

รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
โดย คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)
ตาม มาตรา ๗๒ ของ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการ
วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ประจำปี
๒๕๖๘



สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

พระบรมราชชนนีพันปีหลวง

สถิตในดวงใจตราบนิจนิรันดร์

น้อมตีระกราน กราบแทบพระยุคลบาท

ด้วยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณเป็นล้นพ้นอันหาที่สุดมิได้

ข้าพระพุทธเจ้า

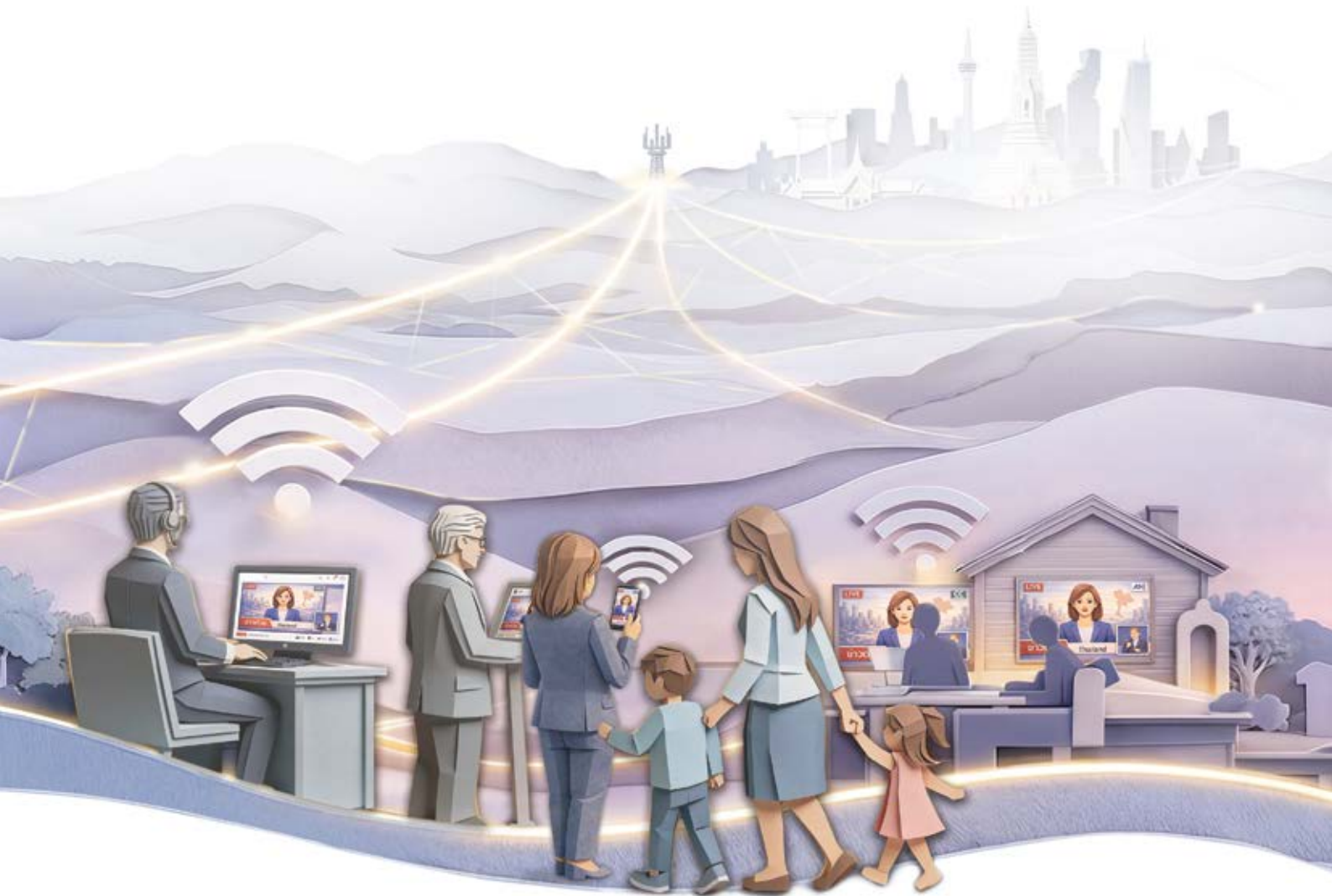
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน



Assessing Governance as a System

การประเมินการกำกับดูแลในฐานะระบบที่เชื่อมโยงกัน





คำนำ

ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ คือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับตั้งแต่วันที่ปัญหา และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ คณะ กตป. ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยใช้กระบวนการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งการรวบรวมข้อมูลจากการจัดประชุม รับฟังความเห็นผู้มีส่วนได้เสียส่วนกลางและภูมิภาค การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและวิชาการจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

การประเมินอ้างอิงตัวชี้วัดตามแผนสำคัญที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายที่สำคัญของ กสทช. และดำเนินการวิเคราะห์ผ่านกรอบการประเมินแบบ Rubric ร่วมกับแนวทางของ OECD ERGA และ ITU ใน ๖ มิติ

โดยเครื่องมือการประเมินในแต่ละด้าน รวมถึงคำอธิบายระดับคะแนน (Rubric) ได้ปรับให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกิจการ และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สะท้อนลักษณะเฉพาะของภารกิจ อำนาจหน้าที่ และประเด็นเชิงนโยบายของแต่ละด้าน โดยมุ่งหวังให้ผลการประเมินมีความแม่นยำ สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานจริง และสามารถสะท้อนคุณภาพของการกำกับดูแลได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ การประเมินยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก เพื่อสะท้อนภาพรวมการดำเนินงานทั้งด้านบทบาท การดำเนินงาน และผลลัพธ์ของการกำกับดูแลในบริบทปัจจุบันอย่างรอบด้าน

กตป. ขอขอบคุณคำแนะนำในการปฏิบัติงานอันทรงคุณค่าของผู้มีรายชื่อดังนี้ พลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ หาร่ายเจริญ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.พิรงรอง รามสูต กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์ นายสมภพ ฐิติวิทย์พงษ์ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม นายต่อพงศ์ เสลานนท์ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน นายไตรรัตน์ วัริยะศิริกุล รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการ กสทช. นางสาวอรดา เทพยายน นิติกรเชี่ยวชาญพิเศษ รักษาการรองเลขาธิการ กสทช. สายงานวิชาการ คณะผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ผู้มีส่วนได้เสียจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ๑๕ ท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีนาคม ๒๕๖๙



พลตำรวจตรี เอกธวัช ลี้มลังกา

ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
และกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการกระจายเสียง



วิสัยทัศน์ ประจำปี ๒๕๖๘

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านกิจการกระจายเสียงนั้น มุ่งเน้นการติดตามด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ต้องการให้มีการกำกับมาตรฐานการออกอากาศและโฆษณาอย่างเข้มงวด ส่งเสริมเนื้อหาให้มีความหลากหลาย และยกระดับวิทยุกระจายเสียงให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานบริการสาธารณะใช้ในการแจ้งเตือนภัยต่าง ๆ ผลักดันให้เกิดการแข่งขันในกิจการกระจายเสียงเป็นไปอย่างยั่งยืน

ประวัติการศึกษา

- รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต University of Northern Philippines
- ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
- รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (รุ่นที่ ๔๑)

มั่นคง
ปลอดภัย
เพื่อสาธารณะ

พ.ศ. ๒๕๕๑

พ.ศ. ๒๕๕๒

พ.ศ. ๒๕๓๑

ประสบการณ์

คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

- กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านสังคมศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๖๘

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

- รองเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๖๘

อนุกรรมการในคณะอนุกรรมการบูรณาการแนวทางในการบังคับใช้กฎหมายความผิดทางเทคโนโลยีโทรคมนาคมและความมั่นคงของรัฐ ตามคำสั่งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

พ.ศ. ๒๕๖๖

อนุกรรมการในคณะอนุกรรมการพิจารณาติดตามการเสนอและบังคับใช้กฎหมายด้านความปลอดภัยทางถนน ตามคำสั่งคณะกรรมการการคมนาคมสภาผู้แทนราษฎร

พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- รองผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค ๖ (รอง ผบช.ภ.๖)
- รองผู้บัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (รอง ผบช.ศ.)
- ผู้บังคับการตำรวจสันติบาล ๓ (ผบก.ส.๓)
- ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง (ผบก.ภ.จว.อ่างทอง)
- รองผู้บังคับการกองบังคับการตำรวจจราจร (รอง ผบก.บก.จร.)

พ.ศ. ๒๕๖๓

พ.ศ. ๒๕๖๑

พ.ศ. ๒๕๖๐

พ.ศ. ๒๕๕๙

พ.ศ. ๒๕๕๘

ดร. พันธุ์ศักดิ์ จันทรปัญญา

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์

วิสัยทัศน์ ประจำปี ๒๕๖๘

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ มุ่งยกระดับระบบกำกับดูแลให้มีความชัดเจนโปร่งใสยืดหยุ่นและสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสื่อในยุคดิจิทัล เพื่อเตรียมความพร้อมพร้อมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม พฤติกรรมผู้บริโภคและโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อที่เปลี่ยนแปลงไป ควบคู่กับการส่งเสริมเนื้อหาที่มีคุณค่าการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมากมายมหาศาลเกินขีดความสามารถในการประมวลผล อีกทั้งเป็นสื่อหลักในการตรวจสอบความจริง (Fact Checking) กลั่นกรองตรวจสอบข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องกับประชาชน เป็นสื่อหลักในการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารข่าวลวง (Fakenews) ข่าวความมั่นคง ภัยธรรมชาติและภัยพิบัติต่างๆ ระหว่างภาครัฐและประชาชนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง และเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินรวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการกำกับดูแล ตรวจสอบข้อเท็จจริง และการพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการพัฒนาโทรทัศน์ไทยให้เติบโตอย่างมั่นคง ยั่งยืน นับเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะเพื่อกำหนดแผนกิจการโทรทัศน์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๘

ประวัติการศึกษา

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. ๒๕๖๐

พ.ศ. ๒๕๕๘

พ.ศ. ๒๕๕๓

ประสบการณ์

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

- ผู้ปฏิบัติงานประจำ กสทช. ด้านกฎหมาย

อนุกรรมการด้านการอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและวิทยุโทรคมนาคม

ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)

- พ.ศ. ๒๕๖๒-พ.ศ. ๒๕๖๕

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- กรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

- ผู้ปฏิบัติงานประจำ รองประธาน กสทช.
- อนุกรรมการกิจการกระจายเสียงบริการทางธุรกิจ



กรรมการติดตามและ
ประเมินผล ทำหน้าที่
เสมือนหนึ่งตัวแทน
ของประชาชน

รองศาสตราจารย์ ดร. อรุญา วิสกุล

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรคมนาคม

วิสัยทัศน์ ประจำปี ๒๕๖๘

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม มุ่งเน้น การติดตามด้านการแข่งขันที่เป็นธรรม ประชาชนปลอดภัยในการใช้บริการ เข้าถึงการใช้งาน ได้อย่างเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และการยกระดับมาตรฐานอุปกรณ์ และ กลไกการกำกับดูแล เพื่อให้โทรคมนาคมไทยแข่งขันได้ โปร่งใส และประชาชนปลอดภัย ในยุคดิจิทัล

ประวัติการศึกษา

Mechanical and Civil Engineering University of Montpellier II (France)

Remote Sensing GDTA , Toulouse (France)

Water resources Engineering Asian Institute of Technology (Thailand)

Civil Engineering (เกียรตินิยมอันดับ ๒) Khon Khen University

ประสบการณ์ทำงาน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้อำนวยการสถาบัน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
- ประธานกรรมการประสานงานการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยโลก
- ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัย
- ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษากาชาดวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์
- รองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ผู้ประสานงาน JICA project

Asian Institute of Technology

- Research Associate Hydrological Studies , Hydraulic Modeling
- กระทรวงสาธารณสุข**

- วิศวกรโยธาออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียและระบบระบายน้ำฝน



เป็นธรรม
เท่าเทียม
ปลอดภัย
เพื่อโทรคมนาคมไทย
ที่แข่งขันได้

พ.ศ. ๒๕๓๕

พ.ศ. ๒๕๓๑

พ.ศ. ๒๕๒๖

พ.ศ. ๒๕๒๔

พ.ศ. ๒๕๓๖ – ๒๕๖๘

พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๖๐

พ.ศ. ๒๕๔๘ – ๒๕๕๔

พ.ศ. ๒๕๔๗ – ๒๕๔๘

พ.ศ. ๒๕๔๗

พ.ศ. ๒๕๔๐ – ๒๕๔๒

พ.ศ. ๒๕๓๖ – ๒๕๔๐

พ.ศ. ๒๕๒๗ – ๒๕๒๙

พ.ศ. ๒๕๒๔ – ๒๕๒๕

พลเอก สิทธีชัย มากบุญชร

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

วิสัยทัศน์ ประจำปี ๒๕๖๘

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนผู้บริโภค จึงมุ่งเน้นการติดตาม มาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค ควบคู่กับการยกระดับมาตรฐานการให้บริการและความโปร่งใส โดยดำเนินการสำรวจความเป็นธรรมในการรับบริการ ติดตามสถิติ เรื่องร้องเรียน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายผู้บริโภค พร้อมทั้งสนับสนุน ระบบ Mobile ID และพัฒนาทักษะดิจิทัลของประชาชน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้งาน ได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพและเท่าเทียม ในการดำเนินการดังกล่าวมีเป้าหมาย เพื่อยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่าง เป็นรูปธรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ประวัติการศึกษา

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วิทยาศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า รุ่น ๓๓

ประสบการณ์การทำงาน

โครงการกล้าแผ่นดินด้วยเศรษฐกิจพอเพียง

- ประธานที่ปรึกษา เครือข่ายเพื่อนฯ คุณธรรม

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

- คณะอนุกรรมการศึกษาและพัฒนาขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของผู้ใช้บริการ

กองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

- คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการ

กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

- โฆษกกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

กองบัญชาการกองทัพไทย

- เจ้ากรมสารบรรณทหาร
- โฆษกกองบัญชาการกองทัพไทย
- ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ กรมกิจการพลเรือนทหาร



ผู้บริโภครู้ช่องทาง
ร้องเรียน
รู้เท่าทัน
ปลอดภัยไซเบอร์

พ.ศ. ๒๕๓๙

พ.ศ. ๒๕๒๙

พ.ศ. ๒๕๔๙ - ปัจจุบัน

พ.ศ. ๒๕๖๘

พ.ศ. ๒๕๖๗

พ.ศ. ๒๕๖๔

พ.ศ. ๒๕๖๓

พ.ศ. ๒๕๕๒

พ.ศ. ๒๕๕๑

นางสาวอิสราศมี เครือหงส์

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน



วิสัยทัศน์ ประจำปี ๒๕๖๘

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มุ่งเน้นการติดตามให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงสิทธิในการสื่อสารและการเข้าถึงดิจิทัลอย่างเท่าเทียม เสรีภาพได้รับการคุ้มครอง และการสื่อสารเพื่อความปลอดภัยของสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยติดตามแผนการให้บริการขั้นพื้นฐานและบริการเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการตรวจสอบมาตรการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประเมินการเข้าถึงบริการดิจิทัล การเข้าถึงโครงข่าย และการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานด้านการสื่อสารและดิจิทัลได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

สิทธิเท่าเทียม เสรีภาพ
ได้รับการคุ้มครอง
เข้าถึงการสื่อสาร
อย่างทั่วถึงและ
ปลอดภัย

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๖๙

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๔๙

ประสบการณ์การทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

- ผู้ช่วยเลขานุการประจำ กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๖๘
- ผู้ปฏิบัติงานประจำ กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๖๗
- ผู้ช่วยเลขานุการประจำรองประธาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕
- ผู้ปฏิบัติงานประจำรองประธาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๓

