คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ และเพิ่มการจัดการเฝ้าระวังมากขึ้น

๘) ควรกำกับเนื้อหาของการโฆษณาและอาจมีองค์กรกลางในการดูแล คัดกรองและอนุญาตการเผยแพร่ต่าง ๆ และปรับกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

๙) ควรมีการคุ้มครองผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้เสียหาย ให้ได้รับการเยียวยาโดยเฉพาะการถูกหลอกลวงซื้อสินค้าจากโฆษณาที่เกินจริง

๑๐) ผู้เข้าร่วมประชุมต้องการให้มีการเฝ้าระวังในเรื่องของสื่อโฆษณาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคส่วนมากต้องการที่จะรับชมเนื้อหาของสื่อโทรทัศน์ เช่น ข่าว ละคร เป็นต้น ดังนั้นการที่มีโฆษณาคั่นรายการที่มากจนเกินพอดีถือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอีกช่องทางหนึ่ง

๑๑) กสทช. ควรกำกับติดตาม สร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชน รายงานให้ประชาชนทราบว่า กสทช. ดำเนินการลงโทษผู้กระทำผิดอย่างจริงจังจนเสร็จสิ้นกระบวนการ มีบทลงโทษ บังคับใช้แก่ผู้กระทำผิดให้ตรงตามเป้าหมาย และเห็นผลชัดเจนจริง ๆ โดยเฉพาะในกรณีโฆษณาเกินจริง เกินเวลาโฆษณาแอบแฝงในรายการต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ กสทช. ต้องจริงจังกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้มากกว่านี้ เช่น กรณีเบอร์โทรศัพท์ มี SMS เข้ามาสร้างความเดือดร้อนรำคาญ จะต้องสามารถทราบถึงเจ้าของเบอร์โทรศัพท์ดังกล่าวและจัดการบล็อกเบอร์โทรศัพท์จนสามารถนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษตามกฎหมายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันเยาวชนสามารถเข้าถึงสื่อโซเชียล การพนันได้ง่ายมากจากช่องทาง SMS ที่มีการส่งลิงก์มาหลอกลวง ด้วยกลวิธีต่าง ๆ ดังนั้น กสทช. ต้องตรวจสอบเข้มงวดกว่านี้ ตรวจสอบได้ว่าส่งมาจากไหนและดำเนินการอย่างถึงที่สุด

๑๒) กสทช. ควรกำกับดูแลการให้บริการกิจการด้านโทรคมนาคมของผู้ประกอบการภาคเอกชนอย่างใกล้ชิด เช่น อัตราค่าบริการ การบริการความเร็วของสัญญาณ รวมถึงการปิดกั้นข้อมูลของผู้ประกอบการไม่เคยแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อน โดยผู้บริโภคเองก็ไม่รู้ว่ามีมาตรการใดบ้างในการคุ้มครองสิทธิของตนเอง จึงมีโอกาสที่จะถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการได้ เช่น การไม่แจ้งราคาสินค้าในการซื้อของผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การส่งสินค้าไม่ตรงกับที่ผู้บริโภค



ต้องการ การห้ามเปิดกล่องเพื่อตรวจสอบสินค้าก่อนการชำระเงินปลายทาง เป็นต้น และ กสทช. ควรมีการกำกับให้ผู้ประกอบการโฆษณาสินค้าให้ตรงกับคุณภาพของสินค้า เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค รวมถึงการกำกับดูแลเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ และควรควบคุมครอบคลุมขยายไปถึงสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ด้วย และการเผยแพร่ข้อมูลการเฝ้าระวังต่าง ๆ ทาง กสทช. อาจร่วมมือกับผู้ประกอบการภาคเอกชนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าวได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

๑๓) ตรวจสอบผู้ประกอบการที่จัดจ้างอินฟลูเอนเซอร์ (Influencer) ที่โฆษณาสินค้าที่เกินความจริง รีวิวสินค้าไม่ตรงความจริง ปั่นกระแสความนิยม ให้สามารถยืนยันที่มาของข้อมูลได้ และมีมาตรการดำเนินการที่ชัดเจนต่อผู้ประกอบการและอินฟลูเอนเซอร์ หากพบว่ามีกระทำความผิดฐานหลอกลวงผู้บริโภคและโฆษณาที่เกินความจริง

## ๒.๒ การกำกับดูแลด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค

๑) ควรมีการตรวจสอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อย่างเข้มงวดก่อนที่จะมีการนำมาโฆษณา หรือนำเสนอแก่ประชาชน รวมถึงควรมีมาตรการที่ชัดเจน เด็ดขาดและเห็นผลจริงสำหรับสินค้าที่นำมาโฆษณา และหากมีการเอารัดเอาเปรียบ หรือโฆษณาเกินจริง ไม่ควรได้รับการออกอากาศ หรือสามารถระงับการเผยแพร่สัญญาของสื่อโฆษณา หรือออกอากาศนั้นอย่างทันที่ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบน้อยลง อีกทั้งควรมีข้อจำกัดในการโฆษณามีให้มีการโฆษณาในลักษณะชักจูงใจ เช่น ใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงในการโฆษณา ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถ้อยและคล้อยตาม หรือการโฆษณาที่เกินจริงเพราะผู้สูงอายุหรือบุคคลบางกลุ่มอาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวมากเพียงพอ หรือประเด็นโฆษณาที่เกี่ยวกับเรื่องเครื่องสำอางและการลงทุน ที่การสร้างผลกระทบและเกิดความเสียหายกับผู้บริโภคโดยตรง

๒) กสทช. ควรมีการตรวจสอบเนื้อหาที่ออกอากาศที่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นความจริง มีการคัดกรองเนื้อหาที่เหมาะสมกับกลุ่มเยาวชน เช่น การใช้ความรุนแรง การใช้สารเสพติด โดยเฉพาะการเผยแพร่เนื้อหาที่ออกอากาศบนโลกออนไลน์ ควรมีการกำกับติดตาม ส่งหนังสือเตือนผู้ให้บริการเครือข่ายหรือเอาผิดกับผู้ผลิตเนื้อหาที่ผิดกฎหมายบนโลกออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน TikTok ซึ่งปัจจุบันสามารถเชื่อมสู่แพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการไม่ได้สมัครหรือยินยอมรับรู้ข้อมูล เช่น แพลตฟอร์ม Facebook และ Line เป็นต้น

๓) กสทช. ควรกำกับดูแลเนื้อหาของโฆษณาที่ออกอากาศ โดยเฉพาะโฆษณาที่แทรกระหว่างการดำเนินรายการที่อาจไม่ใช่การโฆษณาปกติ (โฆษณาแฝง) รวมไปถึงรายการที่ออกอากาศแล้วนำเสนอเนื้อหาที่ไม่ตรงกับรายการที่นำเสนอ แต่เป็นการนำเสนอเนื้อหาอื่นซึ่งอาจมีการชี้แนะ ชวนเชื่อ หลอกลวง หรือให้ข้อมูลที่เลื่อนลอย งามาย และอาจไม่เป็นความจริงต่อผู้บริโภค

๔) การกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรงเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และเป็นการป้องปรามไม่ให้ผู้อื่นกล้าที่จะกระทำความผิด โดยเฉพาะกรณีที่ถูกเสียหายมากหรือมีจำนวนมากควรมีบทลงโทษที่รุนแรงมากขึ้นกว่าค่าปรับที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อีกทั้งการดำเนินการลงโทษผู้กระทำความผิดควรมีกฎหมายที่ชัดเจน และเด็ดขาดมากกว่านี้ ไม่ใช่เพียงแค่ปรับและงดออกอากาศเพียงเท่านั้น เช่น การยกเลิก หรือควบคุมช่องทางในการสื่อสารที่มีการให้โฆษณานั้นออกอากาศ รวมถึงการลงโทษผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องและให้ช่องทางออกอากาศ การยึดใบอนุญาตเพื่อเป็นการลงโทษผู้กระทำความผิด และจัดให้มี



การส่งข่าวสารข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคว่าในกิจการโทรทัศน์ที่เป็นโฆษณาเกินจริงนั้น มีโฆษณาไหนบ้างที่เป็นโฆษณาที่เกินจริงเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูล นอกจากนี้ต้องมีความเที่ยงธรรมและเสมอภาค พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในทุกกรณี ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกรณีที่เป็นข่าวใหญ่เท่านั้น นอกจากนี้ในการลงโทษควรมีการกำหนดเวลาของกระบวนการที่ชัดเจนและกระชับเพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภครายอื่นจากกระบวนการที่ล่าช้า

๕) กสทช. ควรดำเนินการอย่างจริงจังกับผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือหลอกลวงผู้บริโภค มีบทลงโทษที่เหมาะสมและจริงจัง โดยอาจจะเริ่มจากการตักเตือนและให้ปรับปรุงแก้ไข หากยังฝ่าฝืนหรือไม่แก้ไขจึงเพิ่มมาตรการการลงโทษ

๖) กสทช. ควรมีมาตรการให้ผู้ให้บริการเครือข่ายสัญญาณมือถือคัดกรองเบอร์โทรศัพท์และข้อความจากมิถิลอาชีพไม่ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการ ควรมีการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานในการเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ และมีมาตรการลงโทษผู้ให้บริการเครือข่ายที่เพิกเฉยต่อการคุ้มครองสิทธิและความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ผู้กระทำความผิดและผู้ให้บริการ รวมถึง กสทช. ควรมีการกำกับดูแลและเน้นย้ำเรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบการที่ไม่ควรเอาเปรียบประชาชน

๗) การเพิ่มเจ้าหน้าที่หรือช่องทางเพื่อติดตามตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีช่องทางในการร้องเรียนที่ชัดเจนเฉพาะเรื่องเพื่อให้เกิดความกระชับ รวดเร็ว และส่งผลการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กสทช. ควรมีการเก็บข้อมูลตลอดเวลาเพื่อเวลาใช้ในการฟ้องร้องจะสามารถมีฐานข้อมูลเป็นพยานหลักฐานเพื่อไม่ให้เป็นการแก้ผู้บริโภค

๘) กสทช. ควรมีการให้ข้อมูล และความรู้แก่ผู้บริโภคเพื่อป้องกันการกระทำที่เป็น การหลอกลวงหรือเอาเปรียบผู้บริโภคและเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งความรู้ด้านกฎหมาย ความรู้ทั้งในทางผลิตภัณฑ์ สินค้า การบริการต่าง ๆ รวมถึงช่องทางการติดต่อร้องเรียนเพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้และไม่เป็นเหยื่อของเรื่องดังกล่าว

๙) ควรมีการเปิดช่องทางอาสาสมัคร เครือข่าย ในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้มีการเฝ้าระวัง ลักษณะการกระทำที่ผิดกฎหมาย และควรมีการจัดประชุมเครือข่ายเพื่อให้ความรู้กับผู้ดำเนินการในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

๑๐) อำนาจหน้าที่ของ กสทช. มีอำนาจครอบคลุมเฉพาะสื่อโทรทัศน์และวิทยุ แต่ยังมีโฆษณาเกินจริงอยู่บนช่องทางออนไลน์ ควรขยายอำนาจของ กสทช. ให้ครอบคลุมโฆษณาเกินจริงบนช่องทางออนไลน์ด้วย หรือการดำเนินการที่เชิญผู้ที่มีความน่าเชื่อถือมาให้ความเห็นในรูปแบบของรายการ อาจต้องมีการดำเนินการจัดการด้วย เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวเป็นการโฆษณาแบบหนึ่ง

๑๑) กสทช. ควรดำเนินการกับบริษัทสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา สัญญาณคุณภาพต่ำกว่าที่โฆษณา การเรียกเก็บค่าบริการส่วนต่างโดยไม่ให้ข้อมูลกับผู้บริโภค การขายซิมการ์ดสัญญาณโทรศัพท์ (5G) โดยไม่คำนึงถึงอุปกรณ์ (โทรศัพท์มือถือ) ของผู้บริโภคว่าจะสามารถรับสัญญาณได้หรือไม่ รวมไปถึงการดำเนินการกับผู้โฆษณาเกินจริงผ่านโทรทัศน์ วิทยุ ขาดการดำเนินการอย่างเด็ดขาด (ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์) รวมไปถึงคำต่าง ๆ ที่ใช้ เช่น “ที่สุด” “ดีที่สุด” หรือ “ใช้สำหรับรักษา”



๑๒) กสทช. ควรมีมาตรการดูแลเป็นพิเศษสำหรับกลุ่มที่มีความเปราะบาง เช่น ระบบฐานข้อมูลของกลุ่มผู้เปราะบาง เพื่อมีมาตรการป้องกันการถูกหลอกลวง อีกทั้งยังควรให้ความรู้ในหลากหลายช่องทาง และใช้สื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเปราะบางในแต่ละกลุ่ม เพื่อป้องกันดูแลให้ปลอดภัยจากกลุ่มมิจฉาชีพไม่ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการ ควรมีการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานในการเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ และมีมาตรการลงโทษผู้ให้บริการเครือข่ายที่เพิกเฉยต่อการคุ้มครองสิทธิ และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ผู้กระทำความผิดและผู้ให้บริการ และมีการดูแลป้องกันผู้ที่ออกมาร้องเรียน รวมทั้งเพิ่มบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิด

๑๓) ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงความรู้เรื่องกฎหมายป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค เมื่อมีข่าวหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการหลอกลวงผู้บริโภค ขาดดังกล่าวก็มักจะเงียบหาย และไม่มี การชี้แจงความคืบหน้าจาก กสทช. โดยแนวทางการแก้ไขควรมีการตั้งสำนักงานของ กสทช. ประจำทุกจังหวัด เพื่อให้ความรู้ และสื่อสารกับประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึงข่าวสารข้อมูล รวมไปถึงการรู้เท่าทันสื่อ เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อจากมิจฉาชีพในโลกออนไลน์และสื่ออื่น ๆ ควรเปิดช่องทางการร้องเรียนที่รวดเร็ว ตอบสนองประชาชนได้ทันที เช่น แอปพลิเคชันที่ประชาชนสามารถส่งเรื่องเรียนได้ทันที และมีการระบุความคืบหน้าในเรื่องที่ร้องเรียนได้ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายปกป้องผู้บริโภค เพื่อไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ เนื่องจากผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส มักตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพที่จะเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์

### ๒.๓ การกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊ง Call Center (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวงประชาชน

๑) กสทช. ควรมีมาตรการในการลงโทษขั้นเด็ดขาด และกระบวนการติดตามดำเนินการอย่างจริงจังกับผู้ละเมิดกฎหมายหรือหลอกลวงผู้บริโภค และลงโทษผู้กระทำผิดอย่างรุนแรง ควบคู่ไปกับการติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเมื่อมีผู้แจ้งเบาะแสการหลอกลวงผู้บริโภค และควรมีช่องทางการจัดการกับหมายเลขโทรศัพท์ที่หลอกลวงผู้บริโภค เช่น การให้แจ้งหมายเลขและระดับหมายเลขนั้น มีการตรวจสอบเบอร์ที่ไม่มีการใช้จริง เนื่องจากอาจเป็นเบอร์ที่จะใช้ในการกระทำความผิด รวมถึงใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ กสทช. มีข้อมูลอยู่แล้วหรือสามารถประสานความร่วมมือกับเครือข่ายโทรศัพท์เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซึ่งดีกว่าไปแก้ไขภายหลังเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปแล้ว ควรมีการสร้างระบบตรวจสอบหรือระบบใด ๆ ที่สามารถดูข้อมูลของผู้บริโภคถึงกลุ่มมิจฉาชีพ ควรมีการตรวจสอบข้อความที่มีความสับสนเสี่ยงจะนำไปสู่ปัญหาหรือการหลอกลวง เช่น ลิงค์ต่าง ๆ ซึ่งอาจถูกส่งไปยังระบบ SMS หรือระบบใด ๆ ที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจของ กสทช. นอกจากนั้นข้อมูลกลุ่มผู้สูงอายุมักจะเป็นเหยื่อมิจฉาชีพดังกล่าว จึงควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีความใกล้ชิดกลุ่มดังกล่าวให้องค์ความรู้เพิ่มเติม รวมถึงให้ความรู้กับกลุ่มอื่น ๆ ด้วยแต่ให้คำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลที่แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ในด้านข้อมูลส่วนตัวที่จัดเก็บโดยรัฐควรมีมาตรการหรือระบบหรือความรับผิดชอบในการจัดเก็บและนำไปใช้ อย่างจำกัด เพื่อไม่ใช่ข้อมูลดังกล่าวรั่วไหลไปกับกลุ่มมิจฉาชีพ ก็จะทำให้ข้อมูลที่กลุ่มดังกล่าวนำไปใช้ได้น้อยลงหรือสร้างปัญหาน้อยลง ดังนั้น กสทช. ควรหาทางป้องกันเบื้องต้นตั้งแต่ต้นทางไม่ใช่แก้ปัญหาปลายทาง





๒) กสทช. ควรมีมาตรการป้องกันแก๊ง Call Center อย่างเข้มงวดและจริงจัง ควรตรวจสอบและระงับหมายเลขโทรศัพท์ของแก๊ง Call Center ไม่ให้นำมาใช้ในการหลอกลวงประชาชน รวมไปถึงการจัดการกับผู้ให้บริการที่ขายข้อมูลให้กับแก๊ง Call Center ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และควรมีการแจ้งข้อมูลการดำเนินการกลับให้กับผู้บริโภคว่าดำเนินการอย่างไรบ้าง และมีผลการดำเนินการเป็นอย่างไร และในส่วนของช่อง SMS ควรแก้ปัญหาเกี่ยวกับการส่ง SMS ที่ให้กด และสามารถเก็บข้อมูลส่วนบุคคลจากโทรศัพท์ การส่ง SMS เพื่อชักชวนเข้าสู่เว็บการพนัน รวมไปถึง SMS ที่กดลิงก์ข้อมูลแล้วจะมีการเรียกเก็บค่าบริการ

๓) การให้ความรู้กับประชาชน เกี่ยวกับการป้องกันแก๊ง Call Center วิธีการแก้ไขกระบวนการขั้นตอนว่าควรทำอย่างไรหากเกิดปัญหาดังกล่าว ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เป็นการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้คนรับรู้ เข้าถึง อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของ กสทช. ในกรณีเร่งด่วนอาจต้องใช้คนในการดำเนินการมากกว่าการใช้ระบบ AI รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับปัญหาเหล่านี้

๔) กสทช. ควรเป็นตัวแทนดำเนินการในการฟ้องร้องเพื่อให้เกิดระบบในการจัดการ และเป็นการป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น ควรมีการแจ้งข้อมูลที่สำคัญที่ประชาชนควรรู้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบ ไม่เพียงแต่แก้ไขปัญหายาหลังเกิดเหตุการณ์ กสทช. อาจมีมาตรการในการประสานงานกับค่ายที่ให้บริการหรือเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อสุ่มและตรวจสอบซึ่งจะนำไปสู่การใช้เบอร์จากฐานข้อมูลต่าง ๆ กสทช. ควรมีการกำหนดบทลงโทษกับผู้ให้บริการอย่างเด็ดขาดเพื่อให้ผู้บริการตรวจสอบการทำงานให้เกิดมีประสิทธิภาพและลดปัญหาที่เกิดขึ้นในประเด็นเกี่ยวกับ SMS ควรมีการแจ้งผ่านบิลอย่างเปิดเผยเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในการใช้บริการของผู้บริโภค

๕) การสร้างแนวปฏิบัติที่มีความชัดเจนจากการบูรณาการหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องหากประชาชนได้รับผลกระทบ พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวอย่างทั่วถึงและมีการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ อยู่เสมอ ควรเพิ่มบทลงโทษและกำกับการลงโทษทางกฎหมายกับผู้ประกอบการที่ปล่อยให้มีการหลอกลวงอย่างจริงจัง เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจุบันยังคงมีอยู่ อีกทั้งให้ข้อมูลกับประชาชนอย่างเปิดเผยเพื่อให้เรียนรู้และเข้าใจกระบวนการร่วมกัน อาจจะมีการออกกฎหมายและกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานพิเศษเพื่อควบคุมปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนจำนวนมากในสังคม

๖) กสทช. ควรกดดันผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์เกี่ยวกับการดำเนินงานกับข้อความ SMS ซึ่งผู้ให้บริการมักจะปฏิเสธการรับรู้ แต่เหตุใดจึงสามารถเก็บค่าบริการจากผู้บริโภคให้กับกลุ่มที่ส่งข้อความ SMS เหล่านี้ได้

๗) ควรประสานงานและจัดตั้งหน่วยงานกลางที่ดูแล คอยประสานงานประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับกลไกออนไลน์ แก๊ง Call Center ต่าง ๆ และทำงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง



## ๒.๔ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภค และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ โดยเป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ กสทช. แต่การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม และไม่ใช้ทุกคนที่จะเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้สะดวก เพราะมีประชาชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทำให้ข้อมูลข่าวสารของ กสทช. ต่อประชาชนนั้น เข้าถึงเฉพาะบางกลุ่มสำหรับกลุ่มที่รู้เท่านั้น เช่น หากเป็นเยาวชนที่มีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตแล้วนั้นคิดว่าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ในหลากหลายช่องทาง แต่ยังคงมีประชาชนอีกมากที่เลือกที่จะใช้สื่อเพียงบางประเภท เช่น วิทยุ หรือ โทรทัศน์ แต่ไม่สามารถใช้สื่อผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ผู้เข้าร่วมประชุมจึงมีความต้องการให้มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวมากขึ้นในหลากหลายช่องทาง ทั้งในส่วนรวมและรวมถึงในภาคชุมชนที่เข้าถึงข้อมูลได้ยาก สร้างความเข้าใจและทั่วถึงมากขึ้น และต้องการให้ใส่ใจกับกลุ่มผู้สูงอายุเป็นพิเศษ เพราะบุคคลกลุ่มนี้มีความสามารถในการรับสารจากช่องทางออนไลน์ หรือสื่อโซเชียลมีเดียที่น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากปัญหาความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และมักจะเลือกรับสารจากช่องทางที่ตนเองคุ้นเคย เช่น วิทยุ หรือ โทรทัศน์ เป็นต้น ดังนั้น กสทช. ไม่ควรละเลยกลุ่มคนดังกล่าว และควรประชาสัมพันธ์ และโฆษณาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในทุก ๆ ช่องทางที่จะกระทำได้อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดการรับสารในวงกว้างที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม นอกจากนี้ควรมีการประสานผู้นำชุมชนเพื่อช่วยกระจายข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่คนในชุมชน มีการทำอินโฟกราฟิกเพื่อส่งเสริมความรู้ภายในโรงเรียน มีการเพิ่มช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทาง TikTok, Line, Facebook เป็นต้น ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่า ถ้าไม่มาเข้าร่วมประชุมครั้งนี้ก็จะไม่รู้ ต้องการให้มีการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นอย่างนี้ในทุก ๆ จังหวัด เพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสาร และข้อมูลในรูปแบบออฟไลน์ เช่น ให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านหนังสือพิมพ์ เนื่องจากผู้สูงอายุได้ดูข่าวสารข้อมูลประจำวันผ่านหนังสือพิมพ์เป็นส่วนมาก และยังขาดการเข้าถึงในพื้นที่ชนบทซึ่งไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้และเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ยาก จึงควรมีการให้ความรู้ คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนให้ครบทุกช่องทางเท่าที่เป็นไปได้ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ แผ่นพับ วิทยุ เสียงตามสาย จัดให้มีการประชุมบอกข้อมูลข่าวสารแจ้งไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ที่อินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง การทำอินโฟกราฟิก หรือโปสเตอร์ หรือให้มีการประชุมบอกข้อมูลข่าวสารแจ้งไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ที่อินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง และให้ประชาชนทุกคนสามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง

### ๒.๕ บทบาทการส่งเสริมการแข่งขันของสำนักงาน กสทช.

๑) การส่งเสริมการแข่งขันของสำนักงาน กสทช. ในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ควรให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการรายย่อยด้วย กลุ่มทุนรายย่อยไม่สามารถทำตามกฎเกณฑ์บางอย่างไม่ได้จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันเฉพาะกลุ่มทุนขนาดใหญ่เท่านั้น และควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าแข่งขันเพื่อประมูลขอรับใบอนุญาตได้ด้วย โดยมีการจัดประเภทจัดกลุ่มให้เกิดการแข่งขันกันเฉพาะกลุ่ม ไม่ควรนำมารวมกับรายใหญ่เนื่องจากจะทำให้รายย่อยไม่สามารถแข่งขันกับรายใหญ่ได้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น และจะทำให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของค่าบริการต่าง ๆ



ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลที่มีความหลากหลาย และควรสนับสนุนด้านเงินทุนหรือการลดหย่อนค่าธรรมเนียมบางส่วนเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบกิจการ

๒) ผู้ประกอบการวิทย์ได้ให้ความคิดเห็นว่า ตอนนี้อย่ายังไม่ได้รับผลกระทบในการให้บริการ เพราะเป็นลักษณะที่ผู้ฟังโทรเข้ามา แต่ในอนาคต หากปรับเป็นระบบเป็นดิจิทัล จำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งจะส่งผลให้ต้นทุนในการบริหารจัดการสถานีวิทยุสูงขึ้น ผู้เข้าร่วมกลุ่มตัวแทนวิทย์ประเภทบริการชุมชนเห็นด้วยกับการกำกับดูแลอย่างเข้มข้น เพื่อไม่ให้เกิดการผูกขาดของบริษัทเดียว แต่ก็ควรเปิดการแข่งขันของภาคเอกชนในตลาดมากขึ้น ให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกมากขึ้นเปิดโอกาสให้บริษัทอื่นได้เข้าร่วมประมูลด้วยความที่เป็นกลางให้มากที่สุด ผู้ประกอบการยังมีบทบาทเป็นผู้บริโภคด้วย ดังนั้น จึงถือว่าเป็นผู้ได้รับผลกระทบได้ทางอ้อมคือมีอำนาจต่อรองน้อยลง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสูงขึ้น และผู้เข้าร่วมบางท่านยังไม่เชื่อมั่นในกระบวนการดำเนินงานของ กสทช. การที่ผู้ประกอบการรายใหญ่ประมูลด้วยมูลค่าสูงก็อาจจะมาเรียกคืนให้กับผู้บริโภคหรือผลักภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้บริโภค

๓) ผู้เข้าร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็นว่าไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการแข่งขัน เพราะ กสทช. ไม่มีการรายงานหรือเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เข้าถึงข้อมูลในส่วนนี้ แต่ ณ ตอนนี้อยู่ไม่ได้มีการส่งผลกระทบต่อสถานีวิทยุอะไร จึงคิดว่ายังพึงพอใจการส่งเสริมการแข่งขัน และควรพัฒนาให้มีเครือข่ายชุมชนในแต่ละภาคส่วน ให้ทราบข้อมูลและกระจายข่าวสารได้มากขึ้น

๔) ผู้เข้าร่วมกลุ่มผู้ประกอบการและประชาชน จ.สงขลา ส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากมองว่าในปัจจุบันทาง กสทช. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการต่าง ๆ เกิดการแข่งขันในการให้บริการอย่างยุติธรรมอยู่แล้ว ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการเลือกใช้บริการ

## ๒.๖ มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควบรวมธุรกิจ TRUE-DTAC

๑) กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่าการสนับสนุนผู้ประกอบการหรือควรให้ความสำคัญกับการทำงานให้กับประชาชนมากกว่าการทำงานเพื่อตอบโจทย์กลุ่มทุนในภาคธุรกิจ และควรแสดงบทบาทของการทำงานในภาคประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น และกิจการประเภทนี้ควรที่จะมีภาครัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ให้กับประชาชน

๒) ผู้เข้าร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็นว่าไม่ควรให้มีการควบรวมกิจการ เนื่องจากอาจนำไปสู่การผูกขาดโดยภาคเอกชน รัฐไม่สามารถจะเข้าไปควบคุมได้ ส่งผลให้ไม่เกิดการแข่งขันในตลาด และส่งผลต่อค่าบริการที่อาจสูงขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประชาชน ควรรักษาความหลากหลายเพื่อให้เกิดการแข่งขันซึ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคในระยะยาว

๓) มาตรการควรมีความชัดเจนทั้งในเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในด้านราคาและสัญญาที่ควรดีขึ้นมากกว่าเดิม ไม่เช่นนั้นการควบรวมหรือมาตรการที่กำหนดนั้นอาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคทุกระดับชั้น ซึ่งสะท้อนผ่านกระบวนการทำงานที่ล่าช้าของ กสทช. ทำให้ผู้บริโภคเสียผลประโยชน์การควบรวมและมาตรการที่กำหนดมานั้นเป็นการส่งเสริมให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการใช้งานซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนทุกคนต้องใช้งานและเป็นการเพิ่มภาระในด้านค่าใช้จ่ายซึ่งจะได้รับผลกระทบทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานของรัฐ ผู้เข้าร่วมมองเพิ่มเติมว่าแม้มาตรการจะดีเพียงใดก็ตาม ถ้าไม่เกิดการควบรวมกิจการน่าจะเกิดการแข่งขันที่ดีกว่าส่งผลดีต่อผู้บริโภคมากกว่า ดังนั้น ควรมีมาตรการที่ชัดเจน รับฟังประชาชนเกี่ยวกับมาตรการเพื่อไม่ให้เกิดการฮั้วกันเกิดขึ้น และกสทช. ควรเข้ามาควบคุมให้ชัดเจน



๔) มาตรการที่กำหนดออกเป็นมาตรการระยะสั้นที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในระยะยาว ควรมีการยกเลิกสัญญา คัดค้านความถี่ที่ได้รับการประมูลมาเนื่องจากตอนประมูลมานั้นประมูลมาคนละช่องทางตามกฎหมายที่มีการแข่งขันกันเพื่อให้ผู้ประกอบการอื่นเข้ามาแข่งขัน ควรมีการดำเนินงานที่รวดเร็ว กระชับ เนื่องจากการดำเนินการล่าช้าเป็นผลกระทบ เสียประโยชน์ต่อผู้บริโภคและมองว่าเป็นการเอื้อผลประโยชน์ ควรมีการใช้ข้อมูลทางวิชาการที่ศึกษาเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ควรใช้มาตรการที่มีการกำหนดราคาในระยะยาว โดยเน้นมาตรการควบคุมเรื่องราคา และค่าใช้จ่ายควรลดลงเนื่องจากมีการแข่งขันทรัพยากรร่วมกัน มาตรการการควบคุมและคุณภาพเป็นสิ่งที่ดีเพื่อให้ประชาชนได้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ต้องมีการบังคับใช้อย่างเข้มงวด

๕) หากมีการควบคุมธุรกิจดังกล่าว ผู้เข้าร่วมประชุมต้องการให้มีการเน้นการควบคุมราคาไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค โดยอาจให้ กสทช. เป็นผู้จัดการในการรับเรื่องร้องเรียนและให้ผู้บริโภคสามารถเสนอโปรโมชั่นให้ผู้ให้บริการเนื่องจากอาจไม่มีการแข่งขันกันและผู้บริโภคอาจเสียผลประโยชน์หากผู้ประกอบการไม่ดำเนินการ กสทช. ควรใช้อำนาจบังคับในการลงโทษหรือสามารถแทรกแซงได้ตามความเหมาะสม การเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานให้สูงขึ้นเพื่อให้บริการกับผู้บริโภค ไม่ควรให้ผลประโยชน์อยู่เหนืออำนาจที่ กสทช. มีอยู่ และในกรณี AIS ชื่อ 3BB กสทช. ควรปฏิบัติเช่นเดียวกับกรณีการควบคุมธุรกิจ TRUE-DTAC

๖) กสทช. จะมีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่อย่างไร เพราะบางครั้งผู้บริโภคไม่ทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนจากการควบคุมกิจการนอกเหนือจากมุมมองของธุรกิจ

๗) ผู้ประกอบการรายย่อยอาจได้รับผลกระทบจากการปรับอัตราค่าบริการต่าง ๆ และต้องแบกรับภาระต้นทุนของการประกอบธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น และกังวลเรื่องของการพัฒนาเทคโนโลยีที่อาจจะไม่เกิดการพัฒนาเนื่องจากการผูกขาดและเป็นเจ้าตลาดแต่เพียงผู้เดียว

## ๒.๗ การกำหนดโครงสร้างและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

๑) ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะไม่ทราบถึงอัตราค่าบริการที่สำนักงาน กสทช. เป็นผู้กำหนดว่ามีอัตราราคา บาท/นาที่ หรือ บาท/เมกะไบต์ เท่าไร อย่างไร แต่อย่างไรก็ดีประชาชนมีความเห็นต่ออัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตกับค่าโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ โดยประชาชนมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการไม่ว่าจะทั้งค่าบริการอินเทอร์เน็ตหรือบริการข้อความสั้นมีอัตราเพิ่มขึ้นจากเมื่อก่อน และการบริการอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าซึ่งไม่ตรงกับแพ็คเกจหรือโฆษณาที่ผู้บริการได้กล่าวอ้าง จึงเสนอแนะให้สำนักงาน กสทช. ควรมีการตรวจสอบผู้ให้บริการบ่อยครั้งขึ้น

๒) ในส่วนประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ควรกำหนด และกำกับผู้ให้บริการรายเล็กกับผู้ให้บริการรายใหญ่ให้มีความแตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการของผู้ให้บริการรายใหญ่ จึงทำให้ผู้ให้บริการรายเล็กมีข้อจำกัดที่มากกว่าผู้ให้บริการรายใหญ่ รวมทั้งอาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจในการแข่งขันด้านบริการ เช่น การกำหนดอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้อาจไม่มีความเหมาะสมกับผู้ให้บริการรายเล็ก อีกทั้งยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติมเกี่ยวกับ



การควมรวมของ TRUE และ DTAC อาจส่งผลทำให้ค่าบริการของผู้ใช้บริการสูงขึ้นถึงและผู้บริโภคมีสิทธิเลือกน้อยลงจนอาจเกิดเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

๓) สำนักงาน กสทช. ควรกำกับสัญญาที่ผู้ให้บริการเครือข่ายทำกับผู้ใช้บริการที่ผูกสัญญา ยาวนานถึง ๑ ปี ทำให้ผู้บริโภคไม่มีทางเลือกในการบริโภค รวมทั้งโฆษณาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการเครือข่ายไม่สอดคล้องกับการเก็บค่าใช้จ่ายจริง การคิดเวลาในการใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้คิดตามจริงเป็นวินาที ไม่เหมาะจ่ายซึ่งจะเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้ผู้บริโภค และหากเป็นการเปิดซิมโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ควรเป็นเบอร์ใหม่ ไม่นำเบอร์ที่เคยเปิดใช้งานแล้วนำมาใช้ซ้ำ

๔) การกำหนดโครงสร้างและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบของวิสาหกิจประเภทบริการชุมชน (จัดอยู่ในประเภทบริการไม่แสวงหาผลกำไร) ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหมาะสม ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายรายปี รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ใช้ในการบริหารจัดการสถานี เช่น บางสถานีจ่ายค่าไฟเดือนละ ๗,๐๐๐ บาท เป็นรายจ่ายที่เจ้าของสถานีบริหารจัดการเองอย่างเต็มที่ ผู้เข้าร่วมประชุมเสนอให้ทาง กสทช. สนับสนุนอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ และทั่วถึงแก่สถานีประเภทนี้ ทางสถานีไม่ต้องเสียค่าบริการหรือหากมีรายได้จากการให้บริการ จะนำรายได้มาอุดหนุนสถานีเพื่อนำมาบริหารจัดการต่อไป มีการเสนอให้พิจารณาสนับสนุนเครื่องส่งสัญญาณให้ชุมชนเนื่องจากปัจจุบันผู้ให้บริการสถานีวิทยุคมนาคมลงทุนเอง โดยใช้เงินทุนสูง คือ ๑ ล้านบาทขึ้นไป ในการตั้งเสา เติบสาย เป็นต้น แต่หากมีการยุติการบริการต้องนำเครื่อง ส่งคืน กสทช. ถือว่าเป็นการเอาเปรียบผู้ให้บริการหรือไม่ ผู้เข้าร่วมเสนอว่าควรให้คงวิทยุระบบอนาล็อกไว้ (ตามประกาศจะให้ยุติในปีพ.ศ. ๒๕๖๗) และเสนอแนวทางแก้ไขด้วยการสร้าง Application ชุมชน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้มากกว่าเดิม เป็นการรวมคลื่นวิทยุที่ประชาชนสนใจจะรับฟังไว้หลาย ๆ สถานี โดยเฉพาะรายการวิทยุประเภทบริการชุมชน ส่วนวิทยุประเภทธุรกิจมีรายได้ในการบริหารจัดการสถานี จึงมีเงินทุนสามารถเปลี่ยนไปเป็นระบบดิจิทัลตามนโยบายของ กสทช. ได้ ซึ่งได้รับผลกระทบน้อยกว่าวิทยุประเภทบริการชุมชน และในฐานะผู้ประกอบการ ตามที่นโยบายของ กสทช. มีโครงการที่จะเปลี่ยนการกระจายเสียงตัดวิทยุแบบอนาล็อกเป็นดิจิทัลนั้น วิทยุคมนาคมประเภทบริการชุมชนจึงต้องการให้ กสทช. ยังคงคลื่นสถานีวิทยุประเภทนี้ไว้ โดยมีข้อเสนอแนะให้ใช้ Application ของ กสทช. และให้สถานีวิทยุเหล่านี้สามารถใช้ความถี่หรือย่านกระจายเสียงผ่าน ของ กสทช. ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในระบบดิจิทัล และสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในด้านวิทยุกระจายเสียงประเภทนี้ รายรับที่ได้หักบางส่วนให้กับสถานีนั้น ๆ เพื่อดำรงอยู่ต่อไป

๕) ในส่วนวิทยุประเภทธุรกิจ ผู้เข้าร่วมมีความไม่พึงพอใจกับอัตราค่าธรรมเนียม เนื่องจากสถานีหาผู้สนับสนุนรายการและหารายได้ค่อนข้างยากสืบเนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันทำให้รายได้ที่ได้รับจากการลงโฆษณาจากภาคเอกชนลดลง แต่ กสทช. ควบคุมการโฆษณาอย่างเข้มงวด ทำให้ดำเนินการได้ค่อนข้างยาก กสทช. ควรมีการลดอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็ ค่าตรวจการแพร่กระจาย เป็นต้น และควรมีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนจากภาครัฐ หรือทาง กสทช. เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ถ้าหากไม่มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลให้จำนวนผู้ขอรับใบอนุญาตลดลงและวิทยุคมนาคมอาจต้องปิดตัวลงไปในอีกหลายสถานีในอนาคต



๖) ในมุมมองของผู้ประกอบการและประชาชนที่เห็นว่าเหมาะสม เนื่องจากเป็นส่วนของค่าบริการที่ผู้บริโภคต้องรับผิดชอบ แต่ทั้งนี้ควรเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้เลือกใช้โปรโมชั่นที่เหมาะสมต่อการใช้งานของตนเอง เนื่องจากผู้บริโภคไม่ได้ใช้บริการครบทุกประเภทที่เครือข่ายโทรศัพท์มือถือจัดแพ็คเกจกำหนดไว้ บางครั้งผู้บริโภคมักจะถูกผู้ให้บริการนำเสนอแพ็คเกจที่เกินกว่าความจำเป็นและคิดค่าบริการที่สูงเกินกว่าที่ใช้งาน นอกจากนี้ยังมีประเด็นของความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ผู้บริโภคพบว่าเมื่อทำการตรวจสอบความเร็วที่ใช้บริการจริงไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้ จึงทำให้ไม่ทราบว่าเป็นปัญหาความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตนั้นเกิดจากในส่วนของอุปกรณ์ของผู้ใช้งานเอง หรืออุปกรณ์ของผู้ให้บริการ ทั้งนี้เมื่อผู้บริโภคพบปัญหาและบางครั้งเมื่อมีการตรวจสอบจากผู้ให้บริการมักจะมีแก้ไขปัญหาเพียงการขอโทษเท่านั้น โดยไม่ได้รับการชดเชยใด ๆ และส่วนในมุมมองของผู้ประกอบการ และประชาชนที่เห็นว่าไม่เหมาะสมเนื่องจากค่าบริการบางส่วนที่ถูกคิดจากผู้ให้บริการเป็นค่าบริการที่ผู้ใช้ไม่ได้ใช้งานจริง เช่น การสมัคร SMS โดยไม่รู้ตัว หรือการแจกซิมการ์ดแล้วไม่ได้เปิดใช้แต่มีการเรียกเก็บค่าบริการ เป็นต้น

๗) กสทช. ควรกำหนดอัตราขั้นต่ำของการเก็บค่าบริการต่าง ๆ ให้กับทางผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชน และหมั่นคอยตรวจสอบดูแลและกำกับผู้ประกอบการด้วย และควรดูแลครอบคลุมไปถึงการให้บริการเกี่ยวกับการค้าขายผ่านช่องทางออนไลน์ด้วย และควรมีโครงการประชาสัมพันธ์มาตรการต่าง ๆ ให้ความรู้กับประชาชน หรือจัดโครงการสัญจรออกพบประชาชน เพื่อขอความคิดเห็น หรือรับฟังปัญหาให้บ่อยมากขึ้น และเพื่อเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น

### ๓ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้เป็น ๔ ประเด็นย่อย ได้แก่

- ๓.๑) การสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคและการพัฒนากลไกการสร้างความตระหนักรู้เชิงรุก
- ๓.๒) การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ๓.๓) การส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. ต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ ๓.๔) การเข้าถึงการบริการสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท และผู้สูงอายุ ดังนี้

#### ๓.๑) การสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคและการพัฒนากลไกการสร้างความตระหนักรู้เชิงรุก

๑) ผู้เข้าร่วมประชุมให้ความคิดเห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคหรือการพัฒนากลไกการสร้างความตระหนักรู้เชิงรุก เช่น Scam Alert เพื่อแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับแก๊ง Call Center (Call Center) ประชาชนให้ความเห็นว่าตนได้รับการเตือนจากทางเพจ Facebook อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช. หรือผู้สูงอายุก็ได้ให้ความเห็นว่าได้มีการเตือนจากบุตรหลานของตน อีกทั้งประชาชนบางส่วนไม่รู้จัก “น้องสายลม” ดังนั้น กสทช. ให้ความรู้กับประชาชน/ผู้บริโภคในทุกช่องทางเท่าที่เป็นไปได้ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ วิทยุ โทรศัพท์ เสียงตามสาย ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ และเข้าถึงง่ายหรือกิจกรรมภายในชุมชนที่ชุมชนจัดขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย และเข้าถึงทุกกลุ่ม เพื่อให้รับรู้การทำงานของสำนักงาน กสทช. และการสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคให้มีความรู้ที่เท่าทันด้วยการพัฒนากลไกการสร้างความตระหนักรู้เชิงรุก ควรคำนึงถึงสาขาอาชีพ กลุ่มอายุ ไม่ว่าจะเป็น



นักเรียน ชาวบ้าน ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ เนื่องจากบริบทประชาชนของแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน ใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่กำลังเป็นที่นิยมที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม ควรเพิ่มกลยุทธ์ในแต่ละวัย นอกเหนือจากแนวทางที่ กสทช. ดำเนินการอยู่ คือ มีการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคหรือกลุ่มประชาชนเป็น ๓ กลุ่ม เช่น ๑) กลุ่มอายุ ๑๐-๑๘ ปี อาจใช้น้องสายลมโดยมีการกระจายองค์ความรู้เข้าสู่สถานศึกษา เพื่อให้กลุ่มดังกล่าวรับทราบ การส่งเสริมหลักสูตรทางด้านวิชาการ สร้างคู่มือให้แก่เยาวชน เช่น Pocket Book ควรจัดกิจกรรมที่โรงเรียน เช่น บุธต่าง ๆ ภายในโรงเรียน หรือเพิ่มเข้าไปอยู่ในหลักสูตร หรือจัดอบรมโดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้เด็กในโรงเรียนได้รับความรู้ หรือการหาตัวแทนนักเรียน และนำไปกระจายสู่นักเรียนคนอื่น ๆ ได้รับรู้ข่าวสารโดยทั่วถึงกัน ๒) กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยรวมถึงวัยเริ่มทำงานอาจใช้รูปแบบแชทบอท เพิ่มการเข้าถึงแอปพลิเคชัน และรวมถึงดาราคณดั่งต่าง ๆ เข้ามาร่วมประชาสัมพันธ์ และ ๓) กลุ่มอายุตั้งแต่ ๓๖ ขึ้นไป อาจใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะเข้าสู่ห้องที่ ชุมชน ที่เข้าถึงง่าย เพื่อกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึง คือ ควรมีช่องทางที่ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับบุคคลแต่ละกลุ่ม เช่น โทรทัศน์ หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มช่องทางอื่น ๆ เช่น กระจายข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้ทางวิทยุคมนาคม หอกระจายเสียง การบูรณาการกับเครือข่าย องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหลากหลาย การจัดอบรม การใช้เสียงตามสายหมู่บ้าน เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๒) Chat Bot “น้องสายลม” ใช้งานยาก ซึ่งอาจเกิดจากเว็บไซต์ที่มีความไม่เสถียร จึงเสนอแนวทางในการพัฒนาโดยอาจทำเป็นรูปแบบแอปพลิเคชันเพื่อให้การเข้าถึงเป็นไปได้ง่ายและใกล้ชิดกับประชาชน การมีช่องทางการให้ข้อมูลที่หลากหลาย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเพจ หรือสื่อที่ประชาชนให้ความสนใจจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายมากขึ้น อีกปัญหาที่สำคัญคือ การทำงานที่ล่าช้า การรับรู้ที่ล่าช้า การติดตามงานที่ล่าช้า ไม่ได้รับการแก้ไข ก็ทำให้ประชาชนไม่สนใจที่จะร้องเรียน การบูรณาการ การอาศัยเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนห้องถิ่นต่าง ๆ จะทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

๓) ควรมีความร่วมมือหรือมีการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้สูงอายุ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางที่ตนเองสร้างขึ้นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึง การพัฒนาการเข้าถึงเว็บไซต์หรือระบบใด ๆ ควรใช้งานได้ง่าย มีการโต้ตอบที่มีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเพิ่มช่องทางอื่น ๆ เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ เป็นต้น และควรคำนึงถึงบุคคลที่เข้าไม่ถึงทรัพยากรต่าง ๆ โดยผ่านการอบรมหรือให้ความรู้พื้นฐานไปยังระดับหมู่บ้านหรือท้องถิ่นเพื่อเป็นการให้ความรู้กับคนทุกกลุ่ม

### ๓.๒ การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

๑) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลการส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. ดังนั้นสำนักงาน กสทช. ควรสื่อสารให้เครือข่ายและประชาชนทุกระดับ ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยอาจจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชน ตลอดจนจัดทำในรูปแบบอินโฟกราฟิกที่เข้าใจง่ายและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ โดยต้องใช้ผู้มีความสามารถ ความรู้ มาร่วมพัฒนา นอกจากนี้ กสทช. ควรจัดให้มีการรู้จักกับชุมชน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะกับกลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางออนไลน์ รวมไปถึงการให้งบประมาณสนับสนุนกับสถานีวิทยุเพื่อสร้างแรงจูงใจในการให้ความรู้แก่ประชาชน และควรให้



การติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับ กสทช. สามารถติดต่อกันได้ง่าย เช่น การจัดให้มีหน่วยงานในระดับเขต ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น โดยอาจประสานงานกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการดังกล่าว

๒) กสทช. ควรเพิ่มจำนวนหน่วยงานการดำเนินงานที่ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถส่งเสริมเครือข่ายการดำเนินงานของภาคประชาชน และประสานงานกับช่องทางที่เป็นสื่อของรัฐเพื่อการสร้างการรับรู้และเครือข่ายภาคประชาชน โดยสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรในการดำเนินงานที่จำเป็น ตลอดจนการใช้ช่องทางสื่อที่เหมาะสม เป็นที่นิยมของผู้คนที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

๓) สร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งและควรสร้างกลุ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค มีการให้ความรู้กับผู้นำชุมชน หรือกลุ่มแกนนำในชุมชนเพื่อขยายผลสู่กลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ในชุมชน ให้สามารถใช้และถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปยังชุมชนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓.๓ การส่งเสริมและสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. ต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) กสทช. ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานให้กับ กสทช. ภาคประชาชน เนื่องจาก กสทช. ภาคประชาชนไม่ได้รับงบประมาณสำหรับการดำเนินงาน ซึ่งสิ่งที่ กสทช. ภาคประชาชนต้องทำคือ การประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทั้งนี้ กสทช. ควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาเครือข่ายศูนย์กระจายข่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน

๒) เครือข่ายผู้พิการและผู้ด้วยโอกาส ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ช่องทางการติดต่อสื่อสาร และบริการต่าง ๆ เท่าที่ควร โดย กสทช. ควรสนับสนุนอุปกรณ์สื่อสาร รวมไปถึงการเพิ่มสัญญาณความเร็วของอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวน 10Mbps ในซิมมือถือสำหรับผู้พิการ และมีโปรโมชันในซิมที่รองรับการใช้งานของผู้พิการ สนับสนุนการเข้าถึงองค์ความรู้ เช่น เว็บไซต์ หรือช่องทางที่ผู้พิการสามารถเข้าถึงได้ในชุมชน

๓) ผู้แทนสมาคมวิฑูสมัครเล่น ให้ความเห็นว่า กสทช. ควรกระจายอำนาจให้กับทางสมาคมในการจัดสรรคลื่นความถี่ และ กสทช. ควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับจัดทำโครงการที่เป็นประโยชน์กับชุมชน เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสัญญาณโทรศัพท์ ระบบเคเบิลท้องถิ่น ระบบใยแก้วท้องถิ่น รวมไปถึงการสนับสนุนสัญญาณอินเทอร์เน็ตสำหรับการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งสมาคมวิฑูสมัครเล่นเคยได้รับการสนับสนุนงบประมาณในหลาย ๆ กิจกรรม เช่น การจัดงานแข่งขันกีฬาเพื่อประชาสัมพันธ์รับรู้เกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่

๔) สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มเปราะบางรวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมออทิสติก กลุ่มผู้มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยิน กลุ่มผู้บกพร่องทางด้านสติปัญญา กลุ่มผู้บกพร่องทางสายตา ทั้งการสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้ และไม่ครอบคลุมกับความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม อีกทั้งการดูแลอุปกรณ์ต่าง ๆ ถูกจำกัดอยู่เฉพาะส่วนกลางมากกว่าในระดับท้องถิ่น ควรมีการสนับสนุนด้านงบประมาณ องค์ความรู้ การสร้างความเข้าใจแก่กลุ่มผู้มีความต้องการพิเศษในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะการดูแลส่งเสริมสิทธิ ผลประโยชน์ และเข้ามาดูแลเป็นพิเศษ ดังเช่น ในปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือกลุ่มผู้พิการทางการได้ยินยังไม่มากเพียงพอต่อความต้องการ



ในระดับท้องถิ่น คือ ในส่วนของสมาคมผู้พิการทางการได้ยิน ส่วนกลางได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. แต่สมาคมผู้พิการทางการได้ยิน ในระดับท้องถิ่นกลับไม่ได้รับสนับสนุนมากเพียงพอ การสนับสนุน ด้านงบประมาณและองค์ความรู้กระจุกตัวอยู่ส่วนกลางมากกว่าในระดับท้องถิ่น ควรมีการสนับสนุน ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มผู้พิการทางการได้ยิน เพื่อให้ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบทางสื่อออนไลน์ และ ขอให้สำนักงาน กสทช. รับฟังเสียงจากกลุ่มเปราะบางและชุมชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

๕) กสทช. เคยให้การสนับสนุนงบล่ามภาษามือ แต่ให้การสนับสนุนเพียงในระยะเวลา ๑ ปี ควรมีการให้การสนับสนุนที่ต่อเนื่อง ควรประชาสัมพันธ์บทบาทของ กสทช. ให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะขอการสนับสนุนได้มากยิ่งขึ้น และควรให้การสนับสนุนการจัดรายการเสียง ตามสายภายในหมู่บ้าน การจัดสรรงบประมาณให้กับการดำเนินงานภาคประชาสังคมเพื่อสร้างการรับรู้ ให้กับประชาชนในพื้นที่ได้มากยิ่งขึ้น และการที่ กสทช. กำหนดให้ต้องมีการบรรยายให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน และผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ซึ่ง กสทช. ควรมีการสนับสนุนงบประมาณส่วนนี้ในการดำเนินงาน

### ๓.๔ การเข้าถึงการบริการสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาส ทุกประเภท และผู้สูงอายุ

๑) กสทช. ควรเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การแจ้งเตือนภัย ความรู้ด้าน กฎหมาย เพิ่มจอล่ามภาษามือในรายการโทรทัศน์เพิ่มมากขึ้น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ควรมีจอล่ามภาษามือ ล่ามภาษามือยังไม่ครอบคลุมในทุกรายการ ส่วนมากมีแต่รายการข่าว ควรเพิ่ม จอล่ามภาษามือในรายการความรู้ สารคดี วัฒนธรรม ข่าวท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้ผู้พิการทางการได้ยิน ชุมชนท้องถิ่นได้รับข้อมูลได้เท่าเทียม กสทช. ควรผลิตสื่อต่าง ๆ ที่มีจอล่ามภาษามือ โดยอาจจะทำ เป็นระบบคิวอาร์โค้ดในเวอร์ชันของผู้พิการทางการได้ยินที่มีล่ามแปลในแบบสอบถามและบริการต่าง ๆ หรือเพิ่มขนาดตัวอักษรคำบรรยายใต้ภาพให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มองเห็นภาพชัดเจน และ ควรมีช่องทางกรร้องเรียนสำหรับผู้พิการและด้อยโอกาส

๒) กลุ่มผู้พิการทางการได้ยินไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเท่าที่ควร ส่วนใหญ่รายการทางโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ทั้งในส่วนของหน่วยงานราชการและสาธารณะไม่มีการใช้ ล่ามภาษามือช่วยในการรับรู้ หรือไม่มีคำบรรยายใต้ภาพหรือข้อความข่าวสารวิง ซึ่งทำให้ผู้พิการทางการ ได้ยินเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสาร ควรมีคำบรรยายใต้ภาพมากกว่าล่ามภาษามือ เพราะจะช่วยให้ผู้พิการ ทางการได้ยินได้รับการพัฒนาทักษะการอ่านและเสริมความรู้ที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งการที่ไม่ได้รับข้อมูล ข่าวสารที่มากเพียงพอ จึงได้รับผลกระทบจากการถูกฉ้อโกงหลอกลวงอยู่บ่อยครั้ง ควรมีการเสริมสร้าง ความรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันการเอาเปรียบผู้บริโภคทุกรูปแบบ หรือควรมีการเผยแพร่ชุดความรู้ที่เหมาะสม กับกลุ่มผู้พิการทางการได้ยิน ในส่วนของกลุ่มผู้พิการทางการได้ยินต้องการให้ทางสำนักงาน กสทช. ได้ประสานงานกับผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือได้มีซิมสำหรับผู้พิการทางการได้ยินที่ราคาย่อมเยา ในซิมมือถือสำหรับผู้พิการควรมีโปรโมชั่นสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าการโทร เพราะการสื่อสาร ส่วนใหญ่ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีภาพ และเสียงร่วมกัน ทำให้ต้องใช้ปริมาณการอัปโหลด และ ดาวน์โหลดมากกว่า อีกทั้งหากผู้พิการทางการได้ยินสามารถจัดซื้อโทรศัพท์มือถือที่ราคาย่อมเยา สามารถ เข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วได้ จะทำให้เข้าถึงฐานข้อมูลบนโลกออนไลน์ได้มากยิ่งขึ้น และ สำหรับกลุ่มชุมชนต้องการให้สำนักงาน กสทช. เร่งรัดให้รัฐบาลจัดทำนโยบาย Free WiFi ช่วยส่งเสริม



ให้ภาคประชาชนและกลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกพื้นที่ และทุกพื้นที่สาธารณะควรจะมีบริการในส่วนนี้ จะช่วยส่งเสริมให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น

๓) กลุ่มเปราะบาง และกลุ่มผู้ที่ต้องการการดูแลพิเศษยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่รายการทางโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ทั้งในส่วนของหน่วยงานราชการและสาธารณะความรู้ไม่มีการใช้ล่ามภาษามือช่วยในการรับรู้ หรือไม่มีคำบรรยายใต้ภาพหรือข้อความข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินต้องการล่ามภาษามือ และตัวอักษร กลุ่มผู้บกพร่องทางสายตาต้องการเสียงบรรยาย ซึ่งการที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอ จึงได้รับผลกระทบจากการถูกกีดกันหรือถูกมองข้ามจากหน่วยงานนี้ยังได้มีข้อเสนอแนะให้มีการผลิตสื่อประเภทต่าง ๆ ทั้งการให้ความรู้เฉพาะกลุ่ม การสร้างอาชีพ การดูแลสุขภาพ การรู้เท่าทันการถูกหลอกลวงจากผู้บริโภคทุกรูปแบบ หรือควรมีการเผยแพร่ชุดความรู้ และประเภทของสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเปราะบางในทุก ๆ กลุ่ม นอกจากนี้กลุ่มผู้เปราะบางยังเสนอให้ทางสำนักงาน กสทช. ได้คำนึงถึงสิทธิที่กลุ่มเปราะบางต้องการ เช่น การลดราคาค่าบริการ การมีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบาง เป็นต้น

#### ข้อสังเกตประเด็นผู้ด้อยโอกาส

ผู้เข้าร่วมการแสดงความความคิดเห็น ได้ให้ข้อมูลว่าการจะเข้าถึงครอบครัวของผู้ด้อยโอกาส (ผู้พิการ) นั้นกระทำได้ยากมาก จากประสบการณ์ของผู้ที่เป็นอาสาสมัคร เนื่องจากครอบครัวของผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้กลัวว่าจะถูกหลอกลวง หรือถูกใช้ประโยชน์จากความพิการของคนในครอบครัวของตน ดังนั้นครอบครัวจะปิดกั้นในการให้ความร่วมมือในการติดต่อหรือให้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก หรือแม้แต่กระทั่งผู้ใหญ่ในบ้านหรืออาสาสมัครที่เป็นคนในท้องที่ การจะเข้าไปติดต่อในแต่ละครั้งเพื่อให้ความช่วยเหลือก็ยิ่งกระทำได้ยากมากขึ้นไปอีก อีกทั้งผู้ด้อยโอกาสจำนวนมากที่ยังคงเลือกรับสื่อเฉพาะอย่าง เช่น วิทยุ หรือโทรทัศน์ โดยที่ไม่สามารถใช้บริการของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงอาจทำให้มีการรับทราบข้อมูลได้ยากขึ้นไปอีก ดังนั้นผู้เข้าร่วมจึงเห็นว่า ยังคงมีผู้ด้อยโอกาสอีกเป็นจำนวนมากที่ยังต้องการความช่วยเหลือ และเข้าไม่ถึงบริการของทาง กสทช. ในหลากหลายประเด็น จึงต้องการให้ กสทช. เล็งเห็นความสำคัญถึงกลุ่มดังกล่าวและให้ความช่วยเหลือกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเต็มที่และไม่ดำเนินการล่าช้า

#### ๔. ประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สรุปได้เป็น ๓ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๔.๑) การสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ ๔.๒) ความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/ Mobile ID และ ๔.๓) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้



#### ๔.๑ การสนับสนุนการซื้อขายสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒

กลุ่มคนที่เห็นด้วยเนื่องจากเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจและคืนความสุขให้กับคนไทย บางส่วนให้ความคิดเห็นว่าเป็นผลดีเป็นการรักษาสีทิวของประชาชนในประเทศ ซึ่งฟุตบอลโลกมีผลต่อระบบเศรษฐกิจ แต่ควรดำเนินการตั้งแต่ในช่วงแรกของการซื้อขายสิทธิ์ โดยมีการแบ่งช่วงเวลาของการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย เนื่องจากการใช้งบประมาณในส่วนนี้ไปซื้อนั้นไม่คุ้มค่าเพราะคนส่วนมากอาจจะไม่ได้ดูบอลโลกจึงควรนำงบประมาณไปพัฒนาและใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น พัฒนาระบบและป้องกันคุ้มครองสิทธิให้กับประชาชน พัฒนากิจการกระจายเสียง โทรทัศน์และโทรคมนาคม พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง สนับสนุนการดำเนินงานของวิเทศมนตรีเป็นต้น และควรแยงงบประมาณที่ชัดเจนว่าในส่วนนี้จะนำไปซื้อสิทธิ์ที่ไม่ใช่การนำงบประมาณของส่วนพัฒนาไปใช้ ควรที่จะใช้ให้คุ้มค่าและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้เงินมากกว่า

การใช้งบประมาณในการซื้อสิทธิ์ ควรมีการจัดสรรและชี้แจง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่องและเข้าถึงได้ง่าย จะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดความยุติธรรมสำหรับผู้รับชมมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันการถ่ายทอดสดกีฬาต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่ถูกกลุ่มผู้ประกอบการเอามาใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์จากค่าลิขสิทธิ์กันแทบจะทุกประเภทกีฬา ควรมีการบริหารงบประมาณของ กสทช. ให้มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ เช่น กรณีซื้อสิทธิ์การถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก เนื่องจากคนไทยไม่ได้ดูฟุตบอลทั้งหมด เป็นเรื่องเฉพาะกลุ่ม ควรมีข้อมูล และมีช่องทางอื่น ๆ ในการจัดการมากกว่า และ กสทช. ควรมีการชี้แจงผลที่เกิดขึ้นจากการซื้อสิทธิ์ค่าฟุตบอลโลกว่าเกิดผลอย่างไรบ้างต่อประชาชน หรือสังคมไทย

#### ๔.๒ ความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/ Mobile ID

๑) ผู้เข้าร่วมประชุมบางส่วนยังขาดความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการต่าง ๆ ของ กสทช. เนื่องจากยังพบการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลจนนำไปสู่การรบกวนจากแก๊ง Call Center อยู่บ่อยครั้ง หรือกรณีข้อความสั้น (SMS) ที่พบว่ามีมีการสมัครบริการทั้งที่ตนไม่เคยสมัครหรือไปใช้บริการมาก่อน หรือการแจ้งข้อความแปลก ๆ รวมถึงกรณีการที่ข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้สอบของเด็กนักเรียนชั้นมัธยมรั่วไหลในอินเทอร์เน็ตทั้งที่ไม่ควรจะเกิดขึ้นได้ จึงควรมีมาตรการในการรักษาและคุ้มครองข้อมูลที่ส่วนบุคคลให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น และควรลดขั้นตอนในการยืนยันตัวตนลงเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้บริโภค เช่น เลือกใช้ชุดรหัสผ่านครั้งเดียว (OTP) แทนการสแกนใบหน้าที่พบปัญหาอย่างมากในการใช้บริการในหลายครั้งที่ผ่านมา และผู้บริโภคเสียต้องเสียเวลาในการไปดำเนินการกับสถาบัน หรือผู้ให้บริการเพื่อให้ตนสามารถดำเนินการได้

๒) ผู้เข้าร่วมประชุมบางส่วนมีความเชื่อมั่นในระดับหนึ่ง เพราะมีขั้นตอนการยืนยันตัวตนที่ค่อนข้างซับซ้อนทำให้มีจาชิปเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ขั้นตอนถูกคัดกรองมาแล้ว แต่ในปัจจุบันสื่อ หรืออุปกรณ์มักถูกแฮคข้อมูลได้ง่ายมาก จึงทำให้ความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยน้อย อย่างไรก็ตามต้องการให้มีการปรับปรุงระบบยืนยันตัวตนลดขั้นตอนที่ยุ่งยากโดยเปลี่ยนจากการใช้บัตรประชาชนให้เหลือแต่ขั้นตอน OTP เพื่อที่จะได้เข้าถึงได้ง่ายให้ทันสมัยเท่าทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน



๓) ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนหนึ่งยังขาดความเชื่อมั่นต่อระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) เพราะมีความกังวลเรื่องอาชญากรรมแฮกข้อมูล และขั้นตอนการยืนยันตัวตนค่อนข้างยุ่งยาก คนส่วนใหญ่ยืนยันตัวตนไม่ผ่านจึงทำให้ไม่เป็นที่นิยม และยังพบว่าข้อมูลส่วนตัวนั้นมีการรั่วไหลจนนำไปสู่การได้รับข้อความ SMS แปก ก ์ หรือได้รับสายจาก Call Center ผู้เข้าร่วมจึงไม่มีความเชื่อมั่นในระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนดังกล่าวจากข้อบกพร่องอยู่บ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังขาดความเชื่อมั่นในเรื่องของการยืนยันผ่าน Mobile ID ซึ่งกังวลเรื่องเหตุการณ์ที่หน้าตาที่เหมือนกันทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของอีกคนได้ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลของตนเองรั่วไหลและกลัวข้อมูลส่วนตัวที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลไปยังสาธารณะหรือไปยังมีจฉาชีพและโดนใช้ในการแอบอ้างจากแก๊ง Call Center อีกทั้งในปัจจุบันมีข่าวสารที่ออกมาในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลที่หน่วยงานรัฐทำข้อมูลในส่วนนั้นหลุดมาซึ่งสาธารณะอยู่บ่อย ๆ นอกจากนี้ด้านการใช้งานนั้นต้องใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งหากในบริเวณที่ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้หรือไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตก็จะเป็นปัญหาในการใช้งานได้ และปัญหาของการทำธุรกรรมทางออนไลน์และระบบยืนยันตัวตน Mobile ID คือระบบยังคงไม่เสถียร ยังคงพบปัญหาการใช้งานอยู่บ่อยครั้ง และมีความยุ่งยากของขั้นตอนจนเกินไป

๔) ควรมีความหมาย หรือหนังสือรับรองเพื่อคุ้มครองป้องกันข้อมูลส่วนตัวจากความเสียหายในข้อมูล โดยควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น การสแกนใบหน้า การสแกนลายนิ้วมือ ใส่รหัสเพื่อเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว ซึ่งหากมีบุคคลใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/Mobile ID จะมีการแจ้งเตือน SMS มาที่โทรศัพท์ของตัวบุคคลเจ้าของข้อมูล หากมีการแอบอ้างเข้าถึงข้อมูลโดยมิใช่เจ้าของตัวจริง เมื่อ SMS แจ้งเตือนเจ้าของข้อมูลสามารถที่จะทำการระงับการใช้งานข้อมูลไว้ได้

๕) เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านไอทีที่ช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหา กรณีได้รับความเดือดร้อนจากการทำธุรกรรมออนไลน์

๖) Mobile ID เป็นเรื่องใหม่กับผู้สูงอายุและพื้นที่ห่างไกลอาจทำให้ได้รับผลกระทบในการใช้งานต่าง ๆ ดังนั้นหากต้องการให้มีการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพควรให้มีการเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงให้ประชาสัมพันธ์การใช้งาน ความรู้ ช่องทางการติดต่อให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นก่อนการใช้งานควรมีการทดลองใช้เพื่อให้เห็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจก่อนการใช้งานจริง

๗) บุคคลที่ไม่มีอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ Mobile ID เช่น Smartphone จะมีวิธีการจัดการในประเด็นดังกล่าวอย่างไร รวมถึงกลุ่มเปราะบาง กลุ่มผู้สูงอายุที่อาจไม่เข้าใจหรือไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลเสียหรือถูกเอาเปรียบ ผู้เข้าร่วมประชุมให้ความคิดเห็นว่า การใช้ Mobile ID นั้นมีความเสี่ยงมากแม้ว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็น แต่ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นกว่า จึงควรให้ความมั่นใจกับประชาชนในการใช้งานโดยอาจค่อย ๆ พัฒนาระบบ พัฒนาคอน และปรับปรุงกฎหมายพร้อมประชาสัมพันธ์การใช้งานเพื่อให้ใช้งานได้กว้างขวาง ไม่ควรบังคับให้มีการใช้เป็นช่องทางเพิ่มเติมในการใช้งาน และ กสทช. ควรเข้ามามีความรับผิดชอบในส่วนใดส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องหากเกิดผลกระทบกับประชาชน

๘) ควรมีการเพิ่มขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีการกำหนดแนวทางในการป้องกันหากเกิดปัญหาในอนาคต การดำเนินการต่าง ๆ รวมถึงคำนึงถึงผู้ใช้ที่หลากหลาย การใช้งานหรือการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ความเข้าใจ ควรมีหลายรูปแบบเพื่อรองรับประชาชนที่หลากหลาย อีกทั้งควรมีการเพิ่มมาตรการลงโทษที่มีความชัดเจนเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น



#### ๔.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๑) กสทช. สร้างภาพลักษณ์ให้มีความน่าเชื่อถือ และทำให้ประชาชนเชื่อมั่นมากกว่าที่เป็นอยู่
- ๒) กสทช. ควรส่งเสริมเรื่องอินเทอร์เน็ตฟรี โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชนในเขตโรงเรียน เพื่อใช้สำหรับการเรียนรู้ โดยเป็นสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการเรียนรู้ได้ และลดขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายขึ้น และสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ และควรให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ
- ๓) กสทช. ควรขอคืนคลื่นความถี่วิทยุจากหน่วยงานราชการที่ไม่ได้ใช้ และนำมาบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ และควรคืนสัญญาณคลื่นวิทยุให้กับกรมประชาสัมพันธ์ เนื่องจากจะเป็นการดำเนินการให้ความรู้กับประชาชนโดยไม่มีโฆษณา แต่กลับนำไปให้เอกชนหรือวิทยุคมนาคมซึ่งมีทั้งการโฆษณาเกินจริงและมีการหลอกลวงมอมเมาประชาชน
- ๔) เจ้าหน้าที่ กสทช. ที่เป็นผู้รับแจ้งช่วง ไม่รู้ระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สร้างความซับซ้อนและยุ่งยากให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น การต้องนำเครื่องส่งสัญญาณไปแสดงเมื่อมีการต่อสัญญา
- ๕) กสทช. ภาค ควรมีการลงพื้นที่ให้ทั่วถึง ไม่ใช่มีหน้าที่ในการรับเงินค่าสัมปทานสัญญาณเท่านั้น เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย เพิ่มการบริการในชุมชน เพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการทำงานที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และควรมีการประชาสัมพันธ์การทำงานของ กสทช. ให้ประชาชนเข้าใจ เข้าถึงมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นทั้งการให้ความรู้กับประชาชนและป้องกันการเอาเปรียบหรือหลอกลวงที่จะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คำนึงถึงกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านอายุ อาชีพ เพื่อให้การให้ข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๖) กสทช. ควรเป็นตัวแทนในการดำเนินงานจัดระบบและประสานงาน มีการสร้างฐานข้อมูล ที่ให้บริการกับประชาชนเพื่อที่จะอำนวยความสะดวกเมื่อประชาชนต้องการนำมาใช้เป็นหลักฐานประกอบการฟ้องร้องต่าง ๆ
- ๗) ควรมีแอปพลิเคชัน อย่างเช่น WhoCall ที่คัดกรองผู้ติดต่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข้อมูลก่อนรับสายได้มากขึ้น รวมถึงเป็นการรวบรวมข้อมูลเบอร์โทรของมิจฉาชีพที่ตรวจสอบพบแล้วด้วย
- ๘) กสทช. ควรต้องวางแผนกรอบกว้างของประเทศไทยในส่วนของการทำงานแต่ละภูมิภาค และสามารถขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการทำงาน และต้องวางตัวเป็นกลางในสื่อทุกประเภท
- ๙) กสทช. ควรกำกับดูแลการนำเสนอเนื้อหาของข่าวที่มีความรุนแรง เช่น คดีฆาตกรรม หรือคดีอุกฉกรรจ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเล่นแบบของเด็กและเยาวชน หรืออาจเป็นแนวทางให้กับผู้ก่อเหตุคนอื่นต่อไป
- ๑๐) กสทช. ควรควบคุม กำกับ ดูแล การออกอากาศช่องทีวีดิจิทัล ตลอดจนพิจารณาจำนวนช่องทีวีดิจิทัลว่ามีจำนวนมากจนเกินความสามารถในการควบคุมหรือไม่
- ๑๑) กสทช. ควรมีการแจ้งกฎหมายที่ชัดเจน (เกี่ยวกับวิทยุสมัครเล่น) และมีการแจ้งก่อนจะมีการประกาศใช้ อย่างน้อย ๑๘๐ วัน





โดยให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่แนบมากับลิงก์ หรือแสกข้อมูลในแอปพลิเคชันธนาคาร ในโทรศัพท์มือถือ หรือการเข้าควบคุมโทรศัพท์มือถือโดยใช้วิธีการควบคุมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ตจากระยะไกล เช่น บริการลดยกกระทงออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ซึ่งจะมีการให้ประชาชนกรอกข้อมูลต่าง ๆ เพื่ออธิษฐานขอพรออนไลน์ในการลดยกกระทงออนไลน์ มีฉฉาซีพออาจอาศัยโอกาสดังกล่าวสร้างเว็บไซต์ปลอมขึ้นมาทั้งหมดหรือเว็บไซต์ปลอมที่คล้ายคลึงกับเว็บไซต์จริง เพื่อหลอกลวงให้ประชาชนกรอกข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงิน เช่น ชื่อนามสกุล วันเดือนปีเกิด เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขบัตรประชาชน เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต รหัสหลังบัตร ๓ หลัก รหัส OTP เป็นต้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ ไม่ว่าจะเป็นการนำข้อมูลไปเข้าถึงบัญชีเฟซบุ๊ก ไลน์ โดยมีชอบ แล้วไปหลอกลวงเงินผู้อื่น หรือใช้บัตรเครดิตรูดซื้อสินค้า หรือถูกโอนเงินจากบัญชีธนาคาร หรือไปแอบอ้างทำเรื่องที่ผิดกฎหมาย

๔) การคลิกลิงก์จากโฆษณาที่เป็น PopUp เมื่อคลิกดู ผู้ให้บริการหรือค่ายมือถือจะเรียกเก็บ “ค่าบริการเสริม” โดยไม่มีการแจ้งให้ทราบว่าเมื่อคลิกดูแล้วจะเสียค่าใช้จ่าย

๕) แอปพลิเคชันหรือเวปหาคู่ หรือ Romance Scam หรือ Hybrid Scam โดยจะหลอกให้รักหลงเอาทรัพย์สิน ลงงให้ลงทุน โดยแก๊ง Hybrid Scam จะปลอมรูปกับชื่อสร้างโปรไฟล์เป็นหนุ่มสาวต่างชาติหน้าตาดี เข้ามาขอแอดเป็นเพื่อน โดยคนร้ายจะเลือกเหยื่อหนุ่มสาวที่มีฐานะดีหรือมีอาชีพการงานที่มั่นคง เข้าถึงระบบการเงินออนไลน์ได้ จากนั้นจะพูดคุยในลักษณะชู้สาวผ่านการแชต หรือโทรศัพท์พูดคุยผ่านระบบออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์หรือเฟซบุ๊ก จนเหยื่อตกหลุมรักคนร้าย จากนั้นคนร้ายจะชักชวนให้เหยื่อลงทุนแลกเปลี่ยนเงินสกุลดิจิทัล ผ่านแอปพลิเคชันปลอม อาจมีการส่งลิงก์มาให้เหยื่อสมัคร ในช่วงแรกคนร้ายจะหลอกให้เหยื่อตายใจได้กำไร แต่ในภายหลังเหยื่อมักจะถูกขาดทุน หรือหากได้กำไรแล้วจะขอนำเงินออกจากระบบ ทางแอปพลิเคชันจะอ้างว่าต้องโอนค่าธรรมเนียมหรือภาษีเข้าระบบ พอเหยื่อโอนเข้าไปแล้วก็ไม่สามารถนำเงินออกจากระบบได้เหยื่อจึงรู้ว่าถูกหลอก

๖) เงินกู้ออนไลน์ที่ไม่มีจริง (เงินกู้ทิพย์) สินเชื่อออนไลน์หรือเงินกู้ออนไลน์ หรือ App เงินกู้สำหรับคนที่ไม่สามารถกู้เงินธนาคารได้ เช่น นักเรียน นักศึกษา หรือผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น จะเสียดอกเบี้ยเกินอัตราที่กำหนด

๗) หลอกให้เล่นพนันออนไลน์/หลอกให้เล่นหุ้น/ลงทุนต่าง ๆ โดยอ้างผลตอบแทนสูงที่ไม่มีจริง

๘) แชต Line/Facebook ปลอม Account ลงงยืมเงิน หรือเพจปลอมกลุ่ม หลอกให้โอนเงินกลุ่มไป ๙๙๙ บาท แต่ไม่ได้สินค้า

๙) โฆษณาออนไลน์ลงงทำงาน หลอกบังคับทำงานในต่างประเทศ

๑๐) การหลอกลวงประชาชนให้เปิดบัญชีธนาคาร หรือซื้อบัญชีธนาคารที่เรียกว่า “บัญชีม้า” เพื่อนำไปใช้ในการกระทำความผิดหรือฟอกเงิน

๑๑) การหลอกให้ประชาชนเปิดซิม หรือจดทะเบียนโทรศัพท์มือถือ โดยคนร้ายจะนำซิมการ์ดที่ได้ไปใช้ในการกระทำความผิด เช่น ใช้โทรศัพท์ไปหลอกลวงเหยื่อ, ใช้ประกอบการเปิดระบบธนาคารออนไลน์ หรือเปิดกระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับเงินโอนจากการหลอกลวงเหยื่อหรือรับโอนเงินที่ได้จากการกระทำความผิด ใช้ผูกกับบัญชีสื่อสังคมออนไลน์แล้วนำไปใช้กระทำความผิด เป็นต้น

๑๒) Call Center หลอกลวงข่มขู่ อ้างตัวเป็นเจ้าของหน้าที่ให้เหยื่อโอนเงินให้

๑๓) พัสตุทางไปรษณีย์ อ้างเป็นสรรพากร

๑๔) การโฆษณาโดยให้แพทย์มาโฆษณาอาหารเสริม ทำให้ชาวบ้านหลงเชื่อ



๑๕) โฆษณาเกินเวลา (ห้ามเกิน ๑๒.๓๐ นาที) ถือเป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคเข้าข่าย ผิดกฎหมายตามพ.ร.บ. การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑ (มาตรา ๒๓,๒๘) และประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และ กิจการโทรทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๕ (ข้อ ๘)

## ๒ กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสามารถร้องเรียนปัญหาด้านกิจการโทรคมนาคมกับสำนักงาน กสทช. ได้ โดยเฉพาะประชาชนในท้องถิ่น จะร้องเรียนที่สภากงศ์กรของผู้บริโภค (สบอ.)/สภาผู้บริโภค ลำปาง บางส่วนให้ความเห็นว่าไม่ได้แจ้งที่สำนักงาน กสทช. เนื่องจากเป็นเพียงการใกล้เคียง ไม่ได้ มีการดำเนินคดีกับมิฉฉาชีพ

๒) การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการใกล้เคียงข้อพิพาทของ กสทช. การจัดการเรื่อง ร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. ค่อนข้างช้า

## ๓ ข้อเสนอแนะด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียน

๑) การรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมในปัจจุบันสามารถร้องเรียนได้หลายหน่วยงาน อาทิ สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจาย เสียงและโทรทัศน์ (บส.) ผู้ประกอบการ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสน ส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างล่าช้า และการแก้ไขปัญหาไม่ทันต่อสถานการณ์ ควรมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภคทุกหน่วยงาน เพื่อจะได้มีจุดเดียว

๒) การรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สามารถร้องเรียนได้หลากหลาย ช่องทาง แต่มีจำนวนผู้ไม่รู้เป็นจำนวนมากโดยเฉพาะที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กสทช.รับเรื่อง ร้องเรียนด้วย ดังนั้นควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคได้รับรู้โดยผ่านช่องทางการร้องเรียนทุกช่องทาง อย่างทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Website เครือข่ายภาคประชาชน สื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย เป็นต้น และจัดทำสื่อที่น่าสนใจ เพื่อให้ประชาชนสนใจ มีการสร้างช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างมี ส่วนร่วมกับภาคประชาชน คือการให้อำนาจหรือให้บทบาทในการทำงานของเครือข่ายภาคประชาชน ในการขับเคลื่อนงานรับเรื่องร้องเรียน

๓) พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เป็นการให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) และควรใช้งานได้ง่ายที่ผู้สูงอายุก็สามารถทำได้ เช่น LAZADA และสามารถได้รับข้อมูลตอบกลับ ที่รวดเร็ว

๔) ควรมีการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการ เช่น สร้างระบบใกล้เคียงออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้ร้องเรียน โดยเฉพาะผู้ร้องเรียนต่างจังหวัดที่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน ที่กรุงเทพมหานคร





๕) สร้างระบบติดตามสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการ นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนว่า พอใจในการจัดการแก้ไขปัญหา มากน้อยเพียงใด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ดีหรือไม่ เพื่อจะได้นำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียนมาพัฒนาและปรับปรุงระบบร้องเรียนได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพต่อไป

๖) ควรมีกฎหมายหรือมาตรการขึ้นเด็ดขาดและรุนแรงเพื่อเอาผิดผู้กระทำความผิด หรือ มิจฉาชีพ ซึ่งปัจจุบันมีโทษไม่รุนแรง เช่น การปรับ ทำให้มิจฉาชีพไม่เกรงกลัวที่จะกระทำความผิด หรือ กระทำความผิดซ้ำอีก จึงทำให้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีเป็นจำนวนมาก

๗) มีมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพจากการตั้งเสาสัญญาณมือถือ ซึ่งยังคง มีการร้องเรียนและเป็นข้อกังวลของประชาชนคนไทยบางส่วน เกี่ยวกับผลกระทบด้านสุขภาพ จากการตั้งเสาสัญญาณมือถือ ประชาชนบางส่วนมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในการติดตั้งเสาเดือนละ ๕,๐๐๐ บาท

๘) กสทช. ควรหาวิธีแก้ไขและป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลซึ่งเป็นปัญหาที่พบเป็น จำนวนมากในปัจจุบัน แม้ว่าจะเกิดขึ้นมานานแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขเท่าที่ควร

๙) ชาวบ้านส่วนหนึ่งไม่กล้าแจ้งความหรือร้องเรียน เนื่องจากกังวลเรื่องความปลอดภัย กลัวอิทธิพลมืด กลัวถูกฟ้องกลับ หรือร้องเรียนไปก็เปล่าประโยชน์เป็นการเสียเวลา ดังนั้น กสทช. ควรมีมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคที่เข้ามาร้องเรียนและมีการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐) จากการที่ กสทช. มีประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมวลผลข้อมูลในระบอบเอฟเอ็ม สำหรับการให้บริการกระจายเสียง ประเภทกิจการทางธุรกิจ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการวิทยุ ท้องถิ่นรายย่อย ที่ไม่สามารถประมวลแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ได้ ซึ่งแม้ว่าทางสมาคมสภา วิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) จะมีหนังสือร้องเรียนไปยัง กสทช. แต่ไม่เป็นผล นายกสมาคมสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง (ประเทศไทย) จึงขอให้ กสทช. ทบทวนและเสนอแนะให้ กสทช. พิจารณาให้ถึงสถานีวิทยุรายย่อยที่เป็นประเภทบริการชุมชน หรือบริการสาธารณะที่ทำประโยชน์ต่อสังคมมากกว่าธุรกิจ เนื่องจากคนในท้องถิ่นมีความผูกพันกับสถานี เหล่านี้ และสำนักงาน กสทช. ควรทบทวนหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเพื่อสนับสนุนให้วิทยุคมนาคมสามารถ อยู่รอดได้ นอกจากนี้ปัจจุบันผู้ประกอบการวิทยุท้องถิ่นได้ใช้พื้นที่สื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก ตามพฤติกรรมการใช้งานของผู้ชมผู้ฟังในพื้นที่ จึงเสนอให้ กสทช. สนับสนุนให้เกิดเครือข่ายสื่อชุมชน ท้องถิ่นเพื่อแลกเปลี่ยนให้เกิดการพัฒนางาน ให้สื่อชุมชนเข้าถึงช่องทางการสื่อสารทั้งในด้านคลื่นความถี่ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์



## ๒. มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

ผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้เป็น ๓ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑) มาตรการและการกำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) มาตรการและการกำกับดูแลผู้ประกอบการ และ ๓) มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควรวรรณธุรกิจ TRUE-DTAC ดังนี้

### ๑) มาตรการและการกำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) กสทช. ควรทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการผลักดันให้มีการปรับปรุงและพัฒนากฎหมาย มาตรฐาน มาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพร้อมทั้งให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค โดยนักกฎหมายได้เสนอให้มีกฎหมาย เรื่องการร้องทุกข์ เนื่องจากกฎหมายฉ้อโกงมีอายุความสั้นต้องแจ้งภายใน ๓ เดือน บางครั้งผู้เสียหายกว่า จะรู้ตัวหรือมีการเก็บพยานหลักฐานยาก ทั้งนี้ ควรเกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน หรือ เกิดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างแท้จริง

๒) การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และ คุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางวิทยุ โทรทัศน์ และ โทรคมนาคม กสทช. ต้องมีมาตรการขั้นเด็ดขาด นอกจากนี้ควรมีการเฝ้าระวังปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระหว่างประเทศในประเด็นด้านกฎหมาย มาตรการ และข้อบังคับ ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อหรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค และจัดทำแผนปฏิบัติการ ทบทวนกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภคประจำปี และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึง และ ใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๓) สร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน มีการพัฒนากลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างกลไก การทำงานร่วมกันในการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิเสธ ไม่รับบริการที่ไม่พึงประสงค์ การยื่นเรื่องร้องเรียน การคงสิทธิเลขหมาย และส่งเสริมเสรีภาพ ในการเลือกใช้บริการและผู้ให้บริการ รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงควรมีการทำความเข้าใจร่วมกันด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (สคบ.) กับเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน ของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง

๔) พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางและเชื่อมโยงฐานข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุม ทุกภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศที่ทัน ต่อเหตุการณ์ และเผยแพร่ข้อมูลให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงข้อมูล ตามสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการแก้ไขปัญหา การวางแผน กำหนด มาตรการป้องกัน พัฒนา และปรับปรุงมาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้อย่างทันทั่วถึง



๕) ควรมีการกระจายอำนาจด้านการกำกับดูแลไปยังระดับจังหวัด เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถจัดการปัญหาได้อย่างทันท่วงที โดยตั้งหน่วยงานหรือศูนย์ กสทช. ภาคประชาชน ในท้องถิ่นทุกจังหวัด ที่ต้องกำหนดบทบาทการทำงานของหน่วยงานหรือศูนย์ ให้ชัดเจน มีเป้าหมาย การวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ยังเป็นตัวเชื่อมประสาน หรือ ทำงานร่วมมือกับผู้นำท้องถิ่นหรือแกนนำในพื้นที่นั้นๆ เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น เพื่อจะได้เข้าถึงประชาชนทุกท้องถิ่นและทุกกลุ่มเป้าหมาย

๖) ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม

๗) กสทช. ควรมีมาตรการป้องกันปัญหา SMS หลอกหลวงเพื่อลดและบรรเทาความเดือดร้อน หรือเสียหายของประชาชน โดยทำการตรวจสอบหาต้นเหตุของปัญหาและจัดการปัญหาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้น ควรหาวิธีการที่จะสามารถตัดสัญญาณผู้กระทำผิด ได้อย่างรวดเร็ว หากมีผู้ร้องเรียนสามารถบ่งชี้หมายเลขผู้กระทำผิดได้เพื่อผู้บริโภคคนอื่นจะได้รับ การคุ้มครอง หรือโปรแกรมเฝ้าระวังหรือตรวจสอบสำหรับหมายเลขที่มีมูลเหตุหรือความเสี่ยงใน การหลอกหลวงหรือก่อเหตุ หรือตรวจสอบการลงทะเบียนอย่างเข้มงวดเช่นการใช้บัตรประชาชน เพื่อจะได้ สามารถจับผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ กสทช. ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึง วิธีการรับมือกับ SMS ดังกล่าว และหมายเลขโทรศัพท์ยกเลิก SMS กวนใจ ดังนั้น กสทช. ควรมี การประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับวิธีการรับมือ และวิธีการร้องเรียนอย่างทั่วถึง ตลอดจนครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงในการถูกหลอกหลวง มากที่สุด

๘) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ สาธารณะเป็นสำคัญ อาทิ ค่าบริการรายเดือนของมือถือที่ค่อนข้างแพง การคิดค่าบริการเป็นวินาที ค่าบริการเสริมที่ต้องแจ้งก่อน ควรเป็นราคาคงที่

## ๒ มาตรการและการกำกับดูแลผู้ประกอบการ

๑) มีกลไกการตรวจสอบ กำกับ และติดตามพฤติกรรมของผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ และครอบคลุมทุกพื้นที่ มีการตรวจสอบตามเทศกาล เช่น เทศกาลลอยกระทงออนไลน์ ควรมีมาตรการ กำกับและมีบทลงโทษที่ครอบคลุมไปถึงกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ-รับจ้างผลิตสื่อ ที่นำเสนอเนื้อหาที่ ไม่เหมาะสม หรือเป็นการละเมิดผู้บริโภค ควรมีมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจที่กระทำผิด กฎหมายอย่างเคร่งครัดหากตรวจสอบแล้วพบความผิดจริงควรมีการดำเนินการอย่างชัดเจนและจริงจัง พร้อมทั้งดำเนินการทบทวนกลไกดังกล่าวสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ไปในปัจจุบัน พร้อมทั้งมีการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ กำหนดให้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ผู้ประกอบการนั้นเป็นผู้ผลิต จำหน่าย หรือนำเข้า โดยกำหนดให้เป็นนโยบายหรือมาตรการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทาง ปฏิบัติต่อผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกกรณี



๒) ควรสร้างความตระหนักในด้านจริยธรรมให้กับผู้ประกอบการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม รับผิดชอบต่อการประกอบธุรกิจเพื่อผลประโยชน์ของประชาชน และไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ด้วยการจัดอบรมจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ผลิตสื่อ ตลอดจนบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อให้รับทราบความผิดหรือความถูกต้องของการนำเสนอ

๓) กสทช. ควรให้เกียรติบัตรหรือรางวัลยกย่องผู้ประกอบการที่สร้างผลประโยชน์แก่ผู้บริโภค หรือมีการให้รางวัลจากประชาชนหรือผู้บริโภคให้คะแนนโหวต เพื่อเป็นแรงเสริมด้านบวกให้ผู้ประกอบการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค

๔) ควรให้ความรู้กับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ด้วยนอกเหนือผู้บริโภค โดยเฉพาะผู้ประกอบการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ผู้ประกอบการในวิทยุธุรกิจ มีความต้องการให้ความรู้เรื่องภาษี ความรู้เรื่องกฎหมาย เป็นต้น

๕) ควรมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคไม่เพียงเฉพาะที่เป็นผลประโยชน์ของผู้ประกอบการเท่านั้น เช่น การจ่ายเงินจะสามารถจ่ายได้ง่าย สะดวก ที่ใดก็ได้ แต่ในการเปลี่ยนบริการของค่ายมือถือต่าง ๆ ต้องยื่นด้วยตนเองที่ศูนย์บริการลูกค้าแห่งเดียว ซึ่งไม่สะดวกเหมือนการจ่ายเงินให้ผู้ประกอบการ

๖) กสทช. ควรให้ความสำคัญกับวิทยุท้องถิ่นที่สามารถเข้าถึงประชาชนรากหญ้า และพื้นที่ที่สัญญาณไม่ดี และมีความผูกพันกับชาวบ้านกว่าสื่อแบบอื่น และสามารถสื่อสารได้ดีกว่า Social Media โทรทัศน์ หอกระจายข่าว กสทช. ควรพิจารณาวิทยุท้องถิ่นที่ทำประโยชน์เพื่อสังคม และควรสนับสนุนเพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อยที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมให้สามารถอยู่รอดได้ ไม่ควรยึดเพียงผลประโยชน์ทางธุรกิจ

๗) การโฆษณาในสื่อควรมีหน่วยงานตรวจสอบก่อนที่จะออกอากาศที่ไม่ใช้เวลานาน เนื่องจากสินค้าบางตัวหมดอายุก่อนแต่มีการออกอากาศแล้ว หรือมีการตรวจสอบการใช้คำให้ถูกต้องและเหมาะสมก่อน เนื่องจากการแก้ไขจะใช้เวลานาน ทำให้ผู้ประกอบการวิทยุต้องแพ่งหรือชดเชยไม่ยอมปฏิบัติตาม

### ๓) มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควบรวมธุรกิจ TRUE-DTAC

ความคิดเห็นต่อการควบรวม TRUE และ DTAC แบ่งเป็น ๒ กลุ่มคือ เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยกับการควบรวม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### กรณีเห็นด้วยกับการควบรวม เนื่องด้วยเหตุผลต่อไปนี้

๑) การควบกิจการจะทำให้มีโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารที่ดี มีพลวัตทางการสื่อสารมากขึ้น มีเครือข่ายสถานีครอบคลุมทั่วประเทศ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการของ DTAC มากขึ้น ทั้งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี 5G ของ TRUE ที่พร้อมด้วยคุณภาพ ความเสถียร ความเร็ว โครงข่ายที่ดีกว่าเดิม และครอบคลุมมากยิ่งขึ้นจึงเป็นผลดีต่อผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่ที่สัญญาณของ DTAC เข้าไม่ถึง รวมถึงศูนย์บริการของ TRUE ที่มีจำนวนมาก และสิทธิประโยชน์จากทรูยู รวมถึงบริการอื่น ๆ ของทรู เช่น ทรูเฮลท์ ทรูมันนี่ ตลอดจนสิทธิพิเศษอื่น ๆ ที่ได้จากการเป็นลูกค้าทรู

๒) การรวมโครงสร้างพื้นฐานของสองบริษัทเข้าด้วยกัน เสถียรภาพมีเพิ่มมากขึ้น และครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น ทำให้ผู้ใช้งาน TRUE และ DTAC จะได้ใช้งานทั้งโทรและเน็ตที่ดียิ่งขึ้น มีความต่อเนื่องครอบคลุมทุกพื้นที่



๓) จะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานกิจการของบริษัทลงและการลงทุนในบางภาคส่วน ซึ่งการประหยัดดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในด้านของคุณภาพการให้บริการ และจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับค่าบริการที่ถูกลง

๔) การที่บริษัททั้งสองต่างมีความเชี่ยวชาญต่างกันคือกลุ่มซีพีหรือบริษัท เจริญโภคภัณฑ์โฮลดิ้ง จำกัด มีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เกี่ยวข้องในวงการโทรคมนาคม ส่วนบริษัท เทเลนอร์ เอเชีย (Telenor Asia Pte Ltd.) มีประสบการณ์สูงด้านธุรกิจดิจิทัลในเอเชีย จึงทำให้เกิดการรวมจุดเด่นที่สุดของแต่ละฝ่ายที่จะก่อประโยชน์และสร้างความแข็งแกร่งทางธุรกิจ

๕) การควบรวมช่วยเพิ่มความเข้มแข็งขององค์กร ทำให้มีงบลงทุนมากขึ้นสามารถนำมาใช้ในกิจกรรมสังคมมากขึ้น คือการตั้งกองทุน Venture Capital (VC) ประมาณ ๗,๓๐๐ ล้านบาท ที่จะลงทุนในเทคโนโลยี และในสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพในการสร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เพื่อสร้างโอกาสสำหรับธุรกิจสตาร์ทอัพของไทย และสนับสนุนสู่การสร้างธุรกิจที่ประสบความสำเร็จระดับภูมิภาค

๖) การควบรวมหรือการรวมธุรกิจถือเป็นเรื่องปกติในทางธุรกิจ เช่น การควบรวมระหว่าง Nokia และ Siemens หรือการควบรวมระหว่าง Nokia Siemens Networks (NSN) และ Motorola เพื่อทำให้บริษัทขยายส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มมากขึ้นและมีความแข็งแกร่งเพิ่มมากขึ้น

๗) ผู้บริโภคส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่าการควบรวมหรือไม่ควบรวมไม่ใช่ประเด็นปัญหาสำคัญสำหรับผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคสนใจเพียงการบริการที่มีคุณภาพและราคาถูก หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค ซึ่ง กสทช. ควรกำกับดูแลกำหนดมาตรฐานการให้บริการกับผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับผลประโยชน์สูงสุด และไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

๘) ทำให้สามารถแข่งขันได้กับ AIS ที่ถือครองตลาดเป็นอันดับหนึ่ง หากเป็นตามกลไกการตลาด จะทำให้เกิดการแข่งขัน และทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ เช่น ราคาค่าบริการถูกลง เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเห็นด้วยต่อการควบรวม ทุกความเห็นได้เสนอแนะให้ กสทช. มีมาตรการขั้นเด็ดขาดเพื่อลดความกังวลหรือข้อเรียกร้อง โดยการออกเป็นพระราชบัญญัติหรือกฎกระทรวงในกรณีที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม/ผู้บริโภคต้องทำอย่างเร่งด่วน เพื่อป้องกันการผูกขาดสินค้า หรือเอาเปรียบผู้บริโภค

#### **กรณีไม่เห็นด้วยกับการควบรวม เนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้**

๑) การควบรวมธุรกิจจะส่งผลกระทบต่อราคาค่าบริการและคุณภาพของบริการ ที่เป็นผลเสียต่อผู้บริโภคและธุรกิจที่ใช้บริการโทรคมนาคมและดิจิทัล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดที่จำนวนผู้ให้บริการจะลดจาก ๓ รายเหลือ ๒ ราย เดิมส่วนแบ่งตลาดของผู้ให้บริการ ๓ รายคือ AIS ๔๖% TRUE ๓๒% และ DTAC ๒๒% เปลี่ยนไปเป็นบริษัทใหม่จากการควบรวมจะมีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด คือ ๕๔% โดยจะแบ่งตลาดกันคนละครึ่งจนขาดแรงจูงใจในการแข่งขันกันในการให้บริการ ผู้ให้บริการรายย่อยเดิมคือบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่เกิดจากการควบรวมระหว่าง CAT และ TOT ที่ถือครองประมาณ ๓% หรือผู้ให้บริการ ที่เรียกว่า ‘ผู้ให้บริการโครงข่ายเสมือน’ (Mobile Virtual Network Operator – MVNO) มีส่วนแบ่งรวมกันเพียง ๐.๐๓% ของทั้งตลาด อาจไม่สามารถเติบโตได้ และอาจส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการรายย่อยต้องออกจากตลาดด้วย ด้วยปัญหาการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม หรือผู้ให้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาดได้ยาก เนื่องจากทรัพยากรสำคัญสำหรับการให้บริการโทรคมนาคมอย่างคลื่นความถี่และเสากระจายสัญญาณกระจุกตัวอยู่กับรายใหญ่ และมีอำนาจตลาดสูง



๒) การควบรวมธุรกิจสร้างความเสี่ยงและความกังวล เรื่องอัตราค่าบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น คุณภาพบริการที่ลดลง และทางเลือกในการรับบริการน้อยลง เนื่องจากการประหยัดต้นทุนของผู้ประกอบการที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี หรือจากการที่เจ้าตลาดที่เหลือเพียงสองราย ความเสี่ยงที่ AIS และบริษัทควบรวม TRUE และ DTAC จะเกิดการฮั้วกันซึ่งเป็นเรื่องที่หลายคนเกิดความกังวล ที่จะส่งผลให้ตลาดมีสภาพกึ่งผูกขาดเพราะอาจขาดแรงจูงใจในการแข่งขันแย่งชิงลูกค้ากัน และนำไปสู่การจัดเก็บค่าบริการที่สูงขึ้นแต่คุณภาพต่ำลง หรือทำให้ผู้บริโภคเสียผลประโยชน์ เช่น การมีตัวเลือกแพ็คเกจน้อยลง ซึ่งอาจจะไม่ได้เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยต่อหน่วยการใช้บริการ แต่อาจจะเพิ่มขึ้นโดยการที่ไม่มีแพ็คเกจราคาต่ำ ๆ ให้เลือก เช่น จากที่เคยมีแพ็คเกจต่ำสุด ๒๙๙ บาทต่อเดือน อาจเพิ่มเป็นแพ็คเกจต่ำสุด ๓๙๙ หรือ ๔๙๙ บาทต่อเดือน เป็นต้น

๓) การมีอำนาจเหนือตลาดจะลดแรงจูงใจในการลงทุนเพื่อเข้าถึงประชากรในพื้นที่ชนบท ซึ่งมีคนจำนวนน้อยและกำลังซื้อน้อยกว่ากลุ่มประชากรเมือง ทำให้โครงข่ายสัญญาณความเร็วสูงจะไม่ครอบคลุม เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางด้านดิจิทัลจากโครงข่ายสัญญาณความเร็วสูงที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่ชนบท แม้ว่า DTAC จะมีการเผยแพร่บทความประชาสัมพันธ์ว่า สัญญาณจะครอบคลุมทั่วไทย ทุกย่านความถี่ หลังผนึกสถานีสถานระหว่าง DTAC กับ TRUE รวมถึงจุดใช้งาน WiFi ที่จะเพิ่มขึ้นเป็น ๑.๖ หมื่นแห่งก็ตาม ผู้บริโภคก็ยังคงมีความกังวล

๔) แม้ว่า กสทช.จะมีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ (Remedies) เพื่อลดข้อกังวลผู้บริโภค ๕ ประเด็น คือ ๑). ข้อกังวลเรื่องอัตราค่าบริการและสัญญาการให้บริการ ๒) ข้อกังวลเรื่องอุปสรรคการเข้าสู่ตลาด ๓). ข้อกังวลเรื่องคุณภาพการให้บริการ ๔). ข้อกังวลเรื่องการถือครองคลื่นความถี่/การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน และ ๕). ข้อกังวลเรื่องเศรษฐกิจของประเทศ นวัตกรรมและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ในทางปฏิบัติจริงอาจไม่สามารถป้องกันหรือลดทอนผลกระทบอันเกิดจากการผูกขาดที่ได้ หรือมาตรการมีความไม่แน่นอน เช่น เงื่อนไข กสทช. ให้มีการกำหนดเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย โดยคิดราคาค่าบริการ ลดลงเฉลี่ย ๑๒% มาตรการนี้มีความไม่แน่นอน เพราะยังไม่มี ความชัดเจนว่า ลดลง ๑๒% จากรายได้เฉลี่ยต่อผู้ใช้ (ARPU) มือถือปัจจุบัน หรือเพดานราคาปัจจุบัน ลดลง ๑๒% เป็นต้น

๕) การควบรวมธุรกิจนี้ อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจการแข่งขัน ความเหลื่อมล้ำ และมิติต่าง ๆ อีกมาก เหมือนที่หลายประเทศเคยประสบเหตุการณ์เช่นนี้มาแล้ว เช่น ในสหภาพยุโรป และในประเทศกลุ่มองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ที่พบว่า กรณีเมื่อมีการควบรวมแล้วทำให้ราคาและค่าบริการเฉลี่ยเพิ่มขึ้น มีมากกว่ากรณีที่ควบรวมแล้วไม่ทำให้ราคาและค่าบริการเพิ่มขึ้น

๖) ผลการศึกษาที่ กสทช. ได้มอบหมายให้สถาบันต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อพิจารณาดิถีการควบรวม เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ศูนย์ความรู้นโยบายสาธารณะเพื่อการเปลี่ยนแปลง (๑๐๑ PUB) ที่ระบุว่า การควบรวมกิจการจะส่งผลให้ราคา ค่าบริการแพงขึ้น เฉลี่ยอยู่ที่ ๑๒-๒๔๔% โดยราคาค่าบริการที่แพงขึ้นนั้นไม่มีหลักประกันที่ชัดเจนจาก กสทช. ว่าจะสามารถควบคุมหรือกำกับดูแลได้อย่างไร

๗) การควบรวมกิจการอาจส่งผลกระทบต่อในด้านลบต่อผู้ประกอบการรายย่อย ผู้แทนจำหน่าย ร้านลูกตู้ และผู้ให้บริการเสริมต่าง ๆ เนื่องจากผู้ควบรวมต้องการลดต้นทุนที่ซ้ำซ้อนจึงอาจเกิดการลด



การจ้างงาน ยกเลิกพื้นที่เช่า และอาจส่งผลไปถึงผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่มีอำนาจต่อรองอาจจะต้องล้มเลิกกิจการ

๘) จากประเด็นที่ศาลปกครองและกฤษฎีกายืนยันแล้วว่า กสทช. มีอำนาจในการอนุญาตหรือไม่อนุญาตควรรวมกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น ในกรณีที่มีการไม่ออกเสียงของผู้บริหาร กสทช. ในทางกฎหมายถือว่าละเว้นในหน้าที่ของตัวเองตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๕๗ ที่ละเว้นโดยทำให้ผู้อื่นเสียหาย (ในที่นี้คือผู้บริโภค) ซึ่งมีเจตนาทุจริตอันเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการ หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบไม่คุ้มครองประโยชน์สาธารณะ ไม่ดำเนินการให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีและไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเป็นการกระทำที่ถือได้ว่าขัดต่อรัฐธรรมนูญมาตรา ๖๐ และขัดต่อพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รวมถึงขัดต่อพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ตลอดจนไม่เป็นไปตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖)

### ข้อเสนอแนะในมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควรรวมธุรกิจ TRUE-DTAC

๑) กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นการกำกับดูแลธุรกิจและบริการที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล ที่มีความสำคัญมากและมีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกคนในประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การกำกับดูแลให้มีการแข่งขันที่สมบูรณ์ และกำกับดูแลผู้ประกอบการอย่างเข้มงวด จะทำให้เศรษฐกิจดำเนินไปได้เป็นอย่างดี ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

๒) คลื่นความถี่เป็นสมบัติสำคัญของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายกำกับควบคุมเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชน ระบบเศรษฐกิจ ธุรกิจ ตลอดจนความมั่นคงของประเทศ การควรรวมธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการรายใหญ่ย่อมมีผลกระทบอย่างมาก จึงมีความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาอนุญาต โดยการชั่งน้ำหนักระหว่างผลดีและผลเสียทั้งต่อผู้บริโภค และผู้ประกอบการ รวมถึงผู้ประกอบการรายย่อย ผู้แทนจำหน่าย ร้านลูกตู้ และผู้ให้บริการเสริมต่าง ๆ หรือนักกฎหมายเสนอแนะให้ใช้ข้อกำหนดในสัญญา หากการออกกฎหมายเป็นเรื่องยากและใช้เวลานาน

๓) กสทช. ควรศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลให้รอบด้านเพื่อป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ให้ครอบคลุมทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในเชิงของผู้ใช้บุคคลธรรมดาและในเชิงธุรกิจ ทั้งระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการลดหรือควบคุมระดับความรุนแรงของปัญหา และคำนึงถึงผลประโยชน์ในระยะยาวของประเทศชาติ และ กสทช. ควรมีมาตรการหรือแนวทางที่จะบริหารจัดการเรื่องนี้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและเกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

๔) กสทช. ควรสร้างมั่นใจว่าการควรรวมจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคตามที่ผู้ควรรวมได้ชี้แจงถึงประโยชน์ในการควรรวม ๕ หลักการ คือ ๑) การควรรวมกิจการจะนำมาสู่การแข่งขันที่เหมาะสมยิ่งขึ้นระหว่างบริษัทใหม่และผู้นำตลาด ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันยิ่งขึ้น เรื่องราคา ค่าบริการและคุณภาพการบริการในการดึงดูดลูกค้า ๒) สัญญาณครอบคลุมพื้นที่ใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมถึงการขยาย 5G ทั่วประเทศที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่ยิ่งขึ้น ๓) บริษัท เทเลคอม-เทคโนโลยี จะให้บริการดิจิทัลและประสบการณ์ที่เหนือกว่าการเชื่อมต่อ สามารถดึงดูดผู้ให้บริการเทคโนโลยี และผู้นำด้านดิจิทัลระดับโลก ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยสามารถเข้าถึงบริการล่าสุดได้ก่อนใคร ๔) บริษัทใหม่และพันธมิตร



จะระดมทุน ๒๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ ๗.๓ พันล้านบาท จัดตั้งกองทุน Venture Capital (VC) รวมทั้งจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมที่สนับสนุนผู้ประกอบการดิจิทัล เพื่อวางรากฐานสำหรับผลิตภัณฑ์อนาคตของสตาร์ทอัพไทยในระดับยูนิคอร์น และกองทุน VC จะสร้างทักษะงานดิจิทัลใหม่ ๆ นับพันตำแหน่ง เพื่อสร้างการเติบโต ทางเศรษฐกิจและการจ้างงานที่แข็งแกร่ง ซึ่งจะก่อประโยชน์อย่างมากต่อเศรษฐกิจ และการสร้างสิทธิบัตรใหม่ต่าง ๆ สำหรับประเทศไทย รวมถึงกองทุน VC มีแผนสนับสนุนภาพรวมของระบบนิเวศสตาร์ทอัพไทย ซึ่งจะทำให้เกิดธุรกิจมูลค่าสูงสุดประมาณ ๓ หมื่นล้านบาท (ประมาณ ๙๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ดังนั้น การควมรวมนอกจากจะผลักดันเศรษฐกิจไทยให้ก้าวหน้าแล้ว ยังเพิ่มมูลค่าให้ GDP ด้วย และ ๕) บริษัทใหม่จะยึดมั่นประโยชน์ของลูกค้าและสังคมไทยเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ และมุ่งสร้างความเป็นไปได้ใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนสังคมที่เท่าเทียมและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย อันจะช่วยให้สามารถรับมือกับกระแสความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

๕) กำหนดมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ซึ่งเป็นมาตรการเชิงป้องกันหรือมาตรการเชิงแก้ไขปัญหาที่มีการบังคับใช้อย่างเข้มงวด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ที่ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสมโดยทั่วถึง และให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม แม้ในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ เนื่องจากปัจจุบันสัญญาณในชนบทหลายพื้นที่สัญญาณไม่ดี

๖) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการ รายการส่งเสริมการขาย อัตราค่าบริการ คุณภาพการให้บริการ ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ กำหนดมาตรการให้ผู้ประกอบการต้องมีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งกำกับดูแลให้ผู้ประกอบการจัดให้มีคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณาไว้ รวมทั้งพัฒนากลไกการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน กสทช. ต้องคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการซึ่งเป็นความกังวลของผู้บริโภคหรือจากเสียงผู้คัดค้านจากสภาองค์กรของผู้บริโภค สมาคมผู้บริโภคจังหวัดขอนแก่น หรือนักวิชาการ คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยด้านเศรษฐศาสตร์และนิติศาสตร์จากสถาบันต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวม ๘๗ คน ร่วมลงนามในแถลงการณ์เรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบการควมรวมกิจการ เป็นต้น

๗) กสทช. กำกับดูแลควรใช้มาตรการเชิงโครงสร้าง คือ การกระจายทรัพยากรโดยมีเงื่อนไขให้คืนคลื่นบางส่วนแล้ว กสทช. จัดสรรคลื่นนั้นให้รายใหม่ เพื่อให้มีผู้ให้บริการ ๓ ราย เหมือนเดิม หรือให้บริษัทที่ควมรวมกระจายคลื่น หรือเสาที่มีอยู่ไปให้ผู้ให้บริการรายใหม่ นอกจากนี้ กสทช. ควรมีการส่งเสริมให้มีการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการรายใหม่ โดยกำหนดเป็นมาตรการรองรับการควมรวมดังกล่าว

๘) กสทช. ควรมีการบังคับใช้กฎหมายแข่งขันทางการค้าอย่างจริงจัง และเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถกำหนดเงื่อนไขตามความต้องการของผู้บริโภค

๙) กสทช. ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยชี้แจงให้สาธารณชนได้รับทราบถึงประโยชน์ของการควมรวมกิจการ โดยเฉพาะประโยชน์ที่กลุ่มผู้ใช้บริการ TRUE และ DTAC หรือประชาชนทั่วไปเนื่องจากเป็นความกังวลของผู้บริโภค และมีเสียงคัดค้านจากประชาชนจำนวนมาก





### ๓. การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

ผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้เป็น ๓ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภค ๒) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภค และ ๓) การเข้าถึงการบริการและการคุ้มครองสิทธิสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้พิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท และผู้สูงอายุ ดังนี้