สายการบินเอมิเรตส์

- ลูกเรือและหัวหน้าลูกเรือ พ.ศ. ๒๕๔๙-๒๕๖๑



สารบัญ

ส่วนนำ	หน้า	
คำนำ	ก	
ประวัติ กตป.	ข	
สารบัญ	๑	
อภิธานศัพท์	๕	
บทสรุปผู้บริหาร	๗	
<hr/>		
ส่วนที่ ๑	คณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติงาน	๓๙
ส่วนที่ ๒	กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	๔๙
ส่วนที่ ๓	แผนและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.	๕๙
ส่วนที่ ๔	ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ๑. ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ๒. ด้านกิจการกระจายเสียง ๓. ด้านกิจการโทรทัศน์ ๔. ด้านกิจการโทรคมนาคม ๕. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๖. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	๙๙ ^๑ ๑๒๑ ๑๓๕ ๑๔๗ ๑๖๕ ๑๗๕
ส่วนที่ ๕	ข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ว่าด้วยประสิทธิภาพ ความสอดคล้องเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะ	๑๙๑
ส่วนที่ ๖	ความเห็นต่อ (ร่าง) รายงานประจำปี กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖	๒๐๑
ส่วนที่ ๗	เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ	๒๑๙
<hr/>		
ภาคผนวก		๒๓๙
เอกสารอ้างอิง		๒๔๑

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล โดยภาพรวมทั้งองค์กร	๑๒
ภาพที่ ๒	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลจำแนกตามด้านของ กตป.	๑๕
ภาพที่ ๓	Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards Across the Entire Organization	๒๗
ภาพที่ ๔	Evaluation Results of Regulatory Performance Based on International Standards, Classified by the PMEC Dimensions	๓๑
ภาพที่ ๕	กรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล พัฒนาและสังเคราะห์จากกรอบการกำกับดูแลของ ITU ERGA และ OECD	๔๗
ภาพที่ ๖	กรอบการคำนวณคะแนนภาพรวมจากหลายแหล่งข้อมูล (Aggregate Score Framework)	๑๐๑
ภาพที่ ๗	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล โดยภาพรวมทั้งองค์กร	๑๐๘
ภาพที่ ๘	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : กิจกรรมกระจายเสียง	๑๒๔
ภาพที่ ๙	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : กิจกรรมโทรทัศน์	๑๓๘
ภาพที่ ๑๐	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : กิจกรรมโทรคมนาคม	๑๕๐
ภาพที่ ๑๑	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๖๘
ภาพที่ ๑๒	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	๑๗๘

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลรายมิติ ภาพรวมทั้งองค์กร	๑๐๙
ตารางที่ ๒	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลรายมิติ ด้านกิจการกระจายเสียง	๑๒๕
ตารางที่ ๓	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลรายมิติ ด้านกิจการโทรทัศน์	๑๓๙
ตารางที่ ๔	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลรายมิติ ด้านกิจการโทรคมนาคม	๑๕๑
ตารางที่ ๕	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลรายมิติ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๖๙
ตารางที่ ๖	ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลรายมิติ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	๑๗๙

อภิธานศัพท์

ตัวย่อ คำนิยาม และคำอธิบาย

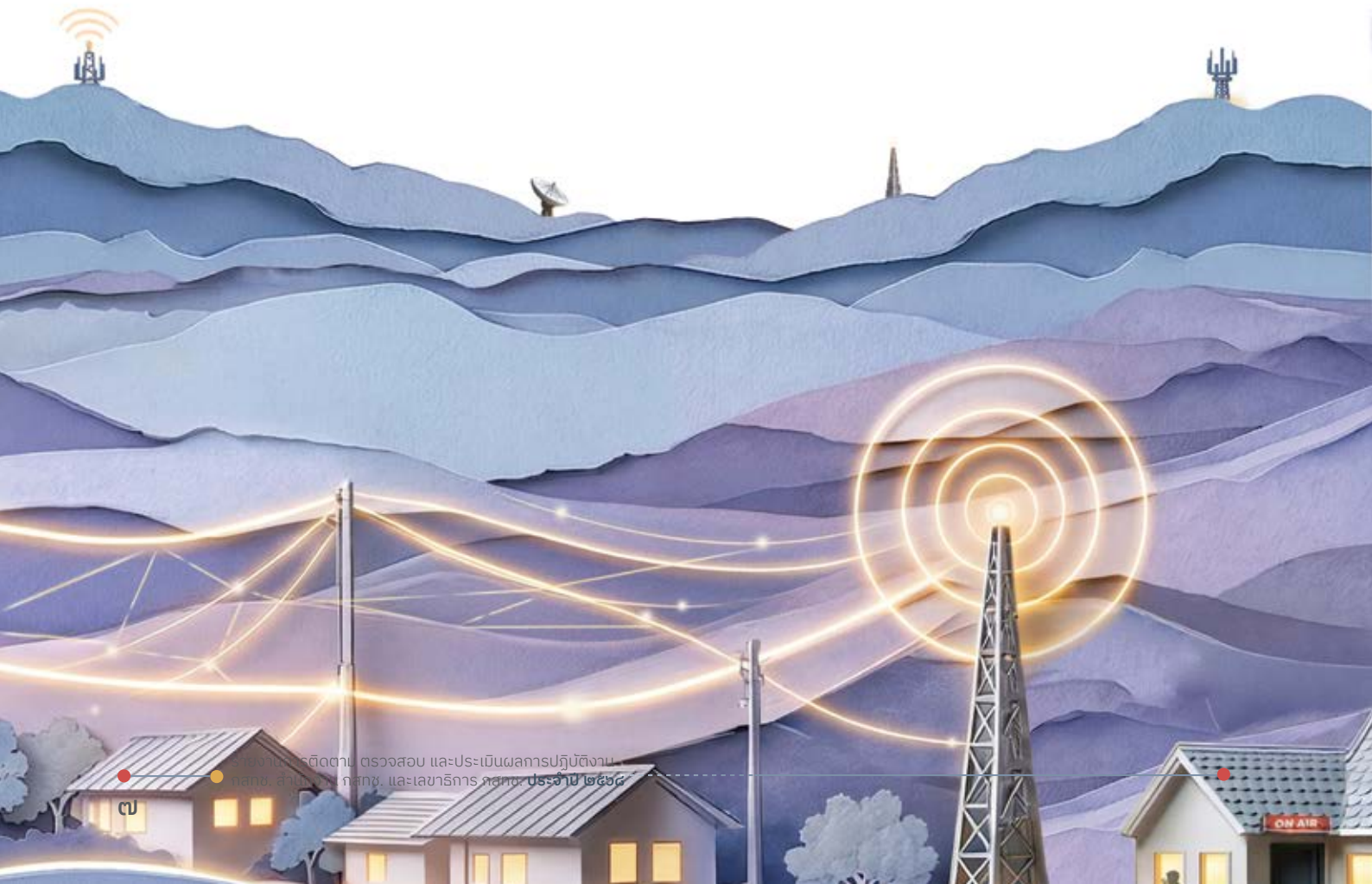
คำนิยาม ตัวย่อ และสัญลักษณ์ จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายคำที่ปรากฏในเนื้อหารายงานฉบับนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตัวย่อ	คำนิยาม	คำอธิบาย
A๒P	Application-to-Person	การส่งข้อความจากแอปพลิเคชันไปยังบุคคล
AD	Audio Description	เสียงบรรยายภาพ
AI	Artificial intelligence	ปัญญาประดิษฐ์
AOC	Anti Online Scam Operation Center	ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหอาชญากรรมออนไลน์
CBS	Cell Broadcast Service	ระบบส่งข้อความเตือนภัยฉุกเฉินระดับชาติจากภาครัฐไปยังโทรศัพท์มือถือ
CC	Closed Caption	คำบรรยายแทนเสียง
CDN	Content Delivery Network	การใช้ผู้ให้บริการตั้งแต่ ๒ รายขึ้นไปพร้อมกัน
CRA	Citizens' Request for Audit	การส่งคำขอตรวจสอบของพลเมือง
DAB+	Digital Audio Broadcasting Plus	มาตรฐานการส่งวิทยุในระบบดิจิทัล โดยใช้เทคนิคการบีบอัดสัญญาณที่มีประสิทธิภาพสูง
DTT / DTTV	Digital Terrestrial Television	โทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล
e-BCS	Electronic Broadcasting and Telecommunication Licensing System	ระบบการยื่นคำขอรับอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์
e-FA	e-Frequency Assignment	ระบบให้บริการขอรับการจัดสรรคลื่นความถี่ทางอิเล็กทรอนิกส์
EWS	Early Warning System	ระบบเตือนภัยล่วงหน้า
GDP	Gross Domestic Product	ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ
GIS	Geographic Information System	ข้อมูลเชิงภูมิสารสนเทศ
GSO	Geostationary-Satellite Orbit	วงโคจรประจำที่
HF	High Frequency	ย่านความถี่วิทยุในช่วง ๓-๓๐ เมกะเฮิรตซ์ (MHz)
HHI	Herfindahl-Hirschman Index	ดัชนีวัดความเข้มข้นของตลาดและความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม
ICFR	Internal Control over Financial Reporting	การรายงานทางการเงิน
ID	Identification	การระบุตัวตน

ตัวย่อ	คำนิยาม	คำอธิบาย
IMT	International Mobile Telecommunications	กิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล
IoT	Internet of Things	อินเทอร์เน็ตประสานสรรพสิ่ง
IP Address	Internet Protocol Address	หมายเลขประจำตัวที่ไม่ซ้ำกันของอุปกรณ์
ITA	Integrity and Transparency Assessment	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
KM	Knowledge Management	ระบบการจัดการองค์ความรู้
KPIs	Key Performance Indicators	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก
LEO	Low Earth Orbit	โคจรระดับต่ำ
MELIT	Media and Information Literacy	การรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศ
MIDL	Media Information and Digital Literacy	ชุดทักษะการรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศและดิจิทัล
MMS	Multimedia Messaging Service	การส่งข้อความมัลติมีเดีย
MNO	Mobile Network Operator	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
MVNO	Mobile Virtual Network Operator	ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน
Non-GEO/NGSO	Non-Geostationary Orbit	วงโคจรไม่ประจำที่
OTT	Over The Top	การบริการสื่อผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต
OTT TV	Over-the-top TV	การให้บริการเนื้อหาสื่อรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์ วิดีโอผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต
QoE	Quality of Experience	การวัดความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้งานต่อบริการหรือผลิตภัณฑ์
QoS	Quality of Service	การควบคุมคุณภาพการให้บริการ
RCP	Risk and Compliance Process	กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
SCF	Supply Chain Finance	บริการสินเชื่อหมุนเวียนธุรกิจ/ลูกค้า
SL	Sign Language	บริการล่ามภาษามือ
SMP	Significant Market Power	ผู้ประกอบการที่มีอำนาจเหนือตลาด
SMS	Short Message Service	บริการรับ-ส่งข้อความสั้นทางโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์มือถือ
SOP / SOPs	Standard Operating Procedures	ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน
TRS / TTRS	Telecommunications Relay Services	บริการถ่ายทอดการสื่อสารที่ช่วยให้คนหูหนวกสามารถสื่อสารกับคนปกติผ่านโทรศัพท์ได้
USO	Universal Service Obligation	การจัดให้มีบริการขั้นพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines	แนวทางการพัฒนาเนื้อหาบนเว็บไซต์ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงได้ โดยเฉพาะผู้พิการและผู้สูงอายุ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

Executive Summary



รายงานนี้จัดทำขึ้นเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของหน่วยงานราชการ และเลขานุการ คณะกรรมการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร



รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จัดทำโดยคณะกรรมการ กตป. ซึ่งได้ดำเนินการตาม มาตรา ๗๒ ของ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ภายใต้แนวคิดการประเมินคุณภาพของระบบการกำกับดูแล (System-level Regulatory Performance) ซึ่งมุ่งสะท้อนศักยภาพของระบบกำกับดูแลทั้งในมิติของโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์ของการกำกับดูแลอย่างเป็นองค์รวม

๑. บทสรุปย่อ

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๒ และ มาตรา ๗๓ กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) มีอำนาจหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. พร้อมทั้งจัดทำรายงาน ตามมาตรา ๗๒ แล้วรายงานผลให้ กสทช. ทราบ เพื่อเสนอต่อรัฐสภาและเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยคณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

ในการดำเนินงาน กตป. ได้มอบหมายให้บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อนำผลการศึกษามารับรองการจัดทำรายงาน ภายใต้โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงนโยบายที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๘ ตามมาตรา ๗๒ แห่ง พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงนโยบายที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๘

๒) เพื่อนำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงนโยบายที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๘ ส่งรัฐสภา ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากการศึกษา รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินผล ชี้ให้เห็นว่า กสทช. สามารถกำกับดูแล กิจการที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายเดิมได้ดี มีคะแนนผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยเฉพาะระบบการอนุญาตที่มีขอบเขตอำนาจ ตามกฎหมายชัดเจน อาทิ กิจการกระจายเสียงที่นำวิทยุท้องถิ่นเข้าสู่ระบบใบอนุญาต และจัดทำแนวปฏิบัติมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) สำหรับการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน กิจการโทรทัศน์ที่มีการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉิน (Early Warning System: EWS) และสามารถกำกับดูแลเนื้อหาให้สอดคล้องกับ เหตุการณ์สำคัญ (Event-based) ได้อย่างเป็นระบบและมีผลในทางปฏิบัติ กิจการโทรคมนาคมที่ได้จัดสรรคลื่นความถี่ ผ่านการประมูลหลายย่าน การกำกับการแข่งขันตามมาตรการภายหลังการควบรวมธุรกิจ และการคุ้มครองผู้บริโภคที่มี

การผลักดันมาตรการซึ่งสามารถยกระดับการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ตลอดจนการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยเฉพาะการเข้าถึงสื่อที่เริ่มมีผลในทางปฏิบัติอย่างชัดเจน อาทิ การบังคับใช้มาตรการด้านการเข้าถึงสำหรับคนพิการ (AD, CC, SL) การผลักดันระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการลดความเหลื่อมล้ำด้านโครงสร้างพื้นฐานผ่านโครงการ USO อย่างไรก็ดี ผลการประเมินสะท้อนว่า ความสำเร็จดังกล่าวยังจำกัดอยู่ในพื้นที่ที่กฎหมายให้อำนาจกำกับไว้อย่างชัดเจน ขณะที่ภูมิทัศน์การสื่อสารในปัจจุบันได้เคลื่อนย้ายไปสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลซึ่งอยู่นอกกรอบการกำกับแบบเดิม ส่งผลให้เกิดช่องว่างเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแล และความไม่เท่าเทียมของกติกากการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการในระบบใบอนุญาตกับผู้ให้บริการออนไลน์

ผลกระทบจากบริการดิจิทัลและแพลตฟอร์มข้ามพรมแดน และการแพร่ภาพและเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกกันว่า OTT ซึ่งได้เกิดขึ้นและมีการใช้งานอย่างกว้างขวาง ภายหลังจากการมีผลบังคับใช้ของพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้รูปแบบบริการและโครงสร้างตลาดเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ เกิดสังคมออนไลน์ซึ่งมีผู้ใช้งานจำนวนมากหลายล้านคน และเครือข่ายดังกล่าวยังสามารถเชื่อมต่อกันเพื่อสื่อสารและทำธุรกรรมทั่วทั้งโลก อันก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมอย่างรุนแรง ทั้งในการควบคุม และกำกับดูแล รวมถึงมีการฉ้อโกง หลอกหลวงประชาชน มีการกระทำความผิดกฎหมายและมีคดีร้องทุกข์กล่าวโทษในเรื่องดังกล่าวต่อพนักงานสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินับล้านคดี ก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจนับแสนล้านบาท และเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกรัฐบาลที่ผ่านมา ซึ่งได้กำหนดให้เป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข ทั้งในเรื่องการควบคุมกำกับดูแล ความปลอดภัยในการเข้าถึง และการบังคับใช้กฎหมาย

จากผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประเทศไทยกำลังอยู่ในจุดตัดสินใจเชิงนโยบายที่สำคัญ ระหว่างการคงกรอบการกำกับดูแลเดิม หรือการปรับปรุงบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแลให้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย สามารถควบคุมกำกับดูแล ระบบนิเวศดิจิทัลหรือการแพร่ภาพและเสียงในรูปแบบของ OTT ในประเทศไทยได้อย่างแท้จริง

โดยที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ควรจะต้องพิจารณาและกำหนดทิศทางอย่างชัดเจน ในสามประเด็น ดังนี้

๑) การปรับปรุงกฎหมายในความรับผิดชอบของ กสทช.ให้ชัดเจน เพื่อให้มีหน้าที่และอำนาจในการรองรับบริการใหม่ หรือปรับรูปแบบการกำกับดูแลให้ยืดหยุ่น เหมาะสม และเป็นไปตามกฎหมาย

๒) การสร้างสมดุลระหว่างการแข่งขัน นวัตกรรม และการคุ้มครองผู้บริโภคจะดำเนินการอย่างไรให้ผู้ประกอบธุรกิจในอนาคตสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

๓) กสทช. จะกำหนดขอบเขตการกำกับดูแลบริการ OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือ การแพร่ภาพและเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต ในระดับใด เพื่อควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือการบังคับให้การดำเนินธุรกิจต้องเป็นไปตามกฎหมายของประเทศไทย

กล่าวโดยสรุป กสทช.มีความพร้อมในเชิงการดำเนินงาน และสามารถขับเคลื่อนภารกิจภายใต้กรอบอำนาจที่มีอยู่ได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ แต่ความท้าทายหลักอยู่ที่การกำหนดทิศทางเชิงนโยบายและการปรับปรุงกรอบกฎหมายของ กสทช.ให้สามารถควบคุม กำกับดูแล การกระจายเสียงหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในระบบนิเวศดิจิทัล (OTT) ซึ่งเกิดขึ้นมาภายหลัง และมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและเป็นไปตามกฎหมาย

๒. บทนำ การยกระดับการประเมินสู่ระดับระบบ (System-level Regulatory Evaluation)

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ดำเนินการภายใต้กรอบกฎหมายตามมาตรา ๗๒ และมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน เสนอข้อเท็จจริง ข้อสังเกต และ

ข้อเสนอแนะต่อรัฐสภาและสาธารณะ ภายใต้แนวคิดการประเมินคุณภาพของระบบกำกับดูแลทั้งระบบ (System-level Regulatory Performance) อย่างเป็นองค์รวม โดยมุ่งวิเคราะห์ไม่เพียงสิ่งที่องค์กรดำเนินการ หากแต่พิจารณาว่าระบบการกำกับดูแลสามารถสร้างผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ครอบคลุมทั้งกระบวนการ ผลิต และผลลัพธ์ในระดับระบบนิเวศการสื่อสารโดยรวม

วิธีการประเมินในครั้งนี้ได้บูรณาการเครื่องมือและระเบียบวิธีสำคัญเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ทั้งการใช้เกณฑ์ Rubric ๕ ระดับ การอ้างอิงแนวคิดและมาตรฐานสากลจาก สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union: ITU) ในด้าน Digital Regulation Framework กรอบการกำกับดูแลสื่อของคณะผู้กำกับดูแลด้านบริการสื่อทัศนศาสตร์แห่งยุโรป (European Regulators Group for Audiovisual Media Services: ERGA) และหลักการกำกับดูแลองค์กรกำกับดูแลจาก องค์กรเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) ในหัวข้อ Governance of Regulators การผสานข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจากผู้มีส่วนได้เสีย และการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ควบคู่กับการถ่วงน้ำหนักและการทดสอบความเสถียรของผลลัพธ์ (Sensitivity Analysis) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน และเพื่อสะท้อนภาพรวมของการกำกับดูแลได้อย่างรอบด้าน พร้อมทั้งรักษาความเป็นกลางเชิงระเบียบวิธี (Methodological Neutrality) โดยผ่านการถ่วงน้ำหนักข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกอย่างสมดุล ซึ่งกรอบการประเมินนี้เป็นเครื่องมือใช้ประเมินระบบกำกับดูแล ที่สามารถสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย และกำหนดทิศทางการกำกับดูแลในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสะท้อนทั้งสิ่งที่องค์กรได้ทำและสะท้อนความสามารถของระบบกำกับดูแลอย่างแท้จริง

๓. ข้อค้นพบหลักเชิงยุทธศาสตร์

๓.๑ ระบบกำกับดูแลเดิม ยังมีประสิทธิภาพสูง

ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นว่า ระบบการกำกับดูแลภายใต้กรอบกฎหมายเดิมยังคงมีประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะในด้านการจัดสรรคลื่นความถี่ การกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต และการคุ้มครองผู้บริโภคในทั้งสามกิจการ ได้แก่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งล้วนเป็นภารกิจที่มีกรอบกฎหมายรองรับ และมีแผนแม่บทอย่างชัดเจน นอกจากนี้ การพัฒนาและนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบ e-BCS และ e-FA ยังมีส่วนสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการอนุญาตและการบริหารจัดการคลื่นความถี่ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น

๓.๒ ความท้าทายของ กสทช. ด้านการตัดสินใจเชิงนโยบายกำกับดูแลในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและโครงสร้างตลาดสื่อสารเกิดขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยข้อมูลเชิงประจักษ์สะท้อนว่า ในกิจการโทรคมนาคม ประชาชนร้อยละ ๙๖.๒๐ มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งาน และร้อยละ ๙๒.๘๐ ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือเป็นหลัก ซึ่งให้เห็นว่า ระบบการสื่อสารของประเทศได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ลักษณะ Mobile-first กล่าวคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่เป็นหลักในการเข้าถึงบริการสื่อสาร แทนที่โครงข่ายและอุปกรณ์แบบดั้งเดิมและบริการ OTT ได้เข้ามาแทนที่บริการโทรคมนาคมแบบดั้งเดิมทั้งในส่วนของข้อความ (SMS/MMS) ซึ่งถูกแทนที่เกือบทั้งหมด และบริการเสียง (Voice) ที่สถิติการใช้งานลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ส่งผลให้โครงสร้างรายได้ รูปแบบการแข่งขัน และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ

ขณะที่กิจการโทรทัศน์ พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนจากการรับชมผ่านแพลตฟอร์มเดียว ไปสู่การใช้งานแบบหลอมรวม โดยผู้บริโภคร้อยละ ๕๓.๒๐ ยังรับชมสื่อผ่านอุปกรณ์โทรทัศน์เป็นประจำ แต่มีถึงร้อยละ ๔๐.๒๐ ที่ใช้ IPTV หรืออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหลัก และอีกร้อยละ ๔๐.๓ ใช้งานทั้งสองรูปแบบควบคู่กัน สะท้อนการเกิดขึ้นของรูปแบบการบริโภคสื่อแบบผสมอย่างชัดเจน

กรอบการกำกับดูแลตามกฎหมายปัจจุบันของ กสทช. ยังคงยึดโยงกับบริการดั้งเดิม ได้แก่ โทรศัพท์ เสี่ยงข้อความ วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ทั้งประเภทใช้และไม่ใช้คลื่นความถี่ ซึ่งอยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตและเงื่อนไขกำกับดูแลที่เข้มงวด ขณะที่บริการรูปแบบใหม่ เช่น OTT แพลตฟอร์มดิจิทัล และบริการข้ามพรมแดน ยังอยู่นอกขอบเขตกฎหมาย ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลของกติการะหว่างผู้อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างชัดเจน และเกิดความไม่เป็นธรรมในอุตสาหกรรมดังกล่าว

ข้อจำกัดสำคัญของการกำกับดูแลบริการ OTT ในปัจจุบัน มิได้อยู่ที่เครื่องมือหรือมาตรการเชิงปฏิบัติการ หากแต่อยู่ที่การตีความขอบเขตอำนาจตามกฎหมายของ กสทช. ซึ่งยังไม่รองรับบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างชัดเจน ส่งผลให้หน่วยงานกำกับดูแลไม่สามารถใช้อำนาจได้ เมื่อเปรียบเทียบกับบริการแบบดั้งเดิมที่ กสทช. ที่มีหน้าที่และอำนาจในการบังคับใช้กฎหมายได้อย่างเต็มที่ การกำหนดมาตรการกำกับดูแล OTT จำเป็นต้องเริ่มจากการปรับปรุงกรอบกฎหมาย เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลให้ชัดเจนเสียก่อน ทั้งในมิติของนิยามบริการขอบเขตการกำกับ และเครื่องมือทางกฎหมายที่สามารถใช้บังคับได้จริง

ที่ผ่านมา กสทช. ได้มีความพยายามในการจัดทำร่างพระราชบัญญัติสื่อสาร เพื่อบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับให้สอดคล้องกับบริบทเทคโนโลยีที่หลอมรวมแต่ยังไม่ปรากฏผลเป็นรูปธรรม ซึ่งยังมีข้อจำกัดในการนำมาใช้กับบริการ OTT ที่มีลักษณะเป็นแพลตฟอร์มข้ามพรมแดน ไม่ได้ยึดโยงกับโครงข่ายหรือทรัพยากรภายในประเทศในลักษณะเดียวกับผู้รับใบอนุญาตแบบเดิม

๓.๓ ประเด็นกำหนดทิศทางการดำเนินงานของ กสทช. ในการกำกับดูแลในบริบทใหม่

ผลการประเมินในครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่าประเด็นสำคัญของการกำกับดูแลในระยะต่อไป ไม่ใช่เพียงการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานเพียงเท่านั้น แต่เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจนของประเทศไทย ว่าควรจะปรับบทบาทการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับโครงสร้างอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างไร โดยเฉพาะในบริบทที่บริการดิจิทัลและแพลตฟอร์มข้ามพรมแดนมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาภัยกับสังคมไทยมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประเด็นที่หน่วยงานกำกับดูแลต้องตัดสินใจเชิงนโยบายสามารถระบุได้ ดังนี้

๓.๓.๑ แนวทางการกำกับดูแลบริการ OTT

กสทช. ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่า จะกำกับดูแล OTT ในระดับใด เช่น ระดับเนื้อหา (Content Standards) ระดับการแข่งขัน (Competition and Market Power) ระดับการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) หรือกำกับเฉพาะบริการที่มีผลกระทบสูง (Risk-based Approach) รวมถึงต้องกำหนดขอบเขตว่าบริการใดอยู่ภายใต้การกำกับดูแล และใช้เครื่องมือใดในการกำกับ เช่น การจดทะเบียน ควบคุม กำกับดูแล การขึ้นทะเบียนขออนุญาต หรือมาตรการทางแพลตฟอร์มเพื่อความปลอดภัยสาธารณะ

๓.๓.๒ การปรับปรุงกรอบกฎหมาย และกำหนดบทบาทของ กสทช. เพื่อรองรับบริการดิจิทัล

กสทช. ต้องตัดสินใจว่าจะดำเนินการแก้ไขกฎหมายเดิม หรือจัดทำกฎหมายใหม่อย่างเร่งด่วน เพื่อสามารถกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจในการควบคุม กำกับดูแล บังคับใช้กฎหมาย สำหรับบริการดิจิทัลให้ชัดเจน รวมถึงการจัดการกฎหมายลำดับรองและประกาศที่มีอยู่เดิมให้สอดคล้องกับแนวคิดการกำกับดูแลแบบหลอมรวมดังกล่าว

๓.๓.๓ การรักษาและต่อยอดมาตรการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้ว

มาตรการที่มีความชัดเจนและได้ผลในปัจจุบัน เช่น การกำกับดูแลผ่านระบบใบอนุญาต การควบคุมมาตรฐานบริการ และการพัฒนาระบบดิจิทัลในการอนุญาต ควรได้รับการติดตามและกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกิจการที่ยังอยู่ภายใต้ขอบเขตกฎหมายเดิม ซึ่งสะท้อนว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อมีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน

๔. ภาพรวมของผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๔.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล

ผลการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล
(Regulatory Governance Assessment Framework)



ภาพรวมคะแนนสูงกว่า ๓.๐๐ ทุกด้าน แสดงถึงการปฏิบัติงานตามที่มาตรฐานกำหนด

Performance scale ● ด้านที่ได้ผลประเมินสูงที่สุด | ● ด้านที่ผลอยู่กึ่งกลาง | ● ด้านที่ต้องปรับปรุงที่สุด

ภาพ ๑ | ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล โดยภาพรวมทั้งองค์กร

Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards Across the Entire Organization

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลสามารถจำแนกตามระดับคะแนนในแต่ละมิติของการกำกับดูแลได้เป็น ๓ กลุ่มหลัก โดยนัยยะของช่วงคะแนน คือ ระดับ ๑ ไม่บรรลุเป้าหมาย ระดับ ๒ ดำเนินการได้บางส่วน ระดับ ๓ ดำเนินการตามมาตรฐาน ระดับ ๔ ดำเนินการครบถ้วนตามเป้าหมาย และระดับ ๕ เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ซึ่งแสดงผลสะท้อนทั้งจุดแข็ง ข้อจำกัด และประเด็นเชิงโครงสร้างขององค์กร ดังนี้

๔.๑.๑ มิติที่ผลการประเมินสูงที่สุด โครงสร้างและธรรมาภิบาลองค์กร (Governance Structure)

สะท้อนว่าองค์กรมีกรอบอำนาจหน้าที่ โครงสร้างการบริหาร และกลไกการกำกับดูแลภายในที่ชัดเจน สามารถรองรับการดำเนินการกิจตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานในมิติดังกล่าวปรากฏเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต การจัดสรรคลื่นความถี่ และการพัฒนาระบบดิจิทัล เช่น e-BCS และ e-FA ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใส ลดขั้นตอน และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีผลลัพธ์เชิงนโยบายที่เกิดขึ้นจริง ได้แก่ การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย CBS และ EWS ที่สามารถใช้งานได้ในระดับประเทศ และการส่งเสริมการเข้าถึงสื่อของคนพิการผ่าน AD CC และ SL

๔.๑.๒ มิติที่มีคะแนนระดับปานกลาง ผลลัพธ์การกำกับดูแล กระบวนการ และเครื่องมือ (Regulatory Outcomes, Stakeholder Engagement, Tools & Innovation)

ในมิติด้านการกำกับดูแล กระบวนการมีส่วนร่วม และเครื่องมือในการกำกับดูแล อยู่ในระดับคะแนนปานกลาง สะท้อนว่าองค์กรมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้มีส่วนได้เสียยังไม่รับรู้ผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน โดยสะท้อนจากผลการสำรวจในภาคประชาชนที่สำคัญ ได้แก่ ร้อยละ ๕๗ ของประชาชนเห็นว่า ค่าบริการโทรศัพท์สูงขึ้น และ

ร้อยละ ๓๓.๓๐ เห็นว่าคุณภาพบริการโทรศัพท์ลดลง ในขณะที่ ร้อยละ ๘๑.๖๐ เคยถูกหักเงินบริการด้านโทรคมนาคม โดยไม่ตั้งใจ และร้อยละ ๔๓.๙๐ พบการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์หรือ SMS

ในมิติกระบวนการและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย แม้ กสทช. มีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีขาดระบบแจ้งผลย้อนกลับ (Feedback Loop) ที่ชัดเจนในประเด็นว่า ความเห็นใดที่ กสทช. รับผิดชอบต่อหรือดำเนินการไม่ได้เนื่องจากปัจจัยใด ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มให้ความเห็นอย่างสอดคล้องกัน

ในมิติด้านเครื่องมือและนวัตกรรมในการกำกับดูแล พบว่า องค์กรมีระบบพื้นฐานที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือ เช่น ระบบติดตามคลื่นความถี่ และระบบดิจิทัลสำหรับการอนุญาต แต่ยังมีขาดระบบที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถพัฒนาไปสู่การกำกับดูแลเชิงรุกแบบ Real-time ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๔.๑.๓ มิติที่มีข้อจำกัดอย่างชัดเจน คือ มิติขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล และ มิติคุณค่าเชิงหลักการ (Mandate & Functions, Normative Governance)

มิติด้านอำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับดูแล รวมถึงมิติคุณค่าเชิงหลักการ ได้รับการประเมินอยู่ในระดับคะแนนปานกลาง แต่มีข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ชัดเจน และเป็นปัจจัยกำหนดประสิทธิภาพของการกำกับดูแลในระยะยาว ข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่ กรอบกฎหมายที่ยังไม่ครอบคลุม หรือชัดเจนในการให้บริการดิจิทัล เช่น OTT และ AI ส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถกำกับดูแลบริการเหล่านี้ได้ แม้จะมีผลกระทบต่อโครงสร้างตลาดและผู้บริโภคอย่างชัดเจน และยังพบประเด็นเชิงข้อจำกัดด้านกฎหมายและอำนาจหน้าที่ ซึ่งควรนำมาพิจารณาประกอบด้วย

๑) การใช้มาตรการเดียวกับผู้ประกอบการทุกขนาด (One-size-fits-all) ซึ่งควรกำหนดมาตรการสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดเล็กอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้สามารถพัฒนาศักยภาพและยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดได้ โดยไม่สร้างภาระเกินสมควร

๒) การบูรณาการข้อมูลภายในองค์กรที่ยังต้องเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อร่นเวลาทางการปฏิบัติงานกำกับดูแล

๓) การแสวงหาข้อยุติในการตัดสินใจเชิงนโยบายในประเด็นสำคัญ ซึ่งข้อจำกัดในมิตินี้ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยมาตรการเชิงปฏิบัติการเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยการปรับปรุงกฎหมายและการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายในระดับประเทศ

ผลการประเมินสะท้อนโครงสร้างที่ชัดเจนว่า องค์กรมีความเข้มแข็งในมิติที่มีกรอบกฎหมายรองรับ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับปฏิบัติการ ขณะที่ข้อจำกัดหลักอยู่ที่มิติอำนาจหน้าที่และกรอบกฎหมายในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับโครงสร้างอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่รองรับหรือให้อำนาจหน่วยงานกำกับดูแลในการแก้ปัญหาดังกล่าว

๔.๒ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง

ผลการประเมินในส่วนการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องมีนัยยะของระดับได้แก่ ระดับ ๑ ยังไม่ได้ดำเนินการ ระดับ ๒ เริ่มดำเนินการบางส่วน ระดับ ๓ ดำเนินการตามแผนและเริ่มเห็นผล ระดับ ๔ ดำเนินการเกือบครบถ้วนและมีผลลัพธ์ชัดเจน และ ระดับ ๕ ดำเนินการครบถ้วนมีผลลัพธ์ชัดเจนและมีการติดตามปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยสามารถจำแนกออกเป็น ๒ กลุ่มหลัก ซึ่งสะท้อนศักยภาพและข้อจำกัดขององค์กรในมิติการดำเนินงานและการกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ดังนี้

๔.๒.๑ กลุ่มภารกิจที่ดำเนินการได้ตามแผนและเกิดผลเชิงรูปธรรม

ภารกิจที่มีกรอบกฎหมายรองรับ มีขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน และสามารถกำหนดตัวชี้วัดได้อย่างแน่นอน สามารถดำเนินการได้ตามแผนและเกิดผลในเชิงรูปธรรมได้แก่

- การจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่
- การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย (CBS และ EWS)
- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผู้บริโภค

- การขยายบริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง
- การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการกำกับดูแล

ลักษณะร่วมของภารกิจในกลุ่มนี้ คือ มีกรอบกฎหมายรองรับ มีระบบงานที่ชัดเจน และสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้ ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนนโยบายให้เกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒.๒ กลุ่มภารกิจที่มีการดำเนินงานต่อเนื่อง แต่ยังคงเสริมความชัดเจนในการตัดสินใจระดับนโยบาย ภารกิจในกลุ่มนี้มีการดำเนินงานและการเตรียมความพร้อมในระดับปฏิบัติการแล้ว แต่ยังคงอยู่ระหว่างการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายในภาพรวม ทำให้ผลลัพธ์ในระดับอุตสาหกรรมยังไม่ชัดเจน ได้แก่

- การจัดทำแผนแม่บทของแต่ละกิจการในระยะถัดไปของแผน
- การกำหนด Roadmap ของอุตสาหกรรมในบางกิจการ
- การกำหนดแนวทางกำกับดูแลบริการใหม่ เช่น OTT และแพลตฟอร์มดิจิทัล

ลักษณะร่วมของภารกิจในกลุ่มนี้ คือ มีข้อมูลและการเตรียมการรองรับแล้ว แต่ต้องอาศัยการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับที่สูงขึ้น เพื่อกำหนดทิศทางที่ชัดเจน

จากการวิเคราะห์ที่พบปัจจัยอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการขับเคลื่อนแผนแม่บท ได้แก่

- ๑) กระบวนการพิจารณานโยบายในประเด็นสำคัญใช้ระยะเวลาค่อนข้างยาว เมื่อเทียบกับความเร็วของการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและตลาด
- ๒) ระบบข้อมูลภายในองค์กรยังมีลักษณะแยกส่วน ทำให้การวิเคราะห์และจัดทำวาระเชิงนโยบายยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
- ๓) ความต่อเนื่องขององค์ความรู้เฉพาะด้าน โดยเฉพาะในประเด็นเทคโนโลยีและกฎหมายใหม่ ยังคงได้รับการเสริมสร้างในบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความชัดเจนของทิศทางอุตสาหกรรม และความสามารถในการแปลงแผนแม่บทไปสู่ผลลัพธ์ การยกระดับในประเด็นดังกล่าว จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้แผนแม่บทในระยะต่อไปสามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง มีเอกภาพ และสร้างผลกระทบในระดับอุตสาหกรรมได้อย่างแท้จริง

๔.๓ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ด้านนโยบายที่สำคัญ

ผลการประเมินการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญประจำปี ๒๕๖๘ สะท้อนรูปแบบการขับเคลื่อนนโยบายที่ชัดเจนเป็น ๒ กลุ่มหลัก ได้แก่ นโยบายที่สามารถดำเนินการได้ตามแผนและเกิดผลในเชิงรูปธรรม และนโยบายที่ยังอยู่ระหว่างการกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ซึ่งส่งผลต่อความชัดเจนของอุตสาหกรรมในระยะต่อไป

๔.๓.๑ นโยบายที่ดำเนินการได้และเกิดผลชัดเจน

นโยบายที่ดำเนินการตามแผน มีลักษณะเป็นโครงการเชิงเทคนิค มีกรอบเวลา งบประมาณ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน สามารถขับเคลื่อนให้เกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ตัวอย่างที่ชัดเจน ได้แก่ การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย (CBS และ EWS) ซึ่งได้รับการอนุมัติงบประมาณรวมมากกว่า ๑,๐๐๐ ล้านบาท และเริ่มทดสอบระบบในหลายพื้นที่ โดยมีผู้ให้บริการหลักเข้าร่วมดำเนินการ และ มาตรการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น การใช้ Liveness Detection ในการยืนยันตัวตนผู้ลงทะเบียน และการจำกัดการถือครองซิมการ์ดของบุคคลต่างชาติ รวมถึงความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศ

นโยบายในกลุ่มนี้มีลักษณะร่วม คือ มีกรอบอำนาจชัดเจน ขอบเขตงานแน่นอน และสามารถวัดผลได้ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเกิดผลจริงในระดับปฏิบัติการ

๔.๓.๒ นโยบายที่อยู่ระหว่างการพิจารณาและยังต้องการความชัดเจน

นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมหรือการปรับปรุงกฎหมาย ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาในระดับนโยบาย ส่งผลให้ทิศทางในบางประเด็นยังไม่ชัดเจน ได้แก่ Roadmap ทวีติจิทัล ซึ่งยังไม่สามารถกำหนดทิศทางได้อย่างชัดเจน และใกล้จะหมดสัมปทานที่ได้รับอนุญาต ส่งผลให้ผู้ประกอบการชะลอการลงทุน การปฏิรูประบบกฎหมาย

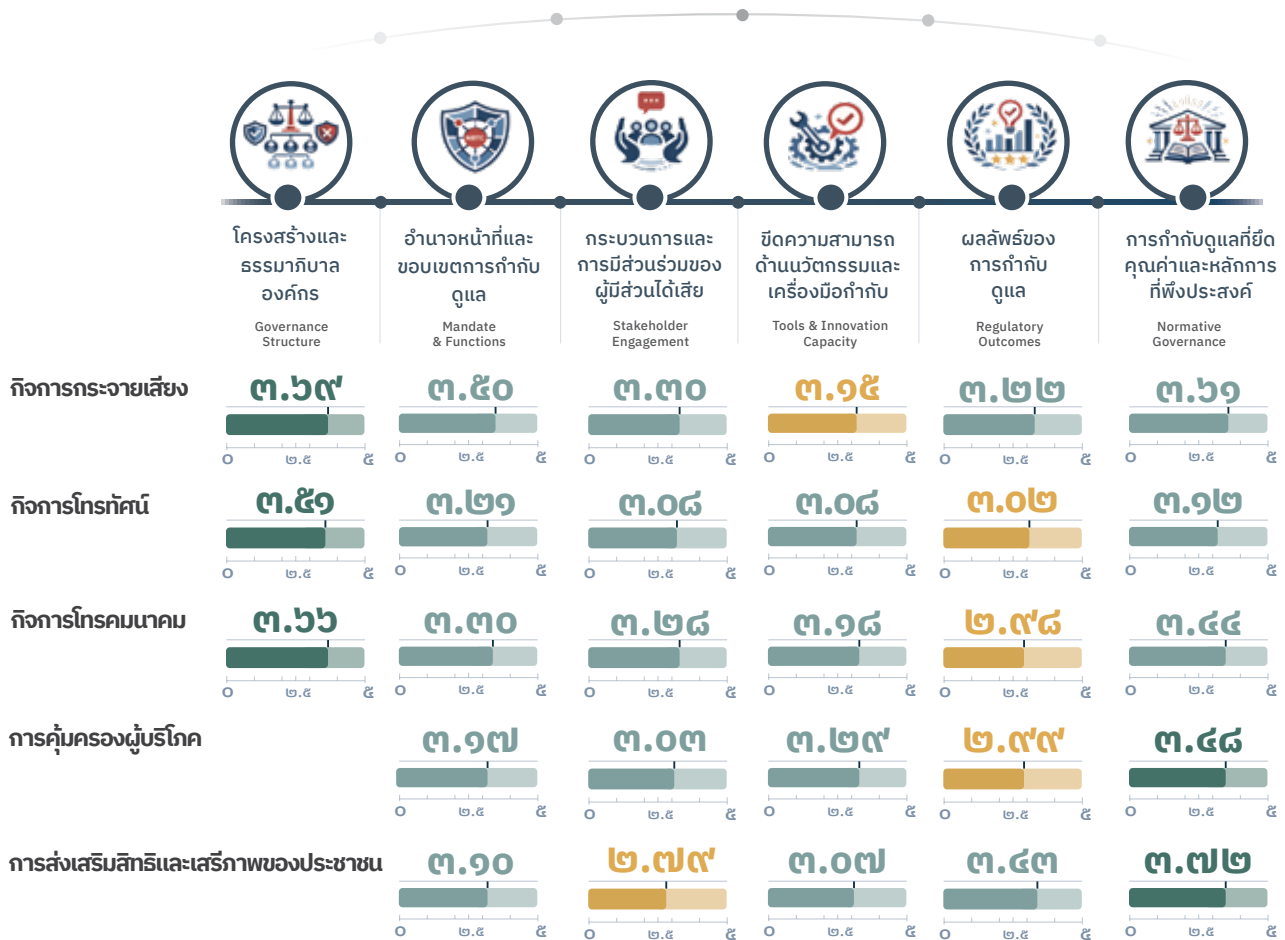
และการกำกับดูแล OTT ซึ่งยังมีข้อถกเถียงด้านขอบเขตอำนาจและแนวทางกำกับดูแลในระดับนโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคบางโครงการ เช่น แอปพลิเคชันกันกวน ที่ถูกยุติการใช้งาน เนื่องจากข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า นโยบายในกลุ่มนี้มีลักษณะร่วม คือ ต้องอาศัยการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับที่สูงขึ้น และเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ทำให้กระบวนการพิจารณาใช้ระยะเวลา และส่งผลกระทบต่อความแน่นอนของตลาด

ด้านปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญให้บรรลุ นั้นล้วนเป็นปัจจัยเดียวกันกับการขับเคลื่อนแผนแม่บทให้บรรลุ ดังได้กล่าวไปแล้ว

๕. ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. จำแนกตามด้านของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล

จำแนกตามด้านของ กตป.



หมายเหตุ: ๑) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ไม่ครอบคลุมมิติที่ ๑ เนื่องจากการเก็บข้อมูลในมิติที่ ๑ มุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานตามสายงานโดยตรงซึ่งครอบคลุม ๓ บริการหลัก
๒) ภาพนี้แสดงผลการประเมินจำแนกรายด้าน เพื่อสะท้อนจุดเน้นและประเด็นที่ยังต้องพัฒนาในแต่ละด้านของ กตป. โดยเป็นการเปรียบเทียบในแนวนอน มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดอันดับผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากแต่ละด้านมีการกิจ กรอบกฎหมาย และบริการการกำกับที่แตกต่างกัน

Performance scale ● มิติที่ได้ผลประเมินสูงที่สุดในกิจการ | ● มิติที่ได้ผลประเมินกลุ่มกลาง | ● มิติที่ต้องปรับปรุงที่สุดในรายการกิจการ

ภาพ ๒ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลจำแนกตามด้านของ กตป.

Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards , Classified by the PMEC Dimensions

ภาพผลการประเมินจำแนกรายด้านนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เห็นจุดที่ยังเป็นปัญหาของแต่ละด้านของ กตป. ในภาพรวม โดยเปรียบเทียบในลักษณะแนวนอน ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดอันดับว่าด้านใดเกิดผลสัมฤทธิ์มากกว่ากัน เนื่องจากแต่ละด้านของ กตป. ที่ทำการประเมินนั้น มีหน้าที่ กฎหมาย และลักษณะปัญหาที่แตกต่างกัน ผลการประเมินจึงเกิดเป็นจุดเน้นที่แตกต่างกันตามบริบทของด้านนั้น ๆ เช่น กิจการโทรทัศน์เผชิญการแข่งขันจากแพลตฟอร์มออนไลน์ (OTT) และพฤติกรรมผู้ชมที่เปลี่ยนไป ขณะที่กิจการโทรคมนาคมมีข้อกังวลเรื่องราคาและคุณภาพบริการ ส่วนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แม้มีมาตรการเพิ่มขึ้น เช่น ระบบแจ้งเตือนภัย (CBS, EWS) แต่ยังคงทำให้เกิดผลในทางปฏิบัติจริง และด้านสิทธิของประชาชนยังมีข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมของกลุ่มประชาชน เป็นต้น ดังนั้น ภาพนี้จึงใช้เพื่อให้เห็นภาพรวมของปัญหาและจุดที่ต้องปรับปรุงในแต่ละด้าน ก่อนเข้าสู่การนำเสนอผลการประเมินจำแนกตามด้านของ กตป. ดังนี้

๕.๑ กิจการกระจายเสียง

๕.๑.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านกิจการกระจายเสียง

ผลการประเมินด้านกิจการกระจายเสียงสะท้อนว่า กสทช. ยังมีความเข้มแข็งในภารกิจที่มีกฎหมายรองรับ โดยเฉพาะมิติด้านโครงสร้างและธรรมาภิบาลองค์กรซึ่งได้ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ คะแนน และมิติด้านหลักการเชิงคุณค่าซึ่งได้ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ คะแนน สะท้อนว่าระบบการกำกับดูแลพื้นฐานยังดำเนินการได้ดี ทั้งการจัดสรรและประมูลคลื่น FM ระดับท้องถิ่น การจัดทำแผนความถี่และมาตรฐานทางเทคนิค และการใช้ระบบ e-BCS ที่ช่วยให้การยื่นผังรายการเป็นดิจิทัลอย่างเป็นระบบ รวมถึงบทบาทของวิทยุในฐานะช่องทางสื่อสารสาธารณะและการแจ้งเตือนภัย

อย่างไรก็ดี มิติด้านผลลัพธ์ของการกำกับดูแล การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และการใช้นวัตกรรมในการกำกับดูแล อยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง โดยมิติผลลัพธ์ได้ ๓.๒๒ คะแนน มิติการมีส่วนร่วมได้ ๓.๓๐ คะแนน และมิติด้านเครื่องมือได้ ๓.๑๔ คะแนน สะท้อนว่าแม้มีความก้าวหน้าในบางส่วนงาน เช่น การลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนจาก ๕๕ วัน เหลือไม่เกิน ๑๐ วัน และการควบคุมโฆษณาเกินจริงบางส่วน แต่ผลลัพธ์ในการดำเนินการทั้งระบบกำกับดูแลยังไม่เด่นชัดเพียงพอ โดยเฉพาะการกำกับดูแลที่ยังมีลักษณะเชิงรับ การขาดการส่งผลสะท้อนกลับไปให้ผู้มีส่วนได้เสียที่ชัดเจน และข้อจำกัดจากระบบข้อมูลของแต่ละสายงานที่ยังแยกส่วน

ข้อจำกัดสำคัญที่สุดของกิจการกระจายเสียงอยู่ที่มิติด้านอำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับดูแล ซึ่งแม้ว่าได้ ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ คะแนน แต่ความเข้มข้นของปัญหาอยู่ที่กรอบกฎหมายที่ยังไม่ครอบคลุมวิทยุออนไลน์และบริการรูปแบบใหม่ ทำให้เกิดช่องว่างการกำกับดูแลและความไม่เท่าเทียมของกติกา นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดเฉพาะด้าน ได้แก่ การใช้มาตรการเดียวกับผู้ประกอบการทุกขนาด ภาระต้นทุนค่าธรรมเนียมคลื่นที่สูงเมื่อเทียบกับรายได้จริง และปัญหาของความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบกิจการต่อวิทยุในระบบดิจิทัล (DAB+) ที่ต้องการส่งเสริมอย่างมาก

ภาพรวมด้านกิจการกระจายเสียงชี้ชัดว่า มิติที่มีกฎหมายรองรับยังดำเนินการได้ดี แต่ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิทยุดิจิทัล วิทยุออนไลน์ ข้อมูลแบบบูรณาการ และการกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ยังเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไขในระยะต่อไป

๕.๑.๒ ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลการประเมินตามแผนแม่บทอยู่ในระดับ ๔ (ดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล) สะท้อนว่าหน่วยงานยังสามารถขับเคลื่อนภารกิจหลักได้ดี โดยเฉพาะการประมูลคลื่น FM ระดับท้องถิ่น การจัดทำแผนความถี่ การให้การยื่นผังรายการเป็นดิจิทัลทั้งหมด ผ่านระบบ e-BCS การลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน และการกำกับโฆษณา ร่วมกับหน่วยงานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาเชิงลึก ประเด็นเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับวิทยุในระบบดิจิทัล DAB+ มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอย่างชัดเจน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย ๒.๔๓ คะแนน ซึ่งควรจะต้องมีการผลักดันมากขึ้น เพื่อให้มีการออกอากาศในประเทศไทยอย่างยั่งยืน

ปัจจัยสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียระบุว่า อุปสรรคในการขับเคลื่อนแผนแม่บท ได้แก่ กระบวนการพิจารณาในระดับนโยบาย ระบบข้อมูลที่ยังแยกส่วน การต้องใช้เวลาในการปรับกระบวนการอันเนื่องจากการหมุนเวียนบุคลากรที่กระทบความต่อเนื่องขององค์ความรู้ และข้อจำกัดด้านงบประมาณและขั้นตอนอนุมัติ

โดยสรุป ผลการประเมินด้านแผนแม่บทในประเด็นของกิจการกระจายเสียงจึงสะท้อนว่า ภารกิจที่มีกฎหมายและ KPI ชัดย้งดำเนินการได้ดี แต่ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่และผู้ประกอบกิจการรายย่อยยังต้องการทิศทางนโยบายและมาตรการสนับสนุนที่ชัดเจนกว่าเดิม

๕.๒ กิจการโทรทัศน์

๕.๒.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านกิจการโทรทัศน์

ผลการประเมินด้านกิจการโทรทัศน์สะท้อนว่า โครงสร้างการกำกับดูแลสื่อดั้งเดิมยังดำเนินการได้ในระดับค่อนข้างดี โดยมีติด้านโครงสร้างและธรรมาภิบาลองค์กรได้ ๓.๕๑ คะแนน สะท้อนความเป็นระบบของการกำกับดูแลใบอนุญาต การตรวจสอบย้อนหลัง และการดำเนินกระบวนการรับฟังความคิดเห็นตามขั้นตอนกฎหมาย

อย่างไรก็ดี มีติดอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับดูแล ๓.๒๑ คะแนน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ๓.๐๘ คะแนน ชีตความสามารถของเครื่องมือและนวัตกรรมในการกำกับดูแล ๓.๐๘ คะแนน ผลลัพธ์ของการกำกับดูแล ๓.๐๒ คะแนน และการกำกับดูแลที่ยืดหยุ่นค่าและหลักการที่พึงประสงค์ ๓.๔๒ คะแนน สะท้อนว่า แม้ กสทช. ยังสามารถกำกับโทรทัศน์แบบดั้งเดิมได้ แต่ผลกระทบในระดับระบบเริ่มเผชิญข้อจำกัดจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้ชมและการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม โดยพบว่า ผู้ชมร้อยละ ๕๓.๒๐ ยังรับชมผ่านโทรทัศน์แบบดั้งเดิม ขณะที่ ร้อยละ ๔๐.๒๐ รับชมผ่าน IPTV/Internet เป็นหลัก ในขณะที่ผู้ชมรับเนื้อหารายการผ่านหลายช่องทางร่วมกันร้อยละ ๔๐.๓๐

ในด้านเนื้อหา ปัญหาหลักของโทรทัศน์ไม่ได้อยู่ที่การกำกับด้านเทคนิค แต่เป็นเรื่องคุณภาพเนื้อหา โดยเฉพาะข่าวขีตราบาซึ่งมีสัดส่วนข้อกังวลสูงถึงร้อยละ ๔๙.๙๐ จากการสำรวจภาคประชาชน รวมถึงโฆษณาเกินจริงและรายการรีรันจำนวนมาก ที่เป็นข้อกังวลในลำดับรอง ขณะเดียวกัน แม้มีความก้าวหน้าในด้านการผลักดันบริการ AD, CC และ SL สำหรับกลุ่มเปราะบาง แต่ยังมีข้อจำกัดด้านคุณภาพและการเข้าถึงจริงของบริการ

ข้อจำกัดสำคัญที่สุดของกิจการโทรทัศน์อยู่ที่ช่องว่างกฎหมายต่อ OTT และแพลตฟอร์มออนไลน์ ความไม่ชัดเจนของ Roadmap หลังปี ๒๕๗๒ และการที่เครื่องมือกำกับดูแลยังไม่พัฒนาไปสู่ Real-time Monitoring หรือการใช้ AI เข้ามาช่วยในการกำกับดูแล

ภาพรวมด้านกิจการโทรทัศน์จึงสะท้อนว่า แม้การกำกับดูแลโทรทัศน์แบบดั้งเดิมยังทำได้ดี แต่โจทย์สำคัญในระยะต่อไปคือการกำหนดทิศทางของอุตสาหกรรมให้ทันต่อพฤติกรรมผู้ชมที่รับชมผ่านหลายช่องทางร่วมกัน และการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ จากการประเมินยังพบว่า การรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ภายในประเทศเป็นประเด็นสำคัญภายใต้บริบทการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์มกับผู้ให้บริการ OTT ระดับโลก ซึ่งมีความได้เปรียบทั้งด้านเงินทุน เทคโนโลยี และข้อมูลผู้ใช้งาน จึงมีความจำเป็นที่ กสทช. จะต้องพิจารณาบทบาทในการส่งเสริมและยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบกิจการไทย เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ที่การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติ ซึ่งแม้จะมีความคืบหน้าในเชิงแนวทางและการเตรียมความพร้อม แต่ยังคงจำเป็นต้องเร่งรัดให้สามารถดำเนินการได้อย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ เพื่อให้โทรทัศน์สามารถทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการแจ้งเตือนและลดความสูญเสียของประชาชนในภาวะฉุกเฉินได้อย่างแท้จริง

๕.๒.๒ ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเด็นด้านกิจการโทรทัศน์

ผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ คือ ดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล สะท้อนว่า ภารกิจหลักตามแผนแม่บทยังสามารถขับเคลื่อนได้ดี ทั้งในด้านการกำกับดูแลใบอนุญาต การติดตามผังรายการ การลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน การกำกับจริยธรรมและมาตรฐานเนื้อหา ร่วมกับองค์กรวิชาชีพ การส่งเสริมการเข้าถึงสื่อ

ของคนพิการผ่าน AD, CC และ SL และการพัฒนาแนวทางรองรับเทคโนโลยีใหม่ เช่น Connected TV และ Social Credit

อย่างไรก็ดี ความก้าวหน้าในแต่ละประเด็นยังไม่สม่ำเสมอ โดยเฉพาะเรื่อง Roadmap หลังปี ๒๕๗๒ ที่ยังไม่ชัดเจน การกำกับดูแล OTT และการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์มที่ยังมีข้อจำกัดทางกฎหมาย และประเด็น Digital Transition ที่ยังต้องการการตัดสินใจเชิงนโยบายเพิ่มเติม

ผลการประเมินด้านแผนแม่บทของกิจการโทรคมนาคมจึงชี้ว่า ภารกิจประจำยังคงดำเนินได้ดี แต่การกำหนดอนาคตของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมยังต้องการความชัดเจนด้าน Roadmap กฎหมาย และระบบข้อมูล เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนและปรับตัวได้ในระยะยาว รวมถึงแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมภายในประเทศให้สามารถปรับตัวต่อการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม และการกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติ (EWS) ให้สามารถนำไปใช้ได้จริงในระดับประเทศ

๕.๓ กิจการโทรคมนาคม

๕.๓.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากลด้านกิจการโทรคมนาคม

ผลการประเมินด้านกิจการโทรคมนาคมสะท้อนความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการขององค์กรอย่างชัดเจน โดยมีติด้านโครงสร้างและธรรมาภิบาลองค์กรได้ ๓.๖๖ คะแนน และมีติด้านการกำกับดูแลที่ยึดคุณค่าและหลักการที่พึงประสงค์ได้ ๓.๔๔ คะแนน สะท้อนความก้าวหน้าในการใช้ระบบ e-FA และ e-Licensing เพื่อลดภาระเอกสาร เพิ่มความโปร่งใส และทำให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ รวมถึงการพัฒนา CBS และ EWS และการส่งเสริม Mobile ID เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของธุรกรรมดิจิทัล

ติด้านอำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับดูแล กระบวนการและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และขีดความสามารถด้านนวัตกรรมและเครื่องมือกำกับดูแล อยู่ในระดับปานกลาง คือ ๓.๓๐, ๓.๒๘ และ ๓.๑๘ คะแนน ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนว่าแม้จะมีความก้าวหน้าในการเตรียมโครงสร้างคลื่นสำหรับเทคโนโลยีใหม่ เช่น ๕.๕G และ ๖G และสามารถลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ แต่ยังมีข้อจำกัดสำคัญ เช่น กฎหมายที่ไม่ทันต่อ OTT และบริการข้ามพรมแดน และการเฝ้าระวังการใช้คลื่นที่ยังต้องการระบบเชื่อมโยงให้สามารถกำกับได้ในระดับ Real-time

จุดสำคัญที่สุดอยู่ที่ติด้านผลลัพธ์ของการกำกับดูแล ซึ่งได้เพียง ๒.๙๘ คะแนน โดยสะท้อนผ่านประสบการณ์ของประชาชนโดยตรง เช่น ร้อยละ ๘๑.๖๐ เคยถูกหักเงินโดยไม่ตั้งใจ ร้อยละ ๕๗ เห็นว่าราคาค่าบริการสูงขึ้น ร้อยละ ๔๓.๙๐ พบการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์หรือ SMS และ ร้อยละ ๓๓.๓๐ เห็นว่าคุณภาพบริการลดลง

ในภาพรวมด้านกิจการโทรคมนาคมจึงสะท้อนว่า โครงสร้างและเครื่องมือเชิงปฏิบัติการยังแข็งแรง แต่ผลลัพธ์ที่ประชาชนรับรู้ โดยเฉพาะหลังการควบรวมกิจการและในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค ยังเป็นจุดสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข

๕.๒.๒ ผลการประเมินการดำเนินงานตามผลการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๗ - ๒๕๗๑)

ผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ดำเนินการเกือบครบถ้วนและมีผลลัพธ์ชัดเจน) ถึง ๕ (ดำเนินการครบถ้วน มีผลลัพธ์ชัดเจน) สะท้อนความเข้มแข็งของนโยบายที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานและมีกรอบโครงการชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาและทดสอบ CBS และ EWS การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การจัดระเบียบสายสื่อสารและการใช้ฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ การจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคม เช่น คลื่นความถี่แบบหลายย่านและเลขหมาย และการพัฒนาเครื่องมือด้าน Digital Trust เช่น Mobile ID และมาตรการป้องกันภัยออนไลน์

อย่างไรก็ดี ยังมีภารกิจที่ต้องอาศัยการตัดสินใจเชิงนโยบายและแรงจูงใจทางตลาดเพิ่มเติม เช่น การส่งเสริมการแข่งขันรายใหม่ (MVNO / Wholesale) การกำกับดูแลเทคโนโลยีและบริการใหม่ และการกำหนดภาระกำกับ

ดูแลให้เหมาะกับผู้ประกอบการแต่ละขนาด

ผลการประเมินด้านแผนแม่บทของกิจการโทรคมนาคมจึงชี้ให้เห็นว่า นโยบายที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน และมีตัวชี้วัดชัดเจนยังขับเคลื่อนได้ดี แต่การพัฒนาตลาดและการกำกับบริการใหม่ยังต้องอาศัยการออกแบบแรงจูงใจ การปรับกฎหมาย และการเสริมศักยภาพเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง

๕.๔ การคุ้มครองผู้บริโภค

๕.๔.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการประเมินด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสะท้อนว่า กสทช. มีความก้าวหน้าเด่นในด้านเครื่องมือและมาตรการความปลอดภัย โดยมีมิติด้านการกำกับดูแลที่ยึดคุณค่าและหลักการที่พึงประสงค์ได้ ๓.๔๘ คะแนน และ มิติด้านขีดความสามารถด้านนวัตกรรมและเครื่องมือกำกับดูแล ได้ ๓.๒๙ คะแนน และ สะท้อนความก้าวหน้าในการผลักดัน CBS, EWS รวมถึงการพัฒนา Digital Literacy ผ่านนโยบายด้าน MIDL

อย่างไรก็ดี มิติด้านอำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับดูแล ๓.๑๗ คะแนน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ๓.๐๓ คะแนน และผลลัพธ์ของการกำกับดูแล ได้เพียง ๒.๙๙ คะแนน อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ สะท้อนว่า แม้จะมีมาตรการรองรับแล้ว แต่ผลลัพธ์ยังไม่สะท้อนชัดเจนในผู้รับบริการ โดยเฉพาะช่องว่างการกำกับดูแล OTT การที่ประชาชนยังไม่รับรู้ช่องทางร้องเรียนอย่างเพียงพอ และผลลัพธ์ที่ประชาชนยังสะท้อนปัญหาเรื่องราคาค่าบริการ โทรคมนาคม คุณภาพสัญญาณ ความชัดเจนของแพ็คเกจ และการต้องเผชิญกับภัยไซเบอร์

จุดปรับปรุงสำคัญอยู่ที่การคุ้มครองผู้บริโภคยังมีลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก และยังขาด Real-time Monitoring Dashboard เจิงนโยบาย และการใช้ AI เพื่อคัดกรองและป้องกันปัญหาล่วงหน้า

ภาพรวมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสะท้อนว่า แม้อัฒจันทร์จะมีเครื่องมือและมาตรการเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน แต่การผลักดันให้มาตรการเหล่านั้นแปลงเป็นผลลัพธ์ที่ประชาชนสัมผัสได้จริงในวงกว้าง ยังเป็นโจทย์สำคัญในระยะต่อไป

๕.๔.๒ ผลการประเมินการดำเนินงาน ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ คือ ดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล และบางตัวชี้วัดอยู่ในระดับ ๕ คือ ดำเนินการครบถ้วนและเห็นผลชัดเจน สะท้อนความก้าวหน้าในเชิงปฏิบัติการอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน การพัฒนาระบบ CBS และ EWS การผลักดัน Mobile ID การจัดการ SIM Box และมาตรการป้องกันการใช้ซิมในทางมิชอบ รวมถึงการพัฒนา MIDL

อย่างไรก็ดี ยังมีข้อจำกัดสำคัญที่ต้องผลักดันในระดับนโยบาย เช่น ช่องว่างการกำกับดูแล OTT ผลกระทบด้านการแข่งขันหลังการควบรวม และการขาดระบบติดตามผลแบบ Real-time

ผลการประเมินด้านตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงชี้ว่า มาตรการที่มีกรอบและเครื่องมือชัดเจนยังขับเคลื่อนได้ดี แต่การยกระดับให้เกิดผลเชิงระบบยังต้องอาศัยการปิดช่องว่างกฎหมาย การพัฒนาเครื่องมือเชิงรุก และการออกแบบมาตรการที่ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้ใช้จริง

๕.๕ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๕.๕.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลการประเมินด้านสิทธิและเสรีภาพสะท้อนความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในระดับ การกำหนดหลักการ และการผลักดันให้เกิดเครื่องมือ โดยมีมิติด้านการกำกับดูแลที่ยึดคุณค่าและหลักการที่พึงประสงค์ได้ ๓.๗๒ คะแนน และ มิติด้านขีดความสามารถด้านนวัตกรรมและเครื่องมือกำกับดูแลได้ ๓.๔๓ คะแนน สะท้อนการกำกับดูแลบนฐานสิทธิ

เช่น การใช้ CBS และ EWS เพื่อคุ้มครองสิทธิด้านความปลอดภัย การใช้ AD, CC และ SL เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลของ คนพิการ การส่งเสริม Digital ID และโครงการ MIDL

อย่างไรก็ดี มิติด้านอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการกำกับดูแล ผลลัพธ์ของการกำกับดูแล และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ๓.๑๐, ๓.๐๔ และ ๒.๗๙ คะแนน ตามลำดับ สะท้อนว่า แม้มี มาตรการด้านสิทธิรองรับแล้ว แต่การใช้สิทธิจริงยังมีข้อจำกัดอยู่มาก เช่น ช่องว่างการกำกับ OTT คุณภาพของบริการ AD CC SL ที่ยังไม่ตอบโจทย์การใช้งานจริง ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ที่ยังขาด Feedback Loop โดยผลการสำรวจในภาคประชาชนเน้นย้ำประเด็นข้างต้น โดยพบว่า ร้อยละ ๓๒.๒๐ เห็นว่า ภัยมิถุนาชีพเพิ่มขึ้นมาก ร้อยละ ๓๒.๖๐ ไม่ทราบว่าความเห็นของตนถูกนำไปใช้หรือไม่ และมีเพียงร้อยละ ๕.๘๐ ที่เข้าใจ บทบาทของ กสทช. อย่างชัดเจน

ผลการประเมินภาพรวมด้านสิทธิและเสรีภาพสะท้อนว่า กสทช. ได้กำหนดหลักการและมาตรการ รองรับสิทธิของประชาชนไว้ในระดับหนึ่งแล้ว แต่ความท้าทายสำคัญอยู่ที่การทำให้สิทธิดังกล่าว เกิดผลในทางปฏิบัติ อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในบริบทดิจิทัลและในกลุ่มเปราะบาง ซึ่งยังเผชิญข้อจำกัดในการเข้าถึงและใช้สิทธิอย่างเท่าเทียม

๕.๕.๒ ผลการประเมินการดำเนินงาน ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง กับด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลการดำเนินงานสะท้อนความก้าวหน้าในหลายมิติ โดยเฉพาะด้านสิทธิการเข้าถึงและความปลอดภัย สาธารณะ เช่น การขยายสิทธิการเข้าถึงสื่อของคนพิการ การเพิ่มเวลาให้บริการ SL จาก ๖๐ นาที เป็น ๑๒๐ นาทีต่อวัน และเพิ่มเวลา CC และ AD จาก ๑๒๐ นาที เป็น ๒๔๐ นาที การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อความเท่าเทียม เช่น AI ล่ามภาษา มือ การใช้มาตรการจูงใจผ่านกองทุน การพัฒนาระบบ CBS และ EWS การกำหนดเงื่อนไขลดค่าบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ สำหรับผู้พิการ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้สูงอายุ และการพัฒนา MIDL เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางดิจิทัล

ด้านข้อจำกัดสำคัญที่ต้องผลักดัน ได้แก่ ช่องว่างการกำกับ OTT การปรับปรุงขั้นตอนพิจารณาโยบาย ให้สามารถคาดการณ์ทางระยะเวลาได้ การแก้ไขข้อจำกัดของกฎหมายเดิม การเพิ่มทางเลือกในการปฏิบัติสำหรับคน พิการเมื่อมีมาตรการบางประเภท เช่น Face Scan ในคนตาบอด หรือการให้บริการผ่านเสียงในคนหูหนวก อาจไม่ สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้พิการ และส่งผลกระทบต่อศักดิ์ศรีในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม จึงควรกำหนดทางเลือกในการ ปฏิบัติที่เหมาะสมกับลักษณะความพิการ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีระบบรองรับ เช่น การลงทะเบียน ประเภทความพิการโดยสมัครใจ เพื่อให้สามารถออกแบบช่องทางบริการที่เหมาะสม เช่น ข้อความ ภาพ หรือระบบ ดิจิทัลเฉพาะทางได้อย่างตรงกลุ่มและมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินด้านแผนแม่บทของสิทธิและเสรีภาพจึงชี้ว่า มาตรการที่มีเครื่องมือรองรับสามารถขับเคลื่อนได้จริง แต่การทำให้สิทธิเกิดผลอย่างเท่าเทียมในโลกดิจิทัลยังต้องอาศัยการปรับกฎหมาย การออกแบบมาตรการ แบบ Inclusive ที่คำนึงถึงข้อจำกัดของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และการกำกับดูแลที่เท่าทันแพลตฟอร์มและบริการใหม่

๖. ข้อจำกัดสำคัญของโครงสร้างการกำกับดูแลที่พบในทุกกิจการ

ผลการประเมินสะท้อนข้อจำกัดสำคัญของระบบกำกับดูแลที่ปรากฏร่วมกันในทุกกิจการ โดยสามารถสรุปเป็น ๕ ประเด็นหลัก ดังนี้

๖.๑ กรอบกฎหมายยังไม่ครอบคลุมบริการที่มีบทบาทจริงในตลาด

บริการดิจิทัล เช่น OTT แพลตฟอร์มออนไลน์ และการประยุกต์ใช้ AI ยังอยู่นอกขอบเขตกฎหมายในปัจจุบัน ขณะที่ผู้รับใบอนุญาตภายในประเทศยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลอย่างเข้มงวด ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมของกติกา และจำกัดความสามารถของหน่วยงานในการกำกับดูแลตลาดเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๒ การกำหนดทิศทางเชิงนโยบายในประเด็นสำคัญยังไม่ชัดเจน

นโยบายที่มีผลต่อโครงสร้างอุตสาหกรรม เช่น Roadmap ของกิจการโทรทัศน์ การกำกับดูแล OTT และการปรับปรุงกฎหมาย ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาในระดับนโยบาย ส่งผลให้ทิศทางของอุตสาหกรรมในบางประเด็นยังไม่แน่นอน และกระทบต่อการวางแผนลงทุนของผู้ประกอบกิจการ

๖.๓ ระบบข้อมูลสนับสนุนการกำกับดูแลยังแยกส่วนงาน ทำให้การกำกับดูแลไม่ทันการณ์

ข้อมูลขององค์กรยังจัดเก็บและใช้งานในลักษณะแยกส่วน (Data Silo) ส่งผลให้การวิเคราะห์สถานการณ์ การติดตามคุณภาพบริการ และการกำหนดมาตรการเชิงนโยบายยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และยังไม่สามารถพัฒนาไปสู่การกำกับดูแลแบบ Real-time ได้

๖.๔ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียยังไม่เชื่อมโยงกับผลการตัดสินใจทางนโยบาย

แม้มีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังขาดระบบแจ้งผลย้อนกลับ (Feedback Loop) ที่ชัดเจน ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียไม่ทราบว่าคุณเห็นของตนถูกนำไปใช้หรือไม่ได้ใช้เพราะเหตุใด ส่งผลให้กระบวนการมีส่วนร่วมยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียได้เต็มที่

๖.๕ ความกังวลด้านการแข่งขันและผลลัพธ์ในตลาดยังคงมีอยู่

ผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะในกิจการโทรคมนาคมและสื่อ สะท้อนความกังวลต่อระดับราคา คุณภาพบริการ และความโปร่งใสของเงื่อนไขทางการตลาด รวมถึงความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันกับแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแล

โดยสรุป ข้อจำกัดทั้ง ๕ ประการสะท้อนตรงกันว่า ความท้าทายของระบบกำกับดูแลในปัจจุบันไม่ได้อยู่ที่ความสามารถในการดำเนินงาน แต่เกิดจากข้อจำกัดในระดับกฎหมาย การกำหนดทิศทางนโยบาย ระบบข้อมูล และกลไกการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องได้รับการปรับปรุงในระดับนโยบายและกฎหมาย เพื่อให้สามารถกำกับดูแลตลาดดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

๗. ข้อเสนอเชิงนโยบาย

ผลการประเมินชี้ชัดว่า การยกระดับระบบกำกับดูแลในระยะต่อไปไม่สามารถแก้ได้ด้วยมาตรการเฉพาะจุดเพียงอย่างเดียว แต่ต้องดำเนินการควบคู่กันใน ๕ ด้านสำคัญ ได้แก่ กฎหมาย ทิศทางนโยบาย ระบบข้อมูล และการคุ้มครองผู้บริโภคกับสิทธิของประชาชน ดังนี้

๗.๑ ปรับปรุงกฎหมายและขอบเขตอำนาจให้สอดคล้องกับตลาดจริง

การเร่งรัดให้มีการทบทวน ปรับปรุงกฎหมายให้สามารถกำกับดูแลครอบคลุมบริการที่มีบทบาทจริงในตลาดปัจจุบัน โดยเฉพาะ OTT แพลตฟอร์มดิจิทัล และบริการข้ามพรมแดน เพื่อลดช่องว่างการกำกับดูแลและความไม่เท่าเทียมของกติการะหว่างผู้รับใบอนุญาตในประเทศกับผู้ให้บริการระดับโลก ทั้งนี้ ต้องกำหนดและศึกษาสภาพปัญหาให้ชัดเจนก่อนว่าจะกำกับ หรือควบคุมในมิติใด เช่น เนื้อหา การแข่งขัน การคุ้มครองผู้บริโภค หรือการคุ้มครองเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ แล้วจึงปรับปรุงกฎหมายและกฎหมายลำดับรองให้สอดคล้องกัน

๗.๒ กำหนดทิศทางนโยบายในประเด็นที่ค้างให้ชัดเจนและมีกรอบเวลา

ประเด็นสำคัญหลายเรื่อง ที่มีการมอบหมายให้ สำนักงาน กสทช. ศึกษาและจัดเตรียมข้อมูลรองรับแล้ว แต่ยังขาดข้อมูลในระดับนโยบาย เช่น Roadmap ของกิจการโทรทัศน์หลังปี ๒๕๗๒ การกำกับ OTT การปรับปรุงกฎหมาย และแนวทางรองรับเทคโนโลยีใหม่ จึงควรกำหนดกรอบเวลาการพิจารณานโยบายสำคัญให้ชัด และจัดลำดับความสำคัญของวาระเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมสามารถวางแผนและปรับตัวได้บนความคาดหวังที่ชัดเจน

๗.๓ พัฒนาระบบข้อมูลและเครื่องมือกำกับดูแลเชิงรุก

ควรเร่งพัฒนาระบบข้อมูลกลางของสำนักงานให้เชื่อมโยงกันระหว่างสำนัก เพื่อลดปัญหา Data Silo และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้เร็วขึ้น พร้อมยกระดับการกำกับดูแลจากแบบตอบสนองภายหลังเกิดปัญหา ไปสู่การติดตามและเฝ้าระวังเชิงรุกมากขึ้น เช่น การติดตามคุณภาพบริการ การเฝ้าระวังโฆษณาเกินจริง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนซ้ำซ้อน และการใช้ AI ในงานที่เหมาะสม

๗.๔ ปรับแนวทางกำกับดูแลให้เหมาะกับสภาพตลาดและศักยภาพของผู้ประกอบกิจการ

จากผลการประเมินที่สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการรายเล็กยังมีข้อจำกัดด้านรายได้ เทคโนโลยี และบุคลากร จึงไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกับรายใหญ่ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงควรปรับแนวทางการกำกับดูแลให้ยึดหลักความได้สัดส่วน โดยมุ่งส่งเสริมให้รายเล็กสามารถยกระดับตนเองให้ผ่านมาตรฐาน โดยควรกำกับดูแลการแข่งขันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ผู้ประกอบการรายเล็กสามารถแข่งขันได้จริง และรักษาความเป็นธรรมของตลาดในภาพรวม โดยกิจกรรมกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่แต่ละประเภทใบอนุญาตต้องการให้ส่งเสริมการแข่งขันในรูปแบบที่แตกต่างกัน และกิจการโทรคมนาคม ที่กลุ่ม MVNO ต้องการให้มีการส่งเสริมการแข่งขันอย่างมาก โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการติดตามราคา คุณภาพบริการ และเงื่อนไขทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

๗.๕ ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิของประชาชนให้เกิดผลจริง

การคุ้มครองผู้บริโภคควรเปลี่ยนจากการแก้ปัญหาเป็นรายกรณี ไปสู่การสร้างระบบในเชิงคุ้มครองและป้องกันมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องภัยออนไลน์ มีฉ้อโกง โฆษณาเกินจริง และการออกแบบบริการให้เข้าถึงได้จริงสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบาง พร้อมกันนั้น ควรพัฒนาระบบ Feedback Loop ให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียเห็นได้ชัดว่าความเห็นหรือข้อร้องเรียนของตนถูกนำไปใช้หรือไม่ได้ใช้เพราะเหตุใด เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการกำกับดูแล

๘. บทสรุป

ข้อเสนอเชิงนโยบายมีเป้าหมายร่วมกันคือ ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการได้ชัดเจนขึ้น มีการพัฒนาระบบข้อมูลและเครื่องมือให้ทันต่อสถานการณ์ และทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคกับสิทธิของประชาชนเกิดผลจริงในชีวิตประจำวัน เพื่อให้การกำกับดูแลสอดคล้องกับตลาดและระบบนิเวศดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วอย่างแท้จริง และมีแนวโน้มที่จะสร้างปัญหาต่อสังคมไทยในอนาคตอย่างรุนแรง

ผลการประเมินชี้ชัดว่า ปัญหาหลักของระบบกำกับดูแลในปัจจุบันไม่ได้อยู่ที่ความสามารถในการดำเนินงานของ กสทช. ซึ่งยังสามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพในกรอบกฎหมายที่มีอยู่ หากแต่อยู่ที่กรอบกฎหมายและขอบเขตอำนาจที่ยังไม่สอดคล้องกับโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการทางดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงของไทยอย่างมีนัยสำคัญ

Executive Summary

The report on the monitoring, inspection, and evaluation of the implementation and administrative performance of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC for the year 2025 has been prepared by the Performance Monitoring and Evaluation Committee (PMEC) in accordance with Section 72 of the Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services Act, B.E. 2553 (2010) , as amended, under the conceptual framework of System-level Regulatory Performance, which seeks to reflect the capacity of the regulatory system across the dimensions of structure, process, and regulatory outcomes in a comprehensive and holistic manner.

1. Summary

the Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services Act, B.E. 2553 (2010) , as amended, under Sections 72 and 73, stipulates that the Performance Monitoring and Evaluation Committee (PMEC) shall have the authority and duties to monitor, inspect, and evaluate the implementation and administrative performance of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC, and to prepare a report in accordance with Section 72 and submit the results to the NBTC for acknowledgment prior to submission to the Parliament and public disclosure, whereby the PMEC may assign agencies or organizations with relevant expertise to collect data, conduct analysis, and carry out evaluation for the purpose of report preparation.

In the course of its operations, the PMEC assigned a company with relevant expertise to collect data, conduct analysis, and perform evaluation in order to integrate the study results into the preparation of the report under the consultancy project for the monitoring, inspection, and evaluation of the implementation and administrative performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC, including key policies, for the year 2025, pursuant to Section 72 of the Act on Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate Radio Broadcasting, Television Broadcasting, and Telecommunications Services B.E. 2553, as amended, with the following objectives:

1) To conduct study, data collection, analysis, synthesis, and report preparation on the monitoring, inspection, and evaluation of the implementation and administrative performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC, including key policies, for the year 2025.

2) To submit the report on the monitoring, inspection, and evaluation of the implementation and administrative performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC, including key policies, for the year 2025, to the Parliament in accordance with the Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services Act, B.E. 2553 (2010), as amended.

Based on the study, data collection, data analysis, and evaluation, it is indicated that the NBTC is capable of effectively regulating the sectors under the existing legal framework, achieving scores that meet the prescribed criteria, particularly in areas where the licensing system operates within clearly defined legal mandates, including radio broadcasting, where local radio services have been transitioned into the licensing system and Standard Operating Procedures (SOP) for communication in emergency situations have been established; television broadcasting, where preparedness has been undertaken to support the Early Warning System (EWS) and content regulation has been implemented in alignment with significant events on an event-based basis in a systematic manner with practical outcomes; telecommunications, where spectrum has been allocated through multi-band auctions, competition has been regulated through post-merger measures, and consumer protection has been advanced through the implementation of measures that enhance the prevention of technology-related crimes; as well as the promotion of citizens' rights and liberties, particularly in terms of media accessibility, which has begun to demonstrate tangible implementation, including the enforcement of accessibility measures for persons with disabilities (CC, SL, AD), the deployment of mobile-based emergency alert systems, and the reduction of infrastructure inequality through Universal Service Obligation (USO) projects. However, the evaluation findings reflect that such achievements remain confined to areas where regulatory authority is explicitly prescribed by law, while the current communication landscape has shifted toward digital platforms that fall outside the traditional regulatory framework, resulting in structural gaps in regulatory oversight and an uneven competitive landscape between licensed operators and online service providers.

The impact of digital services and cross-border platforms, and the transmission of audio-visual content via the internet, commonly referred to as Over-the-Top (OTT), has emerged and been widely adopted following the enforcement of the Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services Act, B.E. 2553 (2010) and related laws governing radio broadcasting, television broadcasting, and telecommunications during the same period, resulting in significant changes in service models and market structures, leading to the emergence of an online society with millions of users, while such networks are also interconnected to enable communication and transactions on a global scale, thereby giving rise to severe social problems in terms of control and regulatory oversight, including fraud and public deception, unlawful activities, and a substantial number of complaints and criminal cases filed with investigators of the Royal Thai Police, amounting to millions of cases, causing economic damages in the hundreds of billions, and constituting a critical issue for successive governments, which have designated it as an urgent policy priority requiring resolution in terms of regulatory control, access security, and law enforcement.

From the study results, it is indicated that Thailand is currently at a critical policy crossroads between maintaining the existing regulatory framework or reforming the role of the regulatory authority to ensure that it possesses clear legal mandates and powers to effectively control and regulate the digital ecosystem or the provision of audio-visual services in the form of OTT in Thailand in a genuine and enforceable manner. The responsible authority should therefore consider and clearly determine the direction in three key aspects as follows:

- 1) The improvement and clarification of the laws under the responsibility of the NBTC to ensure that it has the duties and powers to accommodate new services, or to adjust the regulatory approach to be flexible, appropriate, and compliant with the law.
- 2) The establishment of an appropriate balance between competition, innovation, and consumer protection, in order to enable business operators within this industry to continue their operations sustainably.
- 3) The determination by the NBTC of the scope of regulatory oversight over OTT services

and digital platforms, or the transmission of audio-visual content via the internet, at an appropriate level to ensure effective governance and to enforce compliance of business operations with the laws of Thailand.

In conclusion, the NBTC demonstrates operational readiness and is capable of effectively and efficiently driving its mandates within the existing legal framework; however, the principal challenge lies in defining policy direction and reforming the NBTC's legal framework to enable effective, secure, and lawful regulation of broadcasting and the dissemination of information within the digital ecosystem, which has emerged subsequently and has been widely adopted.

2. Introduction: Advancing Evaluation to the System Level (System-level Regulatory Evaluation)

The monitoring, inspection, and evaluation of the implementation and administrative performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC for the year 2025 are conducted under the legal framework pursuant to Sections 72 and 73 of the Organization to Assign Radio Frequency and to Regulate the Broadcasting and Telecommunications Services Act, B.E. 2553 (2010), with the objective of reflecting performance outcomes and presenting factual findings, observations, and recommendations to the Parliament and the public under the integrated conceptual framework of System-level Regulatory Performance, which aims to assess the quality of the regulatory system in a comprehensive and holistic manner by analyzing not only what the organization has undertaken, but also the extent to which the regulatory system is capable of generating effective outcomes, covering processes, outputs, and outcomes across the overall communications ecosystem.

The evaluation methodology adopted in this assessment integrates key tools and approaches in a systematic manner, including the application of a five-level rubric, the incorporation of international concepts and standards from the International Telecommunication Union (ITU) in relation to the Digital Regulation Framework, the media regulatory framework of the European Regulators Group for Audiovisual Media Services (ERGA), and the principles on Governance of Regulators developed by the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), together with the integration of qualitative and quantitative data from stakeholders and expert-based evaluation, combined with data weighting and sensitivity analysis to validate the robustness and reliability of the evaluation results, and to reflect a comprehensive overview of regulatory performance, while maintaining methodological neutrality through balanced weighting of inputs from both internal and external stakeholders, whereby this evaluation framework serves as a tool for assessing the regulatory system that can effectively support policy decision-making and guide future regulatory directions, and reflect both what the organization has undertaken and the actual capacity of the regulatory system.

3. Key Strategic Findings

3.1 The Existing Regulatory System Remains Highly Effective

The evaluation results indicate that the regulatory system under the existing legal framework continues to demonstrate high operational effectiveness, particularly in spectrum allocation, the regulation of licensees, and consumer protection across all three sectors, namely Radio Broadcasting, Television Broadcasting, and Telecommunications, all of which are mandates supported by clearly defined legal frameworks and established master plans.

In addition, the development and adoption of digital tools, such as the e-BCS system and the e-FA system, have played a significant role in enhancing the efficiency of licensing processes and spectrum management, resulting in faster operations, improved transparency, and greater accountability.

3.2 Challenges for the NBTC in Regulatory Policy Decision-Making in the Digital Era

Significant changes in consumer behavior and the structure of the communications market have occurred, as empirical data indicates that in the telecommunications sector, 96.20 percent of the population uses mobile phones, and 92.80 percent primarily access the internet through mobile devices, demonstrating that the National Communications System has transitioned into a Mobile-first model, whereby mobile devices have become the primary means of accessing communication services, replacing traditional networks and devices, and OTT services have substituted traditional telecommunications services, particularly in messaging services (SMS/MMS), which have been almost entirely replaced, and voice services, where usage statistics have declined by more than 50 percent, resulting in significant changes in revenue structures, competitive dynamics, and consumer usage behavior.

In the television broadcasting sector, media consumption behavior has shifted from single-platform viewing to a converged usage model, where 53.20 percent of consumers continue to regularly access content through television devices, while 40.20 percent primarily use IPTV or internet-based platforms, and another 40.30 percent utilize both modes concurrently, clearly reflecting the emergence of hybrid media consumption patterns.

The current legal regulatory framework of the NBTC remains anchored in traditional services, including telephony, voice, messaging, Radio Broadcasting, and Television Broadcasting, both spectrum-based and non-spectrum-based services, all of which operate under licensing regimes and stringent regulatory conditions, while new forms of services, such as OTT, digital platforms, and cross-border services, remain outside the scope of the law, resulting in a clear imbalance of regulatory conditions between licensed operators and digital platform providers, and leading to inequity within the industry.

The key limitation in regulating OTT services at present does not lie in the absence of operational tools or measures, but rather in the interpretation of the NBTC's legal mandate, which does not yet explicitly encompass digital platform services, thereby constraining the regulatory authority from exercising its powers, in contrast to traditional services where the NBTC is fully empowered to enforce the law. Therefore, the formulation of regulatory measures for OTT must begin with the reform of the legal framework in order to clearly define the scope of authority of the regulatory body, including service definitions, regulatory boundaries, and enforceable legal instruments.

In the past, the NBTC has undertaken efforts to develop a draft Communications Act to integrate multiple related laws in alignment with the converging technological landscape; however, such efforts have not yet resulted in concrete implementation, and limitations remain in applying the existing legal framework to OTT services, which operate as cross-border platforms that are not anchored to domestic networks or national resources in the same manner as traditional licensed operators.

3.3 Policy Direction Issues for Regulatory Governance in the New Context

The findings of this evaluation indicate that the key issue for future regulatory governance is not limited to improving operational efficiency alone, but rather involves defining a clear policy direction for Thailand on how regulatory roles should be adapted to align with the evolving industry structure, particularly in a context where digital services and cross-border platforms continue to expand in influence and are likely to generate increasing social impacts on Thai society, whereby the key policy decisions that the regulatory authority must address can be identified as follows:

3.3.1 Regulatory Approaches for OTT Services

The NBTC must clearly determine the level at which OTT services will be regulated, such as at the level of content (Content Standards), competition (Competition and Market Power), consumer protection (Consumer Protection), or by applying a risk-based approach (Risk-based Approach) focusing on services

with significant impact, and must also define the scope of services subject to regulatory oversight and identify the appropriate regulatory instruments, including notification, control, supervision, registration, licensing, or platform-based measures for public safety.

3.3.2 Legal Framework Reform and the Role of the NBTC in Supporting Digital Services

The NBTC must determine whether to amend existing laws or to introduce new legislation on an urgent basis in order to clearly define the scope of duties and powers for regulating, supervising, and enforcing the law in relation to digital services, including the alignment of subordinate legislation and existing notifications with the concept of converged regulatory governance.

3.3.3 Preservation and Enhancement of Existing Effective Regulatory Measures

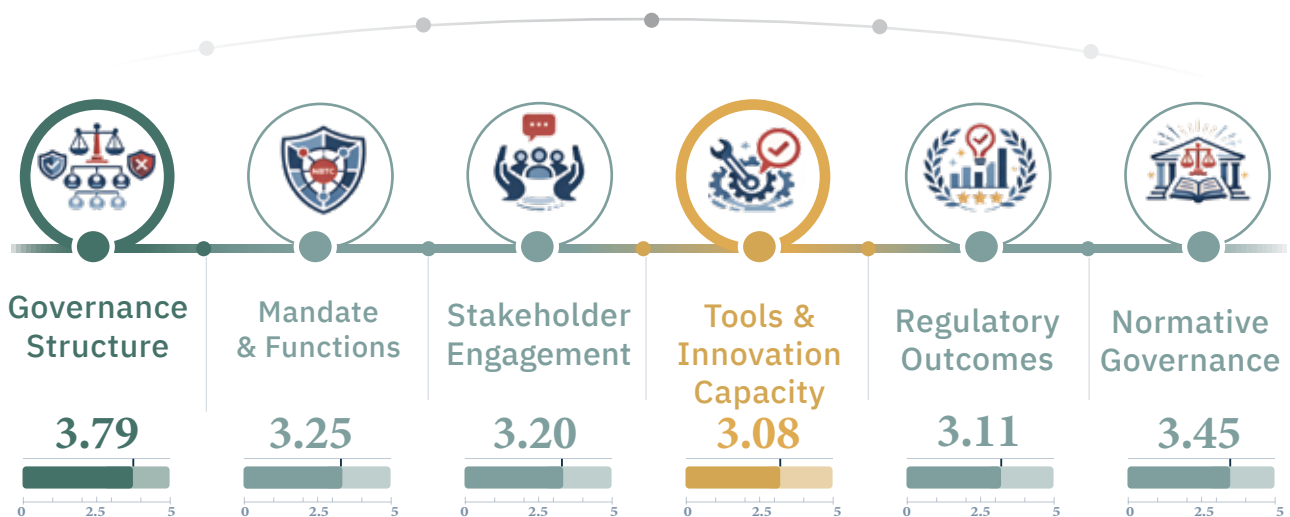
Regulatory measures that are currently well-defined and effective, such as licensing systems, service standard control, and the development of digital systems for licensing processes, should be continuously monitored and enforced, particularly in sectors that remain within the scope of the existing legal framework, which reflects that the regulatory authority is capable of operating effectively when its duties and powers are clearly defined.

4. Overview of the Monitoring, Inspection, and Evaluation Results of the Implementation and Administrative Performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC

4.1 Evaluation Results of Regulatory Governance Based on International Standards

The evaluation results of regulatory governance based on international standards can be classified into three main groups according to the score levels across each dimension of regulatory governance, whereby the implications of the scoring scale are defined as follows: Level 1 indicates failure to achieve objectives, Level 2 indicates partial implementation, Level 3 indicates implementation in accordance with standards, Level 4 indicates full implementation in accordance with objectives, and Level 5 represents best practice, reflecting strengths, limitations, and structural issues of the organization as follows:

Assessment Results Under the International Regulatory Standards Framework



The overall scores exceed 3.00 in all dimensions, indicating performance in alignment with the established standards.

Performance scale ● The highest-performing dimension ● The dimension with moderate performance ● The dimension requiring the most improvement

Picture 3 Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards Across the Entire Organization

รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน
ทสช. สำนักงาน ทสช. และเลขาธิการ ทสช. ประจำปี ๒๕๖๘

4.1.1 Dimension with the Highest Evaluation Results: Governance Structure

This reflects that the organization possesses clearly defined mandates, organizational structures, and internal regulatory mechanisms that effectively support the implementation of its legal responsibilities, with tangible outcomes observed in this dimension, particularly in the regulation of licensees, spectrum allocation, and the development of digital systems such as e-BCS and e-FA, which have significantly enhanced transparency, reduced procedural complexity, and improved operational efficiency.

In addition, concrete policy outcomes have been achieved, including the development of national-level emergency warning systems such as Cell Broadcast System (CBS) and Early Warning System (EWS), as well as the promotion of media accessibility for persons with disabilities through Closed Captioning (CC), Audio Description (AD), and Sign Language (SL).

4.1.2 Dimensions with Moderate Evaluation Scores: Regulatory Outcomes, Stakeholder Engagement, and Tools & Innovation

In the dimensions of Regulatory Outcomes, Stakeholder Engagement processes, and Regulatory Tools, the evaluation results are at a moderate level, reflecting that the organization has undertaken continuous operations; however, stakeholders have not yet clearly perceived the outcomes, as evidenced by key public survey findings, including that 57 percent of the population perceive that mobile service charges have increased, and 33.30 percent perceive that the quality of mobile services has declined, while 81.60 percent have experienced unintentional charges for telecommunications services, and 43.90 percent have encountered fraud through telephone calls or SMS.

In the dimension of Stakeholder Engagement Processes, although the NBTC has continuously organized public hearings, there remains a lack of a clear feedback loop system indicating which opinions have been adopted or not adopted and for what reasons, which is a consistent concern expressed across all stakeholder groups.

In the dimension of Tools and Innovation for Regulatory Governance, it is found that the organization possesses foundational systems serving as regulatory tools, such as spectrum monitoring systems and digital systems for licensing; however, there remains a lack of integrated data systems connecting internal units, resulting in limitations in advancing toward proactive, real-time regulatory governance with full effectiveness.

4.1.3 Dimensions with Clear Structural Limitations: Mandate & Functions and Normative Governance

The dimensions relating to Mandate, Regulatory scope, and Normative governance are assessed at a moderate level but present clear structural limitations that constitute key determinants of long-term regulatory effectiveness. The primary limitation lies in the existing legal framework, which does not yet comprehensively or clearly cover digital services such as OTT and artificial intelligence (AI), resulting in the inability of the regulatory authority to effectively oversee these services, despite their evident impact on market structures and consumers, and additional legal and institutional constraints have been identified, including the following:

1) The application of uniform regulatory measures to operators of all sizes (One-size-fits-all), which should be adjusted to include targeted support measures for small-scale operators to enable capacity development and compliance with regulatory standards without imposing disproportionate burdens.

2) The need for integration of internal organizational data systems to reduce operational delays in regulatory processes.

3) The need to reach policy-level consensus on key regulatory issues, as limitations in this dimension cannot be resolved solely through operational measures but require legal reform and the establishment of clear national policy direction.

The evaluation results clearly reflect that the organization demonstrates strength in dimensions supported by established legal frameworks and is capable of effective operational performance, while the principal limitations lie in the mandate and legal framework, which are not yet aligned with the evolving industry structure and do not sufficiently empower the regulatory authority to address emerging challenges.

4.2 Evaluation Results of the Implementation and Administrative Performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC for the Year 2025: Overview of Performance under Relevant Master Plans

The evaluation results in relation to the implementation of Relevant Master Plans reflect the following scoring implications: Level 1 indicates no implementation, Level 2 indicates initial or partial implementation, Level 3 indicates implementation in accordance with the plan with emerging results, Level 4 indicates near-complete implementation with clear outcomes, and Level 5 indicates full implementation with clear outcomes and systematic monitoring and improvement, whereby the findings can be categorized into two main groups, reflecting both the organizational capacity and limitations in terms of operational performance and policy direction, as follows:

4.2.1 Group of Functions Implemented in Accordance with Plans with Tangible Outcomes

Functions that are supported by legal frameworks, have clearly defined operational procedures, and can be measured through well-defined indicators have been implemented in accordance with the plans and have produced tangible outcomes, including:

- Spectrum resource allocation
- Development of emergency warning systems (CBS and EWS)
- Consumer complaint management
- Expansion of services for vulnerable groups
- Adoption of electronic systems in regulatory processes

The common characteristics of functions in this group are that they are supported by legal frameworks, operate under clearly defined systems, and allow measurable performance outcomes, enabling the organization to effectively drive policy implementation.

4.2.2 Group of Functions with Ongoing Implementation but Requiring Greater Clarity in Policy-Level Decision-Making

Functions in this group have been implemented and operational preparations have been undertaken; however, they remain at the stage of defining overall policy direction, resulting in unclear outcomes at the industry level, including:

- Preparation of subsequent phases of master plans for each sector
- Development of industry roadmaps in certain sectors
- Formulation of regulatory approaches for new services such as OTT and digital

platforms

The common characteristics of functions in this group are that supporting data and preparatory work are already in place, but require higher-level policy decisions to establish clear direction.

The analysis identifies key constraints affecting the implementation of the Master Plans, including:

- 1) Policy deliberation processes on key issues require relatively long periods of time compared to the pace of technological and market changes.
- 2) Internal data systems within the organization remain fragmented, limiting the ability to conduct analysis and formulate policy agendas in a timely manner.
- 3) Continuity of specialized knowledge, particularly in emerging technologies and

new legal frameworks, requires continuous strengthening among operational personnel.

These factors directly affect the clarity of industry direction and the ability to translate master plans into tangible outcomes. Addressing these issues will be a critical factor in enabling future Master Plans to be implemented with continuity, coherence, and the ability to generate meaningful impact at the industry level.

4.3 Evaluation Results of the Implementation and Administrative Performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC for the Year 2025: Key Policy Dimension

The evaluation results of the implementation of key policies for the year 2025 reflect a clear pattern of policy execution that can be categorized into two main groups, namely policies that have been implemented in accordance with plans and have produced tangible outcomes, and policies that remain under policy-level consideration, which affect the clarity of industry direction in the future.

4.3.1 Policies that Have Been Implemented with Clear Outcomes

These policies are characterized as technical project-based initiatives with clearly defined timelines, budgets, and performance indicators, enabling tangible and measurable implementation outcomes. Notable examples include the development of emergency warning systems (CBS and EWS), which have received total budget approval exceeding 1,000 million baht and have commenced pilot testing in multiple areas with participation from major service providers, as well as measures for the prevention of technology-related crimes, such as the use of Liveness Detection for SIM registration identity verification and the limitation of SIM card ownership by foreign individuals, including cooperation with foreign regulatory authorities.

The common characteristics of policies in this group are that they are supported by clearly defined mandates, have well-defined scopes, and are measurable, thereby enabling continuous implementation and producing tangible outcomes at the operational level.

4.3.2 Policies under Consideration Requiring Greater Clarity

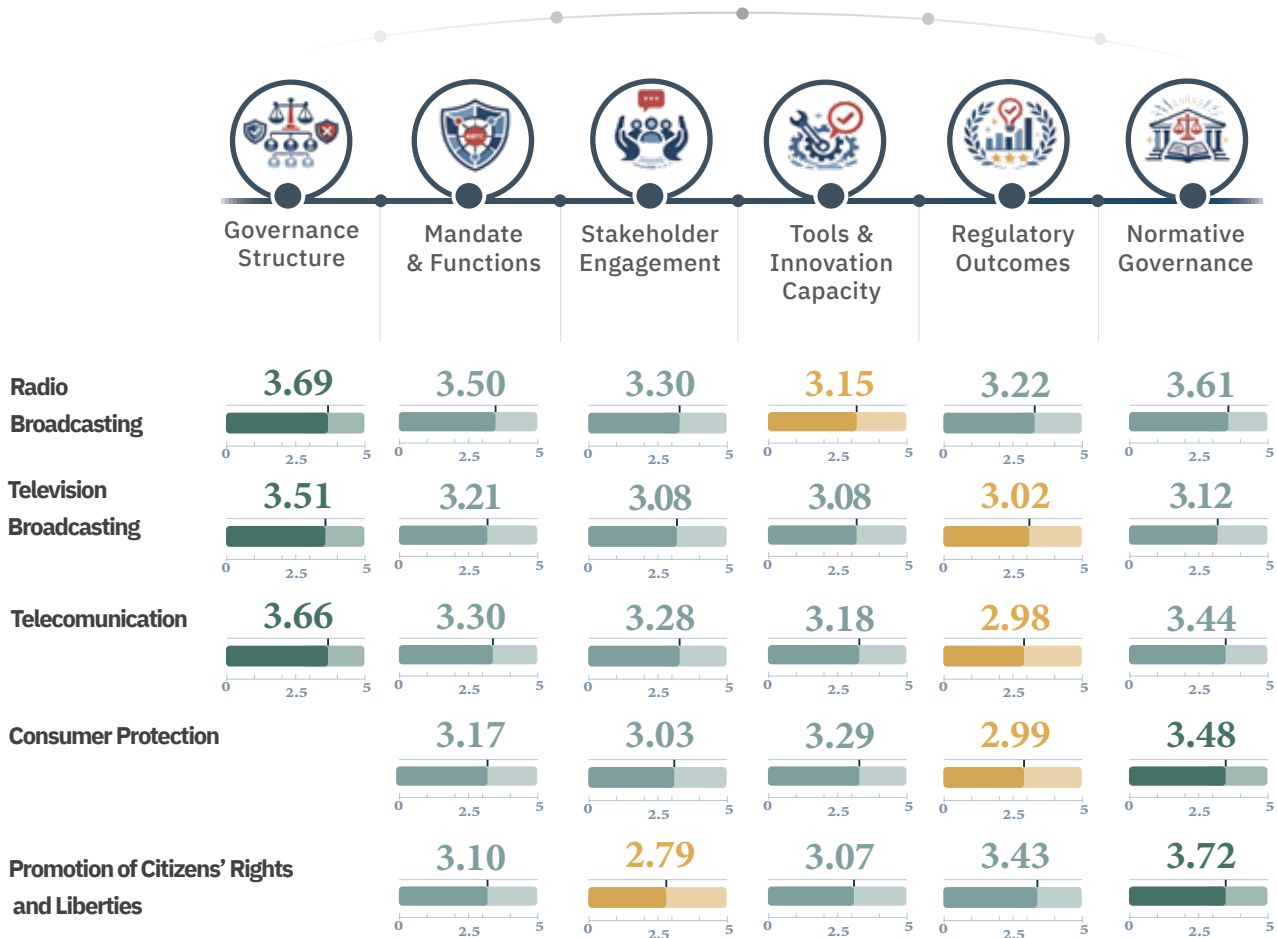
Policies related to industry direction-setting or legal reform remain under policy-level consideration, resulting in uncertainty in certain areas, including the digital television roadmap, which has not yet been clearly defined and is approaching the expiration of existing licenses, leading operators to delay investment decisions; legal reform and regulatory approaches for OTT, which remain subject to debate regarding the scope of authority and regulatory approaches at the policy level; and certain consumer protection measures, such as the Nuisance-Blocking application, which has been discontinued due to limitations in effectiveness and cost-efficiency.

The common characteristics of policies in this group are that they require higher-level policy decisions and involve multiple agencies, resulting in longer deliberation processes and affecting market certainty.

The key factors affecting the organization's ability to effectively drive key policies to achievement are consistent with those affecting the implementation of the Master Plans, as previously discussed.

5. Monitoring, Inspection, and Evaluation Results of the Implementation and Administrative Performance of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC, Classified by the Dimensions of the P MEC

Assessment Results Under the International Regulatory Standards Framework
Classified by the P MEC Dimensions



Note: 1.Consumer Protection and the Promotion of Public Rights and Freedoms do not include Dimension 1, as it focuses on operational personnel across the three core service sectors.
2.This figure presents a horizontal comparison to highlight key focus areas and development gaps, without ranking performance, as each sector operates under different mandates and contexts.

Performance scale ● The highest-performing dimension | ● The dimension with moderate performance | ● The dimension requiring the most improvement

Picture 4 | Evaluation Results of Regulatory Performance Based on International Standards, Classified by the P MEC Dimensions

This figure is developed to illustrate the key issues that remain in each dimension assessed by the P MEC at an overall level, through horizontal comparison, and is not intended to rank which dimension has achieved greater performance outcomes, as each dimension assessed by the P MEC is subject to different mandates, legal frameworks, and problem characteristics, resulting in varying areas of emphasis depending on the specific context of each dimension, for example, Television Broadcasting faces competition from online platforms and changing audience behavior, while Telecommunications raises concerns regarding service pricing and quality, and in the dimension of consumer protection, although additional measures have been introduced, such as emergency warning systems, further efforts are required to ensure effective implementation in practice, and in the dimension of citizens' rights, there remain limitations in the participation of vulnerable groups. Therefore, this figure is intended to provide an overall perspective of the issues and areas requiring improvement across each dimension, prior to presenting more detailed analysis in the subsequent sections.

5.1 Radio Broadcasting

5.1.1 Evaluation Results of Regulatory Governance Based on International Standards in Radio Broadcasting

The evaluation results in the radio broadcasting sector reflect that the NBTC remains strong in functions supported by legal frameworks, particularly in the dimension of Governance Structure, which received an average score of 3.69, and the dimension of Normative Governance, which received an average score of 3.61, indicating that the fundamental regulatory system continues to operate effectively, including the allocation and auction of local FM frequencies, the development of frequency plans and technical standards, and the use of the e-BCS system, which enables systematic digital submission of program schedules, as well as the role of radio broadcasting as a public communication channel and for emergency warning.

However, the dimensions of Regulatory Outcomes, Stakeholder Engagement, and the use of Innovation in Regulatory Governance remain at a moderate level, with the outcomes dimension scoring 3.22, stakeholder engagement scoring 3.30, and tools scoring 3.14, reflecting that although progress has been made in certain areas, such as reducing the complaint handling period from 54 days to no more than 10 days and partial control of misleading advertising, the overall outcomes of the regulatory system are not yet sufficiently evident, particularly due to the predominantly reactive nature of regulatory approaches, the lack of a clear feedback mechanism to stakeholders, and limitations arising from fragmented data systems across organizational units.

The most significant limitation in the radio broadcasting sector lies in the dimension of Mandate and Regulatory scope, which, although receiving an average score of 3.50, is constrained by a legal framework that does not yet cover online radio and emerging service formats, resulting in regulatory gaps and unequal competitive conditions; additional sector-specific limitations include the application of uniform measures across operators of all sizes, high spectrum fee burdens relative to actual revenues, and limited understanding among operators regarding digital radio systems (DAB+), which require substantial promotion.

Overall, the radio broadcasting sector clearly demonstrates that dimensions supported by legal frameworks continue to perform well, while issues related to digital radio, online radio, integrated data systems, and policy direction remain key constraints that must be urgently addressed in the future.

5.1.2 Evaluation Results of Implementation under the Broadcasting and Television Master Plan No. 2 (2020–2025) and the Revised Plan of 2023

The evaluation results under the Master Plan are at Level 4 (near-complete implementation with clear outcomes), reflecting that the organization is capable of effectively driving its core functions, particularly in the auction of local FM frequencies, the development of frequency plans, the full digitalization of program schedule submissions through the e-BCS system, the reduction of complaint handling time, and the regulation of advertising