#### ๑) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภค

๑) กสทช. ควรให้ความรู้ด้านสิทธิของผู้บริโภคและความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความตระหนักถึงสิทธิของตนในฐานะผู้บริโภค มีความรู้ เช่น หลายคนไม่ทราบว่าการโพสต์แม้ว่าไม่ใช่เกิดจากความตั้งใจหรือเจตนาให้ผู้อื่นเดือดร้อนแต่ทำให้สามารถเกิดเป็นคดีหมิ่นประมาทได้ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการร้องเรียนว่าสิ่งที่ร้องเรียนสามารถกระทำได้ตามข้อกฎหมาย ด้วยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายนอกเหนือจากโซเชียลมีเดีย เช่น เอกสารแจก แผ่นพับ ใบปลิว หรือหนังสือ ที่มีข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์เพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ เท่าทันข้อมูลข่าวสารและการโฆษณา หรือจัดเวทีภาคประชาชนในระดับพื้นที่เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นในประเด็นที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในระดับพื้นที่

๒) สร้างการรับรู้ ความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช. ให้รู้จักในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของ กสทช. ให้มากขึ้น เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กสทช. มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมทั้ง กสทช. ในส่วนภูมิภาค เช่น สงขลา หรือสำนักงานส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดสงขลา ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้ว่ามี กสทช. ภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้การทำงานของ กสทช. ด้วยการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook , YouTube, Instagram และ Line หรือในสื่อกระแสหลักคือวิทยุและโทรทัศน์ ตลอดจนป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อโฆษณาในพื้นที่และสื่อเฉพาะที่ลงไปยังชุมชนเพื่อให้เข้าถึงคนในท้องถิ่น วิธีการหนึ่งคือ การใช้สื่อวิทยุคมนาคม หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย เป็นต้น

๓) จัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การโฆษณาเกินจริง รวมถึงความรู้เรื่องช่องทางในการร้องเรียนที่ควรเน้นย้ำถึงช่องทางที่คนแต่ละกลุ่มสามารถเข้าถึงช่องทางเหล่านั้นได้สะดวก โดยออกแบบเนื้อหาสาระให้เข้าใจง่าย เหมาะสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย เช่น เด็กและเยาวชน กลุ่มชาติพันธุ์ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

๔) ผลักดันให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร พัฒนารูปแบบการให้ความรู้ การรณรงค์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และกลุ่มเป้าหมาย เช่น ในส่วนภูมิภาคหรือท้องถิ่น โดยเฉพาะคนวัยทำงานหรือผู้สูงอายุ ควรเผยแพร่ด้วยการสื่อสารในสื่อกระแสหลัก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ, การสื่อสารในสื่อท้องถิ่น เช่น โทรทัศน์ท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุคมนาคม การสื่อสารในสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย การสื่อสารโดยสื่อบุคคล เช่น



เครือข่ายแกนนำที่ทำงานในระดับชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐ แกนนำ อสม. และอาสาสมัครของเครือข่าย ผู้บริโภค เช่น ศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่ในทุกท้องที่ในทุกอำเภอและทุกจังหวัด หรือกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่จะมีการประชุมทุกเดือนจะได้นำข้อมูลข่าวสารแจ้งลูกบ้านต่อ ตลอดจนการสื่อสารโดยสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น หนังสือ เอกสาร แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ สำหรับนักเรียน หรือกลุ่มวัยรุ่น เพื่อให้เข้าถึงควรสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือการจัดโครงการหรือกิจกรรมร่วมกับโรงเรียน

๕) จากปัญหาการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ควรมีกระบวนการศึกษาปัญหาต่าง ๆ อย่างมีระบบ ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และหาหนทางแก้ไขอย่างเร่งด่วน

๖) ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคธุรกิจ และสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการ ที่ถูกต้องตามความจริงอันจะเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิของผู้บริโภค

๗) กสทช. ควรกำกับดูแลรายการโทรทัศน์และสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวให้ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อเป็นการคุ้มครองประชาชนโดยเฉพาะด้านจิตใจด้วย เช่น ในกรณีที่ผู้สื่อข่าวถามตอกย้ำผู้เสียหาย หรืออ่อนไหวต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตลอดจนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เพราะนอกจากจะตอกย้ำบาดแผลที่จะฝังลึกในจิตใจแล้ว ทุกเนื้อหาเกี่ยวกับข่าวจะทิ้งร่องรอยดิจิทัล (Digital Footprint) ไว้บนโลกออนไลน์ และส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้เสียหายและครอบครัว

๘) Application ซึ่งเป็นกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้า และบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชัน “๓ ชั้น” “๒ แซะ” “กันกวน” “MoCheck” “ProCheck” เป็นต้น ควรมีการประเมินติดตามผลถึงความคุ้มค่าที่พัฒนาขึ้น เนื่องจากส่วนใหญ่ไม่มีคนรู้จัก หรือหากรู้จักก็ไม่ได้ไหลตมาใช้งาน

๙) Application มีเป็นจำนวนมาก ควรทำให้น้อยแต่มาคือ รวมอยู่ในแอปพลิเคชันเดียว แต่มีหลายฟังก์ชันการใช้งาน รวมถึงการร้องเรียนด้วยเพื่อความสะดวกของผู้บริโภค ควรมีการติดตั้งในมือถือมาพร้อมเครื่อง โดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องทำการโหลดเอง เพราะประชาชนส่วนใหญ่มีความกังวลหรือไม่แน่ใจว่าจะเป็นแอปพลิเคชันของมิจฉาชีพที่แอบแฝงมาหรือไม่ หรือไม่สามารถทำการโหลดเองได้ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็นหรือไม่คล่อง เป็นต้น

๑๐) กสทช. ควรมีการให้บริการ WIFI INTERNET ความเร็วสูงฟรีกับหน่วยราชการ เช่น สถานศึกษา โรงพยาบาล หน่วยบริการสาธารณสุข สถานที่ราชการ เป็นต้น ผ่านการยืนยันตัวตนด้วยเลขประชาชน ๑๓ หลัก เพื่อให้โอกาสแก่ประชาชนได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ Internet ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่ราชการ และนักเรียนนักศึกษาสามารถใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ได้ ซึ่งการที่ภาครัฐมีจุดบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ยังเป็นการส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิต และพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

๑๑) การเข้าถึง/ติดต่อ กสทช. ยากมาก หรือมีการรอคอยนานมาก ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ หรือพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาดังกล่าว

๑๒) กสทช. ควรมีการควบคุมละครโทรทัศน์ ที่มีเนื้อหาล่อแหลม ซึ่งส่งผลกระทบต่อเยาวชน และขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงาม การแก้ปัญหาโดยให้ผู้ปกครองนั่งดูด้วยในทางปฏิบัติสามารถทำได้ยากโดยเฉพาะสังคมในเมืองที่พ่อแม่ต้องทำงานเกินเวลา หรือมีปัญหาเรื่องจราจรติดขัด ทำงานกลางคืน



เช่น พยาบาล สถานบันเทิง เป็นต้น ตลอดจนการควบคุมโฆษณาที่เกินจริง เช่น อาหารเสริมบำรุงร่างกาย การขายออนไลน์ พระเครื่อง เป็นต้น

## ๒ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภค

๑) กสทช. ควรทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding หรือ MOU) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งอยู่แล้ว หรือสร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรม เช่น ศูนย์ดำรงธรรมที่มีการดำเนินงานที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งในระดับอำเภอและจังหวัด ซึ่งบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมจะทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนกรณีถูกเอาเปรียบต่าง ๆ ซึ่งทางศูนย์สามารถรับเรื่องร้องเรียนหรือให้คำแนะนำต่อประชาชนได้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป เพราะศูนย์ดำรงธรรมมีความใกล้ชิดและเข้าถึงชาวบ้านได้มากกว่า หรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำจังหวัด อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตลอดจนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนให้ครอบคลุมทุกจังหวัด โดยให้มีเครือข่ายระดับจังหวัด พร้อมทั้งให้ความรู้แก่เครือข่าย และสร้างเครือข่ายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนทุกกลุ่มจะได้มีส่วนรับผิดชอบในเรื่องสื่อด้วยเช่นเดียวกัน มีการประสานงานในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น ทำหนังสือขอความร่วมมือ จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคและพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็งโดยการใช้ความรู้แกนนำ และหน่วยงานระดับชุมชนที่จะสามารถช่วยกระจายข้อมูลข่าวสาร สาระสำคัญ ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

๒) ควรจัดให้มีเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค หรือเครือข่ายภาคประชาชน กสทช. ของกิจการโทรคมนาคม ที่เป็นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายผู้บริโภคทุกหน่วยงานที่รวมกันเป็นหนึ่งเดียว ที่มีอยู่ในพื้นที่เดิมอยู่แล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรม อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น ควรมีการคัดเลือกผู้ที่จะมาเข้าร่วมที่มีความรู้และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในพื้นที่ และควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนว่ามีการบรรลุตามเป้าประสงค์หรือไม่เพียงใด

๓) การจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) หากสามารถนำผู้ที่มีความรู้ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง มาให้ข้อเสนอแนะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะเป็นประโยชน์อย่างมาก

๔) เครือข่ายภาคประชาชน กสทช. มีความต้องการให้ กสทช. สนับสนุนการดำเนินการในฐานะเครือข่ายส่วนภูมิภาคอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นกลไกทางสังคมที่จะช่วยสร้างให้เกิดกระบวนการของการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง ควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะตามภารกิจของสำนักงาน กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม โดยมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง ทั้งการมีส่วนร่วมในการติดตาม เฝ้าระวัง การสื่อสารความรู้ที่จะช่วยให้ผู้บริโภคหรือประชาชนเกิดความตื่นตัว รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และคมนาคม



๓) การเข้าถึงบริการและการคุ้มครองสิทธิสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้พิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท และผู้สูงอายุ

#### กลุ่มผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส

๑) ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานของกลุ่มคนพิการในระดับจังหวัดเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์และโทรคมนาคมได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ที่ไม่สามารถใช้หรือเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีได้

๒) สร้างช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มผู้พิการได้เข้าถึง หรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป

๓) เพิ่มทักษะความรู้ให้แก่นำของ กลุ่มคนพิการ และจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักจริงด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม เพื่อจะได้ให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น จัดการประชุมสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ การลงพื้นที่ตามบ้านผู้พิการ เป็นต้น

๕) มีมาตรการบังคับหรือกำหนดให้ผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล หรือ Digital TV จัดให้มีบริการคำบรรยายแทนเสียง (Caption) บริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description) และบริการล่ามภาษามือ (Sign Language) และมาตรการส่งเสริมและกำกับดูแลการดำเนินการภาพอย่างเคร่งครัด ตามประกาศ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิคนพิการให้เข้าถึง หรือรับรู้ และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์

๖) ควรมีการลดราคาหรือค่าใช้จ่ายสำหรับค่าบริการรายเดือนของมือถือ ค่าเครื่อง สำหรับกลุ่มผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส

#### กลุ่มผู้สูงอายุ

๑) สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการคุ้มครองสิทธิ การติดตาม ตรวจสอบ เผื่อระวังเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการให้เข้มงวดมากยิ่งขึ้น หากเกิดข้อผิดพลาดต้องมีการแก้ไข และควรแก้ไขโดยเร่งด่วนที่สุด

๒) กสทช. ควรร่วมมือกับเครือข่ายหรือศูนย์ผู้สูงอายุที่มีอยู่ในทุกภูมิภาค เพื่อจะได้ให้ความช่วยเหลือได้อย่างทัน่วงทีและมีประสิทธิภาพ

๓) ให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค การรู้เท่าทันเทคโนโลยีเพื่อไม่ให้มีโฆษณาหลอกลวงได้ โดยทาง Free TV หรือใช้การจัด Workshop นอกจากจะได้ความรู้และยังเป็นการให้ผู้สูงอายุได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วย

๔) การพัฒนาระบบต่าง ๆ ควรทำให้เข้าใจง่ายที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ง่าย

๕) ควรมีการลดราคาหรือค่าใช้จ่ายของค่าบริการรายเดือนของมือถือ ค่าเครื่อง สำหรับผู้สูงอายุ



#### ๔. ประเด็นอื่น ๆ ต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

##### ๔.๑ การสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒

ความคิดเห็นต่อการสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ กับสหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (FIFA) จำนวน ๖๐๐ ล้านบาท แบ่งเป็น ๒ กลุ่มคือ เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย พร้อมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**กรณีเห็นด้วย** กับการสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ เนื่องด้วยเหตุผลพร้อมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) เป็นการสร้างความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน ดังที่เคยมีการถ่ายทอดสดการแข่งขันวอลเลย์บอลหญิงของไทย ซึ่งทำให้คนไทยมีความสุขมาก ซึ่งเป็นความสุขที่เป็นคุณค่าทางจิตใจ ไม่ใช่เงินทอง และทำให้คนไทยหันมาชื่นชอบการกีฬา ส่งผลให้เกิดการใส่ใจในสุขภาพมากขึ้น

๒) เป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชนในการพัฒนาศักยภาพทางด้านกีฬา หรือทำให้เยาวชนหันมาใส่ใจในกีฬา แทนการเล่นเกม หรือ Social Media ซึ่งจะเป็นการลดพฤติกรรมเสี่ยงหรือเป็นการแก้ปัญหาการติดเกมซึ่งเป็นปัญหาในโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบันได้อีกทางหนึ่ง

๓) ประชาชนและคนด้อยโอกาส สามารถเข้าถึงและรับชมการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม

**กรณีไม่เห็นด้วย** กับการสนับสนุนการซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดการแข่งขันฟุตบอลโลก (รอบสุดท้าย) ปี ๒๐๒๒ เนื่องด้วยเหตุผลพร้อมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) ควรนำเงินจำนวน ๖๐๐ ล้านบาท จากงบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ไปใช้ในการพัฒนาสิ่งที่เป็นความจำเป็นเร่งด่วน หรือเป็นประโยชน์แก่สาธารณะมากกว่าเฉพาะกลุ่มคนที่ชื่นชอบฟุตบอล ดังเช่นที่ กสทช. นำไปใช้ในการแก้ปัญหาช่วงการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ที่ผ่านมา เช่น ด้านศึกษาที่ช่วยเหลือนักเรียนนักศึกษาในการเรียนออนไลน์ หรือมาตรการช่วยเหลือผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม เรื่องการชำระค่าธรรมเนียม หรือ สำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง ๔ ราย ได้แก่ AIS TRUE DTAC และ NT (บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สนับสนุนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคม อุปกรณ์สื่อสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำหรับศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-๑๙ (โรงพยาบาลสนาม) ณ สถานีกลางบางซื่อ เป็นต้น หรือควรนำไปใช้ในการทำงานหรือเป็นค่าสวัสดิการหรือค่าตอบแทนค่าเดินทาง สำหรับอาสาสมัครต่าง ๆ เช่น สมาคมสภาผู้สูงอายุ เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ระดับภูมิภาค เครือข่ายภาคประชาชน กสทช. (กิจการโทรคมนาคม) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

๒) เกิดปัญหาการเล่นพนันบอล ที่ปัจจุบันจะมีพนันออนไลน์ซึ่งง่ายและสะดวก เป็นเหตุแรงจูงใจหรือล่อลวงให้เยาวชนและประชาชนเล่นพนันบอลจำนวนมาก เป็นความเสี่ยงที่อาจจะก่อปัญหาอาชญากรรมตามมาอีกมากมาย จากการทวงหนี้ ดังนั้น กสทช. ควรร่วมมือกับตำรวจไซเบอร์หาวิธีการควบคุมและแก้ปัญหาเหล่านี้อย่างเข้มงวด



#### ๔.๒ ความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในใช้บริการ Mobile ID

๑) ควรพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการทำ Mobile ID หากเป็นเหมือนระบบต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาที่รวมทุกอย่างในบัตรเดียวมี Passport ประวัติอัตลักษณ์ เช่น ประวัติการทำฟัน และอื่น ๆ ก็เป็นการคุ้มค่าในการเคลื่อนย้ายข้อมูลสู่ Mobile ID แต่ของประเทศไทยซึ่งใช้ในบัตรประชาชนของคนไทยในปัจจุบันมีเพียงข้อมูลเลข ๑๓ หลัก

๒) เหมือนเป็นดาบสองคม ประชาชนยังมีความกังวลในเรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังล้าหลังในเรื่องเทคโนโลยี และกังวลในเรื่องมือถือสูญหาย

๓) ควรมีการทดลองใช้ในกลุ่มคนรุ่นใหม่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งก่อนนำมาใช้จริง

#### ๔.๓ ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๑) กสทช. ควรรับฟังเสียงจากประชาชน โดยเฉพาะการรับฟังเสียงผู้ที่มีความคิดเห็นแย้งของ ที่ปรึกษา นักวิชาการ หรือประชาชน ดังกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ยื่นหนังสือต่อ กสทช. เรื่องขอให้ กสทช. ใช้หลักอุดมการณ์และยืนหยัดข้างผู้บริโภคและประชาชน แต่ กสทช. ไม่ได้มีการแจ้งกลับที่สำนักงาน สคบ. หรือไม่ได้ชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบถึงการแก้ปัญหาที่เป็นความกังวลของประชาชนในเรื่องการผูกขาดและจะนำมาซึ่งการเอาเปรียบประชาชน ว่า กสทช. ได้มีการจัดการแก้ปัญหาเหล่านั้นอย่างไรบ้าง จึงทำให้สำนักงาน สคบ. ยื่นฟ้องศาลปกครอง เพิกถอนมติ กสทช. ควรรวม TRUE-DTAC ดังนั้น กสทช. ควรยึดประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นหลักไม่ควรเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มนายทุน และมีมาตรการกำกับดูแลผู้ประกอบการไม่ให้มีการเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างเข้มงวด

๒) กสทช. ควรมีการกำหนดระเบียบหรือกติกาต่าง ๆ ให้เข้มงวด และควรเป็นการกำหนดร่วมกันกับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อจะได้มีการประสานงานและทำงานร่วมกันเพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น ตลอดจนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น

#### ๔.๔ ผลการรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเฉพาะกลุ่ม

ผลการจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ ผู้บริโภคโดยตรง ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ นักกฎหมาย สมาคม/มูลนิธิ/องค์กร ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น ๓๙ คน ในวันอังคารที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมวินัส ชั้น ๓ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร สรุปได้เป็น ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) มาตรการกำกับดูแลในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ความมั่นคงของประเทศ และเชื่อมั่นของประชาชน ๒) มาตรการกำกับดูแลการควรรวม TRUE-DTAC และการสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ ๓) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ของ กสทช. และ ๔) ประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถสรุปรายละเอียดจากการรับฟังความคิดเห็น สาธารณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ



กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ และการให้ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละรายประเด็นดังนี้

### ๑) มาตรการกำกับดูแลในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ความมั่นคงของประเทศ และเชื่อมั่นของประชาชน

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ (Focus Group) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า กสทช. ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนและการช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิของประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน ที่ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี ที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ เนื่องด้วยมีจมิชชีฟสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่ายและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุนว่า กสทช. ควรจะมีมาตรการกำกับดูแลในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน ดังต่อไปนี้

๑) กสทช. ควรมีการให้ความรู้ แจ้งเตือน โดยประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะคนที่ใช้โทรศัพท์มือถือทุกคน มีการประสานงานกับทุกภาคส่วนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและมีการแจ้งเตือนไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน รวมทั้งสื่อสารมวลชน สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ทั้งหลาย ถ้าหากมีบุคคลใดโดนข่มขู่ หรือมีจมิชชีฟใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือใดในการโทร ควรจะแสดงที่หน้าจอทีวีโดยเร็ว โดยเฉพาะรายการข่าวหรือรายการละครหรือรายการที่ประชาชนติดตามเป็นจำนวนมาก เพื่อจะได้เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นกับรายอื่น หรือมีจมิชชีฟจะได้ไม่กระทำกับผู้บริโภครายอื่น

๒) ช่องทางการสื่อสารกับผู้บริโภคควรที่จะมีการเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้นควรมีการสำรวจว่าปัจจุบันผู้บริโภคแต่ละกลุ่มใช้สื่อโซเชียลแบบใด เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ใช้แอปพลิเคชันใดบ้าง และควรที่จะรณรงค์ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

๓) ควรระงับการใช้งานเบอร์โทรศัพท์มือถือที่คาดว่าจะจะเป็นมีจมิชชีฟต่าง ๆ เช่น จากการโทรข่มขู่เรื่องการยืมเงินที่ไม่เป็นความจริง

๔) กสทช. ควรมีการวางระบบหรือมาตรการใหม่ในเรื่องการจดทะเบียนเบอร์โทรศัพท์มือถือที่บุคคลหรือเอกชนที่ประกอบธุรกิจครอบครอง ว่าควรมีเบอร์ ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ขึ้นมาว่าใครจะซื้อเบอร์โทรศัพท์มือถือต้องมีการลงทะเบียนให้ถูกต้อง และการที่จะซื้อเบอร์โทรศัพท์มือถือต้องมีการตรวจสอบว่าเบอร์ที่ซื้อนั้นจะนำไปใช้ทำอะไร เจ้าของเบอร์คือใคร หากเบอร์โทรศัพท์มือถือที่ไม่มีเจ้าของหรือไม่มีใครใช้ ควรที่จะระงับเบอร์นั้น ๆ เนื่องจากอาจจะเป็นความเสี่ยงในการจะกระทำการก่อเหตุที่ไม่ดี

๕) โปรแกรมที่ กสทช. จะใช้ในการตรวจจับควรเป็นโปรแกรมเชิงรุกที่เป็นของภาครัฐเองซึ่งจะทำให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นและไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายที่จะเป็นภาระกับผู้บริโภค และโปรแกรมในการตรวจจับนั้นต้องใช้ความร่วมมือจากผู้บริโภคด้วยเพราะข้อมูลไม่ได้มาจากฐานข้อมูลเดียว กล่าวคือจากการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถทราบได้ว่ามีประชาชนถูกหลอกมาจากเบอร์ใด จึงต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการกับ Call Center หลอกหลวง โดยการที่เมื่อถูกมีจมิชชีฟโทรมาหลอก ประชาชนสามารถ



กดแบล็คลิสต์ผ่านระบบได้เลย เพื่อให้ กสทช. สามารถบล็อกเบอร์นั้น ๆ ได้ทันที และส่งรายงานนี้กลับไปให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ส่วนบุคคลใดที่ไม่ใช่ Call Center หลอกหลวง และถูกบล็อกก็สามารถไปแจ้งเพื่อขอเปิดเบอร์โทรศัพท์มือถือได้ วิธีการนี้จะทำให้ไม่ต้องใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวนมาก นอกจากนี้รัฐ หรือ กสทช. ต้องมีการบังคับผู้ให้บริการหมายเลขโทรศัพท์มือถือ หากไม่สามารถแสดงมาตรการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบล็อกเบอร์โทรศัพท์มือถือที่เป็นปัญหาในการเข้ามากระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในการต่อใบอนุญาตหรือการต่อคลื่นความถี่ครั้งถัดไปจะเกิดปัญหาคืน

๖) กสทช. ควรมีการนำโปรแกรม GDB (The GNU Debugger) มาใช้ประโยชน์ในการปกป้องดูแลผลประโยชน์จากเรื่อง Call Center ในต่างประเทศ ตรวจสอบแหล่งที่มาจากต่างประเทศว่าเบอร์นี้โทรมาจากพิกัดไหน โดยการติดต่อกับประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาปราบปรามแก๊ง Call Center และแอปพลิเคชันที่ กสทช. สร้างขึ้นมากกว่า ๓๐ แอปพลิเคชันนั้นควรที่จะนำมาใช้ประโยชน์กับการแก้ปัญหาเรื่อง Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชนนี้ได้ด้วย และไม่ควรมีจำนวนแอปพลิเคชันมาก หากเหลือสักหนึ่งหรือสามแอปพลิเคชัน ที่ทำให้ทุกคนรู้จักกันเมื่อเกิดปัญหาเรื่องนี้ประชาชนจะนึกถึง กสทช.

๗) กสทช. ควรนำระบบที่รับแจ้งเบอร์มีฉ้อโกงที่ภาคเอกชนนำมาปรับใช้ ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลของมีฉ้อโกงจากการรับแจ้งของประชาชนแล้วนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน หากเบอร์นี้โทรมาจะมีการแสดงข้อความเบอร์เฝ้าระวัง เพื่อเป็นการแจ้งเตือนให้ประชาชนที่รับสายทราบว่าเบอร์ที่ทางราชการกำลังจับตาดูอยู่หรือเป็นเหล่ามีฉ้อโกง ดังเช่น แอปพลิเคชัน Whoscall ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้ใช้ปลอดภัยจากลี้ภัยหลอกหลวง โดยสามารถระบุตัวตนสายแปลกที่โทรมา จะช่วยแยกสายสำคัญและสายสแปม ซึ่งค้นหาหมายเลขจากฐานข้อมูล ๑.๖ พันล้านเลขหมายทั่วโลก

๘) กสทช. ควรมีการแก้ปัญหาในเรื่องการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือซ้ำซ้อนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดเบอร์โทรศัพท์มือถือเพื่อขึ้น การจำกัดหมายเลขโทรศัพท์ ควรใช้มาตรการเหมือนการจำกัดการใช้บัตรเครดิต ดังเช่นเรื่องโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่บริษัทเครือข่ายมือถือมีให้กับผู้บริโภค เช่น เปิดเบอร์ใหม่เพื่อรับโปรโมชั่นที่ถูกกว่า กสทช. ควรกำกับดูแลออกคำสั่งยกเลิก เนื่องจากประชาชนทุกคนไม่มีใครต้องการเปลี่ยนเบอร์ แต่ที่ต้องการเปลี่ยน เพราะซื้อโทรศัพท์ใหม่และต้องการเลือกโปรโมชั่นใหม่ นอกจากนี้เรื่องระบบการลงทะเบียนซิมต่าง ๆ ที่มีตามร้านสะดวกซื้อ ควรที่จะต้องมีศูนย์รับลงทะเบียนอย่างเป็นทางการ หรือจำกัดหมายเลขว่าผู้บริโภคมีเบอร์เกินที่กำหนดไว้ ถ้าไม่ต้องการที่จะใช้เบอร์ไหนจะต้องไปยกเลิกเบอร์นั้นก่อนจึงจะสามารถเปิดเบอร์ใหม่ได้ วิธีนี้จะทำให้เบอร์ไม่เฟ้อหรือไม่เป็นขยะอีกทั้งไม่เป็นช่องว่างหรือเครื่องมือให้มีฉ้อโกงนำไปใช้ประโยชน์

๙) ควรมีการปรับปรุงระบบสายด่วน ๑๒๐๐ ในเรื่องเวลาของการเปิดให้บริการ เนื่องจากเวลา ๘:๓๐ สายด่วน ๑๒๐๐ ยังไม่เปิดให้บริการ ในขณะที่สายด่วน ๑๑๑๑ ของรัฐบาลนั้นเปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง

๑๐) ปัจจุบันยังคงพบปัญหาประชาชนมีเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นของแก๊งค์ Call Center โทรเข้ามาทั้งที่ กสทช. แจ้งว่ามีการตรวจและระงับเบอร์แปลกจากต่างประเทศ ซึ่งคาดสิ่งนี้น่าจะเป็นความล้มเหลวเพราะทุกวันนี้ยังมีเบอร์โทรแก๊งค์ Call Center โทรเข้ามาอยู่ เพราะฉะนั้นต้องป้องกันตัวเอง เพราะว่าหน่วยงานเองก็ป้องกันได้ไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์ กสทช. อาจทำไม่ได้ทั้งหมด แต่จะอย่างไรให้แนวทางปฏิบัตินี้เข้าถึงประชาชนทุกคน อาจจะมาจากที่ระบบการศึกษาที่ให้ความรู้อบรมหรือให้ลูกหลานไปบอกพ่อแม่ แต่เท่าที่ได้ทราบข้อมูลมากลุ่มของเยาวชนจะไม่ค่อยสนใจอาจจะเพราะไม่มีกำลังทรัพย์มากพอที่จะตกเป็นเหยื่อ ก็เลยถูกเน้นไปที่กลุ่มผู้สูงอายุ จึงฝาก กสทช. ดำเนินการในส่วนนี้





๑๑) กสทช. ควรวางแผนทางในการเข้าไปควบคุมเรื่องแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มของผู้สูงอายุหรือเยาวชนโดยเฉพาะในเรื่องการปล่อยเงินกู้หรือ การเล่นเกมพนัน ที่มีฉ้อโกงสามารถเข้าถึงได้ง่ายอีกทั้งยังสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้ สำหรับผู้พิการทางการได้ยินมักจะหลงเชื่อ SMS ที่มาหลอกให้กู้เงินตามเฟสบุ๊คหรือเว็บไซต์ที่ตั้งจุดชักชวน ผู้พิการทางการได้ยินให้ทำการกู้เงิน ดังนั้น กสทช. ควรให้ความรู้หรือสร้างแอปพลิเคชันป้องกันสำหรับ กลุ่มผู้พิการทางการได้ยิน

๑๒) สภาองค์กรของผู้บริโภคเคยมีการประชุมหารือและวิเคราะห์ร่วมกันในการหาวิธีการ แก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน ในคณะทำงานที่ประกอบไปด้วย หน่วยงาน ภาครัฐ ทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงตำรวจไซเบอร์ และผู้ประกอบการหลากหลายบริษัทที่เข้ามาร่วมประชุมหารือ ทั้งในส่วนของกรรทศ USSD/IVR กดรับสิทธิ์ \*๑๓๗ เพื่อที่จะยกเลิก SMS โฆษณาที่เก็บเงินผู้ใช้บริการมือถือโดยไม่รู้ตัว รวมไปถึงข้อกำหนด ที่ให้ลงทะเบียนซิมไม่เกิน ๕ ซิมต่อ ๑ ท่าน รวมไปถึงแอปพลิเคชันที่ทาง กสทช. ได้พัฒนาขึ้น คือ แอปพลิเคชันกันกวน อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เกิดขึ้นจากการประชุมหลัก ๆ คือ กสทช. ยังไม่สามารถที่จะ ควบคุมและกำกับดูแลผู้ประกอบการได้อย่างเต็มที่ แอปพลิเคชันยังไม่ได้มีการดำเนินการที่มากขึ้นกว่าเดิม ยังไม่เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัด เป็นการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ ดังนั้น กสทช. ต้องจัดประชุม มากขึ้นเพื่อระดมความคิดเห็นและกำกับดูแลบังคับกับทางผู้ประกอบการให้มากขึ้น เพื่อให้การดำเนิน แก้ไขไปถึงจุดที่สิ้นสุดได้

## ๒) มาตรการกำกับดูแลการควมรวม TRUE-DTAC และการสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้ และเข้าใจ

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การควมรวม TRUE-DTAC จะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน กระบวนการในการดำเนินการควมรวม TRUE-DTAC ยังไม่เป็นที่ ยอมรับเท่าที่ควร รวมถึงการเปิดเผยรายงานการประชุมที่ กสทช. ให้ข้อมูลมีเพียงการแถลงข่าวเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมคือ ทางองค์กรวิชาวาสีอภินิหารวิฑู เสรีเคยได้ยินคัดค้านว่าไม่เห็นด้วยในการควมรวม TRUE-DTAC เนื่องจากการควมรวม TRUE-DTAC จะทำให้ประชาชนเสียหายอย่างยิ่ง เพราะทำให้ผู้ประกอบการมีอำนาจเหนือตลาด ผูกขาดตลาด เช่น หาก TRUE-DTAC ควมรวมกันแล้วทำการขึ้นราคา อีกบริษัทหนึ่งก็ต้องขึ้นตาม เมื่อไม่มีการแข่งขันก็ไม่มี เหตุผลที่จะลดราคาลงมา นั่นคือผลเสียของการควมรวมในครั้งนี้ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบ จากบริษัทมือถือมาตลอดคือ เมื่อไม่ได้มีการใช้มือถือเป็นเวลา ๒-๓ วัน ผู้บริโภคจะถูกเก็บค่าบริการ ๓๐ วันเท่าเดิม ไม่มีการหักลบหรือมีการทดไปข้างหน้า นั่นคือไม่มีการที่จะชดเชยให้กับประชาชนใน บริการเหล่านี้ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ดีหรือไม่เสถียร ฉะนั้นการควมรวมทำให้ผู้บริโภคไม่ได้ ประโยชน์อะไรทั้งสิ้น นอกจากนี้ประชาชนยังไม่มีทราบเลยว่าทาง กสทช. ได้นำเรื่องการคัดค้านของ ประชาชนและองค์กรต่าง ๆ เข้าไปพิจารณาในแง่มุมใดบ้าง เพราะจริง ๆ แล้วการควมรวมเสียหายทุก เรื่องไม่มีผลได้กับประชาชนเลย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของราคาและการถือครองตลาด เช่นเดียวกับที่สภา องค์กรผู้บริโภคได้ทำหนังสือคัดค้านการควมรวม TRUE-DTAC เกือบ ๒๐ ฉบับ แต่ กสทช. ไม่ได้



มีการตอบกลับแต่อย่างใด แสดงให้เห็นถึงความบกพร่องขององค์กร และการควรวรมที่มีผลประโยชน์เป็นจำนวนแสนล้านโดยประมาณ ถึงมีองค์ประชุมของทาง กสทช. ชุดอีก ๑ ท่าน ซึ่งเรื่องใหญ่แบบนี้ควรที่จะใช้เวลาในการพิจารณาแต่ทำไมรีบตัดสินใจในการควรวรม นอกจากนี้ทางสภาองค์กรผู้บริโภคเคยทำหนังสือต่อประธาน กสทช. ให้ตรวจสอบการทำงานของเลขาธิการ กสทช. ในประเด็นการแต่งตั้งบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งหนึ่งในบริษัทที่ปรึกษาเป็นประธานบอร์ดใหญ่ของบริษัทหนึ่งของ TRUE เพื่อมาทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาที่จะทำหน้าที่ในการศึกษาการควรวรมซึ่งถือเป็นการซ่อนทับอำนาจ จึงเป็นข้อกังขาว่าทางเลขาธิการไม่ทราบเรื่องนี้ได้อย่างไร ดังนั้น เลขาธิการ กสทช. ควรต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบดังเช่น ที่อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนที่จะมีการวินิจฉัยต้องมีการแสวงหาข้อเท็จจริงก่อน จึงมีการสอบถามไปที่ กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระหว่างการดำเนินการให้ชี้แจงข้อเท็จจริงมีความคิดเห็นว่าการควรวรมนั้นมีทั้งข้อดีข้อเสีย ข้อเสียต่อผู้บริโภคคือการได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือถ้าเหลือเพียง ๒ บริษัทแล้วมีการตกลงเรื่องค่าบริการกัน ผู้บริโภคจะต้องรับผลกระทบนี้ซึ่งไม่น่าจะเป็นธรรม

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อมาตรการกำกับดูแลการควรวรม TRUE-DTAC และการสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ ดังนี้

๑) สิ่งที่ต้องการให้ กสทช. ทำคือการเปิดเผยผลงานวิจัยที่ทำเกี่ยวกับเรื่องการควรวรม TRUE-DTAC อย่างชัดเจน จากการทำ กสทช. ทำวิจัยถึง ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกฎหมาย และด้านเทคนิค ซึ่งน่าจะมีเพียงด้านเทคนิคด้านเดียวที่เห็นด้วยว่าควรที่จะมีการควรวรม TRUE-DTAC เพราะจะทำให้ระบบเทคนิคดีขึ้น แต่ในด้านอื่น ๆ นั้นไม่เป็นแบบนั้น เช่น ด้านเศรษฐศาสตร์มีการรายงานว่าการควรวรมเกิดขึ้นแล้ว ๒ บริษัทสามารถตกลงกันได้กับผู้ประกอบการรายใหญ่ ค่าบริการจะเพิ่มขึ้นถึง ๒๐๐%

๒) ควรเปิดเผยรายงานการประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่มีการสรุปว่าให้มีการควรวรม TRUE-DTAC ในวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ซึ่งยังไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ของ กสทช. ควรแสดงรายงานดังกล่าวเพื่อความโปร่งใส

๓) ผู้บริโภคต้องมีโอกาสในการตัดสินใจร่วมด้วย ไม่ใช่ทุกอย่างขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการซึ่ง กสทช. ตามรัฐธรรมนูญนั้น ตั้งมาเพื่อดูแลกำกับกิจการโทรคมนาคมที่เป็นผลประโยชน์ใหญ่ของประเทศ จึงต้องมีธรรมาภิบาลมากกว่าที่เป็นอยู่

๔) กสทช. มีโครงการการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) เรียกโดยย่อว่า USO เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เวลาเก็บค่าบริการจากผู้ประกอบการรายใหญ่ สามารถเก็บค่าบริการมาพัฒนากองทุน และนำกองทุนไปเพิ่มโอกาสให้กับผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกล พื้นที่ไกลป็นתי่ง เช่น ตำบลปวง อำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน ที่ไม่สามารถใช้เครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ได้ ดังนั้นหากมีการเก็บเงินจากผู้ประกอบการรายใหญ่หลายราย และนำไปเพิ่มให้กับกองทุนเพื่อไปพัฒนาให้กับพื้นที่ที่ด้อยโอกาส อาจจะเป็นอีกช่องทางในการพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมให้กับพื้นที่ห่างไกล ทำให้การควรวรมอาจจะไม่ได้เป็นผลเสียไปทีเดียว โดยโครงการ USO ควรเรียกเก็บจากรายได้ทั้งหมด ไม่ให้หักค่าเสื่อมและค่าอื่น ๆ แต่ถ้าผู้ประกอบการของ กสทช. พิจารณาแล้วว่ามีค่าเสื่อมเครือข่าย ค่าผู้ดูแลระบบเกิดขึ้น มีค่าการขนส่งที่เชื่อมต่อเครือข่ายระหว่างกัน เงิน ๑๐๐%



ที่ควรจะได้รับอาจเหลือเพียง ๓๐% เข้ากองทุนนี้ ผู้ประกอบการก็จะได้เปรียบอย่างมากหาก กสทช. ไม่กำหนดหลักเกณฑ์ในการหักเงินเข้ากองทุน ดังนั้น กสทช. ควรคิดเป็นจำนวนสุทธิ

๕) กสทช. ควรมีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง และมีการชี้แจงในรายละเอียดด้วยการรวบรวมนั้นส่งผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างไร เนื่องจาก การผูกขาดนั้นจะทำให้เกิดความกังวลเกิดขึ้นโดยเฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย

๖) การรวบรวม TRUE-DTAC ควรจะนำกลับมาประมวลใหม่ เพราะการรวบรวมคือการผูกขาด ไม่ควรสนับสนุนให้มีการผูกขาด ควรเป็นการแข่งขันมากกว่าเพื่อผลดีต่อประชาชนทั่วไป

### ๓) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การเปิดเผยข้อมูลของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือแก่ประชาชนและผู้บริโภค และยังมีระบบที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ยาก อันทำให้ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วและชัดเจนเพียงพอในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากนี้ยังมีผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

๑) ในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูล โดยเฉพาะการประกาศกฎระเบียบต่าง ๆ กสทช. ควรต้องประกาศให้ประชาชนได้รับทราบเนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานกำกับดูแลวิทยุ โทรทัศน์และโทรคมนาคม รวมถึงผู้ประกอบการ ดังนั้น กสทช. สามารถเลือกประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานที่มีเงินงบประมาณจากกองทุนจำนวนมากสามารถสนับสนุนเงินให้การถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ๖๐๐ ล้านบาท ยังสามารถทำได้ ดังนั้นหาก กสทช. ให้ความสำคัญกับประชาชนก็น่าจะสามารถทำได้หมดในทุกเรื่อง แต่ กสทช. กลับไม่กล้าที่จะประกาศในบางสิ่งบางอย่างและปกปิดไว้ จึงมองได้ว่าเรื่องการประชาสัมพันธ์และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสของ กสทช. ควรที่จะมีการปรับปรุง

๒) ในฐานะที่เป็นตัวแทนสภาองค์กรผู้บริโภคที่ได้เฝ้าดูการทำงานของ กสทช. เรื่องแรกคือกรณีการเปิดเผยข้อมูลเรื่องการควบรวมกิจการ TRUE-DTAC กสทช. ได้นำข้อมูลแสดงในเว็บไซต์ หลังจากนั้นได้มีการนำออกจากเว็บไซต์มาแล้ว ๒-๓ ครั้ง ซึ่งในความเป็นจริงการจะเอาข้อมูลแสดงในเว็บไซต์ในองค์กรใหญ่เช่นนี้ควรจะต้องผ่านการพิจารณาและตรวจสอบให้ดีกว่า แต่เหมือนว่าที่ผ่านมากสทช. ทำไปโดยไม่ใส่ใจทำให้ประชาชนหาข้อมูลส่วนนั้นไม่พบ ไม่ว่าข้อมูลนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลเรื่องการควบรวมกิจการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบที่จะให้ประชาชนรับทราบ ส่วนตัวเห็นว่า กสทช. ไม่มีความโปร่งใสในการทำงานเรื่องนี้ ดังนั้น กสทช. ควรที่จะมีการเปิดเผยข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ กสทช. ควรจะต้องรายงานการประชุมทุกอย่าง ตัวอย่างรายงานการประชุมที่สำคัญมาก ๆ เช่น เรื่องการควบรวมกิจการยังไม่มีเปิดเผยให้ทราบ มีเพียงแต่การแถลงข่าวออกมาเพียงเท่านั้น เรื่องที่สองคือ เว็บไซต์ของ กสทช. เข้าถึงยากและสืบค้นหาข้อมูลได้ยากมากอย่างที่สามในฐานะที่ได้เคยมีโอกาสนั่งหนังสือถึง กสทช. ปัจจุบันนี้องค์กรต่าง ๆ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อประชาชนได้ส่งหนังสือไปทางองค์กร องค์กรจะมีการดำเนินการตอบกลับมาและแจ้งว่าข้อมูลที่ส่งไปนั้นทางองค์กรได้รับแล้ว หรือได้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว ในขณะที่ กสทช. เองไม่ได้เป็นเช่นนั้น



เมื่อประชาชนถามกลับไปถึงหนังสือที่ส่งไป ทางองค์กรได้ตอบกลับว่าหนังสือนั้นไม่ทราบว่ายู่ส่วนไหนของสำนักงานฯ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่น่าเป็นไปได้เนื่องจาก กสทช. เป็นองค์กรระดับชาติซึ่งควบคุมการสื่อสารของประเทศ แต่กลับเกิดเหตุการณ์หนังสือหาย รวมไปถึงระบบการตอบรับแบบดิจิทัลก็ไม่มีเช่นกัน และถ้าหากประชาชนจะต้องไปยื่นหนังสือกับทาง กสทช. โดยหากไม่ได้ไปยื่นด้วยตัวเอง ประชาชนก็จะไม่ได้เลขหนังสือกลับมา นอกจากนี้ประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ ที่ต้องการร้องเรียนกับผู้ประกอบการมีจำนวนมาก แต่ประชาชนไม่ทราบแนวทางปฏิบัติว่าต้องดำเนินการฟ้องร้องเรื่องเหล่านี้อย่างไร รวมไปถึงสภาองค์กรผู้บริโภคในต่างจังหวัดก็เช่นกัน มีเรื่องร้องเรียนปัญหาโทรศัพท์มือถือและระบบต่าง ๆ มากเป็นอันดับหนึ่ง แต่เมื่อประชาชนติดต่อโทรไปหา กสทช. และ กสทช. รับเรื่องไว้ นั้น โดยไม่ได้มีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด ทำให้ประชาชนไม่ทราบว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อ ดังนั้น กสทช. ควรจะมีมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๓) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ กสทช. นั้น มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารค่อนข้างน้อยและต้องการให้เปรียบเทียบกับเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ไม่ว่าจะเป็นรายงานการประชุม หรือวิธีการใช้งบประมาณต่าง ๆ ทางสำนักงาน ป.ป.ช. สามารถเปิดเผยได้และเข้าถึงได้ง่าย แม้แต่รายงานการประชุมยังสามารถให้ดาวน์โหลดได้ จึงเสนอแนะให้ดูตัวอย่างของสำนักงาน ป.ป.ช. จะได้ทราบถึงแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างไรที่จะทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ได้โดยง่าย หรือพิจารณาจากเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประชาชนที่ติดต่อร้องเรียนเข้าไปจะมีหมายเลขเรื่องข้อร้องเรียน สามารถติดตามเรื่องได้ตลอด และไม่มีเหตุการณ์หนังสือหายเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องร้องเรียนและเรื่องโฆษณาจากสื่อหลายช่องทาง อาทิเช่น เฟซบุ๊ก ที่มีความนิยมมากเป็นสื่อที่คาดว่าทุกคนต้องใช้ ซึ่งเมื่อมีการใช้พื้นที่หรือว่ามีการประชุมเรื่องต่าง ๆ ก็สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาลงไว้เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบได้ทั่วถึงกัน รวมถึงตลอดไปจนถึงแอปพลิเคชันไลน์ก็สามารถใช้ในการสื่อสารติดต่อต่าง ๆ ได้เช่นกัน จะเห็นได้ว่ามีช่องทางหากหลายมาก กสทช. สามารถเข้าไปดูตัวอย่างได้ในหลาย ๆ หน่วยงาน ดังกรณีผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะในฐานะผู้บริโภค ที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ กสทช. แต่ไม่เคยปรากฏให้เห็นการทำงานของ กสทช. ซึ่งเป็นเชิงลับมากเกินไป ช่องทางที่ กสทช. ใช้เปิดเผยข้อมูลทุกวันนี้มีช่องทางไม่หลากหลาย แม้กระทั่งเว็บไซต์หรือสื่ออื่น ๆ ก็ไม่ปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัด แต่ในส่วนหน่วยงานอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และหน่วยงานอื่น ๆ ก็ยังมีปรากฏ จึงต้องการให้เพิ่มช่องทางโดยสังเกตพฤติกรรมผู้บริโภคว่าผู้บริโภคนิยมใช้สื่อประเภทใด จะได้นำข้อมูลนั้นไปเปิดเผยได้ทุกสื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้บริโภค เพื่อให้เป็นไปตามหลักของธรรมาภิบาล (Good Governance) เพราะ กสทช. เป็นองค์กรที่ควบคุมสื่อจึงต้องมีความโปร่งใส

๔) จะทำอย่างไรให้ กสทช. เกิดความน่าเชื่อถือ และควรจะสร้างการตระหนักรู้ของประชาชน (Public Awareness) อย่างไรให้เหมาะสม



#### ๔) ประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. เลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในโครงการต่าง ๆ ในหลาย ๆ มิติ หรือโครงการต่าง ๆ ยังไม่สามารถทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและผู้บริโภคอย่างแท้จริง และเป็นไปอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ยังมีผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

๑) ในเรื่องการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก กสทช. ได้กำหนดกฎ Must-Carry Must-Have (Must Have หมายถึง ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์รายการโทรทัศน์สำคัญที่ให้เผยแพร่ได้เฉพาะทางฟรีทีวี ซึ่งออกมาในปี ๒๕๕๕ เพื่อให้คนไทยสามารถเข้าถึงเนื้อหารายการโทรทัศน์ที่สำคัญอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยให้ออกอากาศได้เฉพาะฟรีทีวี Must Carry หมายถึง ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป ซึ่งออกมาในปี ๒๕๕๖ ซึ่งกำหนดให้ผู้บริการโทรทัศน์ที่ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. ต้องนำรายการในช่องฟรีทีวี ไปออกอากาศในทุกช่องทาง โดยห้าม “จอดำ”) ทำให้เกิดปัญหานี้ขึ้นซึ่งก่อนหน้านี้ไม่เคยเกิดปัญหาเช่นนี้บริษัททีวีโทรทัศน์ต่าง ๆ สามารถซื้อลิขสิทธิ์มาถ่ายทอดเอง ตั้งแต่มีกฎนี้มาทำให้เกิดปัญหามาตลอดไม่ว่าจะเป็นเรื่องการถ่ายทอดสดสองปีก่อนก็เช่นกัน ปัญหาในขณะนี้คือหากจะดูการแข่งขันคู่สุดท้ายต้องดูผ่านกล่องเครือข่ายมือถือเครือข่ายหนึ่ง จึงอาจเป็นปัญหาเนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มทุกอาชีพได้ ซึ่งปัญหานี้สืบเนื่องมาจากกฎ Must-Carry Must-Have ที่ กสทช. เป็นผู้กำหนด ในขณะที่ฝ่ายเอกชนช่วยสนับสนุนงบประมาณเพียง ๓๐๐ ล้านบาท แต่สามารถนำสัญญาณออกไปอากาศได้ ซึ่งถือเป็นการเอาเปรียบอย่างมาก ดังนั้นกฎเช่นนี้ไปทำให้เกิดการเบียดเบียนทางการตลาดทำให้เกิดการแข่งขัน ถ้าเกิดการแข่งขัน รัฐมีหน้าที่ต้องจัดหา เพราะกำหนดกฎนี้ขึ้นมา ก็กลับกลายเป็นสร้างหน้าที่ให้ตัวเอง

ในเรื่องที่ซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลกนั้น ผู้ไม่ดูบอลเกิดข้อสงสัยว่าทำไม กสทช. ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากนำไปใช้ในสิ่งที่ไม่คุ้มค่า กสทช. ควรจะนำเงินส่วนนี้ไปพัฒนานักฟุตบอลไทยจะเหมาะสมกว่า หรือกลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มหนึ่งเสนอแนะว่า ควรนำไปพัฒนาในเรื่องการเข้าถึงสื่อของคนพิการ ที่ปัจจุบันยังไม่สามารถดำเนินการทำได้เต็มที่ กสทช. ควรจะนำงบประมาณส่วนนี้ไปสนับสนุนนักวิจัยเพื่อไปหาผู้มีความสามารถมาดำเนินการจัดทำอาจจะเหมาะสมกว่า แต่ก็มีใจที่ กสทช. ลงทุนไปเพื่อตามกฎ Must-Carry Must-Have ที่ได้กำหนดออกมาและจะต้องเป็นไปตามกลไกตลาด

๒) การประกาศของ กสทช. ระบุว่า ทีวีดิจิทัลหรือการออกอากาศทางโทรทัศน์จะต้องมีการจัดสื่อที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ดังจะเห็นได้ว่ามีการจัดสัดส่วนไว้อย่างชัดเจน เช่น ออดิโอติคริปชัน ที่ใช้กับผู้พิการทางสายตา ซึ่งทุกช่องเองควรจะดำเนินการจัดทำ แต่ในเรื่องของสัดส่วนยังน้อย อาจเพราะว่ามีปัญหาในแต่ละสื่อ เช่น เอกชนไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำออดิโอติคริปชันและถ้าหากทำไปแล้วจะคุ้มครองประโยชน์ที่นำไปหรือไม่ งบประมาณที่ต้องจัดทำเอามาจากแหล่งใดยังคงเป็นปัญหาที่ยังไม่ลงตัว หรือเรื่องการจัดหาล่ามภาษามือก็อาจจะยังไม่ครอบคลุม สิ่งที่จะสะท้อนคือ กสทช. อาจต้องมีการทบทวนนโยบายว่าจะประกาศให้ผู้ผลิตสื่อออกอากาศจะมีการสนับสนุนต่อไป จะเห็นได้ว่าปัญหาออดิโอติคริปชันคือการไม่มีคนเข้าไปชมรายการเพราะแต่ละรายการออกอากาศประมาณช่วงตีหนึ่งถึงตีสอง และรายการส่วนใหญ่เป็นการ์ตูนหรือรายการธรรมะ ซึ่งเป็นรายการที่ไม่อยู่ในช่วงเวลาของการรับชม จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรทบทวนนโยบายดังกล่าว



สำหรับผู้พิการทางการไต่สวน ปกติจะค่อนข้างเข้าถึงยากอยู่แล้ว และรู้สึกว่ามันไม่ค่อยได้รับสิทธิ์ตรงนี้ ในส่วนการวิเคราะห์การแข่งขัน ผู้พิการทางการไต่สวนก็จะไม่ทราบเลยเพราะไม่มีล่ามภาษามือ จะรับรู้ได้เพียงสิบถึงสิบห้าเปอร์เซ็นต์และล่ามที่มีความชำนาญเรื่องฟุตบอลก็ค่อนข้างน้อยอาจทำให้การแปลเป็นไปอย่างไม่เต็มที่ ประเด็นนี้ค่อนข้างรู้สึกเสียดาย ต้องการให้ล่ามภาษามือมีการพัฒนามากขึ้นมากกว่านี้ อาจเป็นการอบรมหรือ กสทช. จะจัดโครงการที่เกี่ยวกับล่ามภาษามือหรือล่ามผู้พิการทางการไต่สวน ที่จะส่งต่อสารและเลือกล่ามที่มีความชำนาญทางการไต่สวนมาที่หน้าจอเพื่ออธิบายข้อมูลให้ครบถ้วน เพราะปัญหาคือผู้พิการทางการไต่สวน สามารถรับชมฟุตบอลได้ซึ่งก็ทำได้แค่รับชมเพียงอย่างเดียวแต่ไม่ทราบถึงรายละเอียดของการแข่งขันว่าเป็นอย่างไร

๓) กสทช. ทำงานแบบเชิงลับแต่ไม่ได้ทำงานในเชิงรุก เพราะอยู่ในเรื่องของแกงค์ Call Center อย่างที่ปรากฏให้เห็นกันในยูทูป ลักษณะของการหลอกลวงจะมีการวางลิงก์ต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ของยูทูปเบอร์ และไปหลอกลวงเด็กเยาวชนหรือกลุ่มอื่น ๆ และปัญหาที่ตามมาที่สำคัญ คือ เมื่อไปแจ้งความแล้วตำรวจไม่มีการดำเนินการ ประเด็นนี้ต้องการให้ กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคำนึงถึงด้วย ถ้าหากภาครัฐไม่ให้การช่วยเหลือเยียวยาตรงนี้ ภัยสังคมก็จะตามมา อย่างเช่นเรื่องของการบุกรุก หรือในเรื่องของคดีหมิ่นประมาททะเลาะเบาะแว้งกัน เป็นต้น

๔) ควรเพิ่มบทบาทขององค์กรต่างประเทศที่ทำหน้าที่กำกับดูแล และส่งเสริมผู้บริโภคของ กสทช. เพราะมีหลายแห่งซึ่งอาจมาตั้งโมเดลได้สักระดับหนึ่ง และปัญหาอื่น ๆ ที่ยังไม่กล่าวถึง เช่น OTT (Over The Top) ซึ่งเป็นเรื่องซับซ้อนในต่างประเทศยังมีแผนที่จะชัดเจนขึ้น

๕) ถ้าต้องการจะให้ป็นรูปธรรมในแผนงานต่าง ๆ กสทช. ก็คงต้องปรับปรุงทั้งหมด แต่อาจจะเน้นในเรื่องสำคัญก่อนหรือเรื่องที่เกิดขึ้นที่เด่นชัดที่สุด และอาจจะทำให้ป็นรูปธรรมในบางเรื่องเพราะว่ามีปัญหาค่อนข้างมาก ดังนั้นอาจเริ่มจากเรื่องสำคัญที่ประชาชนได้รับความเสียหายมากที่สุด ในเรื่องลิขสิทธิ์ฟุตบอลก็เช่นเดียวกัน ซึ่งประชาชนจะดูก็ได้ไม่ดูก็ได้ แต่ความเป็นจริงควรต้องได้ดูเพราะ กสทช. ใช้งบประมาณส่วนนี้เป็นจำนวนมากถึงหกร้อยล้าน ในฐานะผู้บริโภคคนหนึ่งก็หวังว่าการแก้ไขปัญหาตรงนี้อาจจะต้องเริ่มจากจุดที่สำคัญที่สุดก่อน เชื่อว่าอาจทำได้เพราะหลาย ๆ ที่ก็ทำได้เช่นกัน

๖) มุมมองของหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องของการรับเรื่องแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับ กสทช. เบื้องต้น สคบ. จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสามสิบหน่วยงานเป็นข้อมูลของผู้บริโภคในมิติต่าง ๆ เช่นของ กสทช. จะมีเรื่องของการแก้ไขปัญหาและเรื่องของข้อมูลข่าวสาร การแจ้งภัยต่าง ๆ หรือเรื่องของการขออนุญาตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกัน และเรื่องของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect (OCPB Connect แอปพลิเคชันให้บริการประชาชนด้านคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้รวบรวมข้อมูลจากหลากหลายหน่วยงานให้สามารถเรียกดู เข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการ การขึ้นทะเบียน จัดแจ้งประกอบธุรกิจ ประกอบอาชีพ เรียกว่าและเข้าถึงข้อมูลการเตือนภัยสินค้า บริการ องค์ความรู้ ข่าวสาร รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และยังตรวจสอบการบริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ ประกอบด้วย ๔ หมวด ได้แก่ หมวดที่ ๑ ตรวจสอบผู้ประกอบการ ขึ้นทะเบียน ประกอบอาชีพ หมวดที่ ๒ เตือนภัยสินค้า องค์ความรู้ และข่าวสาร หมวดที่ ๓ วิเคราะห์ด้านคุ้มครองผู้บริโภค และหมวดที่ ๔ บริการและคุ้มครองผู้บริโภค) ทั้งทางเว็บแอปและทางแอปพลิเคชันที่เป็นผลผลิตจากการเชื่อมโยงข้อมูลผู้บริโภคในส่วนนี้ซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปใช้ในมิติขององค์กรตรวจสอบใบอนุญาตการรับเรื่องต่าง ๆ ที่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันไว้ ซึ่งตอนนี้การดำเนินงานกำลังอยู่ในระยะที่สอง เมื่อเข้าไปในแอปหัวข้อของการรับเรื่องแก้ไขปัญหาจะมีรายชื่อของหน่วยงาน



ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ที่ช่องทางการรับเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์ ส่วนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่เป็นเจ้าภาพหลักในเรื่องของยุทธศาสตร์คุ้มครองผู้บริโภค โดยแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนเชิงบูรณาการ แต่ไม่ได้บูรณาการเชิงปริมาณทำให้ผลที่ได้รับไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร แต่ สคบ. พยายามให้สามารถแก้ไขปัญหาได้กับผู้บริโภคได้ นอกจากนี้ยังมีอีกมิติที่น่าสนใจคือผู้เข้าร่วมสามารถที่จะดำเนินการขับเคลื่อนร่วมกันได้คือ การสร้างความเข้มแข็งหรือความชาญฉลาดให้แก่ผู้บริโภคสู่การเป็น Smart Consumer ให้ผู้บริโภคมีความรู้มีข้อมูลที่มากพอที่สามารถปกป้องตนเองได้ ซึ่งจากการศึกษาการรับรู้ข้อมูลของผู้บริโภคที่ผ่านมา ผู้บริโภคหากไม่มีปัญหาหรือได้รับผลกระทบต่อสิทธิของตนเอง เขาจะไม่เข้ามาในเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อที่จะหาสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตัวเอง ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ สามารถช่วยได้คือในเรื่องของการให้ความรู้กับผู้บริโภคหรือประชาชนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนทั่วไป หรือสภาองค์กรผู้บริโภค หรือเครือข่ายภาคประชาชน ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะสามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่ายกว่าหน่วยงานภาครัฐ

๗) ต้องการให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการตามแผนแม่บทที่ได้เขียนและได้เผยแพร่ไว้ว่าการดำเนินงานของ กสทช. เป็นอย่างไร



## บทที่ ๕

### การวิเคราะห์ ประเมินผล และข้อเสนอแนะ การดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

การวิเคราะห์การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ โดยใช้ผลการศึกษาจากผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ และผลการรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมกับแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. กฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค การนำเสนอผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑ การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ กับแผนยุทธศาสตร์ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

๒ การวิเคราะห์ประเมินผลการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓ การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักการของรูปแบบการประเมินซีบีพี (CIPP Evaluation Model) ประกอบด้วย ๓ ประเด็น คือ

๓.๑ กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๒ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

๓.๓ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

๔ ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค

#### ๕.๑ การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ กับแผนยุทธศาสตร์ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงเพื่อดูความสอดคล้องระหว่างแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ กับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓- ๒๕๖๕) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔)





แผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ ในส่วนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน** เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ** เพื่อสนับสนุน และเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคมเพื่อเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน** เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจน สร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน

การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ กับแผนยุทธศาสตร์ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังต่อไปนี้

**๑) ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)**

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านความมั่นคง เพื่อให้ประชาชนมีความสุข ปลอดภัย และมีความสงบเรียบร้อย มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน ไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคม เทคโนโลยี และดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ และการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล



ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำ เพื่อส่วนรวม การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน
ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำ และเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามหลักนิติธรรม	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

## ๒) ความเชื่อมโยงกับแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)

แผนการปฏิรูปประเทศ	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน คือ ๑) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล ๔) สร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน และ ๕) ขจัดอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการเบิกจ่ายเงินเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คุ่มค่า โปร่งใส ปราศจากการทุจริต	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน และยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน
ด้านกระบวนการยุติธรรม มีเป้าประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปอย่างโปร่งใสแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สร้างความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ พัฒนาระบบการบริหารงานยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ ลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) และยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล



แผนการปฏิรูปประเทศ	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมุ่งเน้นให้สื่อเป็นโรงเรียนของสังคมในการให้ความรู้แก่ประชาชน ได้แก่ ๑) การพัฒนาระบบคลังข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและการจัดการ ๒) การกำกับดูแลสื่อออนไลน์ และ ๓) การยกระดับการรู้เท่าทันสื่อ</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน ให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบ</p>
<p>ด้านสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม การคุ้มครองกลุ่มเปราะบางในสังคม ตลอดจนการสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและแหล่งทุนของประชาชน โดยผลักดันให้มีฐานข้อมูลทางสังคมและคลังความรู้ในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถจัดสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และให้คนพิการได้รับสิทธิสวัสดิการและความช่วยเหลือได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี</p>

### ๓) ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙)

ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาปกป้องและคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัยในประเทศและระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจอย่างสม่ำเสมอและมีมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการที่กระทำผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัด พัฒนากลไกในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีคุณธรรม จริยธรรม และรับผิดชอบต่อการประกอบธุรกิจ ตลอดจนมีกลไกในการแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยพัฒนาระบบการร้องเรียนและระบบไกล่เกลี่ย เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เกิดผลสัมฤทธิ์ได้รวดเร็ว</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน ให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบ</p>



ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา โดยมีการปรับปรุงและพัฒนานโยบายกฎหมาย มาตรฐาน มาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค จากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสังคม มีการให้ความรู้กับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรผู้บริโภค และภาคผู้ประกอบการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนมีฐานข้อมูลด้านกฎหมาย เพื่อรวบรวมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ฐานข้อมูลด้านกฎหมายให้ผู้บริโภคทราบ</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เพื่อสนับสนุน และเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคมเพื่อเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยศึกษา วิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ สู่ประชาชน เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาสังคมและชมรมคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ รวมทั้งขับเคลื่อนความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้เกิดเป็นรูปธรรม</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบ ตลอดจน สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการบริหารงานและการตัดสินใจ ส่งเสริมการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีส่วนร่วม การสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรให้มีจิตสำนึกในการบริการที่ดี</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และมีการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อความเป็นเลิศ</p>



๔) ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)

แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ยุทธศาสตร์ ๑ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ ๑) กฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเท่าทันสถานการณ์เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมีการศึกษา ทบทวนปรับปรุงและพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ และ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) มีการควบคุม กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงกลไกการเฝ้าระวัง และแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ และ ๓) พัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ ๒ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ ๑) การนำนวัตกรรมสารสนเทศมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ๒) มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ ๓ การพัฒนาองค์ความรู้ และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ เสริมสร้างการเรียนรู้ของผู้บริโภคให้ตระหนักในสิทธิหน้าที่และมีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ การเข้าถึงและรับรู้สื่อได้อย่างสะดวก เท่าทันสถานการณ์ รวมถึงมีการบริโภคอย่างยั่งยืน โดยมีการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลายเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และกลุ่มเป้าหมาย โดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วน</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน</p>



แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน ตลอดจนภาคธุรกิจ และสื่อสารมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ถูกต้อง	
ยุทธศาสตร์ ๔ การสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายและกลยุทธ์คือ ๑) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ด้านกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาทักษะด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน การติดตามสอดส่องพฤติกรรมผู้ประกอบการ การให้คำปรึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ย หรือทักษะอื่นที่จำเป็นและจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายอย่างเป็นระบบ และ ๒) พัฒนาระบบหรือหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการกระจายเสี่ยงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
ยุทธศาสตร์ ๕ การส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ ส่งเสริมให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ มีการบูรณาการเพื่อยกระดับงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ โดยสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการลดหรือควบคุมระดับความรุนแรงหรือความถี่ของปัญหา มีการกำหนดแนวทาง/ มาตรการเชิงป้องกัน/ มาตรการเชิงแก้ไขปัญหา ที่มีการบังคับใช้ร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานโดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดในการรายงานผล	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน



## ๕) ความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทการบริหารคลีนความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)

แผนแม่บทการบริหารคลีนความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริหารคลีนความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ บริหารจัดการคลีนความถี่ให้มีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่า และคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน ให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

## ๖) ความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน การกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี มุ่งเน้นไปสู่การพัฒนา และสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น มีการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ และได้รับบริการอย่างเป็นธรรมมีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ



## ๗) ความเชื่อมโยงกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อม ที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่าย broadband ความเร็วสูงที่ครอบคลุม ทั่วถึงและส่งเสริมนวัตกรรม ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ broadband ความเร็วสูง ในราคาที่เหมาะสม เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ประสิทธิภาพสูงรองรับการเข้าถึงการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ มุ่งเน้นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการสร้าง ความตระหนักถึงการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนสามารถรู้และเท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และกำกับให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคเพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ</p>





๘) ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐)

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล ได้แก่ ๑) ส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. สู่ความยั่งยืนและป้องกันการทุจริต ๒) ยุทธศาสตร์องค์กรให้เป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และมีมาตรฐานสากล ๓) ปรับโครงสร้างองค์กรและยกระดับระบบการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และ ๔) สร้างเสริมความเชื่อมั่นสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน โดยพัฒนาสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคและเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่ รวมถึงพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ ๑) เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศ ๒) พัฒนากลไกในการกำกับดูแลด้านคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม</p>	



๙) ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ๗ กลยุทธ์ ได้แก่</p> <p>๑.๑ สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี</p> <p>๑.๒ เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร</p> <p>๑.๓ ยกกระตือรือร้นการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล</p> <p>๑.๔ ยกกระตือรือร้นให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง</p> <p>๑.๕ พัฒนารูปแบบและระบบการทำงาน ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล</p> <p>๑.๖ เสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กร ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี</p> <p>๑.๗ ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ๗ กลยุทธ์ ได้แก่</p> <p>๑.๑ สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี</p> <p>๑.๒ เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร</p> <p>๑.๓ ยกกระตือรือร้นการจัดการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล</p> <p>๑.๔ ยกกระตือรือร้นให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง</p> <p>๑.๕ พัฒนารูปแบบและระบบการทำงาน ให้เป็นสำนักงานดิจิทัล</p> <p>๑.๖ เสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กร ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี</p> <p>๑.๗ ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ประกอบด้วย ๓ กลยุทธ์ ได้แก่</p> <p>๒.๑ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย</p> <p>๒.๒ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย</p> <p>๒.๓ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ประกอบด้วย ๓ กลยุทธ์ ได้แก่</p> <p>๒.๑ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย</p> <p>๒.๒ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย</p> <p>๒.๓ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บท และแนวทางการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย</p>



แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)	แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ๕ กลยุทธ์ ได้แก่</p> <p>๓.๑ สนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประชาชน และใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล</p> <p>๓.๒ ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล เพื่อการใช้ประโยชน์</p> <p>๓.๓ ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม</p> <p>๓.๔ เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน</p> <p>๓.๕ สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัล เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ๕ กลยุทธ์ ได้แก่</p> <p>๓.๑ สนับสนุนการยกระดับขีดความสามารถในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากบริการกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคมของประชาชน และใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล</p> <p>๓.๒ ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล เพื่อการใช้ประโยชน์</p> <p>๓.๓ ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม</p> <p>๓.๔ เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน</p> <p>๓.๕ สร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.</p>

โดยแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) เป็นกรอบการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เนื่องจากอยู่ในระหว่างที่สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ โดยแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) ดังการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพความสอดคล้องได้ ดังแผนภาพที่ ๓๕



ความเชื่อมโยง		แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕		
		ยุทธศาสตร์ที่ ๑	ยุทธศาสตร์ที่ ๒	ยุทธศาสตร์ที่ ๓
ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านความมั่นคง			✓
	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน			✓
	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม			✓
	ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาาระบบการบริหาร	✓		
แผนการปฏิรูปประเทศ	ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน	✓		
	ด้านกระบวนการยุติธรรม			✓
	ด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ			✓
	ด้านสังคม			✓
ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากลไกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค			✓
	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา		✓	
	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคและเครือข่ายฯ			✓
	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรฯ	✓		
แผนยุทธศาสตร์การ คุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)	ยุทธศาสตร์ ๑ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค			✓
	ยุทธศาสตร์ ๒ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค			✓
	ยุทธศาสตร์ ๓ การพัฒนาองค์ความรู้และการสื่อสารฯ			✓
	ยุทธศาสตร์ ๔ การสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายฯ			✓
	ยุทธศาสตร์ ๕ การส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค			✓
แผนแม่บทการบริ การคลื่อนความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง			✓
แผนแม่บทกิจการ กระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน			✓
แผนแม่บทกิจการ โทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการ แข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม			✓
	ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมฯ			✓
แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐)	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลฯ	✓		
	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่อนความถี่ฯ			✓
	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลฯ			✓

หมายเหตุ: แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย  
 ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาการคุ้มครองให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน  
 ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ  
 ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

แผนภาพที่ ๓๕ ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และ  
 แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕ กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บท



## ๕.๒ การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญ และ ๑๐ หลักการย่อย ดังนี้

๑) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) และหลักการตอบสนอง (Responsiveness)

๒) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of Law) และหลักความเสมอภาค (Equity)

๓) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)

๔) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

การวิเคราะห์การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ในแต่ละประเด็นมีดังต่อไปนี้

(๑) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี มีกระบวนการปฏิบัติงานโดยมีเครื่องมือบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาอย่างประหยัด เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม สามารถวัดความมีประสิทธิภาพได้จากการดำเนินงานใน ๓ ลักษณะคือ ๑) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ๒) การลดภาระค่าใช้จ่าย ๓) การยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายและเวลาที่ใช้ไป การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

จากการบริหารงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่ามีประสิทธิภาพในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังเช่น การปรับปรุงพัฒนามาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม ที่สำนักรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง มอบอำนาจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พิจารณา และให้เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง คือ จากเดิมระยะเวลาเฝ้าระวัง ๑๑๒-๒๐๐ วัน เหลือ ๑๐๐-๑๒๐ วัน และจากเดิมระยะเวลาร้องเรียน ๑๓๒-๒๒๐ วัน เหลือ ๑๒๐-๑๔๐ วัน



การพัฒนาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ดังที่สำนักบริการเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้พัฒนา Application “Mobile NBTC๑๒๐๐” ที่รองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน และสามารถสอบถามและหาคำตอบจากคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) และพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chat Bot) ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์ของ กสทช. ในการตอบคำถามและเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ ทำให้ช่วยประหยัดทรัพยากรบุคคลในการรับเรื่องร้องเรียน การตอบคำถาม ลดขั้นตอนการติดต่อประสานงานที่ไม่จำเป็นทำให้ประหยัดเวลาได้

การพัฒนา Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ ซึ่งเป็นกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้า และบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ได้แก่ Application “๓ ชั้น”, “๒ แซะ”, “ก้นกวน”, “MoCheck”, “ProCheck”, “NetCare”, “พุดติมาตร” “โอเลี้ยง” (รายละเอียดแสดงในบท ๓) และรหัส USSD/IVR กดรหัสสิทธิ์ เช่น หยุดข้อความ SMS กวนใจ “กต \*๑๓๗โทรออก”, ย้ายค่ายเบอร์เดิม “กต \*๑๕๑\* เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก”, ปิดเน็ตก่อนไปนอก “กต \*๑๐๖#โทรออก”, “กต \*๑๖๕\*๑#โทรออก” เช็คยอดการใช้โปรโมชัน และ “กต \*๑๖๕\*๒#โทรออก” ตรวจสอบข้อมูลวงเงินและการทำงานรายเดือน ตลอดจนการพัฒนาแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แพลตฟอร์มอีเลิร์นนิ่ง MeLit Project คู่มือ หนังสือ วารสารรู้จักสื่อรู้จักสิทธิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน เป็นต้น การพัฒนาระบบฐานข้อมูล SCAM Alert ที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกง ช่องทางการแจ้งเบาะแส วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ช่วยเหลือ หรือร้องเรียน นวัตกรรมเหล่านี้ทำให้ช่วยสร้างภูมิคุ้มกันและเสริมสร้างการรู้เท่าทันการหลอกลวงของมิจนาซีฟ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการลดจำนวนการร้องเรียน หรือช่วยประหยัดทรัพยากรบุคคล งบประมาณ ในการไปให้ความรู้แก่ประชาชนในทุกพื้นที่

นอกจากยังมีประสิทธิภาพในการยกเลิกระเบียบที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น ดังเช่น การยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่มีความมุ่งหมายให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของคู่กรณี ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการระงับข้อพิพาท และเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันด้วยความพอใจของคู่กรณี ซึ่งประกาศยกเลิกในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เนื่องจากสถิติการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของผู้รับใบอนุญาตมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ผู้รับใบอนุญาตจะใช้วิธีการติดต่อเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนโดยตรงจนผู้ร้องเรียนพึงพอใจในผลการแก้ไขปัญหาและยินดียุติเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้า ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้รับใบอนุญาตไม่ได้เข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตเห็นว่า การดำเนินการตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบดังกล่าว มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า รวมทั้งสำนักกฎหมายโทรคมนาคมที่อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม



แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ เพื่อให้ประกาศนี้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม ยังถือได้ว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำให้เกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม โดยพิจารณาจากที่สำนักงาน กสทช. มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์มากเท่าที่ควรจึงทำให้ยังไม่เกิดผลอย่างคุ้มค่าและไม่บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา เช่น Chat Bot “น้องสายลม” ยังไม่สามารถโต้ตอบได้ดี ไม่เสถียร ดังผลจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๖ การรับรู้ต่อโครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในประเด็น Chat Bot ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม บนเว็บไซต์ <https://tcp.nbtc.go.th> และ [numbering.nbtc.go.th](https://numbering.nbtc.go.th) รวมทั้งเฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ในเพจ “โทรคมนาคมไทยก้าวไปด้วยกัน” พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบจำนวน ๑,๓๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘ นอกจากนี้ยังมี Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ที่ช่วยการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้า และบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ดังผลจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๗ การรับรู้และการใช้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้น โดย Application ที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ “พุดติมาตร” จำนวน ๑,๙๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ รองลงมาคือ “MoCheck” จำนวน ๑,๙๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ การใช้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ และจากตารางที่ ๘ การรับรู้และการใช้บริการ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบการใช้บริการรหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้นโดยรหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ “ปิดเน็ตก่อนไปนอก "กต \*๑๐๖#โทรออก" จำนวน ๑,๘๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑ รองลงมาคือ "กต \*๑๖๕\*๑#โทรออก" เช็ดยอดการใช้โปรโมชัน "กต \*๑๖๕\*๒#โทรออก" จำนวน ๑,๗๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ และประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการรหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ดังกล่าว

**(๒) ประสิทธิภาพ (Effectiveness)** คือ การปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องมีทิศทาง วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน เช่น ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ โครงการ และการติดตาม ประเมินผล และแนวทางในการพัฒนา เป็นต้น



จากการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่ามีประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ดังเช่นการพัฒนากลไกการป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น การพัฒนา Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ Chat Bot ระบบฐานข้อมูล SCAM Alert เป็นต้น สะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวขององค์กรเข้าสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕ ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยการลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ MeLit Project คู่มือ หนังสือ วารสารรู้จักสื่อรู้จักสิทธิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน เป็นต้น การพัฒนาระบบฐานข้อมูล SCAM Alert ที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกง ช่องทางการแจ้งเบาะแส วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ช่วยเหลือ หรือร้องเรียนนวัตกรรมเหล่านี้ทำให้ช่วยสร้างภูมิคุ้มกันและเสริมสร้างการรู้เท่าทันการหลอกลวงของมิจฉาชีพ ซึ่งเป็นไปตามกลยุทธ์ในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจดิจิทัล เพื่อการใช้ประโยชน์ของยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และการพัฒนา Mobile ID ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นไปตามกลยุทธ์ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคมของยุทธศาสตร์ที่ ๓ เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ยังถือได้ว่าไม่มีประสิทธิผลสูงในการปฏิบัติงานที่บรรลุตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจ ความสามารถในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์ของประชาชน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ถึงการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ซึ่งพิจารณาจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๖ การรับรู้ต่อโครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบระบบฐานข้อมูลรู้เท่าทันมิจฉาชีพหรือ SCAM Alert จำนวน ๑,๓๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบ Chat Bot ภายใต้อีชื่อ “น้องสายลม” จำนวน ๑,๓๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบโครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและกำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จำนวน ๑,๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ และประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบการส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภค เช่น จัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ รวบรวมองค์ความรู้เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน ฯลฯ จำนวน ๑,๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘ หรือจากตารางที่ ๗ พบว่าส่วนใหญ่ไม่





ทราบ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้น โดย Application ที่ไม่ทราบมากที่สุด คือ “พุดติมาตร” จำนวน ๑,๙๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ รองลงมาคือ “MoCheck” จำนวน ๑,๙๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ นอกจากนี้การใช้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ เป็นต้น

กล่าวได้ว่าไม่มีประสิทธิผลสูงในการปฏิบัติงานที่บรรลุตัวชี้วัด และระดับความสำเร็จของการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม โดยพิจารณาจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ที่พบว่าประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในใช้บริการโทรคมนาคมหรือการทำธุรกรรมออนไลน์หรือ Mobile ID ในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการต่าง ๆ ของ กสทช. เนื่องจากยังพบการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และนำไปสู่การรบกวนจากแก๊ง Call Center หรือ SMS ที่เป็นปัญหาใหญ่ที่ยังแก้ไขไม่ได้ ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี และเป็นปัญหาสูงสุดทุกปี คือ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑,๐๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๐ ส่วนในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) มีจำนวน ๑,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๖ ซึ่งจะพบว่าลดลงจากปีที่แล้ว แต่ยังคงมีจำนวนสูงและลดลงไม่มากนัก

**(๓) การตอบสนอง (Responsiveness)** คือ ในการปฏิบัติงานต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่น รวมถึงตอบสนองตามความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการปฏิบัติงาน

สำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี ประเภทพัฒนาการบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเปิดระบบราชการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ได้รับโลรางวัลหน่วยงานดีเด่นที่มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตามมาตรฐานสากลดีเด่นสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

อย่างไรก็ตาม จากผลการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค ในตารางที่ ๒๑ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุดคือ การจัดการระบบการบริหารข้อมูล เช่น พัฒนาระบบตอบกลับ การสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chat Bot) เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม จำนวน ๙๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖ รองลงมาคือ การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการบริการ



อย่างมีคุณภาพ และมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๗๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๓๕$ )

จากการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่ามีการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมได้รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (ออกเลขรับเป็นเรื่องร้องเรียน) ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๓,๔๓๑ เรื่อง ยุติแล้วจำนวน ๓,๑๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๑ อย่างไรก็ตาม พบว่าสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ๓๐ วัน จำนวน ๑,๗๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๔ ภายใน ๓๑-๖๐ วัน จำนวน ๘๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๓ ภายใน ๖๑-๙๐ วัน จำนวน ๒๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ มากกว่า ๙๐ วัน จำนวน ๓๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๑ ซึ่งจะพบว่าสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดคือ ๓๐ วันเพียงครึ่งหนึ่งเท่านั้น แสดงถึงการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร

ส่วนความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการปฏิบัติงาน จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๒๒ ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๖) และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๑) สอดคล้องกับจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ที่ขาดความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/ Mobile ID ของสำนักงาน กสทช. รวมถึงความเชื่อมั่นในเรื่องการควบคุมกิจการ TRUE และ DTAC และความเชื่อมั่นในมาตรการกำกับดูแลในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน

**(๔) ภาระรับผิดชอบ หรือสามารถตรวจสอบได้ (Accountability)** คือ ในการปฏิบัติงานต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมถึงต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้า และผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ



สำนักงาน กสทช. มีโครงการสถานีเฝ้าระวังการแพร่กระจายคลื่นเพื่อการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. ภาค ๔ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการกำกับดูแลการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า และประชาชนผู้อาศัยในพื้นที่ติดตั้งเครื่องมือการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้รับความปลอดภัยทั้งทางร่างกาย และจิตใจ นอกจากนี้ยังมีมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพจากการตั้งเสาสัญญาณมือถือ ดังต่อไปนี้ กสทช. มีหนังสือถึงองค์การอนามัยโลกเพื่อขอความชัดเจนเกี่ยวกับผลกระทบจากการตั้งเสา สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพจริงหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างความเข้าใจที่ ถูกต้องให้กับประชาชน รวมถึงแก้ปัญหาการขยายโครงข่ายโทรคมนาคมในไทย และ กสทช. ได้เข้าพบกับผู้แทน องค์การอนามัยโลกขอหารือเกี่ยวกับปัญหาและข้อวิตกกังวลของประชาชนคนไทยเกี่ยวกับผลกระทบด้าน สุขภาพจากการตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ได้ความชัดเจน เพื่อทราบข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือลด ความวิตกกังวลของประชาชน นอกจากนี้ เลขาธิการ กสทช. เข้าร่วมการประชุมความร่วมมือระดับโลก ว่าด้วยนโยบายด้านสุขภาพและการวิจัยเกี่ยวกับคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (GLORE) ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส มีการใช้วิธีป้องกันประชาชนปลอดภัยด้วยการใช้มาตรฐานการส่งสัญญาณคลื่นความถี่ของ ๑๙๙๘ ICNIRP ระดับมาตรฐานสากลในการกำกับการปล่อยคลื่นความถี่ และจำกัดความแรงของคลื่นที่สถานีฐานปล่อยออกมา มาตรฐาน กสทช. ออกประกาศ เรื่องหลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์ จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ ๑๒.๕ และชี้แจงทำความเข้าใจต่อประชาชน โดยเน้นย้ำถึงเรื่องมาตรฐาน โทรคมนาคมเป็นเรื่องสากล ซึ่งมีหน่วยงานและกลไกดูแลทั้งระดับนานาชาติและระดับประเทศ และเผยแพร่ ข้อมูลดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้สบายใจ ไม่กังวล นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบ การดำเนินการของผู้ได้รับใบอนุญาตเรื่อง การแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาส่งสัญญาณ ต้องเป็นไปตาม หลักเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์ ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และประกาศ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพ ของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ข้อ ๑๐ และ ๑๑ นอกจากนี้เลขาธิการ กสทช. ได้เข้าร่วมประชุม กับองค์การอนามัยโลก ในประเด็นคลื่นความถี่จากโทรศัพท์มือถือกับสุขภาพของผู้คนในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ที่นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และขอคำแนะนำจากองค์การอนามัยโลกกรณีประชาชนยังวิตกกังวล การส่งสัญญาณคลื่นความถี่โทรศัพท์มือถือจากสถานีฐานจะมีผลต่อสุขภาพร่างกาย แม้ว่าจะมีการเผยแพร่ ข้อมูลผลการศึกษาจากองค์การอนามัยโลกและหน่วยงานเกี่ยวข้องเกี่ยวกับคลื่นความถี่มาเป็นเวลาหลายปียืนยันไม่มี ผลต่อสุขภาพ หรือใช้หลักมาตรฐานสากลควบคุมการปล่อยคลื่นความถี่ของสถานีฐานและการสร้างความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน แต่ยังคงพบข้อร้องเรียนเรื่องสุขภาพเพิ่มเติม กสทช. จึงเกิดความกังวลจากความวิตกกังวลของ ประชาชนเรื่องนี้จะเป็นอุปสรรคสำคัญของประเทศในการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่ใช้คลื่นความถี่ ในการติดต่อสื่อสารของเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีใหม่ ๕G ที่ต้องวางเสาสัญญาณมากกว่า เทคโนโลยี ๓G และ ๔G ที่ใช้ในปัจจุบัน



ในปี พ. ศ. ๒๕๖๕ สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ มีจำนวน ๕๔ เรื่อง สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๙ อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๑ จึงถือได้ว่าการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข

สำหรับมาตรการกำกับดูแลการควบรวม TRUE-DTAC นับจากที่มีข่าวการควบรวม TRUE-DTAC เมื่อเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ มีเสียงไม่เห็นด้วยจากหลายภาคส่วนทั้งนักวิชาการและภาคประชาสังคม ที่มีความกังวลต่อผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาด ผลกระทบต่อผู้บริโภค และเศรษฐกิจของประเทศ กสทช. ในฐานะผู้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๓ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ ๒ ผู้บริโภค และครั้งที่ ๓ กลุ่มนักวิชาการ นอกจากนี้ กสทช. ได้ทำการจ้างที่ปรึกษาเพื่อวิเคราะห์การรวมธุรกิจ รวมถึงเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับการแข่งขันในอุตสาหกรรมและผู้ให้บริการ รวมทั้งจ้างที่ปรึกษา ศึกษาผลกระทบจากการรวมธุรกิจและข้อเสนอแนะมาตรการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ กสทช. มีมติเสียงข้างมากรับทราบการควบรวมกิจการ TRUE-DTAC ภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะตามข้อกังวล ๕ ด้านซึ่งแบ่งเป็น มาตรการเชิงโครงสร้าง ๓ ข้อ และมาตรการเชิงพฤติกรรม ๑๑ ข้อ

อย่างไรก็ตาม ศาสตราจารย์ ดร. พิงรอรัง รามสูต และ รศ.ดร.ศุภัช ศุภชลาศัย กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรรมการ กสทช. ที่เป็นเสียงข้างน้อยที่ไม่อนุญาตให้รวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC เนื่องจาก รศ.ดร.ศุภัช ศุภชลาศัย ให้ความเห็นว่าเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ (Remedies) ไม่สามารถป้องกันหรือลดทอนผลกระทบอันเกิดจากระดับการผูกขาดที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้ และศาสตราจารย์ ดร. พิงรอรัง รามสูต ให้ความเห็นว่าเป็นการถือครองธุรกิจประเภทเดียวกันซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางในตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในแง่การแข่งขัน การคุ้มครองผู้บริโภค และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้ โดยอาศัยอำนาจตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เหตุผลในการยืนยันที่จะไม่อนุญาตให้รวมธุรกิจ (รายละเอียดแสดงในบทที่ ๓) นอกจากนี้สภาองค์กรของผู้บริโภค (สออบ.) ฟ้องศาลปกครอง เพิกถอนมติ กสทช. ควบรวม “TRUE-DTAC” เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ และสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ที่เสียงส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการควบรวมที่มีความกังวลต่อผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาด ผลกระทบต่อผู้บริโภค และเศรษฐกิจของประเทศ



**(๕) เปิดเผยหรือโปร่งใส (Transparency)** คือ ในการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รวมถึงต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น และเชื่อถือได้ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ กระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องขององค์กรได้อย่างทั่วถึง

การดำเนินการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. เพื่อสนับสนุนนโยบายสำคัญในปี ๒๕๖๕ ในการรักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของสำนักงาน กสทช. ระดับ AA และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป โดยในปี.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดำเนินงานตามแผน โดยจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินงานในการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้บุคลากรถือปฏิบัติ และจัดให้มีการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปีแก่ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงาน โดยสำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ และได้รับผลการประเมินระดับ AA ด้วยคะแนน ๙๙.๕๘ ถือเป็นอันดับที่ ๑ ของประเภทหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เข้ารับการประเมิน และสำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัล ITA Awards ๒๐๒๒ และรางวัลประกาศเกียรติคุณจากนายกรัฐมนตรื และประธานกรรมการปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ ได้แก่ รายงานการประชุม กสทช. แผนแม่บท รายได้รายจ่าย อัตราค่าตอบแทน ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลการเปิดเผยราคากลางจัดซื้อจัดจ้าง รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ผลการรับฟังความคิดเห็น ผลการศึกษาวิจัย รายงานการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. คุ่มครองผู้บริโภค การรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC เป็นต้น ในเว็บไซต์ <https://www.nbtc.go.th/Information.aspx?lang=th-th&lang=th-th>

อย่างไรก็ตาม จากผลการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะส่วนใหญ่มองมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่ชัดเจนเพียงพอ อาจทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือแก่ประชาชนและผู้บริโภค และยังมีระบบที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ยาก อันทำให้ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วและชัดเจนเพียงพอในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูล โดยเฉพาะการประกาศกฎระเบียบต่าง ๆ กสทช. ควรต้องประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ ดังเช่น การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ แต่ยังไม่มีการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖) นอกจากนี้ยังพบว่าข้อมูลไม่ทันสมัย และมีการเปิดเผยข้อมูลล่าช้า การเปิดเผยรายงานการประชุมการควบคุม TRUE-DTAC เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่มีการสรุปว่าให้มีการควบคุม TRUE-DTAC ในวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕



ยังไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ของ กสทช. ควรแสดงรายงานดังกล่าวเพื่อความโปร่งใส (ปัจจุบันรายงานการประชุม กสทช. นิตพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ได้เผยแพร่แล้วในเว็บไซต์ของ กสทช.)

**(๖) หลักนิติธรรม (Rule of Law)** คือ ในการปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่าง ๆ โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การใช้อำนาจของผู้บริหารในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การบริหารงานด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

สำนักงาน กสทช. มีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ดังเช่น กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีการปฏิบัติงานตามประกาศ กสทช. เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

อย่างไรก็ตาม จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๒๒ ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= ๓.๒๖) และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= ๓.๒๑) สอดคล้องกับจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความกังวลในเรื่องการผูกขาดสินค้า และการรวมธุรกิจครั้งนี้อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อทั้งด้านผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของราคาสินค้าและบริการ และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ การแข่งขัน ความเหลื่อมล้ำ เป็นต้น

ในประเด็นการใช้อำนาจของผู้บริหารในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การบริหารงานด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ดังเช่น เรื่องการคว่ำรวม TRUE-DTAC ในประเด็นกระบวนการพิจารณา ซึ่งเป็นเรื่องของประโยชน์สาธารณะ การพิจารณาหรือสั่งการของ กสทช. (ฝ่ายปกครอง) จึงเป็นคำสั่งทางปกครอง และการออกคำสั่งทางปกครองให้ครบถ้วนและถูกต้องตาม พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ กฎหมายและประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่ และในประเด็นอำนาจในการพิจารณาการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ของ กสทช. ในทางกฎหมาย กสทช. มีอำนาจในการพิจารณาอนุญาต หรือไม่อนุญาตในการรวมธุรกิจตามมาตรา ๒๔ ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๙ ของประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบกับข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ตัวแทนสภาองค์กรผู้บริโภคกล่าวว่า ได้ทำหนังสือต่อประธาน กสทช. ให้ตรวจสอบการทำงานของเลขาธิการ กสทช. ในประเด็นการแต่งตั้งบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งหนึ่งในบริษัทที่



ปรึกษาเป็นประธานบอร์ดใหญ่ของบริษัทหนึ่งของ TRUE เพื่อมาทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาที่จะทำหน้าที่ในการศึกษาการควมรวมซึ่งถือเป็นการช้อนทับอำนาจ จึงเป็นข้อกังขาว่าทางเลขาธิการไม่ทราบเรื่องนี้ได้อย่างไร

**(๗) ความเสมอภาค (Equity)** คือ ในการปฏิบัติงานต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) ในแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และโครงการการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินสำหรับการส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง และโครงการสร้างการรับรู้ และความเข้าใจของสาธารณะภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๖ การรับรู้ต่อโครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าประชาชนมีการรับรู้ร้อยละ ๑๘.๔-๖๐.๐ ซึ่งถือว่าน้อยถึงปานกลาง ในตารางที่ ๗ การรับรู้และการใช้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และตารางที่ ๘ การรับรู้ และการใช้บริการ รหัส USSD/IVR กดรหัส ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบ Application และรหัส USSD/IVR กดรหัส ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ กสทช. พัฒนาขึ้นและประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้นอกจากนี้ในตารางที่ ๑๘ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตารางที่ ๑๙ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และตารางที่ ๒๐ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล

สอดคล้องกับผลจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมทั้งประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้ว่า สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมถึงส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสัมภาษณ์เชิงลึก



(In-Depth Interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ที่เสนอให้สำนักงาน กสทช. ให้ความรู้ แจ้งเตือนเพื่อกำกับดูแลในการแก้ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน โดยประกาศ หรือ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในกลุ่มเสี่ยงคือ กลุ่มเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และกลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล หรือผู้ใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ (Public Hearing) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่มีต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็ง ของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค พบประเด็นปัญหาสำคัญสำหรับกลุ่มเปราะบาง และกลุ่มผู้ที่ต้องการ การดูแลพิเศษยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่รายการทางโทรศัพท์ และ สื่อออนไลน์ยังไม่มีการใช้ล่ามภาษามือช่วยในการรับรู้ หรือไม่มีคำบรรยายใต้ภาพหรือข้อความข่าวสาร ที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินต้องการล่ามภาษามือ และตัวอักษร กลุ่มผู้บกพร่องทางสายตาต้องการเสียงบรรยาย ซึ่งการที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอ จึงได้รับผลกระทบจากการถูกฉ้อโกง หลอกหลวง สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ ที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มเปราะบางรวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมออทิสติก กลุ่มผู้มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยิน กลุ่มผู้บกพร่องทางด้านสติปัญญา กลุ่มผู้ บกพร่องทางสายตา ทั้งการสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้ และไม่ครอบคลุมกับความต้องการ ที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้การสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้กระจุกตัวอยู่ส่วนกลาง มากกว่าในระดับท้องถิ่น

**(๘) การกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ ในการปฏิบัติงานควรมีการมอบอำนาจ และ กระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และมีอิสระตามสมควร อันมุ่งเน้นการสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร โดยมีปัจจัยที่ใช้ ในการประเมิน อาทิ การกำหนดภาระหน้าที่ และขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ และการดำเนินการที่สำคัญโดยมีอิสระตามสมควร

สำนักงาน กสทช. มีการกระจายอำนาจไปสู่ภูมิภาคคือ สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เขตที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุ คมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ออกใบอนุญาต กำกับดูแลการประกอบกิจการ บังคับใช้กฎหมายตรวจสอบ และหรือตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมสิทธิและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามที่ได้รับมอบหมาย โดย ประสานงานกับส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการดังกล่าวให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนปฏิบัติงาน อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย





(๙) การมีส่วนร่วม (Participation) คือ ในการปฏิบัติงานต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหาร่วมกันในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง จะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ ตัวอย่างปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน อาทิ การเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้เสีย แสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญ

สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน ในแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และสำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี ประเภทพัฒนาการบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเปิดระบอบราชการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในวงจำกัดหรือ Focus Group ก่อนที่จะมีการพิจารณาการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC ของ กสทช. รวม ๓ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ในวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒ ผู้บริโภค ในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และครั้งที่ ๓ กลุ่มนักวิชาการ ในวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

สำนักงาน กสทช. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ซึ่งเสียงส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ และได้นำความคิดเห็นที่ได้มาประกอบการพิจารณาก่อนออกระเบียบ จึงเห็นควรยกเลิกระเบียบดังกล่าว (สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕)

สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้จัดทำโครงการส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ซึ่งนับเป็นกลไกหนึ่งที่ช่วยสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประชุมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อ ของเด็กและเยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส

การร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน กสทช. ได้มีการจ้างที่ปรึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ตามที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐



กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการ ๕ ด้านตามความเชี่ยวชาญ ได้แก่ (๑) ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

**(๑๐) คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)** คือ ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ

สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน โดยมีกลยุทธ์คือสร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี และเสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กร ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ในแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศทางด้านธรรมาภิบาล คือกิจกรรม The Best of NBTC เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหลัก การจัดทำร่างประกาศ กสทช. เรื่อง ประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ธรรมาภิบาลเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร และบุคลากรได้รับการยอมรับในด้านคุณธรรมจริยธรรม รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาฯ ให้เป็นที่ประจักษ์ในวงกว้าง

นอกจากนี้จากข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงาน กสทช. ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริต (ที่มา: ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงาน กสทช. ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๕ ใน <https://www.nbtc.go.th/ITA>)

การวิเคราะห์ประเมินผลการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล สรุปสาระสำคัญได้ดังแผนภาพที่ ๓๖



<p style="text-align: center;"><b>Efficiency</b></p>	<p>มีประสิทธิภาพในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง จากเดิมระยะเวลาร้องเรียน ๑๓๒-๒๒๐ วัน เหลือ ๑๒๐-๑๔๐ วัน มีการพัฒนา Application “Mobile NBTC๑๒๐๐” ที่รองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน ช่วยประหยัดทรัพยากรบุคคลในการรับเรื่องร้องเรียน ลดขั้นตอนการติดต่อประสานงาน มีการยกเลิกระเบียบที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น เช่น การยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่ไม่มีประสิทธิภาพสูงในการทำให้เกิดผลลัพธ์ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม โดยพิจารณาจากที่สำนักงาน กสทช. มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อป้องกัน และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์มากเท่าที่ควรจึงทำให้ยังไม่เกิดผลอย่างคุ้มค่าและไม่บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา</p>
<p style="text-align: center;"><b>Effectiveness</b></p>	<p>มีประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด คือการพัฒนากลไกการป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น การพัฒนา Application หรือ รหัส USSD/IVR ก่อรับสิทธิ์ Chat Bot, SCAM Alert, Mobile ID, MeLit Project เป็นต้น เพื่อมุ่งสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลตามเป้าประสงค์ของแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕ ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ แต่ไม่มีประสิทธิผลสูงในการบรรลุตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการสร้างความเข้าใจความสามารถในการเข้าถึง ใช้ประโยชน์ และการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ไม่ได้ใช้งานเทคโนโลยีที่สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้น และประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในใช้บริการโทรคมนาคม เนื่องจากยังพบการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และนำไปสู่การรบกวนจากแก๊ง Call Center หรือ SMS ที่เป็นปัญหาใหญ่ที่ยังแก้ไขไม่ได้</p>
<p style="text-align: center;"><b>Responsiveness</b></p>	<p>การปฏิบัติงานสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ดังที่สำนักงาน กสทช. ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี ประเภทพัฒนาการบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังสถิติการร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมปี ๒๕๖๕ จำนวน ๓,๔๓๑ เรื่อง ยุติแล้วจำนวน ๓,๑๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ๓๐ วันที่กำหนด จำนวน ๑,๓๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๔ แต่เพียงครั้งหนึ่งเท่านั้น แสดงถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร และยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่น รวมถึงตอบสนองตามความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจากผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นและมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= ๓.๒๖ และ ๓.๒๑ ตามลำดับ)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Accountability</b></p>	<p>สำนักงาน กสทช. มีมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพจากการตั้งเสาสัญญาณมือถือ และมีโครงการสถานีเฝ้าระวังการแพร่กระจายคลื่น เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการกำกับดูแลการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า และประชาชนผู้อาศัยในพื้นที่ติดตั้งเครื่องมือการแพร่กระจายคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าได้รับความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ยังพบว่ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๕๔ เรื่อง สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๙ จึงถือได้ว่าการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะยังคงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข และความรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะในกรณีการคว่ำรวม TRUE-DTAC ที่หลายภาคส่วนทั้งนักวิชาการและภาคประชาสังคม มีความกังวลต่อผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาด ผลกระทบต่อผู้บริโภคและเศรษฐกิจของประเทศ</p>
<p style="text-align: center;"><b>Transparency</b></p>	<p>ได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment: ITA ) ในระดับ AA ด้วยคะแนน ๙๙.๕๘ และรางวัลที่แสดงถึงการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาลคือ ได้รับรางวัล ITA Awards ๒๐๒๒ และรางวัลประกาศเกียรติคุณจากนายกรัฐมนตรี และประธานกรรมการ ป.ป.ช. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญในเว็บไซต์ เช่น รายได้รายจ่าย อัตราค่าตอบแทน ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลการเปิดเผยราคากลางจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น แต่พบว่าบางข้อมูลไม่ทันสมัย และมีการเปิดเผยข้อมูลค่อนข้างล่าช้า เช่น การเปิดเผยรายงานการประชุมการคว่ำรวม TRUE-DTAC เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ในวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ยังไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ของ กสทช. เป็นต้น หรือการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ แต่ข้อมูลวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ยังไม่มีการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ เป็นต้น</p>



Rule of Law	สำนักงาน กสทช. มีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับ เช่น กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน รท. มีการปฏิบัติงานตามประกาศ กสทช. เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ แต่ในประเด็นการใช้อำนาจของผู้บริหารในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การบริหารงานด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ในประเด็นกระบวนการพิจารณากรณีการคว่ำรวม TRUE-DTAC ซึ่งเป็นเรื่องของประโยชน์สาธารณะที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความกังวลในเรื่องการผูกขาดสินค้า ที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภคในส่วนของราคาสินค้าและบริการ และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ การแข่งขัน ความเหลื่อมล้ำ เป็นต้น
Equity	สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) ในแผนปฏิบัติการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ และมีโครงการการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจและจัดเก็บข้อมูลตามพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงสื่อสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ภาคพื้นดินสำหรับการส่งเสริมบริการอย่างทั่วถึง และโครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะภารกิจด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ แต่จากการสำรวจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลและไม่ทราบถึงการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภค การสนับสนุนและช่วยเหลือที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มเปราะบางรวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมมือทิสติก กลุ่มผู้พิการ ทั้งการสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้ และไม่ครอบคลุมกับความต้องการที่แตกต่างในแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้การสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้กระจุกตัวอยู่ส่วนกลางมากกว่าในระดับท้องถิ่น
Decentralization	สำนักงาน กสทช. มีการกระจายอำนาจไปสู่ภูมิภาคคือ สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ ซึ่งมีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เขต ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ออกใบอนุญาตกำกับดูแลการประกอบกิจการ บังคับใช้กฎหมายตรวจสอบและหรือตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมสิทธิและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยประสานงานกับส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการดังกล่าวให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
Participation	สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือการสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน ในแผนปฏิบัติการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ และได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ระดับดี ประเภทพัฒนาการบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ที่เป็นเลิศทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และเปิดระบบราชการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม มีโครงการส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภค มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียก่อนที่จะมีการพิจารณาตัดสิน เช่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ในกรณีการรวมธุรกิจระหว่าง TRUE และ DTAC หรือการจะยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นต้น
Morality	สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลและสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน โดยมีกลยุทธ์คือ สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการคนเก่งและดี และเสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลองค์กร ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ในแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ ได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศทางด้านธรรมาภิบาล คือ กิจกรรม The Best of NBTC เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยยึดคุณธรรม และจริยธรรม การจัดทำร่างประกาศ กสทช. เรื่อง ประมวลจริยธรรมของสำนักงาน กสทช. และจากข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงาน กสทช. ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนภาพที่ ๓๖ สรุปการวิเคราะห์ประเมินผลการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล



### ๕.๓ การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักการของรูปแบบการประเมินซีบีพี (CIPP Evaluation Model)

รูปแบบการประเมินซีบีพี (CIPP Evaluation Model) ของ Stufflebeam (1983, 2015) ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C), ๒) การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation: I), ๓) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) และ ๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) รวมทั้งการพิจารณาเรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบายหรือแผนงาน ใช้สำหรับการวิเคราะห์การติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๓ ประเด็นคือ ๑) กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ๒) มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และ ๓) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ดังนี้

#### ๑ กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

##### การประเมินบริบท (Context Evaluation)

การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยพิจารณาจาก ๑) ความสำคัญ นโยบาย หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค และ ๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

##### ๑) ความสำคัญ นโยบาย หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

ความสำคัญของการมีระบบและกลไกการร้องเรียน เพื่อเป็นการกำกับดูแลประชาชนหรือผู้บริโภค ให้ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สามารถสะท้อนคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ และได้รับทราบปัญหาที่ผู้บริโภคเผชิญ ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ตามนโยบายของชาติ แผนยุทธศาสตร์แผนแม่บท ดังนี้

**แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)** ในยุทธศาสตร์ ๑ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ คือ พัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ ด้วยมาตรการและวิธีการปฏิบัติ ดังนี้ ๑) การพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ๒) ปรับปรุงกระบวนการ/ วิธีการ โดยการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและรวดเร็ว และ



ในยุทธศาสตร์ ๒ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยมาตรการและวิธีการปฏิบัติ คือ วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลสถิติที่จำเป็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา

**แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)** ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ การกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยมีเป้าหมายของยุทธศาสตร์คือ มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้ มีระยะเวลาแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็วขึ้น เป็นไปตามกำหนดเวลา และมีช่องทางการร้องเรียนและติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนากลไกและกระบวนการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กระชับยิ่งขึ้น

**แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖** ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์คือ พัฒนากลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการในการยื่นเรื่องร้องเรียน ส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลบริการโทรคมนาคม รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ การติดตามเรื่องร้องเรียน

## ๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

รัฐในฐานะผู้ปกครองประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎหมายคุ้มครองดูแลประชาชน พร้อมทั้งจะเข้าไปแก้ไขเยียวยาและชดเชยความเสียหายให้กับประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค ดังนี้

**พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม** ในมาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้ (๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ (๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา (๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑, ๒, ๓, และ ๔ ดังกล่าว เมื่อผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ เนื่องจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งหากไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นกฎหมายฉบับเดียวที่มีอำนาจในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพื่อฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้สินค้าและการรับบริการโดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการดำเนินคดีแต่อย่างใด

**พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓** ในมาตรา ๓๑ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วย ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่



ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ กสทช. กำหนด

**พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔** ในมาตรา ๔๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน มาตรา ๔๖ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน โดยต้องให้คู่กรณีมีโอกาสได้ชี้แจงข้อเท็จจริง และแสดงพยานหลักฐานของตน ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตกระทำการโดยฝ่าฝืนกฎหมายเงื่อนไขการอนุญาต สัญญาการให้บริการ หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด และมาตรา ๔๘ ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้และให้นำความในมาตรา ๔๕ และมาตรา ๔๖ มาใช้บังคับแก่กรณีนี้โดยอนุโลม

**ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙** ในหมวด ๖ การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ข้อ ๓๕ ผู้ให้บริการต้องจัดทำและแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีความชัดเจนในเรื่องขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และผลของการดำเนินการ ทั้งนี้ ในการดำเนินการดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

**ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙** ในหมวด ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน หมวด ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และหมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต (รายละเอียดแสดงในบทที่ ๒)

**ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕** ในข้อ ๗ กรณีที่มีผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์รายหนึ่งรายใดดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยเครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘** ในข้อ ๖ กรณีที่ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมรายหนึ่งรายใดดำเนินการในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศนี้ ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามประกาศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ



**ประกาศสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองประชาชน** ในข้อ ๖ การร้องเรียนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ด้วยช่องทางต่าง ๆ

ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เดิมสำนักงาน กสทช. ใช้ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ และจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ โดยมีความมุ่งหมายให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของคู่กรณี ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการระงับข้อพิพาท และเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันด้วยความพอใจของคู่กรณี ปัจจุบันได้ยกเลิกระเบียบนี้แล้ว โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เนื่องจากสถิติการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้รับใบอนุญาตมีลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากตามระเบียบดังกล่าว ได้มุ่งเน้นให้คู่กรณีแสดงความประสงค์ในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และจากการตรวจสอบการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพบว่า บริษัทมักไม่ประสงค์ที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนั้น หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงาน กสทช. จะไม่สามารถจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ได้รับ ตั้งแต่วันที่มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ พบว่า มีจำนวน ๔๑,๖๑๙ เรื่อง และสถิติข้อมูลการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน ระหว่างปี ๒๕๕๖-๒๕๖๔ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้รับใบอนุญาตเป็นฝ่ายแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีจำนวน ๔๗ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเป็นฝ่ายแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีจำนวน ๑,๓๘๐ เรื่อง และจากสถิติการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน จำนวน ๑,๔๒๗ เรื่องดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ได้ประสานงานไปยังคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่แจ้ง ความประสงค์ในการขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตรงกัน โดยสำนักงาน กสทช. สามารถจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จำนวน ๗๙ เรื่อง โดยแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จจำนวน ๖๗ เรื่อง และเรื่องที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่สำเร็จจำนวน ๑๒ เรื่อง ทั้งนี้ ระหว่างปี ๒๕๖๑-๒๕๖๔ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับใบอนุญาตเป็น ฝ่ายแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนแต่อย่างใด และจากการตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ได้ประสานไปยังผู้รับใบอนุญาตเพื่อแก้ไขปัญหาล่วงหน้าให้กับผู้ร้องเรียน (ก่อนรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน) ตามประกาศ ดังกล่าว ผู้รับใบอนุญาตได้ดำเนินการติดต่อเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนโดยตรงจนผู้ร้องเรียนพึงพอใจในผลการแก้ไขปัญหาและยินดียุติเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๒๑,๒๓๘ เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔) กรณีดังกล่าวเห็นได้ว่าผู้รับใบอนุญาตใช้วิธีการติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและพบว่า





สามารถแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้รับใบอนุญาตไม่ได้เข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตเห็นว่า การดำเนินการตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้สถิติการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ของผู้รับใบอนุญาตมีลดลงอย่างต่อเนื่อง (เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕)

สำนักงาน กสทช. พิจารณาแล้วโดยเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป ซึ่งเสียงส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบดังกล่าว (สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕) และได้นำความคิดเห็นที่ได้มาประกอบการพิจารณาก่อนออกระเบียบ จึงเห็นควรยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ซึ่งการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว นอกจากจะไม่เป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการโทรคมนาคมแล้ว ยังสามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. โดยไม่กระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย เนื่องจากปัจจุบันผู้ให้บริการหรือผู้รับใบอนุญาตทุกรายจะพยายามรักษาสถานลูกค้าของตนไว้จึงใช้การเจรจากับผู้ให้บริการโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียน และผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยในร่างระเบียบใหม่คือ “ข้อ ๔ ในกรณีเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้รับใบอนุญาต และผู้ร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะพิจารณาดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙”

### การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

การประเมินปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วยพิจารณา ๒ ส่วนคือ ๑) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และ ๒) ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดการประเมินในแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้



## ๑) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๑ ที่กล่าวว่า “เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ทั้งนี้ ตามที่ กสทช. กำหนด” กสทช. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม นอกจากนี้ยังมีสำนักงานหรือหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและการดำเนินการรับและพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียน ได้แก่

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ พัฒนา และเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของคณาพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานและเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และบริการในกิจการโทรคมนาคม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ยุติข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งอำนวยความสะดวกด้านเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ มีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เขต ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ออกใบอนุญาต กำกับดูแลการประกอบกิจการ บังคับใช้กฎหมายตรวจสอบและหรือตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมสิทธิ การรับและประมวลผลเรื่องร้องเรียนของประชาชน ประสานงานเชิงรุกเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานการเพื่อ



ประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสาธารณะ ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการบริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามที่ได้รับมอบหมาย

ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ ที่สำนักงาน กสทช. ได้เพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนในทุกปัญหาที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่ กสทช. กำกับดูแล โดยผู้บริโภคสามารถร้องเรียนกับ กสทช. ได้ที่สายด่วน หมายเลข ๑๒๐๐, SMS: ๑๒๐๐ Mobile Application: NBTC 1200, e-mail: 1200@nbt.go.th, Facebook: NBTC 1200 และ LINE: @NBTC1200

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับบริการร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

**บทบาทและหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน** คือ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

**บทบาทและหน้าที่ของ เลขาธิการ กสทช. กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน** คือ พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ ดังที่ปรากฏในประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ในหมวด ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑๗ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ได้มอบให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่กรณีผู้รับใบอนุญาตขอขยายระยะเวลาตามข้อ ๑๕ เลขาธิการอาจเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมเมื่อล่วงพ้นระยะเวลาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่เกินระยะเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตขอขยาย

ข้อ ๑๙ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา

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



ข้อ ๒๐ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๗ และข้อ ๑๙ ต่อคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน

จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงาน กสทช. หรือที่สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่มักจะร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมที่ครอบคลุมทุกจังหวัด และเนื่องจากมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนว่าต้องร้องเรียนหน่วยงานไหนจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยตรง

## ๒) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงาน กสทช. มีการรับเรื่องร้องเรียนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและหลากหลายช่องทาง นอกจากการร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน กสทช. หรือทางไปรษณีย์ เลขที่ ๘๗ พหลโยธิน ซอย ๘ (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการพัฒนากระบวนการหรือขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและหลากหลายช่องทาง โดยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการ ได้แก่ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐, โทรสายด่วน ๑๒๐๐, โทรสาร ๑๒๐๐ กต ๗, e-mail: 1200@nbt.go.th, เว็บไซต์ [http:// 1200.nbt.go.th](http://1200.nbt.go.th), Facebook NBTC1200, Line Application: @NBTC1200, SMS เบอร์ ๑๒๐๐ และ Mobile Application NBTC1200

จะเห็นได้ว่าสำนักงาน กสทช. มีช่องทางการร้องเรียนหลากหลายรูปแบบเพื่อให้สะดวกและเหมาะสมกับทุกกลุ่มผู้บริโภค แต่อย่างไรก็ตามจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๑๓ การใช้บริการการร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช. พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการการร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช. ช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการในการร้องเรียนมากที่สุดคือ เว็บไซต์ [http:// 1200.nbt.go.th](http://1200.nbt.go.th) จำนวน ๔๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ รองลงมาคือ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ จำนวน ๓๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙ และจากตารางที่ ๑๔ ช่องทางการร้องเรียนของ กสทช. ที่สามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวก ประชาชนมีความคิดเห็นที่สามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๒.๙๕$ ) โดยช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนมีความคิดเห็นที่สามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เว็บไซต์ [http:// 1200.nbt.go.th](http://1200.nbt.go.th) ( $\bar{X} = ๓.๒๑$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ และโทรสายด่วน ๑๒๐๐ ( $\bar{X} = ๓.๐๗$ )

นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่มีต่อช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนพบว่า

๑) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. เนื่องจากไม่เคยทราบถึงช่องทางการร้องเรียนและรายละเอียดวิธีการร้องเรียน



- ๒) ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายและเข้าถึงได้ไม่มากเพียงพอ
- ๓) การร้องเรียนผ่านสายโทรศัพท์ มีการรอสายที่ค่อนข้างนาน สายด่วน ๑๒๐๐ ติดต่อยาก
- ๔) ช่องทางการร้องเรียนสำหรับกลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุในท้องถิ่นยังไม่เหมาะสม เข้าถึงได้ยาก

### การประเมินกระบวนการทำงาน (Process Evaluation)

สำนักงาน กสทช. มีระบบกลไกและมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีการนำระบบจัดการฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค คือ CRM (Customer Relationship Management) เพื่อใช้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคมารองรับกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ และบริการประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาในกิจการโทรคมนาคมให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้พัฒนาระบบ CRM เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มเติมสำหรับผู้ให้บริการโทรคมนาคมสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนา “Mobile NBTC1200” เพื่อรองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน และสามารถสอบถามและหาคำตอบจากคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ได้ด้วย มีโครงการจัดทำระบบบริหารจัดการแก้ไขสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของประชาชน (P-safe) ให้สามารถรับส่งคำร้องของประชาชนไปยังผู้ประกอบการได้โดยผ่านระบบการบริหารจัดการอิเล็กทรอนิกส์ และตอบกลับการแก้ไขผ่านระบบให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สำนักงาน กสทช. ใช้วิธีการแก้ปัญหาเชิงรุก โดยเชิญผู้ประกอบการชี้แจง แก้ไขปัญหาภาพรวม/กำหนดประเภทการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบเพิ่มเติมเพื่อให้จัดการปัญหาได้ นอกจากนี้ยังมีการเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายที่ [https://crm.nbtc.go.th/nbtc\\_complaint/?lang=th-th](https://crm.nbtc.go.th/nbtc_complaint/?lang=th-th) มีการจัดทำสถิติรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือนที่เว็บไซต์ <http://tcp.nbtc.go.th/website/home/category/MTQ=/MQ==/th> และประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการได้ทางช่องทางของสำนักงาน กสทช. ในเว็บไซต์ [https://crm.nbtc.go.th/nbtc\\_complaint/?lang=th-th](https://crm.nbtc.go.th/nbtc_complaint/?lang=th-th) รวมถึงมีการปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยปัจจุบันกำลังดำเนินการจัดทำร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อพัฒนากลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

จะเห็นได้ว่าสำนักงาน กสทช. มีกลไกและกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนที่มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์ มีการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน แต่อย่างไรก็ตามจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๑๘ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านกลไก และกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมพบว่า



ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุดคือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ง่าย สะดวก และรวดเร็ว จำนวน ๘๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖ รองลงมาคือ การพัฒนาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๗๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔ สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๑๖$ ) และจากตารางที่ ๑๓ การใช้บริการการร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช.พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการการร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช.

นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการร้องเรียนพบประเด็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงาน กสทช. หรือที่ สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่มักจะร้องเรียนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือศูนย์ดำรงธรรมที่ครอบคลุมทุกจังหวัด

๒) การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ กสทช.การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. ค่อนข้างช้า

๓) สำนักงาน กสทช. มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่ค่อนข้างยุ่งยาก ไม่สะดวกเท่าที่ควร เช่น การร้องเรียนผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งดำเนินการกระบวนการค่อนข้างช้า มีการรอสายที่ค่อนข้างนาน

### การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมได้รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (ออกเลขรับเป็นเรื่องร้องเรียน) ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๓,๔๓๑ เรื่อง ยุติแล้วจำนวน ๓,๑๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๙ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๑ สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายใน ๓๐ วัน จำนวน ๑,๗๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๔ ภายใน ๓๑-๖๐ วัน จำนวน ๘๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๓ ภายใน ๖๑-๙๐ วัน จำนวน ๒๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๓ มากกว่า ๙๐ วัน จำนวน ๓๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๑ ซึ่งจะพบว่าสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดคือ ๓๐ วันเพียงครึ่งหนึ่งเท่านั้น แสดงถึงการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร

ประเภทบริการที่เป็นเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน ๒,๓๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๙ รองลงมาคือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ Internet จำนวน ๗๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๓ ประเด็นปัญหาสูงสุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) จำนวน ๑,๐๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๐ , การยกเลิกบริการจำนวน ๗๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๘, มาตรฐานการให้บริการจำนวน ๖๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๙, การคิดค่าบริการผิดพลาดจำนวน ๔๙๙ เรื่อง คิดเป็น



ร้อยละ ๑๔.๕๔ และคุณภาพการให้บริการจำนวน ๒๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๒ (ที่มา: สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๖) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติเรื่องร้องเรียนของกิจการโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓,๙๖๖ เรื่อง พบว่าเรื่องร้องเรียนยังคงเป็นปัญหาเดิม เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓,๑๕๗ เรื่อง พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลงเหลือ ๒,๕๖๔ เรื่อง ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ Internet พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๗๙๕ เรื่อง พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลงเหลือ ๗๘๙ เรื่อง ซึ่งถือว่ายังมีจำนวนสูง ส่วนเรื่องที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๔ คือโทรศัพท์ประจำที่จากปีพ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑๔ เรื่อง ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพิ่มเป็น ๔๐ เรื่อง และการตั้งเสาสถานีวิทยุคมนาคมเสาส่งสัญญาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏ แต่ปี ๒๕๖๕ มีจำนวน ๓๘ เรื่อง เป็นต้น แสดงถึงการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร

ส่วนข้อดีคือเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีการปรับปรุงพัฒนาในเรื่องที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้ปรับปรุงระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ นอกจากนี้ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง และมอบอำนาจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศนพิจารณา และให้เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง คือจากเดิมระยะเวลาร้องเรียน ๑๓๒-๒๒๐ วัน คงเหลือ ๑๒๐-๑๔๐ วัน

การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักการของรูปแบบการประเมินซีพี (CIPP Evaluation Model) ด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สรุปสาระสำคัญได้ดังแผนภาพที่ ๓๗



Context	ความสำคัญนโยบายหรือแผนที่เกี่ยวข้อง	เป็นการกำกับดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม ตามนโยบายของชาติ ดังปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) ในยุทธศาสตร์ ๑ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖ ในยุทธศาสตร์ที่ ๕
	ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในมาตรา ๔ พรบ.องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ในมาตรา ๓๑ พรบ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ในมาตรา ๔๕ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ในหมวด ๖ ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ในข้อ ๗ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมฯ พ.ศ. ๒๕๕๕ ในข้อ ๖ และประกาศสิทธิการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองประชาชน ในข้อ ๖
Input	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	เรื่องร้องเรียนอยู่ภายใต้บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. และภายใต้การดูแลของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ และศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงาน กสทช. หรือที่ สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค
	ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน	มีหลากหลายช่องทาง ได้แก่ สำนักงาน กสทช. หรือทางไปรษณีย์ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐, โทรสายด่วน ๑๒๐๐, โทรสาร ๑๒๐๐ กด ๗, e-mail: 1200@nbtc.go.th, เว็บไซต์ http:// 1200.nbtc.go.th, Facebook NBTC1200, Line Application: @NBTC1200, SMS เบอร์ ๑๒๐๐ และ Mobile Application NBTC1200 แต่ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย รอสายค่อนข้างนาน สายด่วน ๑๒๐๐ ติดต่อยาก และเข้าถึงได้ยากสำหรับกลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ
Process	ระบบกลไกและการดำเนินการ	สำนักงาน กสทช. มีกลไกและกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน สามารถติดตามและตรวจสอบการร้องเรียนในเว็บไซต์ มีการจัดทำสถิติรายงานผล มีการพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ระบบ CRM Mobile รวมถึงมีการปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล และไม่เคยใช้บริการการร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ของ กสทช. มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่ค่อนข้างยุ่งยาก การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนค่อนข้างช้า
Product	ผลผลิตที่เกิดขึ้นรวมทั้งผลกระทบและผลลัพธ์	ปรับปรุงระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ นอกจากนี้ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง และมอบอำนาจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พิจารณา และให้เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง คือจากเดิมระยะเวลาเรื่องร้องเรียน ๑๓๒-๒๒๐ วัน คงเหลือ ๑๒๐-๑๔๐ วัน แต่สถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวน ๓,๔๓๑ เรื่อง สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดคือ ๓๐ วันเพียงครึ่งหนึ่งเท่านั้น และเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติเรื่องร้องเรียนของกิจการโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าเรื่องร้องเรียนยังคงเป็นปัญหาเดิม และไม่ได้อลดลงมาก แสดงถึงการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

แผนภาพที่ ๓๗ สรุปการวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ภายใต้หลักการ CIPP ด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท





## สรุปผลการวิเคราะห์การติดตามและประเมินผล และข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินการด้านกลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการแบ่งส่วนงานภายใต้การดูแลของ คณะอนุกรรมการ ๒ ชุดคือคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม โดยมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) และมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ และศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่การดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยมีมาตรฐานหรือแผนการดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายทั้งแบบออฟไลน์ และออนไลน์ที่รองรับวิถีชีวิตในยุคดิจิทัล เพื่อให้สะดวก และเหมาะสมกับทุกกลุ่มผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สำนักงาน กสทช.ควรนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม ดังนี้

๑. ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม ทุกพื้นที่ โดยเฉพาะประชาชนในท้องถิ่น กลุ่มผู้สูงอายุ เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการที่เข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ยาก สำนักงาน กสทช. ควรทำความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องในทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในการประชาสัมพันธ์ เช่น ควรมีการประสานกับผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น เพื่อผู้นำชุมชนจะได้ประชาสัมพันธ์แก่คนในท้องถิ่น

๒. ควรมีมาตรการที่เคร่งครัดในการกำกับดูแลและจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดคือ ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับระยะเวลาในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์มีกรอบระยะเวลา ๑๕ วันแต่ทั้งนี้ระยะเวลาดังกล่าวไม่ถือเป็นกำหนดของการดำเนินงานให้แล้วเสร็จ

๓. การสร้างความเข้าใจกับประชาชนและผู้ประกอบการถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อเอื้อต่อการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

๔. หน่วยงานในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนควรมีความเป็นเอกภาพหรือเป็นหนึ่งเดียว โดยทำความร่วมมือกันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการใช้ระบบฐานข้อมูลกลางเดียวกัน เพื่อความสะดวกสำหรับผู้บริโภค และความเร็วในการจัดการปัญหาซึ่งจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของประเทศในการทำงานประสานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดการปัญหา



๕. ควรมีการแสดงผลหรือข้อมูลสถิติเพื่อเปิดเผยต่อสาธารณะ เช่น ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลสถิติ การร้องเรียน ของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และควรแสดงผลปัจจุบัน เช่น ไม่มีการประกาศ ในเว็บไซต์ถึงกรณียกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)

๖. การพัฒนา Application “Mobile NBTC๑๒๐๐” เพื่อรองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน ควรพัฒนาปรับปรุงให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้คุ้มค่ากับการลงทุน

### ๓.๒ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

#### การประเมินบริบท (Context Evaluation)

การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นมาตรการและการกำกับดูแล การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยพิจารณาจาก ๑) ความสำคัญ นโยบาย หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และ ๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ดังต่อไปนี้

**๑) ความสำคัญ นโยบาย หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค**

ความสำคัญของมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค เพื่อเป็นการ กำกับดูแลประชาชนหรือผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครองในการใช้บริการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามนโยบายของชาติ แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท ดังนี้

**ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)** ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านความมั่นคง เพื่อให้ประชาชน มีความสุข ปลอดภัย และมีความสงบเรียบร้อย มุ่งเน้นการพัฒนาด้าน เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูล ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง

**ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)** ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาปกป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้า และ บริการที่อาจไม่ปลอดภัยในประเทศและระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบผู้ประกอบการอย่าง สม่าเสมอและมีมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการที่กระทำผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัด พัฒนากลไกในการ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีคุณธรรม จริยธรรม และรับผิดชอบต่อการประกอบธุรกิจ ตลอดจนมีกลไกในการไข ปัญหาและเยียวยาผู้บริโภค โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยพัฒนาระบบการร้องเรียนและระบบไกล่เกลี่ย เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เกิดผลสัมฤทธิ์ได้รวดเร็ว

**แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)** ใน ยุทธศาสตร์ ๑ การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ ๑) กฎหมายด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคมีความเท่าทันสถานการณ์เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมีการศึกษา ทบทวน ปรับปรุง



และพัฒนากฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการคุ้มครองผู้บริโภค ๒) มีการควบคุม กำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีความปลอดภัย รวมถึงกลไกการเฝ้าระวัง และแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ ๒ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ ๑) การนำนวัตกรรมสารสนเทศมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ ๒) มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศ และยุทธศาสตร์ ๕ การส่งเสริมการบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ ส่งเสริมให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ มีการบูรณาการเพื่อยกระดับงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ โดยสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการลดหรือควบคุมระดับความรุนแรงหรือความถี่ของปัญหา มีการกำหนดแนวทาง/มาตรการเชิงป้องกัน/ มาตรการเชิงแก้ไขปัญหา ที่มีการบังคับใช้ร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานโดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรายงานผล

**แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)** ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์คือ บริหารจัดการคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่า และคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

**แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘)** ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ การกำกับดูแลด้านเนื้อหาการคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน การกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี มุ่งเน้นไปสู่การพัฒนา และสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น มีการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ และได้รับการอย่างเป็นธรรม มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่

**แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖** ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการโทรคมนาคมและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ความเร็วสูงที่ครอบคลุม ทั่วถึงและส่งเสริมนวัตกรรม ส่งเสริมการเข้าถึงบริการ และการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม เพื่อให้มีโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ประสิทธิภาพสูงรองรับการเข้าถึง การพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ มุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ถึงการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชน



สามารถรู้และเท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม พัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และกำกับให้มีบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพในราคาที่ เป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการให้บริการอย่างมีจริยธรรมและสนับสนุนการดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้บริโภคเพื่อสังคมและประโยชน์สาธารณะ

**แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐)** ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถ การบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับ ศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและบริการประชาชน โดยพัฒนาสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคและเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่ รวมถึงพัฒนาประสิทธิภาพ การตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่ และยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแล และ ส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ ๑) เสริมสร้างศักยภาพในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ของประเทศ ๒) พัฒนากลไกในการกำกับดูแลด้านคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม

**แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการคณะกรรมการกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๕** ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้าง ความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน คือ ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้ บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม เสริมสร้างการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (ประชารัฐ) ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ เพื่อปกป้องคุ้มครอง ผลประโยชน์ของประชาชน และสร้างการรับรู้และความเข้าใจของสาธารณะที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

**๒) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภค**

รัฐในฐานะผู้ปกครองประเทศที่มีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎหมายคุ้มครองดูแลประชาชน กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

**พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม** ในมาตรา ๔ ผู้บริโภคมีสิทธิ ได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้ (๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (๓) สิทธิที่จะได้รับความ ปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ (๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา (๕) สิทธิที่จะได้รับ การพิจารณาและชดเชยความเสียหาย โดยในหมวดที่ ๒ จะแบ่งการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ส่วนที่ ๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา ส่วนที่ ๑/๑ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย ส่วน ที่ ๒ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก ส่วนที่ ๒ ทวิ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา ส่วนที่ ๓ การคุ้มครอง ผู้บริโภคโดยประการอื่น (รายละเอียดแสดงในบทที่ ๒)



พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ในมาตรา ๓๑ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วย ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ กสทช. กำหนด

นอกจากนี้ยังมีพระราชบัญญัติ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้แสดงรายละเอียดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในบทที่ ๒ ได้แก่

๑. พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุและกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

๓. พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐

๔. ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

๕. ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

๖. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕ และฉบับเพิ่มเติม

๗. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕

๘. ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยเครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘

๙. ประกาศสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองประชาชน

กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีการใช้อำนาจทางการปกครองตามพระราชบัญญัติ และประกาศดังกล่าว เช่น สำนักงาน กสทช. ได้มีหนังสือถึงบริษัท เรียล มูฟ จำกัด เรื่อง ให้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับ



ข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๖๔ แห่ง พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มีคำสั่งให้ บริษัทฯ ระวังการกระทำที่ฝ่าฝืน แก้ไขปรับปรุง และปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม (<https://www.nbt.go.th/News/Press-Center/๓๑๙๓๒.aspx?lang=th-th>) หรือมีการใช้อำนาจตามข้อ ๘ กรณีผู้ประกอบการโทรคมนาคมฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการตามข้อ ๗ ให้คณะกรรมการปรับทางปกครองไม่เกินห้าล้านบาท และในกรณีที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมยังคงฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการต่อไป ให้คณะกรรมการปรับทางปกครองอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ตามมาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ในประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โดยอาศัยเครือข่าย หรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังเช่น

กรณีที่ ๑) กสทช. มีมติเห็นชอบตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่เห็นชอบให้มีคำสั่งปรับทางปกครองแก่บริษัท วัน สามสิบเอ็ด จำกัด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่อง One (ช่อง ๓๑) เป็นเงิน ๒๕๐,๐๐๐ บาท บริษัท ทริปเปิล วี บรอดคาสท์ จำกัด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่องไทยรัฐทีวี (ช่อง ๓๒) เป็นเงิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท และบริษัท อมรินทร์ เทเลวิชั่น จำกัด ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ช่องอมรินทร์ ทีวี เอชดี (ช่อง ๓๔) เป็นเงิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๙ (๓) ประกอบมาตรา ๕๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑ เนื่องจากการออกอากาศเนื้อหาเกาะติดสถานการณ์ และถ่ายทอดสดเหตุการณ์ที่ จ.นครราชสีมา เข้าข่ายเป็นเนื้อหาสาระที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจอย่างร้ายแรง อันเป็นการต้องห้ามตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ.๒๕๕๑ (ที่มา: <https://www.nbt.go.th/News/Press-Center/44102.aspx>)

กรณีที่ ๒) บริษัท ทูมูฟ ถูกศาลปกครองสูงสุดมีคำสั่งกำหนดค่าปรับทางปกครองให้ผู้ฟ้องคดีชำระ ในอัตราวันละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท ตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เป็นต้นไป กรณีผู้ฟ้องคดีไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยที่ข้อ ๑๑ ของประกาศดังกล่าวได้กำหนดหลักการห้ามมิให้ผู้ให้บริการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำอันมีลักษณะบังคับให้ผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก กทช. ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (ที่มา: <https://www.admincourt.go.th/admincourt/site>)

กรณีที่ ๓) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือค่าย AIS ศาลปกครองสูงสุดพิพากษาให้ชำระค่าปรับทางปกครองวันละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท กรณีไม่ปฏิบัติตามข้อ ๑๑ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๔๙ เนื่องจากบริษัทดังกล่าวกำหนดเงื่อนไขการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Pre-Paid) โดยให้ผู้ใช้บริการ



เติมเงิน ๕๐ บาท สามารถใช้บริการได้ภายใน ๕ วัน หรือเติมเงิน ๓๐๐ บาท สามารถใช้บริการได้ภายใน ๓๐ วัน หรือเติมเงิน ๕๐๐ บาท สามารถใช้บริการได้ภายใน ๕๐ วัน หรือเติมเงิน ๑,๕๐๐ บาท สามารถใช้บริการได้ภายใน ๓๖๕ วัน อันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ที่มีอำนาจในขณะนั้น ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนข้อ ๑๑ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๔๙ ประกอบมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๔๔

(ที่มา: <https://www.bangkokbiznews.com/politics/๑๐๑๑๘๕๙>)

### การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

การประเมินปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค ประกอบด้วยการพิจารณาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแลการกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดการประเมินดังต่อไปนี้

#### ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นเอาเปรียบผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๑ ที่กล่าวว่า “เพื่อประโยชน์ ในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใด ๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ โดยให้ กสทช. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นสองคณะ ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ และในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมโดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณา และเสนอ ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติหน้าที่อื่น ทั้งนี้ ตามที่ กสทช. กำหนด” กสทช. ได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม นอกจากนี้ยังมีสำนักงานหรือหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการกำกับ ดูแลการกระทำที่เป็นเอาเปรียบผู้บริโภค ได้แก่

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) มีหน้าที่ รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบ

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีหน้าที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจาก ผู้ประกอบกิจการ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค



สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ มีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เขต ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ออกใบอนุญาต กำกับดูแลการประกอบกิจการ บังคับใช้กฎหมายตรวจสอบและหรือตรวจค้นจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย ประสานงานเชิงรุกเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานการเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสาธารณะ ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการบริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามที่ได้รับมอบหมาย

หากพิจารณาจากบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค มีเฉพาะบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ดังนี้

**บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ได้แก่**

๑) พิจารณานุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๒) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ หลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๓) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๔) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๕) ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และค้ำครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

๖) กำหนดลักษณะการควรวรม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

๗) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชน ที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุม การประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม





ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม หรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพ ในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบ ว่า กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมทั้งประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบ ว่า สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมถึงส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

### การประเมินกระบวนการทำงาน (Process Evaluation)

กสทช. มีมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยพัฒนาหลักเกณฑ์ และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค และพัฒนากลไกการป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

๑. พัฒนาเว็บไซต์สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ดังเช่น สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ที่ URL <http://tcp.nbtc.go.th> และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ที่ <http://tcp.nbtc.go.th> แต่ส่วนใหญ่ประชาชนไม่ได้เข้าไปใช้ ดังผลจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๖ การรับรู้ต่อโครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในประเด็น เว็บไซต์ <http://tcp.nbtc.go.th> (กิจการโทรคมนาคม) และ <http://tcp.nbtc.go.th> (กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์) สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ ข่าวสาร และการร้องเรียนพบว่าส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจำนวน ๑,๒๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙ ซึ่งถือว่าไม่สูงนัก

๒. สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ได้พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chat Bot) ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์ของ กสทช. ในการตอบคำถามและเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ โดยจัดทำระบบ Chat Bot Platform ให้บริการบนหน้าเว็บไซต์ <https://tcp.nbtc.go.th> และ [numbering.nbtc.go.th](https://numbering.nbtc.go.th) รวมทั้งเฟซบุ๊กแอมเสจเจอร์ในเพจ “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน”



๓. กสทช. พัฒนา Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ซึ่งเป็นกลไกการตรวจสอบ ฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ตัวอย่างเช่น Application “๓ ชั้น”, “๒ แซะ”, “กันกวน”, “MoCheck”, “ProCheck”, “NetCare”, “พฤติมาตร” “โอเลี้ยง” (รายละเอียดแสดงในบท ๓) และรหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ เช่น หยุดข้อความ SMS กวนใจ “กต \*๑๓๗โทรออก”, ย้ายค่ายเบอร์เดิม “กต \*๑๕๑\* เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก”, ปิดเน็ตก่อนไปนอก “กต \*๑๐๖#โทรออก”, “กต \*๑๖๕\*๑#โทรออก” เช็ดยอดการใช้โปรโมชัน และ “กต \*๑๖๕\*๒#โทรออก” ตรวจสอบข้อมูลวงเงินและการใช้งานรายเดือน

๔. ใช้กระบวนการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ศูนย์ปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศปอส.ตร.) คณะทำงานพหุภาคีฯ ๑๑ หน่วยงานได้แก่ กสทช. ผู้แทนกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ก.ดีอีเอส) ผู้แทนคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ผู้แทนกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บข.สอท.) ผู้แทนประกอบกรโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ทั้ง ๔ ราย (AIS TRUE DTAC และ NT) ผู้แทนสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ และผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภค

๕. กสทช. ใช้การทำงานร่วมกันแบบเชิงรุก ในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง และมีผลอย่างเป็นรูปธรรม ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ระดมความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวง ดังที่มีข่าวการจับกุม แก๊งมิจฉาชีพที่ใช้อุปกรณ์โทรไปหลอกหลวงประชาชนมาดำเนินคดี โดยใช้ข้อมูลเบาะแสจากประชาชน และความร่วมมือของกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บข.สอท.) สำนักงาน กสทช. และโอเปอเรเตอร์ เพื่อนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษ

๖. มาตรการกำกับดูแลการควมรวม TRUE และ DTAC กสทช. ในฐานะผู้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ครอบคลุมทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในเชิงของผู้ใช้บุคคลธรรมดาและในเชิงธุรกิจ ทั้งระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการลดหรือควบคุมระดับความรุนแรงของปัญหา และคำนึงถึงผลประโยชน์ในระยะยาวของประเทศชาติ โดยได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ๓ ครั้งคือ ครั้งที่ ๑ ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ ๒ ผู้บริโภค และครั้งที่ ๓ กลุ่มนักวิชาการ นอกจากนี้ กสทช. ได้ทำการจ้างที่ปรึกษาเพื่อวิเคราะห์การรวมธุรกิจ รวมถึงเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับการแข่งขันในอุตสาหกรรมและผู้ให้บริการ รวมทั้งจ้างที่ปรึกษา ศึกษาผลกระทบจากการรวมธุรกิจและข้อเสนอแนะมาตรการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับประเทศไทย และในวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ กสทช. มีมติเสียงข้างมากรับทราบการควมรวมกิจการ TRUE-DTAC ภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะตามข้อกังวล ๕ ด้านซึ่งแบ่งเป็นมาตรการเชิงโครงสร้าง ๓ ข้อ และมาตรการเชิงพฤติกรรม ๑๑ ข้อ (รายละเอียดแสดงในบทที่ ๓)

จะเห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. มีมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค แต่อย่างไรก็ตามจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๑๙ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช.



ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุดคือ สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เหมาะสม จำนวน ๘๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖ รองลงมาคือ มาตรการเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุม และกำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการจำนวน ๗๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖ สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๑๗$ ) และจากตารางที่ ๒๒ ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๖) และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = ๓.๒๑)

นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค พบประเด็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากยังพบปัญหามากมาย เช่น สินค้าออนไลน์ที่ไม่มีกรตรวจสอบ สินค้าไม่มีคุณภาพ ประชาชนถูกหลอกให้โอนเงินแต่ไม่ได้รับของ สินค้าไม่ตรงปก เป็นต้น ทำให้ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจสินค้าออนไลน์

๒) การกำกับดูแลด้านการกระทำผิดในกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค ควบคุมการโฆษณาในทีวี ข่าว ละคร ที่เกินเวลา ๑๒ นาที ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ละครโทรทัศน์ ที่มีเนื้อหาอ่อนแอ หลอกลวง ซึ่งส่งผลกระทบต่อเยาวชน และชนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงาม ตลอดจนการโฆษณาที่เกินจริง เช่น อาหารเสริมบำรุงร่างกาย การขายออนไลน์ พระเครื่อง เป็นต้น

๓) การกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊ง Call Center และข้อความสั้น (SMS) หลอกลวงประชาชน กสทช. ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน และการช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิของประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ รวมถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน เนื่องด้วยมีจฉฉฉสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย



๔) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภค และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเปิดเผยข้อมูลของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จาก การรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ โดยเป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ กสทช. แต่การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม และไม่ใช่ว่าทุกคนที่จะเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้สะดวก เพราะมีประชาชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทำให้ ข้อมูลข่าวสารของ กสทช. เข้าถึงเฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มี ส่วนได้ส่วนเสียจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ที่ มีความคิดเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารบางเรื่องไม่ทันสมัย ไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้องค์กรขาด ความน่าเชื่อถือแก่ประชาชนและผู้บริโภค และยังมีระบบที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ยาก อันทำให้ไม่ได้รับความ สะดวก รวดเร็วและชัดเจนเพียงพอในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ จะทำอย่างไรให้ กสทช. เกิด ความน่าเชื่อถือ และควรที่จะสร้างการตระหนักรู้ของประชาชน (Public Awareness) อย่างไรให้เหมาะสม

๕) มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการรวบรวมธุรกิจ TRUE-DTAC ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค ในวงกว้าง และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน กระบวนการ ในการดำเนินการรวบรวม TRUE-DTAC ยังไม่เป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร รวมถึงการเปิดเผยรายงานการประชุมที่ กสทช. ควรเปิดเผยรายงานการประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่มีการสรุปว่าให้มีการรวบรวม TRUE-DTAC พบว่ามีการเปิดเผยข้อมูลค่อนข้างช้า โดยในวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ยังไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ของ กสทช. ควรแสดงรายงานดังกล่าวเพื่อความโปร่งใส (ปัจจุบันรายงานการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ได้เผยแพร่แล้วในเว็บไซต์ของ กสทช.)

๖) ความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในใช้บริการ Mobile ID ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่น ในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการต่าง ๆ ของ กสทช. เนื่องจากยังพบการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลจนนำไปสู่การรบกวนจากแก๊ง Call Center หรือ SMS ที่เป็นปัญหาใหญ่ที่ยังแก้ไขไม่ได้ นอกจากนี้ เป็นสิ่งที่พัฒนามาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๖๒ อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน แต่ยังไม่สามารถใช้งานได้จริง อย่างแพร่หลาย และควรพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการทำ Mobile ID หากเป็นเหมือนระบบต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาที่รวมทุกอย่างในบัตรเดียวมี Passport ประวัติอัตลักษณ์ เช่น ประวัติการทำฟัน และอื่น ๆ ก็เป็นการคุ้มค่าในการเคลื่อนย้ายข้อมูลสู่ Mobile ID แต่ของประเทศไทยชิมที่ใช้ในบัตรประชาชนของ คนไทยในปัจจุบันมีเพียงข้อมูลเลข ๑๓ หลัก เท่านั้น



### การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

กสทช. มีการพัฒนามาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคให้ดีขึ้น ดังที่สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง ให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง และมอบอำนาจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ พิจารณาและให้พนักงานเจ้าหน้าที่คือ เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง

กสทช. มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์มากเท่าที่ควรจึงทำให้ยังไม่เกิดผลอย่างคุ้มค่าและไม่บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา เช่น Chat Bot “น้องสายลม” ที่ให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมยังไม่สามารถโต้ตอบได้ดีและยังไม่เสถียร ดังผลจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๖ การรับรู้ต่อโครงการ/กิจกรรมของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในประเด็น Chat Bot ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม บนเว็บไซต์ <https://tcp.nbtc.go.th> และ [numbering.nbtc.go.th](https://numbering.nbtc.go.th) รวมทั้งเฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ในเพจ “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบจำนวน ๑,๓๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘

นอกจากนี้ยังมี Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรหัสที่ช่วยการตรวจสอบ ฝ้าระวังและเตือนภัยสินค้า และบริการที่อาจไม่ปลอดภัย ดังผลจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๗ การรับรู้และการใช้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้น โดย Application ที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ “พลติมาตร” จำนวน ๑,๙๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗ รองลงมาคือ “MoCheck” จำนวน ๑,๙๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ การใช้บริการ Application ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ ส่วน Application ที่เคยใช้มากที่สุด คือ “Mobile NBTC1200” จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละเพียง ๓.๕ รองลงมา คือ “สัญญาณ : คุณภาพ (netCheck)” จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ และจากตารางที่ ๘ การรับรู้ และการใช้บริการ รหัส USSD/IVR กดรหัส ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบการใช้บริการรหัส USSD/IVR กดรหัส ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ กสทช. พัฒนาขึ้นโดยรหัส USSD/IVR กดรหัสที่ไม่ทราบมากที่สุด คือ “ปิดเน็ตก่อนไปนอก” กด \*๑๐๖#โทรออก” จำนวน ๑,๘๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑ รองลงมาคือ “กด \*๑๖๕\*๑#โทรออก” เช็คยอดการใช้ไปโรมซัน “กด \*๑๖๕\*๒#โทรออก” จำนวน ๑,๗๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ การใช้บริการรหัส USSD/IVR กดรหัส ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ ส่วนรหัส USSD/IVR กดรหัส ที่เคยใช้มากที่สุดคือ หชุดข้อความ SMS กวนใจ “กด \*๑๓๗



โทรออก" จำนวน ๓๓๒ คน คิดเป็นร้อยละเพียง ๑๘.๔ รองลงมาคือ ย้ายค่ายเบอร์เดิม "กด \*๑๕๑\* เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก" เพื่อย้ายค่ายเบอร์เดิม ตรวจสอบสิทธิ์ฟรีก่อนย้ายค่าย และดำเนินการย้ายค่ายได้สำเร็จ ภายใน ๒ วันทำการ จำนวน ๒๑๔ คน คิดเป็นร้อยละเพียง ๑๑.๒

การแก้ไขปัญหาแก๊ง Call Center และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน กสทช. ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี และเป็นปัญหาสูงสุดทุกปีคือ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑,๐๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๐ เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS) มีจำนวน ๑,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๖ ซึ่งจะพบว่าลดลงจากปีที่แล้ว แต่ยังคงมีจำนวนสูงและลดลงไม่มากนัก

จากการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่ามีประสิทธิภาพในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังเช่น มีการปรับปรุงพัฒนามาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม ดังที่สำนักฯ รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง มอบอำนาจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พิจารณา และให้เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง คือ จากเดิมระยะเวลาเฝ้าระวัง ๑๑๒-๒๐๐ วัน เหลือ ๑๐๐-๑๒๐ วัน

การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักการของรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Evaluation Model) ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค สรุปสาระสำคัญได้ดังแผนภาพที่ ๓๘



Context	ความสำคัญนโยบายหรือแผนที่เกี่ยวข้อง	เป็นการกำกับดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความคุ้มครองในการใช้บริการ ตามนโยบายของชาติ ดังปรากฏในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ในยุทธศาสตร์ ๑ แผนแม่บทการบริหารจัดการคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖ ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ แผนยุทธศาสตร์ กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐) ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ และ ๔ แผนยุทธศาสตร์ กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการ กสทช.พ.ศ. ๒๕๖๕ ในยุทธศาสตร์ที่ ๓
	ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในมาตรา ๔ พรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ในมาตรา ๓๑ พรบ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุและกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ พรบ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ พรบ.ว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐ และประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
Input	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับดูแล	การกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่ภายใต้บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. และภายใต้การดูแลของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมทั้งประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมถึงส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
Process	การกำกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค	มีการพัฒนา Chat Bot Application รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ ซึ่งเป็นกลไกการตรวจสอบ เฝ้าระวัง และเตือนภัยสินค้าและบริการที่อาจไม่ปลอดภัย พัฒนาเว็บไซต์สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นช่องทางเผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้การทำงานร่วมกันแบบเชิงรุก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล และส่วนใหญ่ยังเห็นว่ามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะปัญหาแก๊ง Call Center ที่ยังมีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการ Mobile ID มาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควมรวบรวมธุรกิจ TRUE-DTAC
Product	ผลผลิตที่เกิดขึ้นรวมทั้งผลกระทบและผลลัพธ์	ปรับปรุงกระบวนการพิจารณากำหนดโทษเตือนทางปกครอง ให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดย กสทช. มีมติกำหนดแนวทาง และมอบอำนาจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ พิจารณาและให้พนักงานเจ้าหน้าที่ คือเลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการลดลง กสทช. มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์และประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์มากเท่าที่ควรจึงทำให้ยังไม่เกิดผลอย่างคุ้มค่าและไม่บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา ปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี และเป็นปัญหาสูงสุดทุกปี ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ รวมถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน เนื่องด้วยมีจรรยาบรรณเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย

แผนภาพที่ ๓๘ สรุปการวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ภายใต้หลักการ CIPP ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค



## สรุปผลการวิเคราะห์การติดตามและประเมินผล และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ ด้านมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

การดำเนินการเรื่องมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคจะอยู่ภายใต้ บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. และภายใต้การดูแลของคณะอนุกรรมการ ๒ ชุด คือ คณะอนุกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการ โทรคมนาคม รวมทั้งสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) และมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ กสทช. มีการพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค และพัฒนากลไก การป้องกันและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามยังพบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องมาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภค ที่สำนักงาน กสทช. ควรนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุ วัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

๑) สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ควรมีการชี้แจงและสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้ และ เข้าใจโดยเฉพาะประเด็นที่เป็นข้อกังวลของประชาชน เช่น การควมรวมที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการ เฉพาะตามข้อกังวล ๕ ด้านซึ่งแบ่งเป็น มาตรการเชิงโครงสร้าง ๓ ข้อ และมาตรการเชิงพฤติกรรม ๑๑ ข้อ และ กสทช. ควรสร้างมั่นใจว่าการควมรวมจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคตามที่ผู้ควมรวมได้ชี้แจงถึงประโยชน์ใน การควมรวม ๕ หลักการคือ ๑. การควมรวมกิจการจะนำมาสู่การแข่งขันที่เหมาะสมยิ่งขึ้นระหว่างบริษัท ใหม่และผู้นำตลาด ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันยิ่งขึ้น เรื่องราคาค่าบริการและคุณภาพการบริการในการดึงดูด ลูกค้า ๒. สัญญาณครอบคลุมพื้นที่ใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมถึงการขยาย ๕G ทั่วประเทศที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่ ยิ่งขึ้น ๓. บริษัท เทเลคอม-เทคโนโลยี จะให้บริการดิจิทัลและประสบการณ์ที่เหนือกว่าการเชื่อมต่อ สามารถ ดึงดูดผู้ให้บริการเทคโนโลยี และผู้นำด้านดิจิทัลระดับโลก ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยสามารถเข้าถึงบริการล่าสุด ได้ก่อนใคร ๔. บริษัทใหม่และพันธมิตรจะระดมทุน ๒๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ ๗.๓ พันล้านบาท จัดตั้งกองทุน Venture Capital (VC) รวมทั้งจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมที่สนับสนุนผู้ประกอบการดิจิทัล เพื่อ วางรากฐานสำหรับผลิตภัณฑ์อนาคตของสตาร์ทอัพไทยในระดับยูนิคอร์น และกองทุน VC จะสร้างทักษะงาน ดิจิทัลใหม่ ๆ นับพันตำแหน่ง เพื่อสร้างการเติบโต ทางเศรษฐกิจและการจ้างงานที่แข็งแกร่ง ซึ่งจะก่อประโยชน์ อย่างมากต่อเศรษฐกิจ และการสร้างสิทธิบัตรใหม่ต่าง ๆ สำหรับประเทศไทย รวมถึงกองทุน VC มีแผน สนับสนุนภาพรวมของระบบนิเวศสตาร์ทอัพไทย ซึ่งจะทำให้เกิดธุรกิจมูลค่าสูงสุดประมาณ ๓ หมื่นล้านบาท (ประมาณ ๙๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ดังนั้นการควมรวมนอกจากจะผลักดันเศรษฐกิจไทยให้ก้าวหน้าแล้ว ยัง เพิ่มมูลค่าให้ GDP ด้วย ๕.บริษัทใหม่จะยึดมั่นประโยชน์ของลูกค้าและสังคมไทยเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ และมุ่งสร้างความเป็นไปได้ใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนสังคมที่เท่าเทียมและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย อัน จะช่วยให้สามารถรับมือกับกระแสความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสร้างการเติบโต อย่างยั่งยืน

การสร้าง ความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยของ Mobile ID ที่ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในเรื่อง การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และควรประชาสัมพันธ์ถึงผลดีของ Mobile ID ที่จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึง





บริการทางการเงินได้มากขึ้น และช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้ โดยจะสามารถเพิ่ม GDP ของประเทศได้ร้อยละ ๓.๑๓ ภายในปีพ.ศ. ๒๕๗๓ และสามารถเพิ่ม GDP ได้เฉลี่ยร้อยละ ๖ ใน Emerging Economies เป็นต้น

๒. การพัฒนานวัตกรรมให้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเกิดผลอย่างคุ้มค่าและบรรลุเป้าหมายของการพัฒนา เช่น Chat Bot “น้องสายลม” Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์ต่าง ๆ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ และนำมาใช้ประโยชน์ในการป้องกันและคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นห่างไกล ตลอดจนกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เยาวชน และกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น

๓. การกำกับดูแลผู้ประกอบการหรือผู้รับใบอนุญาตอย่างเข้มงวดให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ หรือประกาศหรือระเบียบที่กำหนดไว้ เนื่องจากปัญหาที่พบในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ คือ มีการโฆษณาที่เกินจริง โฆษณาเกินเวลา มีการโน้มน้ำหนักจูงใจซื้อสินค้า เป็นต้น ส่วนในกิจการโทรคมนาคม พบปัญหา SMS และ Call Center หลอกหลวง ผู้ประกอบการคิดค่าบริการด้วยราคาที่ไม่สมเหตุสมผล สูงเกินความเป็นจริง คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร มีการปิดสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า เป็นต้น

๔. การกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรงเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และเป็นการป้องปรามไม่ให้กล้าที่จะกระทำผิด โดยเฉพาะกรณีที่ผู้เสียหายมีจำนวนมาก ควรมีบทลงโทษที่รุนแรงมากขึ้นกว่าค่าปรับที่ หรือดออกอากาศ เป็นต้น

๕. มีฐานข้อมูลด้านกฎหมาย เพื่อรวบรวมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ฐานข้อมูลและความรู้ด้านกฎหมายแบบเข้าใจง่ายให้ผู้บริโภคและผู้รับใบอนุญาตทราบอย่างทั่วถึง

### ๓.๓ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

#### การประเมินบริบท (Context Evaluation)

การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นการพัฒนาศักยภาพ และความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค โดยพิจารณาจากความสำคัญ นโยบาย หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ดังนี้

#### ความสำคัญ นโยบาย หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อเป็นการให้ผู้บริโภคได้รับความรู้ ตระหนักในสิทธิหน้าที่และมีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ การเข้าถึงและรับรู้สื่อได้อย่างสะดวก เท่าทันสถานการณ์ รวมถึงมีการบริโภคอย่างปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตามนโยบายของชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท ดังนี้



**แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง)** ในด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมุ่งเน้นให้สื่อเป็นโรงเรียนของสังคมในการให้ความรู้แก่ประชาชน ได้แก่ ๑) การพัฒนาระบบคลังข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและการจัดการ ๒) การกำกับดูแลสื่อออนไลน์ และ ๓) การยกระดับการรู้เท่าทันสื่อและด้านสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม การคุ้มครองกลุ่มเปราะบางในสังคม ตลอดจนการสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและแหล่งทุนของประชาชน โดยผลักดันให้มีฐานข้อมูลทางสังคมและคลังความรู้ในระดับพื้นที่ เพื่อให้สามารถจัดสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และให้คนพิการได้รับสิทธิสวัสดิการและความช่วยเหลือได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

**ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)** ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากฎหมายให้ทันสมัยต่อสภาพปัญหา โดยมีการปรับปรุงและพัฒนานโยบายกฎหมาย มาตรฐาน มาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค จากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสังคม มีการให้ความรู้กับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรผู้บริโภค และภาคผู้ประกอบการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนมีฐานข้อมูลด้านกฎหมาย เพื่อรวบรวมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ฐานข้อมูลด้านกฎหมายให้ผู้บริโภคทราบ และยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยศึกษา วิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ สู่ประชาชน เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายภาคประชาสังคมและชมรมคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ รวมทั้งขับเคลื่อนความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศให้เกิดเป็นรูปธรรม

**แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕)** ในยุทธศาสตร์ ๓ การพัฒนาองค์ความรู้ และการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายคือ เสริมสร้างการเรียนรู้ของผู้บริโภคให้ตระหนักในสิทธิหน้าที่และมีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ การเข้าถึงและรับรู้สื่อได้อย่างสะดวก เท่าทันสถานการณ์ รวมถึงมีการบริโภคอย่างยั่งยืน โดยมีการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลายเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย โดยร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน ตลอดจนภาคธุรกิจ และสื่อสารมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ถูกต้อง และยุทธศาสตร์ ๔ การสร้างและการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายและกลยุทธ์ คือ ๑) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้มีการจัดตั้งเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ด้านกฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค พัฒนาทักษะด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน การติดตามสอดส่องพฤติการณ์ผู้ประกอบการ การให้คำปรึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การเจรจา ไกล่เกลี่ย หรือทักษะอื่นที่จำเป็นและจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายอย่างเป็นระบบ และ ๒) พัฒนาระบบหรือหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภค



แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) ใน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร ที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖ ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครอง ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ถึงการให้บริการ โทรคมนาคม เพื่อให้ประชาชนสามารถรู้และเท่าทันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความ รับผิดชอบต่อสังคม

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้าง ความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของ ความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัย และ พัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน ให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ประชาชนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม ตลอดจนสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ ใน การกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน

จะเห็นได้ว่า กสทช. ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่าย ผู้บริโภคดังที่ปรากฏในยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่ง สอดคล้องกับนโยบายชาติดังที่ปรากฏในแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ยุทธศาสตร์การคุ้มครอง ผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และ กิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๘) และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒- ๒๕๖๖



### การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

การประเมินปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค ประกอบด้วย การพิจารณา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานการพัฒนาศักยภาพ และความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของคณพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และบริการในกิจการโทรคมนาคม

สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ มีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เขตที่อยู่ในความรับผิดชอบ ส่งเสริมสิทธิ ประสานงานเชิงรุก เพื่อเร่งรัดการดำเนินงานการเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคและสาธารณะ ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการบริการทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ตามที่ได้รับมอบหมาย

แม้ว่าจะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค แต่จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า สำนักงาน กสทช. มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมทั้งประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้ว่า สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมถึงส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภค และเครือข่ายผู้บริโภค

### การประเมินกระบวนการทำงาน (Process Evaluation)

การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อ หรือ MeLit Project ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือ หนังสือนิตยสาร รู้จักสิทธิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน เป็นต้น การจัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ เช่น รายการนกรู้ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ๕G การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักในสิทธิการเป็นผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ การจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน (คนทันสื่อ) การจัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเพื่อดำเนินการกิจกรรม



ในสถาบันการศึกษา การประชุมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อของเด็กและเยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และการติดตามและประเมินผลสถาบันการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ได้แก่ การสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เช่น เครือข่ายเฝ้าระวังสื่อ เครือข่ายนักร้องเรียน เครือข่ายขับเคลื่อนกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ ฯลฯ และส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มทำงานด้านสุขภาพ กลุ่มครู/อาจารย์ กลุ่มนักวิชาการ ฯลฯ โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และการจัดกิจกรรมเครือข่ายของแต่ละจังหวัด

การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล SCAM Alert ที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกง ช่องทางการแจ้งเบาะแส วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เป็นต้น จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ ได้แก่ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่อสาธารณะ ได้แก่ บิลบอร์ด ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ ป้ายโฆษณาบนรถเมล์ รถตุ๊กตุ๊ก MRT/BTS เป็นต้น

และการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เช่น โครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้แก่เครือข่าย เช่น กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ติดตามและประเมินผลผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด ประจำปี ๒๕๖๕ (จำนวน ๗ ครั้ง) การจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค และกลุ่มไลน์สำหรับการสื่อสารกับเครือข่าย ๗๗ จังหวัด เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. มี การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงโทรทัศน์ และคมนาคม แต่อย่างไรก็ตามจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภูมิภาค จากตารางที่ ๒๐ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูล โดยการดำเนินการที่ไม่ทราบข้อมูลมากที่สุด คือ การจัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่างๆ ในโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project) จำนวน ๙๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔ รองลงมา คือ การส่งเสริมและเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคให้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลในทุกขั้นตอนจำนวน ๘๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่ทราบข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคในภาพรวมความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = ๓.๐๗$ )



นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่มีต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค พบประเด็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมทั้งประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้ว่า สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร

๒) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคหรือการพัฒนากลไกการสร้างความตระหนักรู้เชิงรุก เช่น Scam Alert เพื่อแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับแก๊ง Call Center แต่จะได้รับการเตือนจากทางเพจ Facebook อื่นที่ไม่ใช่ของ สำนักงาน กสทช. หรือกระบวนการสร้างการรับรู้ในเรื่องสิทธิประโยชน์ กสทช. ยังสามารถทำได้ไม่ทั่วถึง

๓) ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากแก๊ง Call Center ที่เป็นมิจฉาชีพที่มีหลากหลายรูปแบบ ประชาชนต้องการความรู้ให้เท่าทันเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย โดยเฉพาะกรณีการถูก HACK ข้อมูลที่ทำให้เงินสูญหายจนหมดบัญชี เนื่องจากเป็นความทุกข์ของผู้เสียหายอย่างที่สุด

๔) ประชาชนที่ไม่ได้โหลด Application ที่ กสทช. พัฒนาขึ้นมาใช้ ส่วนใหญ่มีความกังวล หรือไม่แน่ใจว่าจะเป็นแอปพลิเคชันของมิจฉาชีพที่แอบแฝงมาหรือไม่ หรือไม่สามารถทำการโหลดเองได้ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีไม่เป็นหรือไม่คล่อง เป็นต้น

๕) กลุ่มเปราะบาง และกลุ่มผู้ที่ต้องการการดูแลพิเศษยังไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่รายการทางโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ยังไม่มีการใช้ล่ามภาษามือช่วยในการรับรู้ หรือไม่มีคำบรรยายใต้ภาพหรือข้อความข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินต้องการล่ามภาษามือ และตัวอักษร กลุ่มผู้บกพร่องทางสายตาต้องการเสียงบรรยาย ซึ่งการที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอ จึงได้รับผลกระทบจากการถูกมิจฉาชีพหลอกลวง

๖) สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มเปราะบางรวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมออทิสติก กลุ่มผู้มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว กลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยิน กลุ่มผู้บกพร่องทางด้านสติปัญญา กลุ่มผู้บกพร่องทางสายตา ทั้งการสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้ และไม่ครอบคลุมกับความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้การสนับสนุนด้านงบประมาณและองค์ความรู้กระจุกตัวอยู่ส่วนกลางมากกว่าในระดับท้องถิ่น

๗) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลการส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช.

๘) เครือข่ายภาคประชาชน กสทช. มีความต้องการให้ กสทช. สนับสนุนการดำเนินการในฐานะเครือข่ายส่วนภูมิภาคอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นกลไกทางสังคมที่จะช่วยสร้างให้เกิดกระบวนการของการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง ควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ควรมีการคัดเลือกสมาชิกเครือข่ายที่มีความรู้ความสามารถที่จะมีส่วนร่วมในการติดตามเฝ้าระวัง การสื่อสารความรู้ที่จะช่วยให้ผู้บริโภคหรือประชาชนเกิดความตื่นตัว รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และคมนาคม เป็นต้น



### การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ยังมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักและไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์มากเท่าที่ควรจึงทำให้ยังไม่เกิดผลอย่างคุ้มค่าและไม่บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาตั้งผลการสำรวจ การเผยแพร่ความรู้เรื่องการรู้เท่าทันสื่อ เท่าทันสถานการณ์ เพื่อให้มีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๕๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๕๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ จัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ที่น่าสนใจและเหมาะกับผู้บริโภค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๕๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖ การสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลาย ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๕๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙ ส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ข้อมูลข่าวสาร และร่วมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๗๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙ การส่งเสริมและเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคให้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลในทุกขั้นตอน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๘๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริโภครวมกลุ่มจัดตั้งเครือข่ายผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภค เพื่อดำเนินกิจกรรมในการปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๗๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ การจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่เครือข่ายผู้บริโภค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๗๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑ จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๗๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑ การจัดกิจกรรม/เวทีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค ผู้ประกอบกิจการ และหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๗๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑ การจัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ ในโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักรู้จักจำนวน ๙๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔

การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕ ภายใต้หลักการของรูปแบบการประเมินซีบีพี (CIPP Evaluation Model) ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค สรุปสาระสำคัญได้ดังแผนภาพที่ ๓๙



Context	ความสำคัญนโยบายหรือแผนที่เกี่ยวข้อง	เป็นการให้ผู้บริโภคได้รับความรู้ ตระหนักในสิทธิหน้าที่และมีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ การเข้าถึงและรับรู้สื่อได้อย่างสะดวก เท่าทันสถานการณ์ รวมถึงมีการบริโภคอย่างปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรมตามนโยบายของชาติ ดังปรากฏในแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) ในยุทธศาสตร์ ๓ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๘) ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๖ ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ แผนยุทธศาสตร์ กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และแผนปฏิบัติการ กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕ ในยุทธศาสตร์ที่ ๓
Input	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	อยู่ภายใต้บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และภายใต้การดูแลของสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีสำนักงาน กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่อย่างไร รวมถึงส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ในการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค
Process	การพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภค	การพัฒนาแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือหนังสือ วารสารรู้จักสื่อรู้จักสิทธิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน เป็นต้น การพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อ (MeLit Project) การพัฒนาระบบฐานข้อมูล SCAM Alert การจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักในสิทธิการเป็นผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ การจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน (คนทันสื่อ) จัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเพื่อดำเนินการกิจกรรมในสถาบันการศึกษา การประชุมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อ ของเด็กและเยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และการติดตามและประเมินผลสถาบันการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสารธารณะ และสื่อออนไลน์
	การพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภค	จัดตั้งเครือข่ายต่าง ๆ เช่น เครือข่ายเฝ้าระวังสื่อ เครือข่ายนักเรียน เครือข่ายขับเคลื่อนกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ เป็นต้น มีโครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มทำงานด้านสุขภาพ กลุ่มครู/อาจารย์ กลุ่มนักวิชาการ เป็นต้น มีกิจกรรมเครือข่ายของแต่ละจังหวัด เช่น กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ติดตามและประเมินผลผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมระดับจังหวัด จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภคและกลุ่มไลน์สำหรับการสื่อสารกับเครือข่าย ๗๗ จังหวัด
Product	ผลผลิตที่เกิดขึ้นรวมทั้งผลกระทบและผลลัพธ์	สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์มากนัก นอกจากนี้ยังไม่ครอบคลุมกับประชาชนทุกกลุ่มและทุกพื้นที่ โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท ผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล/ชนบท ตลอดจนผู้ใช้ หรือไม่มีเทคโนโลยี สำนักงาน กสทช. มีการผลิตสื่อ Application นวัตกรรม หรือแหล่งเรียนรู้มากมาย แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบ หรือทราบแต่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ หรือ Application ที่สำนักงาน กสทช. ได้พัฒนาขึ้น เช่น chat bot นื่องสายลมใช้งานยาก และยังไม่เสถียรไม่เสถียร จึงทำให้ยังไม่เกิดผลอย่างคุ้มค่าและไม่บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา

แผนภาพที่ ๓๙ สรุปการวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ภายใต้หลักการ CIPP ด้านการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค





## สรุปผลการวิเคราะห์การติดตามและประเมินผล และข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินการด้านการ พัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

การดำเนินการเรื่องการพัฒนา ศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภคภายใต้ การดูแลของ คณะอนุกรรมการ ๒ ชุดคือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง และ กิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม โดยมีสำนักรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) และมีสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) และสำนักงาน กสทช. ภาค ๑ - สำนักงาน กสทช. ภาค ๔ โดยการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภค ได้แก่ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และ ส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือ หนังสือ วารสารรู้จักสื่อรู้จักสิทธิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน เป็นต้น การพัฒนาหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อ (MeLit Project) การพัฒนาระบบฐานข้อมูล SCAM Alert การจัดทำรายการโทรทัศน์เพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักในสิทธิการ เป็นผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ การจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของ ประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน (คนทันสื่อ) จัดอบรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำในการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทัน สื่อวิทยุ-โทรทัศน์ให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเพื่อดำเนินการกิจกรรม ในสถาบันการศึกษา การประชุมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อ ของเด็ก และเยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และการติดตามและประเมินผลสถาบันการศึกษาที่เข้าร่วม โครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสาธารณะ และสื่อออนไลน์ เป็นต้น

สำหรับการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภค ได้แก่ จัดตั้งเครือข่ายต่าง ๆ เช่น เครือข่ายเฝ้าระวังสื่อ เครือข่ายนักเรียน เครือข่ายขับเคลื่อนกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ เป็นต้น มีโครงการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค มีกิจกรรมเครือข่ายของแต่ละจังหวัด การจัด กิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ติดตามและประเมินผลผู้นำเครือข่ายภาคประชาชน จัดทำฐานข้อมูลเครือข่าย ผู้บริโภค

อย่างไรก็ตามพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการสร้าง ความเข้มแข็งของผู้บริโภคและการพัฒนา กลไกการสร้าง ความตระหนักรู้เชิงรุก ยังไม่ครอบคลุมกับประชาชนทุกกลุ่มและทุกพื้นที่ โดยเฉพาะกลุ่มคน พิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท ผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล/ชนบท ตลอดจนผู้ไม่ใช้ หรือไม่มีเทคโนโลยี สำนักงาน กสทช. มีการผลิตสื่อ Application นวัตกรรม หรือแหล่งเรียนรู้มากมาย แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบ หรือทราบแต่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ หรือ Application ที่สำนักงาน กสทช. ได้พัฒนาขึ้น เช่น Chat Bot น้องสายลมใช้งานยาก และยังไม่เสถียรไม่เสถียร ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

๑) พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้วยการให้ความรู้ ความตระหนักในสิทธิผู้บริโภค รณรงค์ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางที่หลากหลาย ให้เหมาะสมกับบริบทของ พื้นที่และแต่ละกลุ่มเป้าหมาย



๒) การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคและให้มีความเข้มแข็ง ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งอยู่แล้ว หรือสร้างเครือข่ายกับองค์กรต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรม อาสาสมัครสาธารณสุขประจำจังหวัด อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สถาบันการศึกษา ตลอดจนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน เพื่อให้เข้าถึงทุกกลุ่มทุกพื้นที่

๓) การเข้าถึงการบริการสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท และผู้สูงอายุ ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานของกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ ในระดับจังหวัดเพื่อให้ทั่วถึง หรือผู้ที่ไม่สามารถใช้หรือเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีได้

๔) ควรมีการคัดเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่เป็นสมาชิกเครือข่ายภาคประชาชนที่มีความรู้ และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในพื้นที่ในการติดตามเฝ้าระวัง การสื่อสารความรู้ที่จะช่วยให้ผู้บริโภค หรือประชาชนเกิดความตื่นตัว รับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม และควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนว่ามีการบรรลุตามเป้าประสงค์

#### ๕.๔ ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค

บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ พิจารณาอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม กำหนดลักษณะการควบคุม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ และส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุม การประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม (รายละเอียดแสดงในบทที่ ๒)

บทบาทและหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คือ รับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ตลอดจนเลขาธิการ กสทช. ที่มีอำนาจในการบริหารสูงสุดในสำนักงาน กสทช. ซึ่ง



มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจและการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ดังนั้นบทบาทและหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคคือ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด (รายละเอียดแสดงในบทที่ ๒)

จากบทบาทและหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ดังกล่าว รวมถึงจากผลการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. และจากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) รวมถึงข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านคุ้มครองผู้บริโภค จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการและการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อ กสทช.

๑) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนพัฒนาชาติดิจิทัลของประเทศไทย สามารถเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารงานและการตัดสินใจระดับนโยบาย และมีกระบวนการทำงานที่เป็นปัจจุบัน และรวดเร็ว โดยการพัฒนา “ระบบฐานข้อมูลกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค” ที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ครอบคลุมทุกภารกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศเกิดการบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) และเผยแพร่ข้อมูลให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดมาตรการและการกำกับดูแล การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมถึงการปรับปรุงมาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และระหว่างภาคส่วนในการทำงาน ยังเป็นการยกระดับการให้บริการด้านคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลา และสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

๒) การยกระดับการกำกับดูแล ด้วยการพัฒนากลไกการตรวจสอบเฝ้าระวังคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบการป้องกันอันตรายจากสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย เช่น นำโปรแกรม GDB (The GNU Debugger) มาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาเรื่อง Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน และมีมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการที่กระทำผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีบทกำหนดโทษกรณีที่มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติต่อผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกกรณี

๓) การบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก โดยการประสานความร่วมมือ และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกระดับจากภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมทั้งระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งแต่ระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อเป็นการลดหรือควบคุมระดับความรุนแรงหรือความถี่ของปัญหา



โดยร่วมกับภาคผู้ประกอบการธุรกิจ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการบูรณาการการทำงานเชิงรุกร่วมกัน เพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหให้กับผู้บริโภค ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ได้รับอนุญาต ผู้ประกอบการธุรกิจที่หลอกลวง ทำผิดกฎหมาย หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เป็นต้น และเพื่อให้กระบวนการแก้ไขปัญหารวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๔) ทบทวนสถานการณ์ และเฝ้าระวังปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระหว่างประเทศในประเด็นด้านกฎหมาย มาตรการ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อหรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค และทำการปรับปรุงและพัฒนานโยบายกฎหมาย มาตรฐาน มาตรการ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค ดังเช่น มาตรการกำกับดูแลด้านพฤติกรรมของการควรวรรวม TRUE-DTAC ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ และพันธะสัญญาตามที่ได้ควรวรรวมได้ชี้แจงถึงประโยชน์ในการควรวรรวม ๕ หลักการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด หากไม่ปฏิบัติตามควรมีบทลงโทษปรับสูงสุด หรือการกำหนดโทษสถานหนักสำหรับมิฉ้อฉลหรือผู้ประกอบการที่หลอกลวงประชาชน

๕) ส่งเสริมการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และเชิงสังคม ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์บริการบรอดแบนด์ความเร็วสูงในราคาที่เหมาะสม โดยมีมาตรการกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการ ที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์และบริการโทรคมนาคม สาธารณะในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนต่ำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุข บริการสาธารณะ และข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนส่งเสริมการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับคุณภาพชีวิต ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม

๖) การสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยให้กับประชาชนเพื่อให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากสาธารณะ (Public Trust) และมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ด้วยการสื่อสารเชิงรุกไปให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ควรมีการชี้แจงและสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจ เช่น กรณีการควรวรรวมธุรกิจ TRUE-DTAC ในมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควรวรรวมธุรกิจ TRUE-DTAC โดยเฉพาะประเด็นที่เป็นข้อกังวลของประชาชน เช่น การควรวรรวมที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะตามข้อกังวล ๕ ด้านซึ่งแบ่งเป็น มาตรการเชิงโครงสร้าง ๓ ข้อ และมาตรการเชิงพฤติกรรม ๑๑ ข้อ และ กสทช. ควรมีมาตรการกำกับดูแลเพื่อสร้างความมั่นใจว่า การควรวรรวมจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคตามที่ผู้ควรวรรวมได้ชี้แจงถึงประโยชน์ในการควรวรรวม ๕ หลักการ คือ ๑. การควรวรรวมกิจการจะนำมาสู่การแข่งขันที่เหมาะสมกันยิ่งขึ้นระหว่างบริษัทใหม่และผู้นำตลาด ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันยิ่งขึ้น เรื่องราคาค่าบริการ และคุณภาพการบริการในการดึงดูดลูกค้า ๒. สัญญาคุ้มครองผู้บริโภคพื้นที่ใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมถึงการขยาย 5G ทั่วประเทศที่รวดเร็วครอบคลุมพื้นที่ยิ่งขึ้น ๓. บริษัท เทเลคอม-เทคโนโลยี จะให้บริการดิจิทัลและประสบการณ์ที่เหนือกว่าการเชื่อมต่อ สามารถดึงดูดผู้ให้บริการเทคโนโลยี และผู้นำด้านดิจิทัลระดับโลก ซึ่งจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถเข้าถึงบริการล่าสุดได้ก่อนใคร ๔. บริษัทใหม่และผู้พันธมิตรจะระดมทุน ๒๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ ๗.๓ พันล้านบาท จัดตั้งกองทุน Venture Capital (VC) รวมทั้งจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมที่สนับสนุน



ผู้ประกอบการดิจิทัล เพื่อวางรากฐานสำหรับผลักดันสู่อนาคตของสตาร์ทอัพไทยในระดับยูนิคอร์น และกองทุน VC จะสร้างทักษะงานดิจิทัลใหม่ ๆ นับพันตำแหน่ง เพื่อสร้างการเติบโต ทางเศรษฐกิจ และการจ้างงาน ที่แข็งแกร่ง ซึ่งจะก่อประโยชน์อย่างมากต่อเศรษฐกิจ และการสร้างสิทธิบัตรใหม่ต่าง ๆ สำหรับประเทศไทย รวมถึงกองทุน VC มีแผนสนับสนุนภาพรวมของระบบนิเวศสตาร์ทอัพไทย ซึ่งจะทำให้เกิดธุรกิจมูลค่าสูงสุด ประมาณ ๓ หมื่นล้านบาท (ประมาณ ๙๐๐ ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ดังนั้น การควมรวมนอกจากจะผลักดัน เศรษฐกิจไทยให้ก้าวหน้าแล้ว ยังเพิ่มมูลค่าให้ GDP ด้วย ๕. บริษัทใหม่จะยึดมั่นประโยชน์ของลูกค้า และ สังคมไทยเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ และมุ่งสร้างความเป็นไปได้ใหม่ ๆ เพื่อขับเคลื่อนสังคมที่เท่าเทียม และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย อันจะช่วยให้สามารถรับมือกับกระแสความเปลี่ยนแปลงได้อย่าง มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ควรยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนใน การใช้บริการทางการเงินผ่านบริการโทรคมนาคม และสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยของ Mobile ID ที่ประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นในเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และควรประชาสัมพันธ์ถึงผลดีของ Mobile ID ที่จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น และช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม ต่าง ๆ และช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้ โดยจะสามารถเพิ่ม GDP ของประเทศได้ร้อยละ ๓.๑๓ ภายในปีพ.ศ. ๒๕๗๓ และสามารถเพิ่ม GDP ได้เฉลี่ยร้อยละ ๖ ใน Emerging Economies เป็นต้น รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ของ กสทช. บางเรื่องไม่ทันสมัย ไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้องค์กรขาดความเชื่อมั่นจากประชาชน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติต่อสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๑) พัฒนาระบบรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนออนไลน์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง สามารถใช้ได้ด้วยผู้พิการทุกประเภท แก้ไขปัญหาได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเป็นระบบสองภาษาเพื่อรองรับผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการชาวต่างชาติหรือที่อยู่ในต่างประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุนกับนักลงทุนต่างชาติ พร้อมทั้งพัฒนาระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนให้อยู่ในระบบ เดียวกัน เพื่อประหยัดต้นทุนทรัพยากรบุคคล และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการ

๒) ปรับปรุงกระบวนการงานหรือวิธีการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการลดขั้นตอน ลดระยะเวลา เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และมีการทบทวนมาตรฐานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการใช้งานจริง ดังที่มีการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งประกาศยกเลิกในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ควรมีการติดตามประเมินผลว่าหากเกิดกรณีพิพาทยังคงสามารถดำเนินการตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้อย่างเป็นธรรมสำหรับ ผู้บริโภคได้หรือไม่เพียงใด

๓) การยกระดับมาตรการจัดการปัญหาเรื่องเรียนที่เป็นปัญหาสำคัญ เช่น ปัญหาการได้รับข้อความสั้น (SMS) สำนักงาน กสทช. ควรดำเนินการกวดขันให้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียนและจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งหากใช้บัตรประชาชนใบเดียว



ลงทะเบียนซิมเป็นจำนวนมากกว่า ๕ เลขหมาย จะต้องไปแสดงตนที่ศูนย์บริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อป้องกันไม่ให้มีฉ้อฉลซิมไปใช้ในการหลอกลวงประชาชนอย่างเร่งด่วนและเอาจริงเอาจัง กสทช. ควรเป็นหน่วยงานกลางในการรับลงทะเบียน Sender's Name สำหรับ SMS เหมือนกับประเทศสิงคโปร์ที่มีหน่วยงานกำกับดูแลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ จะได้ไม่มีการใช้ชื่อผู้ส่งปลอมมาหลอกลวงผู้รับ หาก Sender's Name ตรงหรือคล้ายกับชื่อบริษัท หน่วยงาน หรือเครื่องหมายการค้า ต้องได้รับการยินยอมจากเจ้าของบริษัท หน่วยงาน หรือเครื่องหมายการค้า ทำการปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชันที่สำนักงาน กสทช. ได้พัฒนาขึ้น เช่น “กันกวน” ให้สามารถตรวจสอบและสกรีนเบอร์ที่มีแนวโน้มจะเป็นเบอร์มีฉ้อฉล ในลักษณะเดียวกับ Whoscall เพื่อป้องกันเบอร์ที่น่าสงสัยโทรเข้ามารบกวน โดยมีการทำงานร่วมกันกับผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรม

๔) บูรณาการความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการพัฒนากลไกการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างกลไกการทำงานร่วมกันในการคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปฏิเสธไม่รับบริการที่ไม่พึงประสงค์ การยื่นเรื่องร้องเรียน การคงสิทธิเลขหมาย และส่งเสริมเสรีภาพในการเลือกใช้บริการและผู้ให้บริการรวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

๕) การยกระดับคุณภาพบริการด้วยการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service Standard) ที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการจัดให้มีคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ได้โฆษณาไว้ รวมทั้งพัฒนากลไกการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเพื่อคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ มีการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการที่ตนเป็นผู้ผลิต จำหน่าย หรือนำเข้า โดยกำหนดให้เป็นนโยบายหรือมาตรการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติต่อผู้บริโภคให้ครอบคลุมทุกกรณี พัฒนากลไกในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีคุณธรรม จริยธรรม และรับผิดชอบต่อการประกอบธุรกิจ มีการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบธุรกิจ การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เช่น ผู้ประกอบธุรกิจมีการให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ไม่บิดเบือน การดูแลข้อมูลลูกค้าให้มีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว รวมถึงการดูแลลูกค้าหลังการขายด้วยความเป็นธรรม เป็นต้น

๖) การเข้าถึงการบริการและการคุ้มครองสิทธิสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยผลักดันให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งร่วมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนร่วมมือกับภาคธุรกิจ และสื่อสารมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ถูกต้องตามความจริง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิของผู้บริโภค ควรมีการประชาสัมพันธ์สื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลายเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย โดยคำนึงถึงผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย และมีข้อจำกัดในการรับรู้ของผู้บริโภคที่ต่างกัน ให้สามารถเข้าถึง และรับรู้สื่อได้อย่างสะดวกเท่าทันสถานการณ์ รวมถึงเป็นวิธีการที่จะคุ้มครองผู้บริโภคอย่างยั่งยืน เช่น กลุ่มเยาวชน ควรสื่อสารด้วยสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการจัดโครงการ หรือ



กิจกรรม กลุ่มผู้สูงอายุหรือคนท้องถิ่น ควรเผยแพร่ด้วยการสื่อสารในสื่อกระแสหลัก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ, การสื่อสารในสื่อท้องถิ่น เช่น โทรทัศน์ท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุชุมชน, การสื่อสารในสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย, การสื่อสารโดยสื่อบุคคล เช่น เครือข่ายแกนนำที่ทำงานในระดับชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐ แกนนำ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และอาสาสมัครของเครือข่ายผู้บริโภคร เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่ในทุกท้องที่ในทุกอำเภอ และทุกจังหวัด หรือกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่จะมีการประชุมทุกเดือนจะได้นำข้อมูลข่าวสารแจ้งลูกบ้าน หรือควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานของกลุ่มผู้พิการในระดับจังหวัดเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์และคมนาคมได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ที่ไม่สามารถใช้หรือเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีได้ ควรจัดให้มีศูนย์ประสานงานของกลุ่มคนพิการในระดับจังหวัดเพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์และคมนาคมได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น



## เอกสารอ้างอิง

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (๒๕๖๔). **กรมวิทย์ฯ เผยค่าสนามแม่เหล็กไฟฟ้า จากสถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือไม่เป็นอันตรายต่อประชาชน**. จาก <https://www3.dmsc.moph.go.th/post-view/1092>.
- กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. (๒๕๖๕). **เกี่ยวกับหน่วยงาน/ วิทยาลัยฯ พันธกิจ อำนาจหน้าที่**. จาก <https://www.ccib.go.th/>
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๗). **การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า**. จาก [www.watpon.com/boonchom/05.doc](http://www.watpon.com/boonchom/05.doc).
- ปธาน สุวรรณมงคล. (๒๕๕๖). **การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ผู้จัดการออนไลน์. (๒๕๖๔). **เปิดความจริง เสาศัญญาณมือถือ 'ผลเสียต่อสุขภาพ' แค่ความเชื่อผิด ๆ (Cyber Weekend)**. ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔. จาก <https://www3.dmsc.moph.go.th/post-view/1092>
- ผู้จัดการออนไลน์. (๒๕๖๕). **ควรวรรงทฤษฎีแทคโตรมาสแรกปี ๖๖ ต้นทุนลด เสริมจุดแข็งขึ้นแท่นเบอร์ ๑**. ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๕. จาก <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9650000101494>
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (๒๕๖๕). **เราคือใคร/วิทยาลัยฯ ยุทธศาสตร์ แนวคิดในการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค**. จาก <https://www.consumerthai.org/>
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๐). **พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๐**. เล่ม ๑๑๔ ตอนที่ ๗๒ ก. หน้า ๓๒-๓๖.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๒). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒**. เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๖๓ ง. หน้า ๒๔-๓๐.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๔). **พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔**. เล่ม ๑๑๘ ตอนที่ ๑๐๖ ก. หน้า ๑๑-๓๘.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๙). **ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙**. เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๙๙ ง. หน้า ๑๙-๓๑.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๕). **ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕**. เล่ม ๑๒๙ ตอนที่พิเศษ ๑๙๕ ง. หน้า ๒๕-๒๘.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๕). **ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์**. เล่ม ๑๒๙ ตอนที่พิเศษ ๑๗๐ ง. หน้า ๖๐-๖๕.



- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๕). ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๕. เล่ม ๑๒๙ ตอนที่ ๑๔๘ ง. หน้า ๕-๑๕.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๘). ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘. เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๒๑๒ ง. หน้า ๑๐-๑๒
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๘). ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ ๕ (๑๐) ของประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕. เล่ม ๑๓๒ ตอนพิเศษ ๒ ง. หน้า ๕-๖.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๙). ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙. เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๑๗๘ ง. หน้า ๔๗-๕๕.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๙). ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พ.ศ. ๒๕๕๕ (ฉบับที่ ๒). เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๑๑๗ ง. หน้า ๑๕.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๕๙). ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พ.ศ. ๒๕๕๕ (ฉบับที่ ๓). เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๑๑๗ ง. หน้า ๑๗.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๖๑). ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามข้อ ๕ (๑๒) ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์พ.ศ. ๒๕๕๕ (ฉบับที่ ๓). เล่ม ๑๓๕ ตอนพิเศษ ๒๙๗ ง. หน้า ๒๖.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๖๒). พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒. เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๖๙ ก. หน้า ๙๖-๑๑๔.

- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๖๒). พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุและกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒. เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๕๐ ก. หน้า ๓๘-๕๖.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๖๔). แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) พ.ศ. ๒๕๖๔. เล่ม ๑๓๘ ตอนที่พิเศษที่ ๔๔ ง. หน้า ๑-๓๖๐.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๖๕). บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน (กตป.). เล่ม ๑๓๙ ตอนที่ ๑๘๘ ง. หน้า ๔๖.
- ศูนย์ดำรงธรรม. (๒๕๖๕). ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. จาก <http://www.damrongdhama.moi.go.th/home>
- สภาองค์กรของผู้บริโภค. (๒๕๖๕). รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานและแผนงบประมาณ ประจำปี ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๔). กรุงเทพฯ: สภาองค์กรฯ
- สภาองค์กรของผู้บริโภค. (๒๕๖๕). รู้จักสภา/วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์. จาก <https://www.tcc.or.th/>
- สมาคมโทรทัศน์ดิจิทัล ยื่นหนังสือกสทช. ร้องให้ตรวจสอบสิทธิถ่ายทอดสดบอลโลก ๒๐๒๒. (๒๕๖๕, ๒๑ พฤศจิกายน). ไทยรัฐ ออนไลน์. จาก [https://www.thairath.co.th/news/society/2558386,](https://www.thairath.co.th/news/society/2558386)
- สัญญา เคนาภูมิ. (๒๕๖๐). การประเมินผลนโยบายสาธารณะ : หลักการ รูปแบบ และวิธีการ. วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๑, ๓๓-๔๘.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๖๒). พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม. จาก <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=302495&ext=pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๔๑). พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑. จาก [https://www.senate.go.th/assets/portals/122/fileups/146/files/พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค %20\(ฉบับที่%20๒\)%20พ.ศ.%20๒๕๔๑.pdf](https://www.senate.go.th/assets/portals/122/fileups/146/files/พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค %20(ฉบับที่%20๒)%20พ.ศ.%20๒๕๔๑.pdf).
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๕๖). พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖. จาก <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=683632&ext=pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๕๓). พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๕๗). สำนักงาน กสทช. สั่งปรับ บ.บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ ๕ แสนบาท กรณีรายการไทยแลนด์ก้อททาเลนต์ ซีซั่น ๓ นำเสนอเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสม พร้อมสั่งปรับ บ.เมเจอร์กันตนา บรอด แคสดีจ จำกัด ๕ หมื่นบาท กรณีไม่ตัดภาพยนตร์วันรอกัดไม่เหลือซาก ส่วนที่มีเนื้อหาแสดงถึงความทารุณ สยดสยองออกก่อนนำออกอากาศทางช่อง M Channel. กรุงเทพฯ: สำนักสื่อสารองค์กร.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๕๙).  
**สำนักงาน กสทช. ประกาศสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการ  
 คัดกรองประชาชน.** กรุงเทพฯ: สำนักสื่อสารองค์กร.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๑).  
**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
 โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องแนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการตั้งสถานี  
 วิทยุคมนาคมตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์  
 และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุ  
 คมนาคม ข้อ ๑๒.๕.** จาก  
[https://www.nbt.go.th/getattachment//Business/commu/radio/licensing/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/แนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการตั้ง\(๑\)/เอกสารแนบ.pdf?lang=th-TH](https://www.nbt.go.th/getattachment//Business/commu/radio/licensing/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/แนวทางการทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการตั้ง(๑)/เอกสารแนบ.pdf?lang=th-TH).

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๑).  
**แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
 โทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔).** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๒).  
**แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒).** กรุงเทพฯ: สำนักบริหารคลื่นความถี่.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๒).  
**แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๘).**  
 กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๒).  
**แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (๒๕๖๔)  
**. รายงานผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
 โทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๔.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๔).  
**รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๔.** กรุงเทพฯ: สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง  
 ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๔).  
**สถิติเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔.** กรุงเทพฯ: สำนักรับเรื่อง  
 ร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**Melit Project หลักสูตรรู้เท่าทันสื่อ.** จาก <https://bcp3.nbt.go.th/melit>.

- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ กรุงเทพฯ: สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐) . กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). แหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์. จาก <https://bcp.nbtc.go.th/th/>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อวิเคราะห์การรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). จาก <https://www.nbtc.go.th/Information>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาผลกระทบจากการรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). จาก <https://www.nbtc.go.th/News/>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. จาก <http://tcp.nbtc.go.th/website/home/detail/NDEz/th>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน. จาก <http://tcp.nbtc.go.th/website/home/detail/MjU๐/th>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). กสทช. มีมติเสียงข้างมากรับทราบการควรววม ทู-ดีแทค พร้อมกำหนดเงื่อนไข/มาตรการเฉพาะ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและการพัฒนากิจการโทรคมนาคม. จาก <https://www.nbtc.go.th/News/Press-Center/56941.aspx?lang=th-th>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). การติดตามและประเมินผลโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน. จาก <https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-02-27-21-35-19>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕). การประชุมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสื่อ. จาก <https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-10-18-14-58-27>

- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**กิจกรรมเครือข่ายของแต่ละจังหวัด.** จาก <http://www.tcp.nbtc.go.th/>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**กิจกรรมเครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดต่างๆ.** จาก <http://www.tcp.nbtc.go.th/>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**กิจกรรมการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน กลุ่มเด็กและเยาวชน.** จาก  
<https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-10-25-14-10-58>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ข้อมูลเปิดเผยตามกฎหมาย.** จาก <https://www.nbtc.go.th/Information.aspx?lang=th-th&lang=th-th>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ CALL CENTER ๑๒๐๐.** จาก  
<https://1200.nbtc.go.th/1200-complaint-procedure/>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ขั้นตอนการร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.** จาก  
<https://www.tcp.nbtc.go.th/website/home/ebook/MTMzMw>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อปราบปรามจับกุมผู้ต้องหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์.** จาก  
<https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-07-08-16-22-18>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.** จาก  
<https://bcp.nbtc.go.th/th/detail/2022-06-29-11-25-13>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ช่องทางแจ้งเบาะแส.** จาก  
<http://tcp.nbtc.go.th/website/home/detail/MTY5NA==/th>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค.** จาก <http://www.tcp.nbtc.go.th/>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**ประธานและกรรมการ กสทช. ปัจจุบัน.** จาก  
[https://www.nbtc.go.th/About/Commissioners/CommissionersProfile541-\(1\).aspx](https://www.nbtc.go.th/About/Commissioners/CommissionersProfile541-(1).aspx)
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
**แผนปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
ระบบการติดตามสถานะการดำเนินการร้องเรียน. จาก  
[https://crm.nbtc.go.th/nbtc\\_complaint/?lang=th-th](https://crm.nbtc.go.th/nbtc_complaint/?lang=th-th)
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
ระบบฐานข้อมูล SCAM Alert จาก  
<http://www.tcp.nbtc.go.th/website/home/categories/ODE=/MQ=/th>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี  
๒๕๖๕ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)  
ไตรมาสที่ ๓ (เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕). กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
โทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ. ครั้งที่ ๕ ประจำปี ๒๕๖๕.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
โทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ. ครั้งที่ ๖ ประจำปี ๒๕๖๕.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี  
๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑-๓. กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
สถิติเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕. กรุงเทพฯ: สำนักรับเรื่อง  
ร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
สถิติเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕. กรุงเทพฯ: สำนักรับเรื่อง  
ร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง  
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ  
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่า  
ด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้  
ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕. จาก  
<https://www.nbtc.go.th/Information/ผลการรับฟังความคิดเห็น/53118.aspx?lang=th-TH>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).  
สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์. จาก <http://www.tcp.nbtc.go.th/>.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (๒๕๖๕).

**อำนาจหน้าที่ของสำนักงานกสทช.** จาก

<https://www.nbtc.go.th/About/PowerNBTC.aspx?lang=th-th>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (๒๕๖๕). **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ**

**บ้านเมืองที่ดี.** จาก <https://www.ocsc.go.th>.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (๒๕๖๐). **ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคระยะ ๒๐ ปี**

**(พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙).** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (๒๕๖๔). **แผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑**

**ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕).** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (๒๕๖๕). เกี่ยวกับ สคบ./วิสัยทัศน์และพันธกิจ/ยุทธศาสตร์

แผนปฏิบัติการราชการ. จาก <https://www.ocpb.go.th/>

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (๒๕๖๕). **อำนาจและหน้าที่.** จาก

[https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/OCPB\\_WEB/mobile\\_detail.php?cid=4&id=9747](https://www.ocpb.go.th/ewtadmin/ewt/OCPB_WEB/mobile_detail.php?cid=4&id=9747)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (๒๕๖๑). **ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑-**

**๒๕๘๐.** กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (๒๕๖๔). **แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับ**

**ปรับปรุง).** จาก [http://nscr.nesdc.go.th/nesdc\\_uat/แผนการปฏิรูปประเทศ/](http://nscr.nesdc.go.th/nesdc_uat/แผนการปฏิรูปประเทศ/).

เอกสารประกอบการประชุมหารือระหว่างสำนักงาน กสทช. และ กตป. เรื่องแนวนโยบาย แผนงานและ

โครงการที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. วันอังคารที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๙.๐๐-

๑๔.๐๐น. ณ หอประชุมสายลม ๕๐๒๑ อาคารหอประชุมชั้น ๒ สำนักงาน กสทช.

PPTV ออนไลน์. (๒๕๖๕). **สภาองค์กรผู้บริโภค ยื่นศาลปกครอง ถอนมติควบรวม "ทรู-ดีแทค".** ๑๐

พฤศจิกายน ๒๕๖๕. จาก <https://www.pptvhd36.com/news/การเมือง/184369>.

THE STANDARD. (๒๕๖๔). **อาจารย์และนักวิชาการ ๘๖ รายจากทั่วประเทศ ร่วมลงชื่อเรียกร้อง**

**กสทช. และ กชค. ตรวจสอบดีลควบรวม TRUE-DTAC.** ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔. จาก

<https://thestandard.co/sign-petition-requesting-nbtc-nrct-verify-true-dtac-merger-deal/>.

Workpointtoday. (๒๕๖๕). **ทีวีดิจิทัลยื่น กสทช. เสนอฟรีทีวีถ่ายทอดสดบอลโลกคู่ขนานเน้นทั่วถึง**

**เท่าเทียม.** ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕. จาก <https://workpointtoday.com/worldcup2022-2/>.

Stufflebeam, D.L. (1983). The CIPP Model for Program Evaluation. In: Evaluation Models.

**Evaluation in Education and Human Services,** vol 6. Springer, Dordrecht.

from [https://doi.org/10.1007/978-94-009-6669-7\\_7](https://doi.org/10.1007/978-94-009-6669-7_7).

Stufflebeam, D. L., and Shinkfield, A. J. (2007). **Evaluation theory, models, and**

**applications.** San Francisco: Jossey-Bass.

Stufflebeam, D. L., (2015). **CIPP Evaluation Model Checklist: A Tool for Applying the CIPP Model to Assess Projects and Programs.** Western Michigan University.

from

<http://rszarf.ips.uw.edu.pl/ewalps/dzienne/cipp-model-stufflebeam2015.pdf>

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** London: John Weather Hill, Inc.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจข้อคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช.  
และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

**แบบสำรวจข้อคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช.  
และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

**คำชี้แจง**

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒศึกษา “ติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕” การสำรวจข้อคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดังกล่าว

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นตามสภาพความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้นำเสนอต่อ กสทช. ในภาพรวม เพื่อเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้มี ๔ ตอน ใช้เวลาตอบประมาณ ๗-๑๐ นาที

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ตุลาคม ๒๕๖๕

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑.๑ เพศ  ชาย  หญิง  LGBTQ

๑.๒ อายุ .....ปี

๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด  ไม่ได้ศึกษา  ประถมศึกษา  
 มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวส.  
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก  อื่น ๆ (ระบุ).....

๑.๔ อาชีพ  นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา  พนักงานบริษัทเอกชน  กิจการส่วนตัว/ค้าขาย  
 รับราชการ/พนักงานรัฐ/วิสาหกิจ  เกษตรกร  ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุ  
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ  รับจ้างทั่วไป  อื่น ๆ (ระบุ).....

๑.๕ ปัจจุบันท่านอยู่ในภูมิภาคใด  ภาคเหนือ  ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
 ภาคใต้  ภาคตะวันออก  
 ภาคกลาง  ภาคตะวันตก

๑.๖ บทบาทในการตอบแบบสอบถาม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง

ผู้ประกอบกิจการ  องค์กรวิชาชีพ  นักวิชาการ  สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้บริโภคหรือประชาชนทั่วไป


ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม  ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

**ตอนที่ ๒ การรับรู้ต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

**๒.๑ ท่านทราบภารกิจ/การดำเนินงานที่สำคัญของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่**




ภารกิจ/การดำเนินงานสำคัญของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ทราบ	ไม่ทราบ
๑. การรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม		
๒. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือยุติข้อขัดแย้ง ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคหรือคู่กรณีทั้งสองฝ่าย		
๓. การพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ปรับปรุงพัฒนากฎหมายหลักเกณฑ์/มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรม เป็นต้น		
๔. การกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค		
๕. การส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภคเพื่อให้รู้เท่าทันสื่อและมิฉ้อฉล		
๖. การสร้างเครือข่ายผู้บริโภค เครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค		

**๒.๒ ท่านรู้จักหรือเคยได้ยินโครงการ/กิจกรรม ที่สำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และที่ผ่านมาหรือไม่**




โครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ทราบ	ไม่ทราบ
๑. เว็บไซต์ <a href="http://tcp.nbt.go.th">http://tcp.nbt.go.th</a> (กิจการโทรคมนาคม) และ <a href="http://tcp.nbt.go.th">http://tcp.nbt.go.th</a> (กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์) สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ ข่าวสาร และการร้องเรียน		
๒. ระบบฐานข้อมูลรู้เท่าทันมิฉ้อฉลหรือ SCAM Alert ที่รวบรวมตัวอย่างการฉ้อโกงผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิธีการแก้ไขเฉพาะหน้า และหน่วยงานที่ต้องติดต่อเพื่อตรวจสอบ หรือขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันรูปแบบการหลอกลวงที่มีวิธีการใหม่ ๆ ของแก๊ง Call Center และ SMS หลอกลวง ซึ่งเผยแพร่ในเว็บไซต์ <a href="http://www.tcp.nbt.go.th/website/home/categories/ODE=/MO=/th">http://www.tcp.nbt.go.th/website/home/categories/ODE=/MO=/th</a>		
๓. ระบบรับเรื่องร้องเรียนและระดับข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม เพื่อใช้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคมารองรับกระบวนการของเจ้าหน้าที่ และบริการประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาในกิจการโทรคมนาคมให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น ระบบศูนย์ Call Center ๑๒๐๐		
๔. Chat Bot ภายใต้ชื่อ “น้องสายลม” เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม บนเว็บไซต์ <a href="https://tcp.nbt.go.th">https://tcp.nbt.go.th</a> และ <a href="https://numbering.nbt.go.th">numbering.nbt.go.th</a> รวมทั้งเฟซบุ๊ก เมสเซนเจอร์ในเพจ “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” 		
๕. โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและกำกับดูแลการออกอากาศด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์		
๖. การส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้บริโภค เช่น จัดทำรายการเพื่อสร้างการรู้เท่าทันสื่อ รวบรวมองค์ความรู้เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ Infographic สื่อวีดิทัศน์ สื่อแอมิเมชัน ฯลฯ		


โครงการ/กิจกรรม ของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ทราบ	ไม่ทราบ
๗. กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายผู้บริโภค เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาและการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เครือข่ายเฝ้าระวังสื่อ เครือข่ายนักเรียน เครือข่ายขับเคลื่อนกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ เป็นต้น		
๘. กิจการโทรคมนาคมสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม ในเชิงบูรณาการ สร้างกลุ่มเครือข่ายคนรุ่นใหม่ เท้าทันเทคโนโลยีและมีจิตอาสา เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการทำงานควบคู่ไปกับเครือข่ายที่มีอยู่แล้ว		
๙. ฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค		
๑๐. ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท		
๑๑. จัดทำร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค		
๑๒. จัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ ในโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project)		
๑๓. จัดทำสถิติและรายงานผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน		
๑๔. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือฐานข้อมูลร่วมกันกับ “สายด่วน๑๑๑๑” ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, “สายด่วน๑๑๑๖” สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)		
๑๕. ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) ในการติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง		
๑๖. การจัดกิจกรรม/เวทีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค ผู้ประกอบกิจการ และหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		
๑๗. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช.		

๒.๓ ท่านรู้จักหรือเคยใช้งาน Application หรือ รหัส USSD/IVR กดรหัสที่ สำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้พัฒนาขึ้นหรือไม่

แอปพลิเคชัน (Application) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	ทราบ	ไม่ทราบ	เคยใช้
 <p>๑. แอปพลิเคชัน “๓ ชั้น” ทำการ “ตรวจ” “แจ้ง” และ “ล็อก” เพื่อปกป้องผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลดการปลอมแปลง/แอบอ้าง/ลักลอบนำบัตรประชาชนไปลงทะเบียนเปิดใช้งานโดยเราไม่รู้ตัว</p>			
 <p>๒. “๒ ชั้น” เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบตัวตนของผู้ซื้อซิมการ์ดด้วยการตรวจสอบอัตลักษณ์ “ก่อน” การลงทะเบียนและเปิดใช้งาน ช่วยปกป้องผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และป้องกันการปลอมแปลงการลงทะเบียน</p>			
 <p>๓. “๑ ชั้น” เพื่อคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยวิธีการปิดกั้นเบอร์โทรศัพท์ที่โทรเข้ามารบกวนก่อให้เกิดความรำคาญ เช่น การกลั่นแกล้ง การขายตรง การขายประกัน และการติดตามทวงหนี้ เป็นต้น</p>			

แอปพลิเคชัน (Application) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค		ทราบ	ไม่ทราบ	เคยใช้
	๔. "MoCheck" สำหรับตรวจสอบมาตรฐานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผ่านการตรวจสอบรับรองจาก กสทช. ก่อนซื้อได้ด้วยตัวเอง เพื่อป้องกันปัญหาจากการใช้งานเครื่องที่ไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานซึ่งก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ใช้งาน			
	๕. "ProCheck" ใช้สำหรับตรวจสอบโปรโมชั่นการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของตนเอง			
	๖. "NetCare" เพื่อดูแลการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเด็ก ได้แก่ ฟังก์ชัน ๑) กำหนดระยะเวลาการใช้งาน ๒) กำหนดช่วงเวลาการใช้งาน ๓) พักการใช้งานบางแอปพลิเคชัน และ ๔) พักการใช้งานอินเทอร์เน็ตทันที นอกจากนี้ ยังมีปุ่ม SOS ที่จะทำการโทรหาผู้ปกครองพร้อมส่งตำแหน่งที่อยู่ ไปยังอีเมลผู้ปกครอง			
	๗. "สัญญาณ : คุณภาพ (netCheck)" เพื่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน สามารถตรวจสอบและรายงานผลเกี่ยวกับคุณภาพสัญญาณและการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน การให้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อันเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้แก่สำนักงาน กสทช. ได้โดยตรงในลักษณะ Real Time			
	๘. "พุดติมาตร" สามารถเรียกดูข้อมูลประวัติการใช้งานมือถือของตนได้ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการใช้งานของตนเองได้อย่างแท้จริง สามารถนำไปใช้ปรับแพ็คเกจหรือโปรโมชั่นโทรศัพท์ที่เหมาะสมกับการใช้งานของตนเองได้			
	๙. "ไอเสียง" เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ภายใน กสทช. รวมทั้งแบ่งปันความรู้และประสบการณ์โดยการเขียนบทความเผยแพร่ ซึ่งเปิดให้ประชาชนทั่วไปผู้สนใจสามารถเข้าถึงบทความได้ด้วย และยังเป็นช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กร กสทช.			
	๑๐. "Mobile NBTC๑๒๐๐" รองรับการใช้งานในเรื่องการร้องเรียน และสามารถสอบถามและหาคำตอบจากคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) ได้ด้วย			

รหัส USSD/IVR กดรับสิทธิ์		ทราบ	ไม่ทราบ	เคยใช้
	หยุดข้อความ SMS กวนใจ "กต *๑๓๗โทรออก" เพื่อยกเลิกบริการ SMS กวนใจ หรือไม่ตั้งใจสมัครเพื่อลดปัญหาเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่รู้ตัว			
	ย้ายค่ายเบอร์เดิม "กต *๑๕๑*เลขประจำตัวประชาชน#โทรออก" เพื่อ ย้ายค่ายเบอร์เดิม ตรวจสอบสิทธิ์ฟรีก่อนย้ายค่าย และดำเนินการย้าย ค่ายได้สำเร็จ ภายใน ๒ วันทำการ			
	ปิดเน็ตก่อนไปนอก "กต *๑๐๖#โทรออก" เพื่อปิดบริการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตโรมมิ่ง เมื่อมีการเดินทางไปต่างประเทศ			

รหัส USSD/IVR กดรหัสที่		ทราบ	ไม่ทราบ	เคยใช้
	"กด *๑๖๕*๑#โทรออก" เช็คยอดการใช้โปรโมชั่น			
	"กด *๑๖๕*๒#โทรออก" ตรวจสอบข้อมูลวงเงินและการใช้งานรายเดือน			

๒.๔ ท่านได้รับข้อมูลความรู้/ข่าวสารการคุ้มครองผู้บริโภคจาก กสทช. ผ่านช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ไม่เคย
- เคย โดยผ่านช่องทางใดบ้าง
- Website
  - Call Center
  - แอปพลิเคชัน เช่น Chat Bot, ก้านกวน ฯลฯ
  - โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, YouTube, Line, Instagram ฯลฯ
  - สื่อวิทยุ
  - สื่อโทรทัศน์
  - สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ หนังสือ บทความ หนังสือพิมพ์
  - การจัดโครงการ/กิจกรรม/นิทรรศการ ของ กสทช.
  - การสื่อสารในสื่อชุมชน เช่น หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย
  - ป้ายบิลบอร์ด (Billboard) /ป้ายกลางแจ้งขนาดใหญ่
  - อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๒.๕ ช่องทางในการร้องเรียนสามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวกในระดับใด

ช่องทางในการร้องเรียน	ระดับความสะดวกในการร้องเรียน					ท่านเคยใช้ช่องทางใด	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	เคย	ไม่เคย
ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน กสทช.							
ไปรษณีย์: ๘๗ พหลโยธิน ซอย ๘ (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐							
ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐							
โทรสายด่วน ๑๒๐๐							
โทรสาร ๑๒๐๐ กด ๗							
e-mail: 1200@nbtc.go.th							
เว็บไซต์ http://1200.nbtc.go.th							
Facebook NBTC1200							
Line Application: @NBTC1200							
SMS เบอร์ ๑๒๐๐							
Mobile Application NBTC1200							

๒.๖ ท่านรับรู้สิทธิของผู้บริโภค “ด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม” ตามกฎหมายหรือไม่

การรับรู้สิทธิ	ทราบ	ไม่ทราบ
<b>สิทธิตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๑</b>		
๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องและเพียงพอ		
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ		
๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ		
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ		
๕. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑-๔		
<b>สิทธิของผู้บริโภคสื่อวิทยุและโทรทัศน์</b>		
๑. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่แท้จริง ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญต่อผู้บริโภค		
๒. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์		
๓. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในการเข้าถึงสื่อที่ไม่เหมาะสม		
๔. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค		
๕. สิทธิในความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อ		
๖. สิทธิในการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการบริหารจัดการสื่อ		
๗. สิทธิในการได้รับการเยียวยาความเสียหายเมื่อได้รับความเสียหาย		
<b>สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม</b>		
๑. สิทธิด้านสัญญาการให้บริการ		
๒. สิทธิการยกเลิกสัญญา		
๓. สิทธิด้านค่าบริการและค่าธรรมเนียม		
๔. สิทธิด้านคุณภาพบริการ		
๕. สิทธิด้านการระงับบริการชั่วคราว		
๖. สิทธิด้านความเป็นส่วนตัว		
๗. สิทธิตามมาตรฐานความปลอดภัยของสถานีวิทยุคมนาคม		
๘. สิทธิการคงสิทธิเลขหมาย		
๙. สิทธิการยื่นเรื่องร้องเรียน		
๑๐. สิทธิในการได้รับแจ้งรายละเอียดการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วนผ่านสื่อที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึง และเข้าใจง่าย		

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นต่อการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่ทราบข้อมูล	ระดับความเหมาะสม				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม</b>						
๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนง่าย สะดวก และรวดเร็ว						
๒. การรับเรื่องร้องเรียนมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย						
๓. การรองรับเทคโนโลยี/แพลตฟอร์มใหม่ ๆ ในการติดต่อสอบถามรับเรื่องร้องเรียน						



การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่ทราบ ข้อมูล	ระดับความเหมาะสม				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๔. กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความเหมาะสม						
๕. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามได้ดี						
๖. การพิจารณาและการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความรวดเร็ว						
๗. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความเป็นธรรมและโปร่งใส						
๘. การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมกับผู้ร้องเรียน						
๙. พัฒนาระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท						
๑๐. พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม เช่น Call Center ๑๒๐๐						
๑๑. ปรับปรุงและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค						
๑๒. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือฐานข้อมูลร่วมกันกับ “สายด่วน ๑๑๑๑” ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, “สายด่วน ๑๑๑๖” สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)						
<b>มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค</b>						
๑. มาตรการเกี่ยวกับการป้องกัน ควบคุม และกำกับดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ						
๒. สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดและกำกับอัตราค่าบริการอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เหมาะสม						
๓. การส่งเสริมให้ตลาดโทรคมนาคมมีการแข่งขันที่เป็นธรรม						
๔. การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งรายละเอียดของการให้บริการรวมทั้งอัตราค่าบริการให้ผู้บริโภคทราบ						
๕. การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ข้อมูลครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริง ก่อนผู้บริโภคตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ						
๖. การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง/แจ้งเตือนภัย ที่เข้าข่ายหลอกลวง/การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค						
๗. การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้ากรณีมีการปรับเปลี่ยน/ยุติการให้บริการ						
๘. ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) ในการติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง						
๙. ส่งเสริมความร่วมมือกับภาคธุรกิจ และสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ถูกต้องตามความจริงอันเป็นประโยชน์ต่อการรักษาสิทธิของผู้บริโภค						
<b>การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค</b>						
๑) การให้ความรู้และการส่งเสริมความตระหนักรู้						

การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่ทราบ ข้อมูล	ระดับความเหมาะสม				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑.๑ การให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้บริโภคและตระหนักถึงสิทธิที่ตนมีตามกฎหมาย มีความเหมาะสม						
๑.๒ การเผยแพร่ความรู้เรื่องการทำหนังสือ ท่างานสถานการณ์ เพื่อให้มีภูมิคุ้มกันในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ						
๑.๓ การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภค						
๑.๔ จัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ที่น่าสนใจและเหมาะกับผู้บริโภค						
๑.๕ การสื่อสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางและวิธีการที่หลากหลาย						
๑.๖ ส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ข้อมูลข่าวสาร และร่วมรณรงค์ประชาสัมพันธ์เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค						
<b>๒. การพัฒนาความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค</b>						
๒.๑ การส่งเสริมและเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคให้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลในทุกขั้นตอน						
๒.๒ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริโภครวมกลุ่มจัดตั้งเครือข่ายผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภค เพื่อดำเนินกิจกรรมในการปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค						
๒.๓ การจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่เครือข่ายผู้บริโภค						
๒.๔ จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค						
๒.๕ การจัดกิจกรรม/เวทีด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมมือระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค ผู้ประกอบกิจการ และหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค						
๒.๖ การจัดทำหลักสูตรการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ ในโครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชน (เช่น สื่อการสอน MeLit Project)						
<b>การพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</b>						
๑. การจัดการระบบการบริหารข้อมูล เช่น พัฒนาระบบตอบกลับ การสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ (Chat Bot) เพื่อให้บริการปรึกษาปัญหาหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม						
๒. การกำกับให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีการบริการอย่างมีคุณภาพ และมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
๓. กำกับดูแลให้มีเนื้อหาเหมาะสม ไม่มีเนื้อหาด้านความรุนแรงทางเพศ และภาษา						
๔. การระบุระดับความเหมาะสมของเนื้อหารายการโทรทัศน์ ก่อนเริ่มรายการ						
๕. ป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดจากการใช้คลื่นความถี่						



ภาคผนวก ข

แนวคำถามสำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการ  
และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.  
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

**แนวคำถามสำหรับการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

**ระยะเวลา :** ๒-๓ ชั่วโมง

**คุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/เครือข่ายผู้บริโภค

**ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์**

๑. ท่านเคยร้องเรียนหรือประสบปัญหาหรือเคยได้ยื่นการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างไรบ้าง และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร

๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร

๕. ท่านคิดว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภค และมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๖. ท่านมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/ Mobile ID ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๗. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ท่านต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนสิ่งที่ต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ

๑. ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดโครงสร้างและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบที่เหมาะสมเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร
๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบทบาทการส่งเสริมการแข่งขันของสำนักงาน กสทช. ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๕. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควมรวมธุรกิจ ทรู-ดีแทค ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการอื่นในการป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรืออาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันโดยเสรี
๖. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติมต่อมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และการให้บริการของ กสทช. หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือโครงการใด เพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มเครือข่ายคนพิการ/ผู้ด้อยโอกาส

๑. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไรบ้าง และได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด
๒. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงการบริการด้านกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท และผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงและมิติเนื้อหารายการที่หลากหลาย
๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาสำหรับคนพิการ/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้สูงอายุ อย่างไร
๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๕. ท่านประสบปัญหาหรือเคยได้ยินการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างไรบ้าง ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มนักวิชาการ

๑. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ด้านเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๔. ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. มีแนวทางการสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้วยการพัฒนากลไกการสร้างความรู้เชิงรุกและการเพิ่มความสามารถของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและบริการโทรคมนาคม เช่น SCAM Alert, Chat Bot “น้องสายลม”, พัฒนาเว็บไซต์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๕. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควมรวบรวมธุรกิจ ทรุ-ดีแทค ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคจากความเสี่ยงในการผูกขาดตลาดทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกน้อยลงหรือไม่เกิดกระบวนการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

๖. ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบ Mobile ID ซึ่งเป็นระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. เพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๗. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติมต่อมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และการให้บริการของ กสทช. หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือโครงการใด เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริโภคอย่างแท้จริง

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มสมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

๑. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไรบ้าง และได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด

๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ด้านเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๕. ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเข้มแข็งเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๖. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควรวรรวมธุรกิจ โทร-ดีแทค ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคจากความเสี่ยงในการผูกขาดตลาดทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกน้อยลง หรือไม่เกิดกระบวนการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

๗. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติมต่อมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และการให้บริการของ กสทช. หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือโครงการใด เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ค

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ  
กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.  
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

**แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช.  
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

**ระยะเวลา :** ๒-๓ ชั่วโมง

**คุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และ/หรือผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

**ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์**

๑. ท่านเคยร้องเรียนหรือประสบปัญหาหรือเคยได้ยินการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างไรบ้าง และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร

๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร

๕. ท่านคิดว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชน หรือผู้บริโภค และมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๖. ท่านมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/ Mobile ID ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๗. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ท่านต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนสิ่งที่ต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ

๑. ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดโครงสร้างและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบที่เหมาะสมเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร
๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไร
๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบทบาทการส่งเสริมการแข่งขันของสำนักงาน กสทช. ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๕. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควบรวมธุรกิจ โทร-ดีแทค ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการอื่นในการป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรืออาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันโดยเสรี
๖. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติมต่อมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และการให้บริการของ กสทช. หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือโครงการใด เพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มเครือข่ายคนพิการ/ผู้ด้อยโอกาส

๑. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไรบ้าง และได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด
๒. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าถึงการบริการด้านกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการทุกประเภท ผู้ด้อยโอกาสทุกประเภท และผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึงและมิติเนื้อหารายการที่หลากหลาย
๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาสำหรับคนพิการ/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้สูงอายุ อย่างไร
๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๕. ท่านประสบปัญหาหรือเคยได้ยื่นการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม อย่างไรบ้าง ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร
๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มนักวิชาการ

๑. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ด้านเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๔. ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. มีแนวทางการสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้วยการพัฒนากลไกการสร้างความรู้เชิงรุกและการเพิ่มความสามารถของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและบริการโทรคมนาคม เช่น SCAM Alert, Chat Bot “น้องสายลม”, พัฒนาเว็บไซต์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๕. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควมรวบรวมธุรกิจ ทรุ-ดีแทค ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคจากความเสี่ยงในการผูกขาดตลาดทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกน้อยลงหรือไม่เกิดกระบวนการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

๖. ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบ Mobile ID ซึ่งเป็นระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. เพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๗. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติมต่อมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และการให้บริการของ กสทช. หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือโครงการใด เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริโภคอย่างแท้จริง

### ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มสมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

๑. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไรบ้าง และได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด

๒. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

๓. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ด้านเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๔. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านกิจการโทรคมนาคมต่อปัญหาแก๊งโทรศัพท์ (Call Center) และข้อความสั้น (SMS) หลอกหลวงประชาชน ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๕. ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเข้มแข็งเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๘. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการกำกับดูแลของ กสทช. ต่อการควบรวมธุรกิจ โทร-ดีแทค ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคจากความเสี่ยงในการผูกขาดตลาดทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกน้อยลงหรือไม่เกิดกระบวนการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

๙. ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพิ่มเติมต่อมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค และการให้บริการของ กสทช. หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือโครงการใด เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริโภคอย่างแท้จริง

### **ประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มผู้บริหาร/คณะกรรมการที่ปฏิบัติงานใน กสทช.**

#### **ด้านที่ ๑ กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม**

๑.๑ กสทช. จะมีการพัฒนากลไกและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพอย่างไร

๑.๒ จากปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน ที่ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ เนื่องด้วยมีฉ้อโกงสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ง่าย และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน กสทช. จะมีมาตรการในการแก้ปัญหาอย่างไร

๑.๓ การมีหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน หรือการร้องเรียนกับ กสทช. /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการไล่เลี่ยข้อพิพาทความเป็นไปได้ที่จะมีการมีความร่วมมือและบูรณาการอย่างเป็นระบบของทุกภาคส่วนรวมถึงกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ให้เกิดบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) และคดีถึงขั้นสุดเพื่อเอาผิดกับมีฉ้อโกง มีความเป็นไปได้เพียงใด

#### **ด้านที่ ๒ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค**

๒.๑ กสทช. จะมีการพัฒนามาตรการและการกำกับดูแลผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่เข้าข่ายการเอาเปรียบผู้บริโภค หรือมีการติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมอย่างไร

๒.๒ จากข้อกังวลของผู้บริโภคที่มีต่อการควบรวม TRUE-DTAC และเสียงคัดค้านจากกลุ่มมูลนิธิ/เครือข่ายผู้บริโภค นักวิชาการ เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน กสทช. จะมีมาตรการในการสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจอย่างไร

#### **ด้านที่ ๓ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค**

๓.๑ กสทช. มีแนวทางการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเข้มแข็งอย่างไร และมีแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร

๓.๒ จากการที่ กสทช. ได้พัฒนา Application หรือระบบการจัดการข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้รับรู้ว่ามี Application หรือระบบดังกล่าว หรือหากทราบ แต่ไม่ได้ Upload มาใช้ กสทช. มีแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างไร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการพัฒนา Application หรือระบบเหล่านี้

ศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ง

แนวคำถามสำหรับการจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ที่มีต่อการดำเนินการ  
และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.  
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

**ประเด็นคำถามการสนทนากลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี ๒๕๖๕

**คุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ใช่ผู้บริโภคโดยตรง ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการ องค์กรวิชาชีพ นักวิชาการ สมาคม/มูลนิธิ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง
๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และ/หรือผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

**ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

๑. จากปัญหา Call Center และ SMS หลอกลวงประชาชน ที่ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ เนื่องด้วยมีเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน ท่านคิดว่า กสทช. ควรจะมีมาตรการกำกับดูแลในการแก้ปัญหานี้อย่างไร

๒. จากข้อกังวลของผู้บริโภคที่มีต่อการรวบรวม TRUE-DTAC และเสียงคัดค้านจากกลุ่มมูลนิธิ/เครือข่ายผู้บริโภค นักวิชาการ นักกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน ท่านคิดว่า กสทช. ควรจะมีมาตรการกำกับดูแลอย่างไร และจะสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจอย่างไร

๓. ท่านคิดว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ แก่ประชาชนหรือผู้บริโภค และมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

๔. ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นใดเพิ่มเติม ต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาทิเช่น มาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค, การให้บริการเรื่องร้องเรียนของ กสทช., การอนุมัติสนับสนุนงบประมาณซื้อลิขสิทธิ์บอลโลก, การเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ ทั้งในมิติพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึง หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือโครงการใด เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริโภคอย่างแท้จริง ฯลฯ

ศูนย์บริการวิชาการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก จ  
ประมวลภาพการสัมภาษณ์

ประมวลภาพการสัมภาษณ์

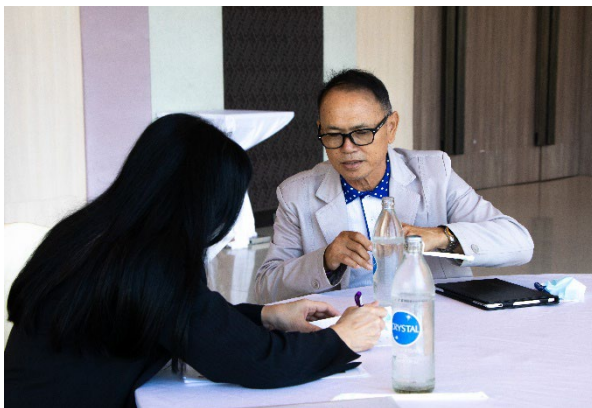
ภาคเหนือ



ภาคกลาง

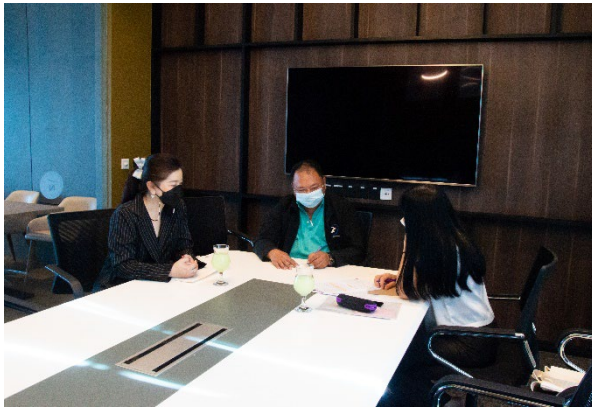


ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ





ภาคตะวันออก



ภาคใต้



ภาคผนวก ฉ

สรุปผลการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินการ  
และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.  
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

## สรุปผลความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคเหนือ) วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมมีเลีย (Melia) จังหวัดเชียงใหม่

การรับฟังความคิดเห็น ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมมีเลีย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ทั้งหมด ๕ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชน กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มองค์กรวิชาชีพ กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส รวมจำนวนผู้เข้ารับการประชุมทั้งสิ้น ๑๗๘ คน โดยได้มีการแบ่งประเด็นในการรับฟังความคิดเห็น เป็น ๔ ประเด็น ได้แก่ ๑) กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ๒) การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค ๓) มาตรการ และการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และ ๔) การพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถสรุปรายละเอียดจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะรายประเด็นดังนี้

### ด้านที่ ๑ กลไกและกระบวนการเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

**๑.๑ ท่านคิดว่าสำนักงาน กสทช. มีกระบวนการ หรือขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนได้ง่าย สะดวก หลากหลายช่องทาง มีความเหมาะสมเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

- สำนักงาน กสทช. มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่ค่อนข้างยุ่งยาก ไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควร เช่น การร้องเรียนผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งดำเนินการกระบวนการค่อนข้างช้า มีการรอสายที่ค่อนข้างนาน เนื่องจากประชาชนเห็นว่า เมื่อ กสทช. รับเรื่องที่แจ้งแล้ว ควรดำเนินการให้ความช่วยเหลืออย่างทันถ่วงที กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ควรมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว ไม่ควรใช้เวลานานเกินควรในการรอสาย และควรลดขั้นตอนการดำเนินการลง และขั้นตอนการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Chat Bot “น้องสายลม” มีขั้นตอนที่มากเกินไป ทำให้ประชาชนทั่วไปเกิดความไม่เข้าใจ จึงควรพัฒนา Chat Bot “น้องสายลม” ให้สามารถสื่อสารได้ดีขึ้น ให้ข้อมูลที่มากขึ้น และสามารถตอบคำถามที่ซับซ้อนได้ อีกทั้งสำนักงาน กสทช. ควรขยายหน่วยงานย่อยให้ครอบคลุมในภาคประชาชนทุกจังหวัด เพื่อรับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด และส่งคำร้องเรียนต่อไปยัง กสทช. เนื่องจากหน่วยงานย่อยในแต่ละจังหวัดจะมีความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ของตนมากกว่าหน่วยงานกลางและใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจของประชาชนในภูมิภาคนั้น ๆ

- สำนักงาน กสทช. มีปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บริโภคผ่านช่องทางต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึง หน่วยงาน กสทช. ควรมีการลงพื้นที่เชิงรุก เช่น ลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการ ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือบางส่วนอยู่ในเขตอับสัญญาณจึงทำให้ติดต่อสื่อสารค่อนข้างเป็นไปด้วยความยากลำบาก และปัญหาในเรื่องการติดตามผลการร้องเรียน ควรมีกระบวนการติดตามผลที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ ไม่เกินภายใน ๓-๕ วัน

**๑.๒ ท่านคิดว่าสำนักงาน กสทช. มีกระบวนการหรือขั้นตอนการพิจารณา และจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

- ประชาชนเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีความไม่เป็นธรรมต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการพิจารณา และการจัดการเรื่องร้องเรียน ในกรณีตัวอย่างของประชาชนภาคเหนือที่ได้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดการสายโทรศัพท์ในหมู่บ้านไปหลายครั้ง ซึ่งจากคำบอกกล่าวทางสำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการติดตามหรือเข้ามาแก้ไขปัญหา จนกระทั่งมีการแสดงความคิดเห็นลงบนสื่อโซเชียลมีเดียและออกข่าวทางโทรทัศน์ จึงได้มี

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวของประชาชน ประชาชนจึงมีความรู้สึกว่าคุณค่าของสำนักงาน กสทช. เป็นการทำให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเห็นธรรม หากปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับความสนใจจากโซเชียลมีเดียปัญหา ก็อาจไม่ได้รับการแก้ไข

- ประชาชนเห็นว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีความโปร่งใสเท่าที่ควร ในด้านการติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน กล่าวคือ เมื่อประชาชนมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว สำนักงาน กสทช. ควรมีการแจ้งหมายเลข Tracking ต่อประชาชน ไม่ว่าจะทาง SMS ของเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อไป หรือ ทางแอปพลิเคชันที่ได้มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน ว่ามีการดำเนินการแล้วจริงและอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการใด เพื่อให้ให้เกิดความโปร่งใสว่าสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการแก้ไขและติดตามปัญหาของประชาชน

- ประชาชนเห็นว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีประสิทธิภาพ และเสนอให้ ควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีลักษณะคล้ายกับ Traffy Fondue ของอาจารย์ชัชชาติฯ ผู้ว่ากรุงเทพฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหา เนื่องจากระบบของแอปพลิเคชันที่ยกตัวอย่างมา มีความสะดวกใช้งานง่าย โดยระบบจะประมวลผลและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที อย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอื่น ๆ เช่น TikTok เป็นต้น

## ด้านที่ ๒ การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้บริโภค

๒.๑ ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. มีแนวทางการสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคด้วยการพัฒนา กลไก การสร้างความตระหนักรู้เชิงรุก และการเพิ่มความสามารถของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและบริการ Scam Alert Chat Bot “น้องสายลม” พัฒนาเว็บไซต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

- ประชาชนส่วนมากมีความคิดเห็นว่าคุณค่าของสำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้บริโภค อย่างที่ควรจะเป็น เนื่องจากประชาชนไม่ทราบถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ว่าอะไรบ้างที่เป็น การสร้างความเข้มแข็ง เช่น บริการ Scam Alert เพื่อแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับแก๊งคอลเซนเตอร์ (Call Center) ประชาชนไม่ทราบว่าสำนักงาน กสทช. ได้มีการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ตน ประชาชนให้ความเห็นว่าตนได้รับการเตือนจากทาง เพจ Facebook อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช. หรือผู้สูงอายุก็ได้ให้ความ เห็นว่าได้มีการเตือนจากบุตรหลานของตน อีกทั้งประชาชนบางส่วนไม่รู้จัก “น้องสายลม”

ดังนั้น จึงควรหาแนวทางใหม่ให้กับผู้บริโภคให้ได้มีความรู้ที่เท่าทันและเข้มแข็ง และเพิ่มช่องทางการ รับรู้การทำงานของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้ทุกคนไม่ว่าจะเป็น นักเรียน ชาวบ้าน ผู้ด้อย โอกาส ผู้สูงอายุ เนื่องจากบริบทประชาชนของแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่าน ช่องทางที่กำลังเป็นที่นิยม การส่งเสริมหลักสูตรทางด้านวิชาการ สร้างคู่มือให้แก่เยาวชน เช่น Pocket Book การเพิ่มแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อผู้ใช้งาน การบูรณาการกับเครือข่าย องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหลากหลาย การจัดอบรม การใช้เสียงตามสายหมู่บ้าน เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง และ ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

**๒.๒ ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. ส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้มแข็งเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

- ประชาชนไม่ทราบว่าสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งที่ กสทช. ดำเนินการ และประชาชนไม่มีความมั่นใจสำหรับโปรแกรมต่าง ๆ เนื่องจากผู้บริโภคไม่รู้จัก เพราะขาดการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงาน กสทช. โดยการประชาสัมพันธ์ต้องดูเวลาที่เหมาะสม และควรประชาสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงเพิ่มเติมจากช่องทางสื่อต่าง และควรสร้างกลุ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค

- ประชาชนบางกลุ่มมีความเห็นว่าสำนักงาน กสทช. อาจมีประสิทธิภาพ แต่ประชาชนอาจไม่ทราบหรือไม่มีข้อมูล เข้าไม่ถึง จึงควรทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ได้ว่าสำนักงาน กสทช. มีการส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรคิดวิธีเพื่อเพิ่มความเข้าใจและสามารถเข้าถึงประชาชนทุกระดับ โดยต้องใช้ผู้มีความสามารถ ความรู้ มาร่วมพัฒนา

### ด้านที่ ๓ มาตรการและการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

**๓.๑ ท่านคิดว่าสำนักงาน กสทช. มีมาตรการคุ้มครองสิทธิ การติดตาม ตรวจสอบ เพื่าระวังเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการที่มีประสิทธิภาพเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

- ประชาชนเห็นว่าการติดตาม ตรวจสอบ เพื่าระวังเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ปัญหาสินค้าออนไลน์ที่ไม่มีการตรวจสอบ ในสื่อโทรทัศน์ที่สินค้าออนไลน์มีราคาถูกเกินไปหรือมีการลดราคาอย่างมากจากราคาเดิมที่ระบุไว้ รวมถึงผลิตภัณฑ์อาหารและยาที่มีการโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์ ประชาชนไม่มีความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์อาหารและยาดังกล่าวได้มาตรฐานหรือไม่ จนประชาชนเกิดความไม่มั่นใจสินค้าออนไลน์ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรมีการตรวจสอบ และมีกฎเกณฑ์ เงื่อนไขก่อนเปิดร้านหรือโฆษณาของสินค้าออนไลน์เพื่อเป็นการป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค

**๓.๒ ท่านต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนสิ่งที่ต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร**

- สำนักงาน กสทช. ควรศึกษามาตรการคุ้มครองสิทธิ การติดตาม ตรวจสอบ เพื่าระวังเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น หากเกิดข้อผิดพลาดต้องมีการแก้ไขและควรแก้ไขโดยเร่งด่วนที่สุด

- สำนักงาน กสทช. ควรจัดหาผู้รับเรื่องร้องเรียนให้มีจำนวนมากเพียงพอ เพื่อรองรับคำร้องเรียนของประชาชน และควรพัฒนาเทคโนโลยีในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในขั้นตอนใดของการจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าเรื่องที่ร้องเรียนไปแล้วจะได้รับการจัดการโดยแท้จริง และสำนักงาน กสทช. ควรมีผู้มีหน้าที่ในการตรวจสอบในพื้นที่ให้บริการของสื่อต่าง ๆ และบุคคลนั้นควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและการให้บริการในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งบุคคลดังกล่าวควรมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน โดยไม่รอคำร้องจากประชาชน

## ด้านที่ ๔ การพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

**๔.๑ ท่านคิดว่า สำนักงาน กสทช. มีการกำหนดและกำกับอัตราค่าบริการ อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เหมาะสมเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร**

- ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าไม่ทราบถึงอัตราค่าบริการที่สำนักงาน กสทช. เป็นผู้กำหนดว่ามีอัตราราคา บาท/นาที หรือ บาท/เมกะไบต์ เท่าไรอย่างไร แต่อย่างไรก็ดีประชาชนมีความเห็นต่ออัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตกับค่าโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ โดยประชาชนมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการไม่ว่าจะทั้งค่าบริการอินเทอร์เน็ตหรือบริการข้อความสั้นมีอัตราเพิ่มขึ้นจากเมื่อก่อน และการบริการอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้าซึ่งไม่ตรงกับแพ็คเกจหรือโฆษณาที่ผู้บริการได้กล่าวอ้าง จึงแนะนำสำนักงาน กสทช. ให้ควรมีการตรวจสอบผู้ให้บริการบ่อยครั้งขึ้น

- ในส่วนประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ควรกำหนดและกำกับผู้ให้บริการรายเล็กกับผู้ให้บริการรายใหญ่ให้มีความแตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการของผู้ให้บริการรายใหญ่ จึงทำให้ผู้ให้บริการรายเล็กมีข้อจำกัดที่มากกว่าผู้ให้บริการรายใหญ่ รวมทั้งอาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจในการแข่งขันด้านบริการ เช่น การกำหนดอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้อาจไม่เหมาะสมกับผู้ให้บริการรายเล็ก อีกทั้งยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติมเกี่ยวกับการควมรวมของทรูและดีแทค อาจส่งผลทำให้ค่าบริการของผู้ใช้บริการสูงขึ้นถึงและผู้บริโภคมีสิทธิเลือกน้อยลงจนอาจเกิดเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

**๔.๒ ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการโทรคมนาคม การทำธุรกรรมออนไลน์ โมบายไอที ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์เคลื่อนที่แทนบัตรของสำนักงาน กสทช.เพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

- ประชาชนบางกลุ่มไม่มีความมั่นใจในการส่งข้อมูลบนบัตรประชาชนให้แก่สำนักงาน กสทช. เช่น ไม่มั่นใจว่าสำนักงาน กสทช. จะนำข้อมูลต่าง ๆ ในบัตรประชาชนนำไปเผยแพร่ หรือบางครั้งนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บริโภค อีกทั้งมีการเกิดเหตุข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนมีการรั่วไหลสู่แก๊งคอลเซนเตอร์ (Call Center) อยู่บ่อยครั้ง เช่น ข้อความสั้น (SMS) ให้จ่ายค่าบริการต่าง ๆ มีพัสดุดักค้างในระบบ หรือให้โอนเงินไปยังบัญชีใด ๆ

- ประชาชนบางกลุ่มมีความมั่นใจในการนำข้อมูลส่วนตัวของประชาชนไปใช้ แต่อยากให้มีการเผยแพร่หลักฐานในแต่ละขั้นตอนว่า นำไปใช้อย่างไร เพื่ออะไร เพื่อเกิดความปลอดภัยและความสบายใจ



ภาพการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ภาคเหนือ วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมมีเลีย (Melia) จังหวัดเชียงใหม่





## สรุปผลความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคกลาง) วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมริเวอร์ตัน (Riverton) จังหวัดสมุทรสงคราม

การรับฟังความคิดเห็น ครั้งที่ ๒ เมื่อในวันศุกร์ที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมริเวอร์ตัน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มสมาคม มูลนิธิและองค์กรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มเยาวชน และ กลุ่มผู้บริโภค รวมจำนวนผู้เข้ารับการประชุมทั้งสิ้น ๑๖๓ คน โดยได้มีการแบ่งประเด็นในการรับฟังความคิดเห็น เป็น ๗ ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะได้ ดังนี้

**คำถามข้อที่ ๑** ท่านเคยร้องเรียนหรือประสบปัญหาหรือเคยได้ยินการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร ถ้าได้รับท่านมีความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาในระดับใดเพราะเหตุใด

ในประเด็นประสบการณ์ของการประสบปัญหาในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมนั้นได้มีผู้ประสบปัญหามาร่วมให้ความเห็นว่า เคยประสบปัญหาคือ ได้มีการทำชำระค่าบริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแล้ว แต่ทางผู้ให้บริการกลับไม่ปล่อยสัญญาณคืนมาให้ รวมถึงคุณภาพของอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานก็มีคุณภาพย่ำแย่อยู่บ่อยครั้ง จึงได้มีการตั้งข้อสงสัยว่าจะสามารถรื้อเรียนกับ กสทช. ได้อย่างไรบ้าง เพราะไม่เคยทราบรายละเอียดถึงช่องทางการร้องเรียนเท่าไรนัก จึงเลือกที่จะไปขอให้หน่วยงานอื่นอย่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ช่วยเหลือแทน ซึ่งผลปรากฏว่าได้ผลตอบรับที่น่าพึงพอใจ จนเป็นเหตุให้ผู้ประสบปัญหาเสริมว่าหากใครประสบปัญหา ก็แนะนำให้ไปขอความช่วยเหลือกับ สคบ. อย่าปล่อยให้ตนเองถูกเอาเปรียบ และควรจะรักษาสิทธิในการไปร้องเรียนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ตน

ผู้เข้าร่วมจำนวนหนึ่งในกลุ่มซึ่งเป็นผู้ใช้วิทยุมือถือโดยมีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ได้เคยประสบปัญหาในท้องที่ คือ การถูกรบกวนการส่งข้อมูลของวิทยุมือถือ โดยคนท้องที่จะเรียกว่า “ไอแหลม” ในการเรียกปัญหาดังกล่าว เพราะเวลาถูกรบกวนการส่งข้อมูล วิทยุจะมีการส่งเสียงแหลมออกมา เช่น ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะทำการส่งสารไปยังผู้นำชุมชน ก็จะมีเสียงแหลมแทรกจนฟังหรือรับสารไม่ได้ ยิ่งไปกว่านั้นนอกจากการรบกวนการส่งสารนั้นยังมีการลักลอบแอบฟังข้อมูลในการสื่อสารอีกด้วย โดยผู้เข้าร่วมได้ทำการติดต่อและร้องเรียนไปยัง กสทช.แล้ว แต่พบว่าปัญหาดังกล่าว กสทช. ยังดำเนินการช่วยเหลือไม่มากเพียงพอ จึงอยากให้มีการปรับปรุงและแก้ไขรวมถึงนำเอาผู้กระทำความผิด หรือ มิฉฉาซีพเหล่านี้มาลงโทษให้ถูกต้องตามกฎหมาย

**คำถามข้อที่ ๒** ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ความเห็นถึงประเด็นช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ความเห็นในข้อนี้โดยภาพรวมของผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นมองว่าช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ยังไม่เป็นที่แพร่หลายและเข้าถึงได้มากเพียงพอ เช่น ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าตนเองไม่เคยรู้จักบริการน้องสายลม (Chat Bot) มาก่อน รวมถึงเบอร์โทรสายด่วน ๑๒๐๐ ในภาพรวมยังมองว่าเป็นเบอร์โทรที่ไม่แพร่หลายและมีส่วนน้อยเท่านั้นที่เคยทราบถึงเบอร์โทรสายด่วนนี้มาก่อน

หลังจากผู้เข้าร่วมได้ทราบข้อมูลถึงช่องทางการติดต่อของน้องสายลม (Chat Bot) หรือ เบอร์โทรสายด่วนฉุกเฉิน ๑๒๐๐ ผู้เข้าร่วมเห็นว่าอยากจะมีให้มีการโฆษณาหรือนำเสนอข้อมูลช่องทางดังกล่าวให้เป็นวงกว้างมากยิ่งขึ้น ให้มีการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทางไม่เน้นเฉพาะช่องทางใดช่องทางหนึ่ง และอยากจะให้ กสทช. ใส่ใจกับผู้บริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความสามารถและโอกาสในการเข้าถึงช่องทางในการร้องเรียนได้ยาก

**คำถามข้อที่ ๓ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำผิดในกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกลวงผู้บริโภค ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความเห็นถึงประเด็นการกระทำผิดในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สำหรับเนื้อหาการออกอากาศ หรือ โฆษณาเกินจริงนั้น ผู้เข้าร่วมได้มีการร่วมให้ความเห็นดังนี้ กล่าวคือ อยากให้มีการตรวจสอบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ให้ดีกว่าก่อนที่จะมีการนำมาโฆษณาหรือนำเสนอแก่ประชาชน รวมถึงควรมีมาตรการที่ชัดเจน เด็ดขาดและเห็นผลจริงสำหรับสินค้าที่นำมาโฆษณาและหากมีการเอารัดเอาเปรียบ หรือ โฆษณาเกินจริง เช่น อยากให้มีการห้ามออกอากาศให้ทันถ่วงทีหรือการระงับการโฆษณานั้นและมีบทลงโทษที่เหมาะสม อีกทั้งควรมีข้อจำกัดในการโฆษณาไม่ให้มีการโฆษณาในลักษณะชักจูงใจจนทำให้ผู้บริโภคเกิดความคล้อยตามมากเกินไป

**คำถามข้อที่ ๔ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/ เฝ้าระวัง ของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความคิดเห็นต่อมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคโดยภาพรวมของผู้ร่วมแสดงความคิดเห็น คือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ดี ผู้เข้าร่วมส่วนมากเห็นว่าตนมีความรู้เกี่ยวกับมาตรการ และการติดตามตรวจสอบ และเฝ้าระวังของ กสทช. ในระดับที่ต่ำมาก ๆ จึงควรจัดให้มีการโฆษณาในเรื่องของ มาตรการหรือความรู้ดังกล่าวในหลายช่องทาง เพราะเมื่อพิจารณาถึงปัจจุบันมองว่าอย่างน้อยจนเกินไป และจะมุ่งโฆษณาแต่ช่องทางดิจิทัลที่เป็นเทรนด์ของยุคสมัยปัจจุบันอย่างเดียวยังไม่ได้ เพราะมองว่ายังคงมีประชาชนอีกมากที่ไม่ได้มีความสามารถที่จะเข้าถึงการโฆษณาเหล่านี้ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ และ เด็ก รวมถึงหากมีคดีสำคัญในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และมีคำพิพากษาหรือการตัดสินคดีแล้วก็อยากทราบผลของคดีและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่สังคม

**คำถามข้อที่ ๕ ท่านคิดว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชน หรือผู้บริโภค และมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความเห็นในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้นั้น โดยรวม คือ ผู้เข้าร่วมมีความเชื่อถือในข้อมูล แต่การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารยังไม่ครอบคลุมและไม่ใช่ว่าทุกคนที่จะเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก เช่น หากเป็นเยาวชนที่มีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตแล้วนั้นคิดว่าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ในหลากหลายช่องทาง แต่ถ้าหากมองในภาพรวมหรือส่วนรวมในปัจจุบันก็ยังคงมีประชาชนอีกมากที่เลือกที่จะเสพสื่อแค่บางประเภท เช่น วิทยุ หรือ โทรทัศน์ แต่ไม่สามารถเสพสื่อผ่านช่องทางออนไลน์ได้

ผู้เข้าร่วมจึงร่วมแสดงความต้องการ ที่อยากจะมีให้มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวมากขึ้น ทั้งในส่วนรวมและรวมถึงในภาคชุมชนที่เข้าถึงข้อมูลได้ยาก สร้างความเข้าใจและทั่วถึงมากขึ้น และอยากจะให้ใส่ใจกับกลุ่มผู้สูงอายุเป็นพิเศษ เพราะบุคคลกลุ่มนี้มีความสามารถในการรับสารจากช่องทาง

ออนไลน์ หรือสื่อโซเชียลมีเดียที่น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ จากปัญหาความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และมักจะเลือกรับสารจากช่องทางที่ตนเองคุ้นเคย เช่น วิทยุ หรือ โทรทัศน์ เป็นต้น

ดังนั้น กสทช. ไม่ควรละเลยกลุ่มคนดังกล่าว และสมควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์และโฆษณาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในทุก ๆ ช่องทางที่จะกระทำได้อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดการรับสารในวงกว้างที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

**คำถามข้อที่ ๖** ท่านมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/Mobile ID ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ความเห็นในเรื่องความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการต่าง ๆ ภายใต้อีก กสทช. นั้น โดยภาพรวมผู้เข้าร่วมมีความเห็น คือ ไม่เชื่อมั่น เหตุเพราะ ในประเด็นของข้อมูลส่วนบุคคลผู้เข้าร่วมยังพบการรั่วไหลของข้อมูลจนนำไปสู่การรบกวนจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) จากการนำเสนอของสื่ออยู่บ่อยครั้ง หรือกรณีข้อความสั้น (SMS) ที่บางทีก็พบการสมัครบริการหรือการแจ้งข้อความแปลก ๆ ทั้งที่ตนไม่เคยสมัคร หรือไปใช้บริการมาก่อน รวมถึงกรณีการที่ข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้สอบของเด็กนักเรียนชั้นมัธยมรั่วไหลในอินเทอร์เน็ตซึ่งไม่ควรจะเกิดขึ้นได้ ส่วนในความเห็นในเรื่องการทำธุรกรรมทางออนไลน์ และระบบยืนยันตัวตน (Mobile ID) มองว่าระบบยังคงไม่เสถียร ยังคงพบปัญหาการใช้งานอยู่บ่อยครั้ง และมีความยุ่งยากของขั้นตอนจนเกินไป

ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้มีมาตรการในการรักษาและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น และอยากให้มีการลดขั้นตอนในการยืนยันตัวตนลงเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้บริโภค เช่น เลิกใช้ชุดรหัสผ่านครั้งเดียว (OTP) แทนการสแกนใบหน้าซึ่งพบปัญหาอย่างมากในการใช้บริการในหลากหลายครั้งที่ผ่านมาจนสุดท้ายเป็นผู้บริโภคเสียเองที่ต้องไปดำเนินการกับสถาบันหรือผู้ให้บริการเพื่อให้ตนสามารถดำเนินการได้

**คำถามข้อที่ ๗** ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ท่านต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนสิ่งใดที่ต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยผู้เข้าร่วมได้แสดงความต้องการในเรื่องต่าง ๆ และคำถาม ดังนี้ ประเด็นแรกผู้เข้าร่วมการแสดงความเห็นอยากทราบว่า แก๊งคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ไปนำข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาได้อย่างไร และอยากให้ทาง กสทช. มีช่องทางการตรวจสอบจนนำไปสู่การนำผู้กระทำผิดมาลงโทษได้

อยากให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารในส่วนช่องทางจรรยาบรรณนั้นให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะในภาคของชุมชนที่มักจะเข้าถึงข้อมูลได้ยาก เช่น ผู้นำชุมชนเพราะถึงแม้จะมีหอกระจายเสียงแต่ยังคงมองว่าไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง อาจจะมีการร่วมมือของเครือข่ายในการทำป้าย ชู่ม หรือสิ่งใดที่สามารถให้ความรู้แก่ประชาชนในภาคชุมชนได้มากยิ่งขึ้น

อยากให้ชุดความรู้ของ กสทช. เป็นประโยชน์และสามารถนำมาใช้ปกป้องผู้บริโภคทุกกลุ่มวัย เช่น ผู้สูงอายุ หรือ เด็กที่ไม่เท่าทันสื่อ รวมถึงอยากให้มีการประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งและขยายผลไปสู่การอบรมกับผู้นำชุมชน ให้สามารถใช้และถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปยังชุมชนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคกลาง วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมริเวอร์ตัน (Riverton) จังหวัดสมุทรสงคราม





**สรุปผลความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย  
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕  
ณ โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ จังหวัดขอนแก่น**

การรับฟังความคิดเห็น ครั้งที่ ๓ เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มสมาคม มูลนิธิและองค์กรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มเยาวชน และ กลุ่มผู้บริโภค คนพิการ รวมจำนวนผู้เข้ารับการประชุมทั้งสิ้น ๑๕๑ คน โดยได้มีการแบ่งประเด็นในการรับฟังความคิดเห็น เป็น ๗ ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะได้ ดังนี้

**คำถามข้อที่ ๑** ท่านเคยร้องเรียนหรือประสบปัญหาหรือเคยได้ยื่นการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร ถ้าได้รับท่านมีความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาในระดับใดเพราะเหตุใด

ในประเด็นดังกล่าว ผู้เข้าร่วมเคยมีประสบการณ์ร้อยละ ๖๓.๓ และ ร้อยละ ๓๖.๗ ไม่เคย ซึ่งผู้เข้าร่วมที่ไม่เคยนั้นมาจากการที่ไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนของ กสทช. ผู้เข้าร่วมในกลุ่มผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ได้ให้ข้อมูลว่าในด้านกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ได้มีการโฆษณาที่เกินจริง ซึ่งได้มีการโน้มน้าวชักจูงให้ซื้อสินค้า โดยในด้านกิจการโทรคมนาคม มีค่าบริการที่ราคาไม่สมเหตุสมผล รวมถึงยังมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่คงที่อยู่บ่อยครั้ง มีSMSและ Call Center ชักชวนเข้าร่วมการพนันออนไลน์เพื่อโกงเงินจากผู้บริโภค รวมถึงการจัดตั้งเสาสัญญาณในชุมชนทำให้เกิดผู้ป่วยที่ปวดหัวจากการส่งสัญญาณ โดยได้รับการยืนยันจากแพทย์ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้เข้าร่วมได้รับการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนร้อยละ ๗๙.๒ แต่ส่วนมากได้รับการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้าใช้เวลาดำเนินการนานเกินสมควร และมีผู้ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาร้อยละ ๒๐.๘ โดยผู้เข้าร่วมมีความพอใจมาร้อยละ ๑๖.๗ พึงพอใจร้อยละ ๖๒.๕ ไม่พอใจร้อยละ ๒๐.๘ ซึ่งผู้เข้าร่วมมีแนวทางการแก้ปัญหาโดยเสนอให้มีการป้องกัน มีมาตรการที่ฉับไวโดยร่วมมีประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องทั้งราชการและเอกชน มีการ

**คำถามข้อที่ ๒** ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ผู้เข้าร่วมส่วนมากมีความเห็นที่ไม่เคยทราบว่ามีช่องทางารรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยผู้เข้าร่วมเห็นว่ายากให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้นเช่น Facebook วิทยุ โทรทัศน์ และการกระจายความรู้ให้ทั่วถึงชุมชนเชิงลึกโดยให้ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนนำความรู้ที่ได้ไปกระจายต่อให้คนในชุมชนได้ทราบถึงช่องทางารร้องเรียน รวมถึงเพิ่มช่องทางารร้องเรียนที่สะดวกและง่ายขึ้น เช่น Line

**คำถามข้อที่ ๓** ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค และควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ผู้เข้าร่วมร้อยละ ๖๐ มีความเห็นระดับพอใช้ ร้อยละ ๒๐ มีความเห็นระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๒๐ มีความเห็นระดับดีมาก ให้ข้อมูลว่า ควรมีการปรับปรุง แก้ไข ในการที่มีการตรวจสอบสื่อในโฆษณาทุกสื่อก่อนออกอากาศสู่ผู้บริโภค การตรวจสอบระยะเวลาการออกอากาศของโฆษณาให้มีความสมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค และการถูกโกงสินค้าที่ซื้อได้จากออนไลน์ โดยควรมีบทลงโทษที่ชัดเจนขึ้น มีค่าปรับ การห้ามขายสินค้า

**คำถามข้อที่ ๔** ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวังของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ความเห็นจากผู้เข้าร่วมเกี่ยวกับ กสทช. มีการติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง มิให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ร้อยละ ๕๐ มีความเห็นว่ายู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ ๓๖.๗ ระดับดีมาก และร้อยละ ๑๓.๓ ระดับควรปรับปรุง โดยจากการสอบถามผู้เข้าร่วมอยากให้มีการเฝ้าระวังในเรื่องของสื่อโฆษณาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคส่วนมากต้องการที่จะรับชมเนื้อหาของสื่อโทรทัศน์ เช่น ข่าว ละคร เป็นต้น ดังนั้นการที่มีโฆษณามากขึ้นที่มากจนเกินพอดีอาจเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในอีกช่องทางหนึ่ง โดยหลังจากที่มีการร้องเรียนแล้วผู้บริโภคเห็นว่าควรมีช่องทางารติดตามเพิ่มเติม นอกจากทางเว็บไซต์ เช่น Facebook Line SMS โดยเฉพาะในช่องทาง SMS เนื่องจากผู้ที่โทรศัพท์ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตจะไม่สามารถติดตามผลร้องเรียนได้

**คำถามข้อที่ ๕** ท่านคิดว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภคและมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกเพียงใดควรมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ผู้เข้าร่วมร้อยละ ๗๐ ให้ข้อมูลว่าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกในระดับพอใช้ ร้อยละ ๒๖.๗ ระดับดีมาก ร้อยละ ๓.๓ ระดับควรปรับปรุง จากการสอบถามผู้เข้าร่วมอยากให้มีการประสานผู้นำชุมชนเพื่อช่วยกระจายข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่คนในชุมชน มีการทำอินโฟกราฟิกจากนักเรียนเพื่อส่งเสริมความรู้ภายในโรงเรียน มีการเพิ่มช่องทางารเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Tiktok Line Facebook



**คำถามข้อที่ ๖** ท่านมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกิจออนไลน์/Mobile ID ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

ผู้เข้าร่วมร้อยละ ๖๖.๗ ไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัย ร้อยละ ๒๓.๓ มีความเชื่อมั่น ร้อยละ ๑๐ ไม่มีความเชื่อมั่น โคนผู้เข้าร่วมมีความเห็นว่าควรมีกฎหมาย หนังสือรับรองเพื่อมาคุ้มครอง ป้องกันข้อมูลส่วนตัวจากความเสียหายในข้อมูล โดยควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น การสแกนใบหน้า การสแกนลายนิ้วมือ ใส่รหัสเพื่อเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว ซึ่งหากมีบุคคลใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกิจออนไลน์/Mobile ID จะมีการแจ้งเตือน SMS มาที่โทรศัพท์ของตัวบุคคลเจ้าของข้อมูล หากมีการแอบอ้างเข้าถึงข้อมูลโดยมิใช่เจ้าของตัวจริง เมื่อ SMS แจ้งเตือนเจ้าของข้อมูลสามารถที่จะทำการระงับการใช้การใช้งานข้อมูลไว้ได้

**คำถามข้อที่ ๗** ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ท่านต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนสิ่งใดที่ต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ผู้เข้าร่วมได้แสดงความต้องการดังนี้

- ๑) กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น
- ๒) กสทช. ควรมีการจัดการให้เบอร์โทรศัพท์และเลขบัตรประชาชนเป็นข้อมูลที่เป็นความลับห้ามเผยแพร่โดยมิได้รับอนุญาต
- ๓) กสทช. ควรมีกฎ/มาตรการที่ชัดเจนเข้มงวดในการป้องกันมิให้เกิดการโฆษณาที่เกินจริง การเอาเปรียบผู้บริโภคและมีการร่วมทำงานกับหน่วยงานอื่นทั้งรัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
- ๔) ผู้เข้าร่วมมีความต้องการในสัญญาณโทรศัพท์ที่เสถียรคงที่และมีอัตราความเร็วของอินเทอร์เน็ตตามที่โฆษณา
- ๕) ผู้เข้าร่วมมีความต้องการทราบถึงประเด็นการที่แก๊งคอลเซนเตอร์ (Call Center) สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวได้อย่างไร
- ๖) กสทช. ควรมีระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็ว และสามารถติดตามความคืบหน้าได้
- ๗) กสทช. ควรมีการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์มากขึ้น จากการซื้อขายของทางออนไลน์ คุ้มครองผู้บริโภคจากแอปพลิเคชันสำหรับการซื้อขาย ป้องกันการโกง/เอาเปรียบผู้บริโภค
- ๘) กสทช. ควรมีบทลงโทษที่เข้มงวดต่อโฆษณาที่เกินจริง สื่ออนาจาร ชักชวนการพนัน

ภาพการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕  
ณ โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ จังหวัดขอนแก่น



## สรุปผลความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคตะวันออก) วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมโนโวเทล มารีนา ศรีราชา จังหวัดชลบุรี

การรับฟังความคิดเห็น ครั้งที่ ๔ เมื่อในวันศุกร์ที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมโนโวเทล มารีนา ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการกลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มสมาคม มูลนิธิและองค์กรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มเยาวชน และ กลุ่มผู้บริโภค คนพิการ รวมจำนวนผู้เข้ารับการประชุมทั้งสิ้น ๑๗๖ คน โดยได้มีการแบ่งประเด็นในการรับฟังความคิดเห็นเป็น ๗ ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะได้ ดังนี้

**คำถามข้อที่ ๑** ท่านเคยร้องเรียนหรือประสบปัญหาหรือเคยได้ยินการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร ถ้าได้รับท่านมีความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาในระดับใดเพราะเหตุใด

ในประเด็นของการประสบปัญหาในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ผู้เข้าร่วมได้ให้ความเห็นว่า เคยปัญหาด้านกิจการกระจายเสียง โดยขณะที่ฟังวิทยุนั้นพบว่า มีพอสัญญาณใหม่ ๆ ขึ้นมา แต่ไม่เคยร้องเรียนไปยัง กสทช. อยากให้ทาง กสทช. ช่วยให้ความรู้กับประชาชนเพื่อป้องกันและรู้ถึงสิทธิของตนในการร้องเรียนเพื่อที่จะได้สามารถร้องเรียนไปยัง กสทช. ได้

ปัญหาด้านกิจการโทรทัศน์นั้นเคยส่งสินค้าจากโฆษณาขายตรงที่ปรากฏในโทรทัศน์ แต่สินค้าที่ถูกส่งมานั้นไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้ ไม่ทราบว่า จะต้องร้องเรียนกับใครหรือช่องทางไหน ทำให้ปัญหานั้นไม่ได้รับการแก้ไข

ด้านกิจการโทรคมนาคมผู้เข้าร่วมส่วนมากเคยได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และได้รับข้อความ SMS กวนใจ หรือไม่ได้สมัครรับบริการข้อความ SMS ประเภทข่าว ดูดวง ทายผลฟุตบอล และอื่น ๆ จากนั้นจึงกดเข้าไปดู ปรากฏว่ามีการเรียกเก็บค่าบริการโดยผู้เข้าร่วมนั้นไม่รู้ตัว จะยกเลิกการเก็บค่าบริการก็ไม่ได้ ทำให้สิ้นเดือนต้องเสียค่าบริการโดยใช่เหตุ จึงโทรแจ้งร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการแต่ปัญหาดังกล่าวก็ไม่ได้รับการแก้ไข

แต่ผู้เข้าร่วมอีกจำนวนหนึ่งก็ประสบปัญหาด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาการให้บริการโดยทางผู้ให้บริการไม่แจ้งรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ อัตราค่าบริการ มาตรฐานการให้บริการ และอื่น ๆ อีกทั้งไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนของ กสทช. ว่ามีช่องทางไหนที่สามารถร้องเรียนได้บ้าง จึงได้โทรร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการโดยตรงเพราะไม่เคยทราบมาก่อนว่าสามารถร้องเรียนกับทาง กสทช. ได้

**คำถามข้อที่ ๒** ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ความคิดเห็นต่อช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ไม่รู้จักนองสายลมและเบอร์โทรสายด่วน ๑๒๐๐ มาก่อน จึงอยากให้มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เจาะถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะให้ความรู้กับประชาชนได้มากขึ้น เช่น จัดโครงการ Public Hearing ในหลาย ๆ จังหวัด หรือทุกจังหวัดได้ยิ่งดี ส่วนในเรื่องของการดำเนินเรื่องคิดว่า การดำเนินเรื่องมีความล่าช้า อยากให้พัฒนาช่องทางการติดต่อที่มากขึ้นและมีการรับเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะช่องทางการติดต่อร้องเรียนนั้น กล่าวคือนองสายลมเป็นระบบตอบกลับข้อความอัตโนมัติเปลี่ยนเป็นให้คุยกับทางเจ้าหน้าที่โดยตรง แต่ข้อเสียของ

น้องสายลมคือบางที่ผู้สูงอายุนั้นอาจจะเข้าถึงได้ยากและไม่สะดวกในการใช้งาน จึงอยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อร้องเรียนโดยเน้นโฆษณาทางแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อที่จะเข้าถึงประชาชนได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และเพื่อสำหรับบุคคลที่ไม่สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ได้ เช่น เฟซบุ๊ก, อินสตาแกรม, ไลน์, ทวิตเตอร์, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, เสี่ยงตามสาย, โทรทัศน์, วิทยุ และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

**คำถามข้อที่ ๓ ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค และควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดสำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง ผู้เข้าร่วมได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการปรับพฤติกรรมของโฆษณา ทำให้ทุกการโฆษณานั้นอยู่ในการควบคุมของ กสทช. เช่น ในการสร้างโฆษณาหนึ่งโฆษณารับมาและปรับปรุงหลักเกณฑ์ในบทลงโทษให้หนักมากกว่านี้เพื่อที่ผู้กระทำความผิดจะได้ไม่กล้าทำอีกเนื่องจากในปัจจุบันข้อมูลข่าวสารที่ กสทช. จัดทำ และแจ้งเตือนยังไม่ถึงมือผู้บริโภค ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภคและผู้บริโภคจะได้ไม่ตกเป็นเหยื่อของโฆษณาเกินจริงพวกนี้อีกต่อไป

**คำถามข้อที่ ๔ ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวังของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความเห็นในเรื่องของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคผู้เข้าร่วมส่วนมากให้ความเห็นว่า มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงประชาชนเท่าที่ควรและการให้ข้อมูลข่าวสารยังอยู่ในวงแคบ ประชาชนถูกเลือกปฏิบัติไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร เมื่อถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการได้ทุกช่องทางเป็นอันตรายหากผู้ที่ไม่รู้ว่าจะแจ้งไปที่ไหน กับใคร ช่องทางไหน เช่น ปัญหาด้านสัญญาอินเทอร์เน็ทไม่เสถียร, แก๊งคอลเซ็นเตอร์, ข้อความ SMS ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาเท่าที่ควร บางก็ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาจึงอยากให้มีบทลงโทษที่ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนได้รับรู้อย่างชัด ว่าโฆษณานั้นเกินจริง และถ้าไม่มีบทลงโทษที่ชัดเจน ผู้บริโภคที่ไม่ทราบก็จะสั่งของออนไลน์ที่โฆษณาเกินจริงและต้องติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวัง ผู้ประกอบการให้เคร่งครัดกว่านี้ด้วย ดังนั้นประชาชนก็ไม่รู้สิทธิของตนว่ามีการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ด้วย

**คำถามข้อที่ ๕ ท่านคิดว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภคและมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกเพียงใดควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความเห็นในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภคผู้เข้าร่วมมีความเห็นว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ กสทช. มีความเชื่อถือได้ และมีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นมากมาย เช่น ทางเว็บไซต์ กสทช. หรือหน่วยงานที่ต้องติดต่อหรือต้องร้องเรียน แต่ไม่ได้สะดวกมากที่สุด เพราะมีประชาชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทำให้ข้อมูลข่าวสารของ กสทช. ต่อประชาชนนั้นเข้าถึงเฉพาะบางกลุ่มสำหรับกลุ่มที่รู้เท่านั้น การแก้ไข ควรให้ความรู้ คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนให้ครบทุกช่องทางเท่าที่เป็นไปได้ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ แผ่นพับ วิทยุ เสี่ยงตามสาย เพราะประชาชนยังให้ความสนใจน้อย ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่า ถ้าไม่มาเข้าร่วมประชุมครั้งนี้ก็จะไม่รู้ อยากให้มีการจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นอย่างนี้ในทุก ๆ จังหวัด

ข้อเสนอแนะที่ควรจะต้องปรับปรุง ควรดำเนินการเรื่องที่ร้องเรียนให้รวดเร็วไม่ให้นานมากจนเกินไป และกระจายช่องทางการร้องเรียนให้มากยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการกระจายข่าวสารและข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ เช่น การนำอินโฟกราฟฟิคหรือโปสเตอร์แปะ หรือให้มีการประชุมบอกข้อมูลข่าวสารแจ้งไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ที่อินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง และให้ประชาชนทุกคนสามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง และอยากให้มหาวิทยาลัยมาบรรยายในเรื่องนี้ให้มากขึ้น

**คำถามข้อที่ ๖** ท่านมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/Mobile ID ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

ความเห็นในเรื่องความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/Mobile ID ผู้เข้าร่วมมีความเชื่อมั่นในระดับหนึ่ง เพราะมีขั้นตอนการยืนยันตัวตนที่ค่อนข้างซับซ้อนทำให้มีฉ้อโกงเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ขั้นตอนถูกคัดกรองมาแล้ว แต่ในปัจจุบันมีโฆษณาเกินจริงผ่านทางช่องทางออนไลน์เยอะมาก และสื่อหรืออุปกรณ์เดิมนี่โดนแฮคง่ายมากทำให้ความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยนั้นน้อย อย่างไรก็ตามอยากให้มีการปรับปรุงระบบยืนยันตัวตนลดขั้นตอนที่ยุ่งยากโดยเปลี่ยนจากการใช้บัตรประชาชน ให้เหลือแต่ขั้นตอน OTP เพื่อที่จะได้เข้าถึงได้ง่ายให้ทันสมัยเท่าทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน แต่ถ้าข้อมูลรั่วไหลถือว่าเป็นความผิดพลาดของ กสทช.

แต่อีกส่วนหนึ่งไม่มีความเชื่อมั่น ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) เพราะอาจถูกแฮคข้อมูล หรือขั้นตอนการยืนยันตัวตนค่อนข้างยุ่งยาก และไม่เป็นที่นิยมทำให้คนส่วนใหญ่ยืนยันตัวตนไม่ผ่าน แล้วยังพบว่าข้อมูลส่วนตัวนั้นมีการรั่วไหลจนนำไปสู่การได้รับข้อความ SMS แพลก ๆ หรือได้รับสายจากคอลเซ็นเตอร์ ผู้เข้าร่วมจึงไม่มีความเชื่อมั่นในระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนดังกล่าวจากข้อบกพร่องอยู่บ่อยครั้ง

**คำถามข้อที่ ๗** ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ท่านต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนสิ่งที่ต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้เข้าร่วมต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นแรกหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ความร่วมมือของ กสทช. นั้นมีมาก จึงมีหน่วยงานให้ร้องเรียนมากทำให้ไม่เข้าใจว่าต้องร้องเรียนหน่วยงานไหนจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยตรง หรือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลโดยตรงมากขึ้น

ประการที่สอง อยากขอให้มีการจัดตั้งเครือข่ายภาคประชาชนกระจายตามพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อที่จะได้รับการร้องเรียนจากประชาชนโดยตรงหรือดูแลตรวจสอบในส่วนหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อให้ประชาชนนั้นได้เข้าถึงง่าย โดยให้ กสทช. กำหนดเป็นนโยบายให้ชัดเจนจะดีมาก

ประการที่สาม ควรพัฒนาหรือสนับสนุนช่องทางการร้องเรียนให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับวัยของผู้ใช้งาน เช่น วัยผู้สูงอายุนิยมใช้เฟซบุ๊ก เราก็ควรมีการร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก วัยรุ่นถึงวัยทำงานนิยมใช้ทางอินสตาแกรม และไลน์ก็ควรมีช่องทางการร้องเรียนผ่านทางอินสตาแกรม และไลน์ หรือติ๊กต็อกที่เป็นที่นิยมของประชาชนในขณะนี้ รวมถึงให้มีคนกระจายข่าวสารตามแหล่งพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ ที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ยาก

ประการที่สี่ ให้ความรู้กับประชาชน/ผู้บริโภคในทุกช่องทางเท่าที่เป็นไปได้ไม่ว่าจะเป็น โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ เสียงตามสาย หรือในส่วนของการศึกษาควรเพิ่มเข้าไปอยู่ในหลักสูตรได้ยิ่งดี

ประการที่ห้า ประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้บริโภค เพราะประชาชนเองก็ยังไม่รู้จัก กสทช. เคยแต่ได้ยินชื่อ และก็เข้าถึงยากด้วย

ภาพการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคตะวันออก วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมโนโวเทล มารีนา ศรีราชา จังหวัดชลบุรี



**สรุปผลความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาคใต้)  
วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมลาгуน่า แกรนด์ ไฮเทล แอนด์ สปา จังหวัดสงขลา**

การรับฟังความคิดเห็น ครั้งที่ ๕ เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมลาгуน่า แกรนด์ ไฮเทล แอนด์ สปา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มสมาคม มูลนิธิและองค์กรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มเยาวชน และ กลุ่มผู้บริโภคนักพิการ รวมจำนวนผู้เข้ารับการประชุมทั้งสิ้น ๑๕๙ คน โดยได้มีการแบ่งประเด็นในการรับฟังความคิดเห็นเป็น ๗ ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะได้ ดังนี้

**คำถามข้อที่ ๑** ท่านเคยร้องเรียนหรือประสบปัญหาหรือเคยได้ยินการไม่ได้รับความเป็นธรรม/การถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และปัญหานั้นได้รับการแก้ไขหรือไม่อย่างไร ถ้าได้รับท่านมีความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาในระดับใดเพราะเหตุใด

ในประเด็นของการประสบปัญหาในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ผู้เข้าร่วมได้ให้ความเห็นว่า ผู้เข้าร่วมส่วนมากไม่เคยประสบปัญหา แต่เคยได้ยินเรื่องของการได้รับความไม่เป็นธรรมของผู้บริโภค แต่มีบางส่วนที่ได้รับปัญหาความเดือดร้อนแต่ไม่ทราบข้อมูลติดต่อในการแจ้งร้องเรียนไปยังหน่วยงาน จึงไม่สามารถเข้าถึงการเรียกร้องความเป็นธรรม เนื่องจากผู้เข้าร่วมเห็นว่ามีความยุ่งยาก และไม่ทราบข้อมูลว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบจึงเลือกที่จะนิ่งเฉยกับเรื่องที่เกิดขึ้น อีกทั้งการส่งเรื่องร้องเรียนไปนั้นไม่สามารถรู้ได้ว่าทางหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นได้รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งไปหรือไม่ และผู้เข้าร่วมที่เคยร้องเรียนนั้นได้ร้องเรียนผ่านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ตนสมัครใช้บริการ แต่ยังไม่เคยแจ้งร้องเรียนไปยัง กสทช. โดยตรง และผู้เข้าร่วมส่วนมากเคยได้รับสายจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และได้รับข้อความ SMS กวนใจ

ผู้เข้าร่วมอีกจำนวนหนึ่งก็ประสบปัญหาด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาการให้บริการโดยทางผู้ให้บริการไม่แจ้งรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ อัตราค่าบริการ มาตรฐานการให้บริการ และอื่น ๆ จึงมีการเสนอว่าควรมีการจัดสัมมนาอบรมในการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการติดต่อของ กสทช. ในช่องทางติดต่อ และการติดต่อควรมีความหลากหลายมากขึ้นให้เท่าทันปัจจุบัน

**คำถามข้อที่ ๒** ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ในประเด็นของการประสบปัญหาในด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ผู้เข้าร่วมได้ ให้ความเห็นว่า กลุ่มผู้บริโภคเคยได้รับปัญหาและความเดือดร้อนแต่ไม่เคยได้รับรู้ถึงข้อมูลและช่องทางในการติดต่อร้องเรียน ซึ่งผู้เข้าร่วมนั้นได้เคยได้รับการประชาสัมพันธ์หรือรับรู้มาก่อนว่ามีช่องทางการติดต่อที่สามารถร้องเรียนผ่านเบอร์โทรสายด่วน ๑๒๐๐ และผู้เข้าร่วมไม่รู้จักน้่องสายลม จึงอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อร้องเรียนให้มีความหลากหลายมากขึ้น และเข้าถึงผู้ใช้บริการ หรือผู้บริโภคมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคมีความต่างของวัย ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยชราหรือผู้สูงอายุ จึงต้องมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของช่องทางการติดต่อและช่องทางการร้องเรียน เพราะในวัยผู้สูงอายุนั้นไม่สามารถเข้าถึงโทรศัพท์หรือการเล่นโซเชียลมีเดีย

จึงอยากให้มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้มีการร้องเรียนในชุมชนให้ประสานกับท้องถิ่นได้ในการประชาสัมพันธ์ให้กระจายข้อมูลในส่วนใหญ่แล้วลงไปส่วนย่อย เช่นผู้นำชุมชนนำข้อมูลเพื่อที่กระจายข้อมูลให้คนในชุมชนเพราะจะรู้จักภายในชุมชนกันดีอยู่แล้ว และให้มีประสานกับทางโรงเรียนในส่วนของเยาวชนและเพิ่มช่องทางของโซเชียลมีเดีย เนื่องจากเด็กและเยาวชนในปัจจุบันเล่นโซเชียลมีเดียที่หลากหลาย จึงอยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อ ร้องเรียนโดยเน้นโฆษณาลงแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อที่จะเข้าถึงประชาชนได้หลากหลายมากยิ่งขึ้นและเพื่อสำหรับบุคคลที่ไม่สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ได้ เช่น เฟซบุ๊ก, อินสตาแกรม, ไลน์, ทวิตเตอร์, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, เสียงตามสาย, โทรทัศน์, วิทยุ และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคมากขึ้น

**คำถามข้อที่ ๓ ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง หลอกหลวงผู้บริโภค และควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการกระทำความผิดสำหรับเนื้อหาการออกอากาศหรือโฆษณาที่เกินจริง ผู้เข้าร่วมได้ให้ความคิดเห็นว่ายากให้มีบทลงโทษอย่างจริงจังจิงมากกว่านี้ เนื่องจากการดำเนินการด้านการกระทำผิดส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของบุคคลกลุ่มหนึ่งมากกว่าที่จะควบคุมประชาชนทั่วไปที่กระทำผิดทำให้เกิดความไม่ชัดเจนกันในทางปฏิบัติ และควรมีการคัดกรองสื่อโฆษณาที่มีสาระประโยชน์ต่อผู้บริโภคให้เกิดความเป็นธรรมมากที่สุดกับผู้บริโภค จึงอยากทำให้โทษของการกระทำชัดเจนมากขึ้น และไม่ใช้เพียงแค่ปรับและงดออกอากาศเพียงเท่านั้นแต่ต้องมีการยึดใบอนุญาตเพื่อเป็นการลงโทษผู้กระทำผิด และจัดให้มีการส่งข่าวสารข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคว่าในกิจการโทรทัศน์ที่เป็นโฆษณาเกินจริงนั้น มีโฆษณาไหนบ้างที่เป็นโฆษณาที่เกินจริงเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูล

**คำถามข้อที่ ๔ ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามตรวจสอบ/เฝ้าระวังของ กสทช. เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร**

ความเห็นในเรื่องของมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคผู้เข้าร่วมส่วนมากให้ความเห็นว่า ยังไม่ดีพอ ในเรื่องของความปลอดภัยทางด้านข้อมูลของประชาชน ซึ่ง กสทช. ได้ทำการแก้ปัญหาที่ยังไม่เกิดผลลัพธ์เพราะปัจจุบันนี้ยังเกิดปัญหาในเรื่องของแก๊งคอลเซ็นเตอร์อยู่ และเพิ่มช่องทางการร้องเรียนให้มีการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการติดตามตรวจสอบผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือบุคลากรและสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ควรกระจายข่าวให้มากกว่านี้ เช่น การสอดแทรกเนื้อหาไปในสื่อการเรียนการสอน การจัดอบรมระดับท้องถิ่น อสม. หรือใช้การกระจายข่าวที่คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ และเพิ่มการจัดการเฝ้าระวังมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีการควมรวมกิจการของทรูและดีแทคอาจทำให้การควมรวมนี้เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคเพื่อการตรวจสอบช่องโหว่ของการควบคุมและเข้าไปแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ



**คำถามข้อที่ ๕** ท่านคิดว่า กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภคและมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกเพียงใดควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างไร

ความเห็นในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภค ผู้เข้าร่วมมีความเห็นว่า กสทช.เปิดเผยข้อมูลดีมากแต่การประชาสัมพันธ์ยังขาดการเข้าถึงในช่วงอายุเนื่องจากผู้สูงอายุไม่ค่อยได้เข้าถึงข้อมูลได้มากเท่าวัยเด็กจนถึงวัยรุ่นเนื่องจากความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมีความแตกต่างกันในเรื่องของวัย

โดยการแก้ไขจึงอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านหนังสือพิมพ์ เนื่องจากผู้สูงอายุได้ดูข่าวสารข้อมูลประจำวันผ่านหนังสือพิมพ์เป็นส่วนมาก และยังขาดการเข้าถึงในพื้นที่ชนบทซึ่งเขาไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้และเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ยาก จึงควรมีการให้ความรู้ คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนให้ครบทุกช่องทางเท่าที่เป็นไปได้ ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ แผ่นพับ วิทยุ เสียงตามสาย จัดให้มีการประชุมบอกข้อมูลข่าวสารแจ้งไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ที่อินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง และให้ประชาชนทุกคนสามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง

**คำถามข้อที่ ๖** ท่านมีความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/Mobile ID ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (แทนบัตร) ของสำนักงาน กสทช. มากน้อยเพียงใด ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

ความเห็นในเรื่องความเชื่อมั่นในการคุ้มครองความปลอดภัยในการใช้บริการโทรคมนาคม/การทำธุรกรรมออนไลน์/Mobile ID ผู้เข้าร่วมไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในเรื่องของการยืนยันผ่าน Mobile ID ซึ่งกลัวเหตุการณ์ที่หน้าตาที่เหมือนกันทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของอีกคนได้ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลของตนเองรั่วไหล และกลัวข้อมูลส่วนตัวที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลไปยังสาธารณะหรือไปยังมิจฉาชีพและโดนใช้ในการแอบอ้างจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อีกทั้งในปัจจุบันมีข่าวสารที่ออกมาในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลที่หน่วยงานรัฐทำข้อมูลในส่วนนั้นหลุดมาอย่างสาธารณะอยู่บ่อย ๆ ผู้เข้าร่วมได้ให้ความเห็นทางด้านการใช้งานนั้นต้องใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งหากในบริเวณที่ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้หรือไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตก็จะพบปัญหาในส่วนนี้ได้

**คำถามข้อที่ ๗** ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/ท่านต้องการให้สำนักงาน กสทช. ให้การสนับสนุนสิ่งที่ต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้เข้าร่วมต้องการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นแรกอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ทั่วถึงมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ควรเข้าถึงทั่วพื้นที่ทั้งชุมชน โรงเรียน และผ่านทางโซเชียลมีเดียทุกช่องทาง

ประการที่สอง ควรพัฒนาหรือสนับสนุนช่องทางการร้องเรียนให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับวัยของผู้ใช้งาน เช่น วัยผู้สูงอายุนิยมใช้เฟซบุ๊ก เราก็ควรมีการร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก วัยรุ่นถึงวัยทำงานนิยมใช้ทางอินสตาแกรมและไลน์ก็ควรมีช่องทางการร้องเรียนผ่านทางอินสตาแกรมและไลน์ หรือติดต่อกที่เป็นที่นิยมของประชาชนในขณะนี้ รวมถึงให้มีคนกระจายข่าวสารตามแหล่งพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ ที่อินเทอร์เน็ตเข้าถึงได้ยาก

ประการที่สาม ทำสื่อไปยังชุมชน และถ้าเป็นเยาวชนก็ให้ส่งไปที่โรงเรียน และจัดกิจกรรมที่โรงเรียน เช่น บุธต่าง ๆ ภายในโรงเรียน เช่น ไม้ล้อโรงเรียนหรือกิจกรรมภายในชุมชนที่ชุมชนจัดขึ้น

ประการที่สี่ ช่องทางการร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนนั้นควรมีทุก ๆ อำเภอหรือตำบล เนื่องจากตอนนี้จังหวัดสงขลามีแต่ที่อำเภอหาดใหญ่จึงอยากให้มีการจัดตั้งในทุก ๆ อำเภอทั่วพื้นที่เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

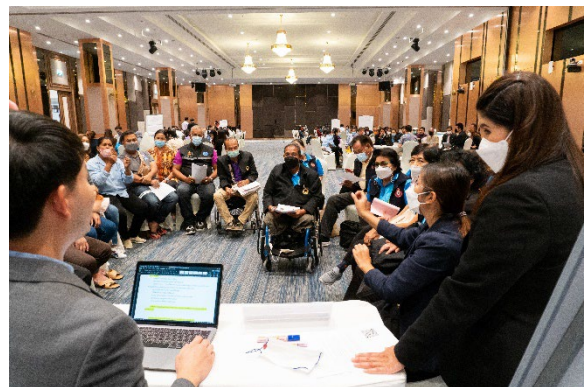
ประเด็นที่ห้า ดำเนินการด้านมาตรการบทลงโทษอย่างจริงจังสำหรับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และคุ้มครองมาตรการความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นสุดท้าย จัดอบรมโดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้เด็กในโรงเรียนได้รับความรู้ เช่น จัดกิจกรรม หรือกล่าวให้ความรู้ หรือการหาตัวแทนโรงเรียนและนำไปกระจายสู่นักเรียนคนอื่น ๆ ได้รับรู้ข่าวสารโดยทั่วถึงกัน

### ประเด็นอื่น ๆ ในเรื่องการซื้อลิขสิทธิ์ดูบอลโลก

ประเด็นบอลโลก ผู้บริโภคมองว่ามองเห็นเป็นกลุ่มคนที่ดูบอลซึ่งเห็นด้วยและกลุ่มคนที่ไม่ค่อยได้ดูจึงไม่เห็นด้วย ซึ่งในประเด็นกลุ่มคนที่เห็นด้วยเนื่องจากตนได้ดูบอลโลกจากการซื้อลิขสิทธิ์ แต่ในส่วนของกลุ่มคนที่ไม่เห็นด้วยนั้น เนื่องจากการใช้งบประมาณในส่วนนี้ไปซื้อนั้นไม่คุ้มค่าเพราะคนส่วนมากอาจจะไม่ได้ดูบอลโลกจึงควรเอางบประมาณในส่วนนี้ไปพัฒนากิจการกระจายเสียง โทรทัศน์และโทรคมนาคมมากกว่าที่จะนำไปใช้อย่างสิ้นเปลือง และควรแยกกบประมาณที่ชัดเจนว่าในส่วนนี้จะนำไปซื้อลิขสิทธิ์ที่ไม่ใช่การนำงบประมาณของส่วนพัฒนาไปใช้

ภาพการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคใต้ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมลาгуน่า แกรนด์ โฮเทล แอนด์ สปา จังหวัดสงขลา



### ภาคผนวก ข

สรุปผลการจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.  
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

**สรุปผลการจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช.  
และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค  
วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น จังหวัดกรุงเทพมหานคร**

การจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินการ และการบริหารของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น จังหวัดกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนผู้เข้ารับการประชุมทั้งสิ้น ๓๙ คน โดยได้มีการแบ่งประเด็นในการรับฟังความคิดเห็น เป็น ๔ ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

**ประเด็นที่ ๑ จากปัญหา Call Center และ SMS หลอกหลวงประชาชน ที่ยังคงเป็นเรื่องที่มีสถิติการร้องเรียนสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ** เนื่องด้วยมีจรรยาบรรณสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน ท่านคิดว่า กสทช. ควรจะมีมาตรการกำกับดูแลในการแก้ปัญหานี้อย่างไร

ผู้เข้าร่วมการจัดการประชุมเฉพาะ (Focus Group) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า กสทช. ยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยเหลือคุ้มครองสิทธิของประชาชนเพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีผู้เข้าร่วมการจัดการประชุมเฉพาะ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

**สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (กรรมมาธิการสื่อสาร)** ท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า กสทช. ควรมีการเตือน ออกประกาศโดยให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะคนที่มิโทรศัพท์มือถือทุกคนให้เข้าถึงได้ง่าย กล่าวคือ มีการแจ้งเตือนไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน รวมทั้งสื่อสารมวลชน สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ทั้งหลาย ควรนำเบอร์โทรศัพท์มือถือที่คาดว่าจะเป็นมิจรรยาบรรณจากการโทรข่มขู่เรื่องการยืมเงินที่ไม่เป็นความจริงไประงับการใช้งาน ถ้าหากมีบุคคลใดโดนข่มขู่ หรือมิจรรยาบรรณใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือใด ๆ ในการโทร ควรจะขึ้นหน้าจอทีวี โดยเฉพาะรายการข่าว รายการละครที่เป็นรายการที่ประชาชนติดตาม การที่จะซื้อเบอร์โทรศัพท์มือถือต้องมีการตรวจสอบว่าจะเบอร์ที่ซื้อมันจะนำไปใช้ทำอะไร เจ้าของเบอร์คือใคร กล่าวคือ กสทช. ต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์ขึ้นมาว่าใครจะซื้อเบอร์โทรศัพท์มือถือต้องมีการลงทะเบียนให้ถูกต้อง และเบอร์โทรศัพท์มือถือไหนที่ไม่มีเจ้าของหรือไม่มีใครใช้ก็ควรที่จะระงับเบอร์นั้น ๆ

**ตัวแทนจากองค์กรวิชาชีพสื่อมวลชนวิทยุเสรี**ท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า กสทช. ควรนำเรื่องการเก็บ GDB มาใช้ประโยชน์ในการปกป้อง ดูแลผลประโยชน์จากเรื่องคอลเซ็นเตอร์ในต่างประเทศ ตรวจสอบแหล่งที่มาจากต่างประเทศว่าเบอร์นี้โทรมาจากพิกัดไหน โดยการติดต่อกับประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทาง กสทช. มีแอปพลิเคชันมากกว่า ๓๐ แอปพลิเคชัน แต่ไม่มีแอปพลิเคชันไหนเลยที่ใช้กับแก๊งคอลเซ็นเตอร์ได้ ๓๐ แอปพลิเคชันที่ กสทช. สร้างขึ้นมาควรที่จะใช้ประโยชน์กับเรื่องนี้ได้

**ตัวแทนจากสมาคมตาบอดแห่งประเทศไทยและทนายความ**ท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่าในเรื่องการจำกัดหมายเลขโทรศัพท์ ควรใช้มาตรการเหมือนการจำกัดการใช้บัตรเครดิต เรื่องโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่บริษัทเครือข่ายมือถือทำ เช่น เปิดเบอร์ใหม่เพื่อรับโปรโมชั่นที่ถูกกว่า กสทช. ควรออกคำสั่งยกเลิกประชาชนทุกคนนั้นไม่มีใครอยากเปลี่ยนเบอร์ แต่ที่ต้องการเปลี่ยน เพราะซื้อโทรศัพท์ใหม่และต้องการเลือกโปรโมชั่นใหม่ ซึ่งปัญหานี้ทำให้เบอร์โทรศัพท์มือถือต่าง ๆ เกิดการเป็นขยะขึ้น

ดังนั้น กสทช. ควรที่จะนำระบบที่รับแจ้งเบอร์มิถุนาซีพีที่ภาคเอกชนนำมาปรับใช้ จากการรับแจ้งจากประชาชน นำมาตรวจว่าถ้าเบอร์นี้โทรมา จะมีการขึ้นข้อความเป็นเบอร์เฝ้าระวัง เพื่อเป็นการแจ้งเตือนให้ประชาชนที่รับสายว่าเป็นเบอร์ที่ทางราชการกำลังจับตาดูอยู่ อ้างอิงจากแอปพลิเคชัน Whoscall

นอกจากนี้ เรื่องระบบการลงทะเบียนซิมต่าง ๆ ที่มีตามร้านสะดวกซื้อ ควรที่จะต้องมีศูนย์รับลงทะเบียนอย่างเป็นทางการ หรือจำกัดหมายเลขว่าผู้บริโภคมีเบอร์เกินที่กำหนดไว้ ถ้าไม่ต้องการที่จะใช้เบอร์ไหน จะต้องไปยกเลิกเบอร์นั้นก่อนถึงจะเปิดเบอร์ใหม่ได้ วิธีนี้จะทำให้เบอร์ไม่เป็นขยะ และไม่ใช่ว่างหรือเครื่องมือให้มิถุนาซีพีนำไปใช้ประโยชน์

ตัวแทนจาก**คนหูหนวก**ท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า สำหรับคนหูหนวกนั้นมักจะหลงเชื่อ SMS ที่มาหลอกให้กู้เงินตามเฟซบุ๊กหรือเว็บไซต์ที่ดึงดูดชักชวนคนหูหนวกให้ทำการกู้เงิน

**ประธานสมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค เขตคลองเตย**ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า กสทช. ควรมีการปรับปรุงระบบสายด่วน ๑๒๒๐ ในเรื่องการเปิดให้บริการ เนื่องจากเวลา ๘:๓๐ สายด่วน ๑๒๒๐ ยังไม่เปิดให้บริการ ในขณะที่สายด่วน ๑๑๑๑ ของรัฐบาลนั้นเปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง

**นักวิชาการทางด้านนิติศาสตร์**ท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

๑. กสทช. ควรจะมีการวางระบบหรือมาตรการใหม่ในเรื่องการจดทะเบียนเบอร์โทรศัพท์มือถือที่บุคคลและทางเอกชนที่ประกอบธุรกิจครอบครอง ว่าควรจะมีกี่เบอร์

๒. กสทช. ควรจะมีการแก้ปัญหาในเรื่องการใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือซ้ำซ้อนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดเบอร์โทรศัพท์มือถือเพื่อขึ้น

๓. โปรแกรมในการตรวจจับนั้น ต้องใช้ความร่วมมือจากผู้บริโภคด้วยเพราะข้อมูลไม่ได้มาจากฐานข้อมูลเดียว ดังนั้นโปรแกรมที่ กสทช. จะใช้ในการตรวจจับควรเป็นโปรแกรมเชิงรุกที่เป็นของภาครัฐเอง

อย่างไรก็ดี ถ้าใช้โปรแกรมของภาครัฐเองจะทำให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นและไม่น่ามีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น

๔. ช่องทางในการสื่อสารกับผู้บริโภค ต้องสำรวจด้วยว่าปัจจุบันผู้บริโภคใช้แอปพลิเคชันอะไรบ้าง เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ควรที่จะมีการเข้าถึงทุกภาคส่วนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

**ตัวแทนจากสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย**ท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า กสทช. ควรที่จะรณรงค์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความจดจำในหมู่ประชาชน จัดการระบบ SMS ให้ต้องมีการลงทะเบียน หรือยืนยันที่จะมีระบบตรวจสอบก่อนจ่ายเหมือนบัตรเครดิต

ตัวแทนจาก**นายความ**ท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า การใช้เทคโนโลยีจะเร็วกว่าในการแก้ปัญหาเรื่องคอลเซ็นเตอร์ สิ่งนี้ กสทช. ควรทำมีดังนี้

๑. จากการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถทราบได้ว่ามีประชาชนถูกหลอกจากเบอร์ไหน จึงต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการกับคอลเซ็นเตอร์ โดยการที่เมื่อถูกโทรมาหลอก สามารถกดแบล็คลิสต์ผ่านระบบได้ เพื่อให้ กสทช. สามารถบล็อกเบอร์นั้น ๆ ได้ และส่งรายงานนี้กลับไปให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือส่วนบุคคลที่ไม่ใช่คอลเซ็นเตอร์และถูกบล็อกก็สามารถไปแจ้งเพื่อขอเปิดเบอร์โทรศัพท์มือถือได้ วิธีการนี้จะทำให้ไม่ต้องใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวนมาก

๒. รัฐต้องมีการบังคับผู้ให้บริการหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เช่น ถ้าไม่สามารถแสดงมาตรการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบล็อกเบอร์โทรศัพท์มือถือที่เป็นปัญหาในการเข้ามากระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในการต่อใบอนุญาตหรือการต่อคลื่นความถี่ครั้งถัดไปจะเกิดปัญหาขึ้น

**ตัวแทนจากสภาองค์กรผู้บริโภค**ท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นไว้ว่า ทางสภาฯ ได้มีการวิเคราะห์ร่วมกันในคณะทำงาน โดยมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ทั้งธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

รวมไปถึงตำรวจไซเบอร์และผู้ประกอบการหลากหลายบริษัทที่เข้ามาร่วมประชุมวิธีการแก้ปัญหาที่ทุกท่านได้กล่าวมา โดยมีการนำมาพูดคุย ทั้งในส่วนของกรกด \*๑๓๗ เพื่อที่ยกเลิก SMS โฆษณาที่เก็บเงินผู้ใช้บริการมือถือโดยไม่รู้ตัว รวมไปถึงข้อกำหนดที่ให้ลงทะเบียนซิมไม่เกิน ๕ ซิมต่อ ๑ ท่าน รวมไปถึงแอปพลิเคชันที่ทาง กสทช. เคยมีไว้ คือ แอปพลิเคชันกันกวน

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เกิดขึ้นจากการประชุมหลัก ๆ คือ กสทช. ยังไม่สามารถที่จะควบคุมและกำกับดูแลผู้ประกอบการได้อย่างเต็มที่ แอปพลิเคชันยังไม่ได้มีการดำเนินการที่มากขึ้นกว่าเดิม ยังไม่เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัด เป็นการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ ดังนั้นทาง กสทช. ต้องจัดประชุมมากขึ้นเพื่อระดมความเห็นและบังคับกับทางผู้ประกอบการให้มากขึ้น เพื่อให้การดำเนินแก้ไขไปถึงจุดที่สิ้นสุดได้

**นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** หากลองปรับมุมมองใหม่ ๆ ว่า บทบาทของ กสทช. ที่ผ่านมาโดยเฉพาะด้านคอนซูมเมอร์โปรดักชั่น ตามมาตรา ๗๐(๔) มันสะท้อนให้เห็นอะไรบ้าง ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีที่ทางผู้จัดได้เตรียมหัวข้อเพื่อเป็น Case Study แต่จริง ๆ แล้วไม่ได้มีแค่ประเด็นนี้ ซึ่งควรจะพูดให้ชัดเจนในรายงาน ควรจะมาช่วยกันวิเคราะห์ปัญหามุมมองที่แตกต่าง เพราะว่า กสทช. ไม่ใช่ผู้วิเศษที่จะแก้ปัญหาทุกอย่าง โดยมีสี่ประเด็นที่อยากจะแลกเปลี่ยน ประเด็นแรกต้องยอมรับว่า กสทช. เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ซับซ้อนมีอำนาจในแต่ละคน แต่ละองค์กรและแต่ละคณะ ทำให้มีงบประมาณมาก จึงเกิดปัญหาในหลายด้านที่ไม่ใช่แค่สี่ด้านนี้ เอาเฉพาะที่พูดกัน ได้ยินว่ามีแอปพลิเคชันถึงสามสิบแอป จึงเกิดข้อสงสัยว่ามีทำไมถึงสามสิบแอปและคิดว่าแต่ละแอปนี้ราคาไม่น่าจะถูก ซึ่งพอจะเป็นไปได้หรือไม่ถ้าหากเหลือสักหนึ่งแอป หรือสามแอปที่ทุกคนรู้จักกัน เมื่อประชาชนนึกถึง กสทช. หรือเมื่อเกิดปัญหาเรื่องนี้จะต้องมาที่นี้ ประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องสำคัญมันเชื่อมโยงได้ทั้งสี่ด้าน

**ประเด็นที่ ๒ จากข้อกังวลของผู้บริโภคที่มีต่อการรวบรวม TRUE-DTAC และเสียงคัดค้านจากกลุ่มมูลนิธิเครือข่ายผู้บริโภค นักวิชาการ นักกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน ท่านคิดว่า กสทช. ควรจะมีมาตรการกำกับดูแลอย่างไร และจะสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจอย่างไร**

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ (Focus Group) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การรวบรวม TRUE-DTAC จะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน รวมไปถึงความเชื่อมั่นในการลงทุน กระบวนการในการดำเนินการรวบรวม TRUE-DTAC ยังไม่เป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร รวมถึงการเปิดเผยรายงานการประชุมที่ กสทช. ให้ข้อมูลเพียงการแถลงข่าวเท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

**ตัวแทนจากองค์กรวิชาชีพสื่อมวลชนวิทยุเสรีท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** ทางองค์กรเคยได้ยื่นคัดค้านไปแล้วว่าไม่เห็นด้วยในการรวบรวม TRUE-DTAC การที่รวบรวม TRUE-DTAC ทำให้ประชาชนเสียหายอย่างยิ่ง เพราะทำให้ผู้ประกอบการมีอำนาจเหนือตลาดผูกขาดตลาด สมมติว่า TRUE-DTAC รวบรวมกันแล้วทำการขึ้นราคา อีกบริษัทหนึ่งก็ต้องขึ้นตาม เมื่อไม่มีการแข่งขันก็ไม่มีเหตุผลที่จะลดราคาลงมาก็ขึ้นตามกันไปอีกบริษัทหนึ่ง นั่นคือผลเสียหายของการรวบรวมในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ดี สิ่งที่คุณผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากบริษัทมือถือมาตลอด คือ เมื่อไม่ได้มีการใช้มือถือเป็นเวลา ๒-๓ วัน ผู้บริโภคจะถูกเก็บค่าบริการ ๓๐ วันเท่าเดิม ไม่มีการหักลบหรือมีการทดไปข้างหน้า ฉะนั้นการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่หมุนก็ไม่มีอะไรที่จะชดเชยให้กับประชาชนในบริการเหล่านี้ ฉะนั้นการรวบรวมไม่ได้ประโยชน์อะไรทั้งสิ้น ไม่มีการทราบเลยว่าทาง กสทช. ได้นำเรื่องการคัดค้านของประชาชน องค์กรต่าง ๆ

เข้าไปพิจารณาในแง่มุมใดบ้าง เพราะจริง ๆ แล้วการควบรวบเสียหายทุกเรื่อง ไม่มีผลได้กับประชาชนเลย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของราคาและการถือครองตลาด

**ตัวแทนจากสภาองค์กรผู้บริโภคท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นเป็นข้อ ๆ ไว้ดังนี้**

๑. ในประเด็น กสทช. ทำหน้าที่ได้เหมาะสมหรือไม่ ทางสภาองค์กรผู้บริโภคทำหนังสือคัดค้านเกือบ ๒๐ ฉบับ ทาง กสทช. ไม่ได้มีการตอบกลับแต่อย่างใด แสดงให้เห็นถึงความบกพร่องขององค์กร
๒. การทำงานของเลขาธิการ กสทช. ทางสภาองค์กรผู้บริโภคเคยทำหนังสือให้ประธาน กสทช. ตรวจสอบการทำงานของเลขาธิการ กสทช. ในประเด็นการแต่งตั้งบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งหนึ่งในบริษัทที่ปรึกษาเป็นประธานบอร์ดใหญ่ของบริษัทหนึ่งของบริษัท ทูริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUE) และมาเป็นทีปรึกษาที่จะทำหน้าที่ในการศึกษาการควบรวบ ซึ่งมันคือการซ้อนทับอำนาจ ทางเลขาธิการไม่ทราบเรื่องนี้ได้อย่างไร
๓. ทำไมการควบรวบที่มีผลประโยชน์เป็นจำนวนแสนล้านโดยประมาณ ถึงมีองค์ประชุมของทาง กสทช. ขาดอีก ๑ ท่าน ซึ่งเรื่องใหญ่แบบนี้ควรที่จะใช้เวลาในการพิจารณา แต่ทำไมรีบตัดสินใจในการที่จะบอกว่าควบรวบหรือไม่

**ตัวแทนจากสภาองค์กรผู้บริโภคอีกท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้** สิ่งที่ต้องการให้ กสทช. ทำ คือ การเปิดเผยผลงานวิจัยที่ทำอย่างชัดเจน จากการทำ กสทช. ทำวิจัยถึง ๔ ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกฎหมาย และด้านเทคนิค ซึ่งน่าจะมีด้านเทคนิคด้านเดียวที่เห็นด้วยว่าควรที่จะควบรวบ TRUE-DTAC เพราะจะทำให้ระบบเทคนิคดีขึ้น แต่ในด้านอื่น ๆ นั้นไม่เป็นแบบนั้น เช่น ด้านเศรษฐศาสตร์กล่าวไว้ว่าถ้าการควบรวบเกิดขึ้นแล้ว ๒ บริษัทสามารถตกลงกันได้ในเจ้าใหญ่ ค่าบริการจะเพิ่มขึ้นถึง ๒๐๐%

ต่อมาคือเรื่องของความโปร่งใส จากการทำรายงานการประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่มีการสรุปว่าให้มีการควบรวบ TRUE-DTAC ในวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ยังไม่ปรากฏบนเว็บไซต์ของ กสทช.

ผู้บริโภคต้องมีโอกาสในการตัดสินใจร่วมด้วย ไม่ใช่ทุกอย่างขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการ ซึ่ง กสทช.ตามรัฐธรรมนูญนั้น ตั้งมาเพื่อดูแลกำกับกิจการโทรคมนาคมที่เป็นผลประโยชน์ใหญ่ของประเทศ จึงต้องมีธรรมาภิบาลมากกว่าที่เป็นอยู่

**ตัวแทนจากทนายความท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้** ใน กสทช. นั้นมีกองทุนที่ชื่อว่า กองทุนวิจัยและพัฒนา USO เวลาเก็บค่าบริการจากผู้ประกอบการรายใหญ่ สามารถเก็บค่าบริการมาพัฒนากองทุนและนำกองทุนไปเพิ่มโอกาสให้กับผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงโทรคมนาคมในพื้นที่ห่างไกล พื้นที่ไกลปิ่นเที่ยง เช่น ตำบลปวง อำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน ที่ไม่สามารถใช้เครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ได้ แต่ถ้ามีการเก็บเงินจากผู้ประกอบการรายใหญ่หลายราย และนำไปเพิ่มให้กับกองทุน เพื่อไปพัฒนาให้กับพื้นที่ที่ด้อยโอกาส อาจจะเป็นช่องทางอีกช่องทางในการพัฒนาเครือข่ายโทรคมนาคมให้กับพื้นที่ห่างไกล ทำให้การควบรวบ อาจจะไม่ได้เป็นผลเสียไปทีเดียว โดยกองทุน USO ควรเรียกเก็บจากรายได้ทั้งหมด ไม่ให้หักค่าเสื่อม และค่าอื่น ๆ แต่ถ้าผู้ประกอบการขอ กสทช. ว่ามีค่าเสื่อมเครือข่าย ค่าผู้ดูแลระบบเกิดขึ้น มีค่าการขนส่งที่เชื่อมต่อเครือข่ายระหว่างกัน เงิน ๑๐๐% ที่ควรจะได้รับอาจเหลือแค่ ๓๐% เข้ากองทุนนี้ ผู้ประกอบการก็จะได้เปรียบอย่างมากถ้า กสทช. ไม่กำหนดหลักเกณฑ์ในการหักเงินเข้ากองทุน ดังนั้น กสทช. ควรคิดเป็นจำนวนสุทธิ

**ตัวแทนจากสมาคมคนพิการท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** การควบรวบ TRUE-DTAC ควรจะนำกลับมาประมวลใหม่ เพราะการควบรวบคือการผูกขาด ไม่ควรสนับสนุนให้มีการผูกขาด ควรเป็นการแข่งขันมากกว่าเพื่อผลดีต่อประชาชนทั่วไป



ตัวแทนจากผู้บริหารได้ให้ความคิดเห็นไว้ดังนี้ การผูกขาดนั้นจะทำให้เกิดความกังวลเกิดขึ้นในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย กสทช. ควรชี้แจงให้ละเอียดขึ้นว่าการควรวรรมนั้นส่งผลประโยชน์หรือผลกระทบต่อกลุ่มคนเหล่านี้ได้อย่างไร

ตัวแทนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ให้ความคิดเห็นไว้อีกว่า อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจก่อนที่จะมีการวินิจฉัยต้องมีการแสวงหาข้อเท็จจริงก่อน จึงมีการสอบถามไปที่ กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระหว่างการดำเนินการให้ชี้แจงข้อเท็จจริง มีความคิดเห็นว่าการควรวรรมนั้นมีทั้งข้อดีข้อเสีย ข้อเสียต่อผู้บริโภคคือการได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือถ้าเหลือแค่ ๒ บริษัทแล้วมีการตกลงเรื่องค่าบริการกัน ผู้บริโภคจะต้องรับผลกระทบนี้ ซึ่งไม่น่าจะเป็นธรรม

นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า เรื่องเกี่ยวกับ Transparency Account Ability สมัยก่อนได้ทำวิจัยให้สำนักงานแข่งขันการค้าข้อมูลเรื่องประชุมหรือรายละเอียดเป็นอย่างไร ไม่มีปรากฏในเว็บไซต์หลักเลย วันนีลองเข้าไปดูในเว็บไซต์แล้วพบว่ารายละเอียดข้อมูลคำร้องเรียนคำวินิจฉัยมันปรากฏและสามารถสืบค้นพูดคุยกันได้ ส่วนนี้ของตรงนี้ถ้าสามารถสร้างมาตรฐานให้แต่ละหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนที่ได้รับคำแนะนำของปัญหาสามารถนำเรื่องนี้มาพูดคุยกันและนำไปสู่แนวคิดในการปฏิบัติได้

ประเด็นที่ ๓ กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้แก่ประชาชนและผู้บริโภค และมีระบบที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกเพียงใดและควรที่จะมีการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาอย่างไร

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ (Focus Group) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่าการเปิดเผยข้อมูลของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือแก่ประชาชนและผู้บริโภค และยังมีระบบที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ยาก อันทำให้ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วและชัดเจนเพียงพอในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

นอกจากนี้ยังมีผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

โดยมีสมาชิกผู้แทนราษฎรท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูล โดยเฉพาะการประกาศกฎระเบียบหลาย ๆ อย่าง กสทช. ควรต้องประกาศให้ประชาชนได้ทราบ กสทช. เป็นหน่วยงานกำกับดูแลวิทยุ โทรทัศน์ รวมถึงผู้ประกอบการ ดังนั้นข้อมูลทั้งหลาย กสทช. สามารถเลือกประชาสัมพันธ์ได้ เพื่อให้ประชาชนรับทราบ โดยที่ กสทช. มีงบกองทุนจำนวนมาก ที่สำคัญยังสามารถบริจาคเงินให้การถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ๖๐๐ ล้านซึ่งยังสามารถทำได้ ซึ่งถ้าหาก กสทช. ให้ความสำคัญกับประชาชนน่าจะสามารถทำได้หมดในทุกเรื่อง แต่ กสทช. กลับไม่กล้าที่จะประกาศในบางสิ่งบางอย่าง และปกปิดไว้ จึงมองได้ว่าเรื่องการประชาสัมพันธ์ของ กสทช. ยังไม่ผ่าน ควรที่จะมีการปรับปรุง

ส่วนตัวแทนจากสภาองค์กรผู้บริโภคท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ในฐานะที่เป็นตัวแทนในการเฝ้าดูการทำงานของ กสทช. อย่างแรกในกรณีเรื่องของการควรวรรมกิจการ กสทช. นำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ หลังจากนั้นได้เอาลงจากเว็บไซต์มาแล้ว ๒-๓ ครั้ง ซึ่งในความเป็นจริงการจะเอาข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ในองค์กรใหญ่เช่นนี้ควรจะต้องผ่านการตรวจสอบมาแล้ว แต่เหมือนว่าที่ผ่านมา กสทช. ทำไปโดยไม่ใส่ใจ ทำให้ประชาชนหาข้อมูลส่วนนั้นไม่พบ ไม่ว่าจะข้อมูลนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลเรื่องการควรวรรมกิจการหรือข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบที่จะให้ประชาชนรับทราบ ส่วนตัวเห็นว่า กสทช. ไม่มีความโปร่งใสในการทำงานเรื่องนี้ อย่างที่สอง เว็บไซต์ของ กสทช. เข้าถึงและหาข้อมูลได้ยากมาก อาทิเช่น ปัจจุบันนี้ กสทช. ควรจะต้องรายงานการประชุมทุกอย่าง องค์กรระดับแนวหน้าขนาดนี้ควรที่มีการเปิดเผยข้อมูลตาม

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างรายงานการประชุมที่สำคัญมาก ๆ เช่น เรื่องการควบคุมกิจการยังไม่มี การเปิดเผยให้ทราบ มีเพียงแต่การแถลงข่าวออกมาเพียงเท่านั้น อย่างที่สาม ในฐานะที่มีโอกาสส่งหนังสือถึง กสทช. ปัจจุบันนี้องค์กรต่าง ๆ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อประชาชนได้ส่งหนังสือไปทางองค์กร องค์กรจะมีการดำเนินการตอบกลับมาแจ้งว่าข้อมูลที่ส่งไปนั้นทางองค์กรได้รับแล้ว หรือได้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว ในขณะที่ กสทช. เองไม่ได้เป็นเช่นนั้น เมื่อประชาชนถามกลับไปถึงหนังสือที่ส่งไป ทางองค์กรได้ตอบกลับว่า หนังสือนั้นไม่ทราบว่าอยู่ตรงไหนของสำนักงานฯ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่น่าเป็นไปได้ กสทช. เป็นองค์กรระดับชาติซึ่ง ควบคุมการสื่อสารของประเทศ แต่กลับเกิดเหตุการณ์หนังสือหาย รวมไปถึงระบบการตอบรับแบบดิจิทัลก็ไม่มีเช่นกัน และถ้าหากประชาชนจะต้องไปยื่นหนังสือกับทาง กสทช. โดยหากไม่ได้ไปยื่นด้วยตัวเอง ประชาชนก็ จะไม่ได้เลขหนังสือกลับมา จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดความคิดว่า กสทช. น่าจะเป็นองค์กรที่ประชาชนเข้าถึงได้ ยาก และในขณะที่ประชาชนต้องใช้โทรศัพท์มือถือ แต่ว่าเรื่องร้องเรียนของ Operator ของผู้ประกอบการมี มากมาย และประชาชนไม่ทราบแนวทางปฏิบัติว่าต้องดำเนินการฟ้องร้องเรื่องเหล่านี้ได้อย่างไร รวมไปถึงสภา องค์กรผู้บริโภคในต่างจังหวัดก็เช่นกัน มีเรื่องร้องเรียนปัญหาโทรศัพท์มือถือและระบบต่าง ๆ มาเป็นอันดับ หนึ่ง แต่เมื่อประชาชนติดต่อโทรไปหา กสทช. และ กสทช. รับเรื่องไว้ นั่น โดย กสทช. ก็จะปล่อยให้ค้างคาอยู่ เช่นนั้น ทำให้ประชาชนไม่ทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไรต่อ

**นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** เห็นด้วยกับสองท่านที่กล่าวไป ในฐานะ ผู้บริโภคแม้กระทั่งจะใช้เว็บไซต์ กสทช. ไม่เคยปรากฏให้เห็น การทำงานของ กสทช. เป็นเชิงลับมากเกินไป ดังนั้นอย่างที่บอกว่าช่องทางที่ กสทช. ใช้เปิดเผยข้อมูลทุกวันนี้มีช่องทางอยู่เพียงไม่มาก แม้กระทั่งเว็บไซต์ หรือสื่ออื่น ๆ ก็ไม่ปรากฏให้เห็น แต่ในส่วนหน่วยงานอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สคบ. และหน่วยงานอื่น ๆ ก็ยังมี ปรากฏ จึงอยากให้เห็นช่องทางโดยสังเกตพฤติกรรมผู้บริโภคว่าผู้บริโภคนิยมใช้สื่ออะไร หากมีข้อมูลเดียว แต่ต้องนำข้อมูลนั้นไปเปิดเผยได้ทุกสื่อเพื่อให้เกิดเรื่องของธรรมาภิบาล (Good Governance) เพราะ กสทช. เป็นองค์กรที่ควบคุมสื่อจึงต้องมีความโปร่งใส

**นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** เรื่องของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ กสทช. นั้น ส่วนตัวเคยมีโอกาสลองเข้าเว็บไซต์ ในเรื่องข้อมูลข่าวสารค่อนข้างจะน้อยและอยากให้ลองเทียบดู เมื่อได้ลองเข้าเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น เช่น ปปช. ไม่ว่าจะป็นรายงานการประชุม หรือวิธีการใช้งบประมาณ ต่าง ๆ ทางปปช. สามารถเปิดเผยได้และเข้าถึงได้ง่าย แม้แต่รายงานการประชุม ปปช. ยังเปิดให้สามารถ ดาวน์โหลดออกมาอ่านได้ แต่ กสทช. ไม่มีในมุมนี้แสดงว่า กสทช. ยังมีความผิดพลาดในเรื่องสื่อที่ใช้ใน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารค่อนข้างรุนแรง ถ้าหากว่า กสทช. ไม่ทราบแนวทางว่าต้องทำอะไร แนะนำให้ดู ตัวอย่างของ ปปช. จะได้ทราบถึงแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างไรที่จะทำให้ประชาชนสามารถทราบได้ โดยง่าย

**ตัวแทนจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** อย่างอีกหนึ่งเว็บไซต์ ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประชาชนที่ติดต่อร้องเรียนเข้าไปจะมีหมายเลขเรื่องข้อร้องเรียน สามารถ ติดตามเรื่องได้ตลอด และเหตุการณ์หนังสือหายจะไม่มีเกิดขึ้นอย่างแน่นอน กสทช. เองสามารถเข้าไปดูเป็น ตัวอย่างได้นอกจากนี้ยังมีเรื่องร้องเรียนและเรื่องโฆษณาจากสื่อหลายช่องทาง อาทิเช่น เฟซบุ๊ก ที่มีความนิยม มากเป็นสื่อที่คาดว่าทุกคนต้องใช้ ซึ่งเมื่อมีการใช้พื้นที่หรือว่ามีการประชุมเรื่องต่าง ๆ ก็สามารถนำข้อมูล เหล่านี้มาลงไว้เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบได้ทั่วถึงกัน รวมถึงตลอดไปถึงแอปพลิเคชันไลน์ก็สามารถใช้ในการ สื่อสารติดต่อต่าง ๆ ได้เช่นกัน จะเห็นได้ว่ามีช่องทางหากหลายมาก กสทช. สามารถเข้าไปดูตัวอย่างได้ใน หลาย ๆ หน่วยงาน

นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า เรื่อง Public Awareness โดยจะทำอย่างไรให้องค์กรเกิดความน่าเชื่อถือ และควรจะทำ Public Awareness อย่างไรให้เหมาะสม

ประเด็นที่ ๔ ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อาทิเช่น มาตรการการคุ้มครองผู้บริโภค, การให้บริการเรื่องร้องเรียนของ กสทช., การอนุมัติสนับสนุนงบประมาณซื้อลิขสิทธิ์บอลโลก, การเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ ทั้งในมิติพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึง ฯลฯ หรือ กสทช. ควรมีแผนงาน หรือ โครงการใด เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริโภคอย่างแท้จริง

ผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ (Focus Group) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในสอดคล้องกันว่าการดำเนินการและการบริหารของ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในโครงการต่าง ๆ ในหลาย ๆ มิติ ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน และทั่วถึงเพียงพอประโยชน์สำหรับผู้บริโภคอย่างแท้จริง กสทช. พิจารณาโครงการต่าง ๆ ที่จะประโยชน์แก่ประชาชนและผู้บริโภคอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ยังมีผู้เข้าร่วมการจัดประชุมเฉพาะ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า ในเรื่องลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลกนั้น มีความคิดเห็นเดียวกันกับท่านสมาชิกผู้แทนราษฎรอย่างตัวเองเป็นผู้ไม่ดูบอลจึงเกิดข้อสงสัยว่าทำไม กสทช. ต้องเสียเงินเองในส่วนนี้ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่คุ้ม กสทช. ควรจะนำเงินส่วนนี้ไปพัฒนานักฟุตบอลไทยจะเหมาะสมกว่าอีกประเด็นที่อยากจะเสริมคือ อย่างที่นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่งกล่าวถึง กสทช. ทำงานแค่เชิงลับแต่ไม่ได้ทำงานในเชิงรุก เพราะว่าเป็นเรื่องของแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์อย่างที่ปรากฏให้เห็นกันในทุกปี ลักษณะของการหลอกลวงจะมีการวางลึงค์ต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ของยูทูปเบอร์และไปหลอกลูกเด็ก และปัญหาที่ตามมาที่สำคัญคือเมื่อไปแจ้งความแล้วตำรวจไม่มีการดำเนินการ ประเด็นนี้อยากให้ กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคำนึงถึงด้วย ถ้าหากภาครัฐไม่ให้การช่วยเหลือเยียวยาตรงนี้ ภัยสังคมก็จะตามมา อย่างเช่นเรื่องของการบุกรุกหรือในเรื่องของคดีหมิ่นประมาททะเลาะเบาะแว้งกัน เป็นต้น

ตัวแทนจากองค์กรวิชาชีพสื่อมวลชนวิทยุทีวีเสรีท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า จะขอเสนอประเด็นในเรื่องการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก เพราะว่า กสทช. ออกกฎ Must-Carry Must-Have ขึ้นมา ทำให้เกิดปัญหานี้ขึ้นซึ่งก่อนหน้านี้ไม่เคยเกิดปัญหาเช่นนี้ บริษัทวิทยุโทรทัศน์ต่าง ๆ ก็ไปหาซื้อลิขสิทธิ์มาถ่ายทอดเอง แต่ปัญหานี้ขึ้นขึ้นถ้าหากจะดูการแข่งขันคู่สุดท้ายต้องดูผ่านกล่องเครือข่ายมือถือเครือข่ายหนึ่ง จึงอาจเป็นปัญหาเนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มทุกอาชีพได้ มีที่มาที่ไปจากกฎ Must-Carry Must-Have ที่ กสทช. เป็นผู้กำหนดให้เกิดปัญหานี้ขึ้น ในขณะที่ฝ่ายเอกชนช่วยออกเงินแค่เพียง ๓๐๐ ล้านบาทก็สามารถนำสัญญาณออกไปอากาศได้ ซึ่งถือเป็นการเอาเปรียบอย่างมาก

ตัวแทนสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า มีสองประเด็นที่จะแลกเปลี่ยน ประเด็นแรกเรื่องของการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก ถ้าหากจะดูจากจำนวนเงินที่นำไปจ่ายมองว่าไม่เหมาะสม ส่วนตัวเป็นกลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มหนึ่งถ้าดูการเข้าถึงสื่อของคนพิการก็ยังไม่ถึงไหน กสทช. แทนที่จะนำเงินส่วนนี้ไปสนับสนุนนักวิจัยเพื่อไปหาผู้มีความสามารถมาจัดทำอาจจะเหมาะสมกว่า แต่ก็มี ความเข้าใจที่ กสทช. ลงทุนไปเพื่อตามกฎที่ได้ออกมาและจะต้องเป็นไปตามกลไกตลาด จึงมองว่าตั้งแต่มีกฎนี้มา เกิดปัญหามาตลอดไม่ว่าจะเป็นเรื่องการถ่ายทอดสดสองปีก่อนก็เช่นกัน ดังนั้น กฎเช่นนี้ไปทำให้เกิดการเบียดเบียนทางการตลาดทำให้เกิดการแข่งขัน ถ้าเกิดการแข่งขัน รัฐมีหน้าที่ต้องจัดหาเพราะกำหนดกฎนี้ขึ้นมา ก็กลับกลายเป็นสร้างหน้าที่ให้ตัวเอง ส่วนตัวเข้าใจว่าส่วนนี้ต้องการให้ประชาชนทุกคนได้เข้าถึงมหรรมกีฬาต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ

ในประเด็นที่สองถึงแม้ว่าจะมีการประกาศของ กสทช. ระบุว่า ทีวีดิจิทัลหรือการออกอากาศทาง โทรทัศน์จะต้องมีการจัดสื่อที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ดังจะเห็นได้ว่าการจัดสัดส่วนไว้อย่างชัดเจน ตัวอย่าง ออกดีโอดีกรีปชั่นที่ใช้กับคนตาบอด ซึ่งทุกช่องเองควรจะดำเนินการจัดทำ แต่ในเรื่องของสัดส่วนยังน้อย อาจ เพราะว่ามีปัญหาในแต่ละสื่อ เช่น เอกชนไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำออกดีโอดีกรีปชั่นและถ้าหากทำไปแล้วจะ คุ่มประโยชน์ที่นำไปหรือไม่ งบประมาณที่ต้องจัดทำเอามาจากไหนเลยเป็นปัญหาที่ยังไม่ลงตัว หรือเรื่อง การจัดทำล่ามภาษามือก็อาจจะยังไม่ครอบคลุม สิ่งที่จะสะท้อนคือ กสทช. อาจต้องมีการทบทวนนโยบายว่าจะ ประกาศให้ผู้ผลิตสื่อออกอากาศจะมีการสนับสนุนต่อไป จะเห็นได้ว่าปัญหาออกดีโอดีกรีปชั่นคือการไม่มีคน เข้าไปชมรายการเพราะแต่ละรายการออกอากาศประมาณช่วงตีหนึ่งถึงตีสอง และรายการส่วนใหญ่เป็นการ์ตูน หรือรายการธรรมะ ซึ่งเป็นรายการที่ไม่อยู่ในช่วงเวลาของการรับชม จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควรจะเป็น ไปตามนโยบาย

**นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** จะเป็นไปได้คือหลายคนก็คงจะมอง ปัญหาคือข้อแรก แต่ส่วนตัวคิดว่าปัญหาไม่ได้มีแค่นี้มันมีหลายอย่างที่เกี่ยวกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในหน้าสาม ของเอกสารที่นำเสนอตอนนี้มีข้อมูลครบถ้วน แต่ถ้าจะต้องเพิ่มเนื้อหา แนะนำให้เพิ่มบทบาทขององค์กร ต่างประเทศที่ทำหน้าที่กำกับดูแล และส่งเสริมผู้บริโภคของ กสทช. เพราะมีหลายแห่งซึ่งอาจมาตั้งโมเดลได้ สักระดับหนึ่ง และปัญหาอื่น ๆ ที่ยังไม่กล่าวถึง เช่น OTT (Over The Top) ซึ่งเป็นเรื่องซับซ้อนในต่างประเทศ ยังมีแผนที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งอาจจะนำตัวนี้มาระบุในรายละเอียดเพื่อให้เห็นภาพเพิ่มเติมได้ในคราวหน้า

**ตัวแทนสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** เรื่องผู้บริโภคสำหรับ คนหูหนวก ในเรื่องฟุตบอลโลกอย่างที่ทุกคนทราบใครที่ซื้อกล่องก็สามารถรับชมได้แต่ใครที่ไม่มีกล่อง ก็ไม่สามารถรับชมได้ ปกติเรื่องนี้คนหูหนวกค่อนข้างเข้าถึงยากอยู่แล้ว และรู้สึกที่ไม่ค่อยได้รับสิทธิตรงนี้ ในส่วนการวิเคราะห์การแข่งขันคนหูหนวกก็จะไม่ทราบเลยเพราะไม่มีล่ามภาษามือ จะรับรู้ได้แค่สิบถึงสิบห้า เปอร์เซนต์และล่ามที่มีความชำนาญเรื่องฟุตบอลก็ค่อนข้างน้อยอาจทำให้การการแปลเป็นไปอย่างไม่เต็มที่ ประเด็นนี้ค่อนข้างรู้สึกเสียดาย อยากให้ล่ามภาษามือมีการพัฒนามากขึ้นมากกว่านี้ อาจเป็นการอบรม หรือ กสทช. จะจัดโครงการที่เกี่ยวกับล่ามภาษามือหรือล่ามคนหูหนวกที่จะส่งต่อสารและเลือกล่ามที่มีความชำนาญ ทางการได้ยินมาที่หน้าจอเพื่ออธิบายข้อมูลให้ครบถ้วน เพราะปัญหาคือคนหูหนวกสามารถรับชมฟุตบอลได้ ซึ่ง ก็ทำได้แค่รับชมเพียงอย่างเดียวแต่ไม่ทราบถึงรายละเอียดของการแข่งขันว่าเป็นอย่างไร

**นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ท่านหนึ่ง กล่าวเสริมว่า** เพิ่มเติมในหัวข้อที่สี่จะไปเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่หนึ่ง โดยมีช่วงหนึ่งจะพบเห็นได้บ่อย ที่มี SMS มาชวนในเรื่องของการกู้เงิน รวมไปถึงการชวนเล่นพนันออนไลน์ จึงฝาก กสทช. ด้วยว่าควรวางแนวทางอย่างไรในการเข้าไปควบคุมเรื่องของ SMS พวกนี้ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มของ ผู้สูงอายุหรือเยาวชน ในเรื่องการปล่อยเงินกู้ หรือการเล่นการพนันก็เข้าถึงได้หมดอีกทั้งยังสามารถเข้าถึงได้ อย่างง่ายดาย

**นักวิชาการด้านนิติศาสตร์ ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** เสริมว่าถ้าอยากให้เป็นรูปธรรมในแผนงานต่าง ๆ กสทช. ก็คงต้องปรับปรุงทั้งหมด แต่อาจจะเน้นในเรื่องสำคัญก่อนหรือเรื่องที่เดือดร้อนที่สุด และอาจจะทำ ให้เป็นรูปธรรมในบางเรื่องเพราะว่าปัญหาค่อนข้างเยอะ ดังนั้นอาจเริ่มจากเรื่องสำคัญที่ประชาชนได้รับความ เสียหายมากที่สุด อย่างในเรื่องลิขสิทธิ์ฟุตบอลก็เช่นกัน ซึ่งประชาชนจะดูก็ได้ ไม่ดูก็ได้ แต่ความเป็นจริงควร ต้องได้ดูเพราะ กสทช. ใช้งบประมาณตรงนี้เยอะ มีการใช้งบประมาณถึงสามร้อยล้าน ในฐานะผู้บริโภคคนหนึ่ง ก็หวังว่าการแก้ไขปัญหาดังนี้จะต้องเริ่มจากจุดที่สำคัญที่สุดก่อน เชื่อว่าอาจทำได้เพราะหลาย ๆ ที่ก็ทำได้ เช่นกัน และทราบได้ทราบมาว่าประชาชน มีเบอร์โทรศัพท์ที่เป็นของแก๊งค์คอลเซ็นเตอร์โทรเข้ามา ทั้งที่ กสทช. แจ้งให้มีการตรวจและระงับเบอร์แปลกจากต่างประเทศ ซึ่งคาดสิ่งนี้น่าจะเป็นความล้มเหลวเพราะทุกวันนี้

ยังมีเบอร์โทรแกงค์คอลเซ็นเตอร์โทรเข้ามาอยู่ เพราะฉะนั้นก็ต้องป้องกันตัวเอง เพราะว่าหน่วยงานเองก็ป้องกันได้ไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์ กสทช.อาจทำไม่ได้ทั้งหมด แต่จะทำอย่างไรให้แนวทางปฏิบัตินี้เขาเข้าถึงประชาชนทุกคน อาจจะมาจากที่ระบบการศึกษาที่ให้ความรู้อบรมหรือให้ลูกหลานไปบอกพ่อแม่ แต่เท่าที่ได้ทราบข้อมูลมากลุ่มของเยาวชนจะไม่ค่อยสนใจอาจจะเพราะไม่มีกำลังทรัพย์มากพอที่จะตกเป็นเหยื่อ ก็เลยถูกเน้นไปที่กลุ่มผู้สูงอายุ จึงฝาก กสทช. ดำเนินการในส่วนนี้

**ตัวแทนจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** มุมมองของหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องของการรับเรื่องแก้ไขปัญหาร่วมกันกับ กสทช. เบื้องต้นทาง สคบ. จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสามสิบหน่วยงานเป็นข้อมูลของผู้บริโภคในมิติต่าง ๆ เช่นของ กสทช. จะมีเรื่องของการแก้ไขปัญหาและเรื่องข้อมูลข่าวสาร การแจ้งภัยต่าง ๆ หรือเรื่องของการขออนุญาตที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกัน และเรื่องของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect ทั้งทางเว็บแอป และทางแอปพลิเคชันที่เป็นผลผลิตจากการเชื่อมโยงข้อมูลผู้บริโภคในส่วนนี้ซึ่งประชาชนสามารถเข้าไปใช้ในมิติขององค์กรตรวจสอบใบอนุญาตการรับเรื่องต่าง ๆ ที่เราได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันไว้ ซึ่งตอนนี้ก็มาถึงระยะที่สองแล้วกับหน่วยงาน เมื่อเข้าไปในแอปหัวข้อของการรับเรื่องแก้ไขปัญหา ก็จะมีรายชื่อของหน่วยงานที่มีช่องทาง การรับเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์สามารถให้เข้าผ่านช่องทางนั้นได้เลย ซึ่งอาจจะตอบได้ตรงหรือไม่ตรงประเด็นบ้างเพราะว่าอยู่ในช่วงของการเรียนรู้ แต่ก็หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะช่วยแก้ไขปัญหามาของประชาชนหรือผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วขึ้น ส่วนของ สคบ. ที่เป็นเจ้าภาพหลักในเรื่องของยุทธศาสตร์คุ้มครองผู้บริโภค โดยแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนเชิงบูรณาการ แต่ไม่ได้บูรณาการเชิงปริมาณทำให้ผลที่ได้รับไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร แต่ สคบ. พยายามให้สามารถแก้ไขปัญหาก็กับผู้บริโภคได้ซึ่งนอกเหนือจากนั้นอีกมิติที่น่าสนใจคือผู้เข้าร่วมสามารถที่จะดำเนินการขับเคลื่อนร่วมกันได้ซึ่งคือประเด็นของการสร้างความเข้มแข็งหรือความชาญฉลาดให้แก่ผู้บริโภคสู่การเป็น Smart Consumer เมื่อผู้บริโภคมีข้อมูลที่มากพอที่สามารถปกป้องตนเองได้อย่างที่หลาย ๆ ท่านได้กล่าวมาไม่ว่าจะมาจากสภานายความหรือจากที่ต่าง ๆ ล้วนแต่มีความคาดหวังคือการเป็นผู้บริโภคที่เข้มแข็ง สามารถที่จะมีองค์ความรู้มากพอซึ่งจากการศึกษาการรับรู้ข้อมูลของผู้บริโภคที่ผ่านมา ผู้บริโภคหากเขาไม่มีปัญหาหรือได้รับผลกระทบต่อสิทธิของเขาเอง เขาจะไม่เข้ามาในเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อที่จะหาสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตัวเอง ส่วนหนึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ช่วยได้คือในเรื่องของการให้ความรู้กับผู้บริโภคหรือประชาชนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนทั่วไปเองก็ตาม หรือ สภาองค์กรผู้บริโภค หรือเครือข่ายภาคประชาชน ซึ่งส่วนนี้จะเป็บุคคลที่เข้าถึงประชาชนได้ง่ายกว่าหน่วยงานภาครัฐ

**ตัวแทนจากสภานายความท่านหนึ่ง ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า** ประเด็นที่อยากฝากคืออยากให้ทางสำนักงานดำเนินการตามแผนแม่บทที่ได้เขียนและได้เผยแพร่ไว้ว่าการดำเนินงานของ กสทช. เป็นอย่างไร

### ภาพการจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมวินัส ชั้น ๓ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร



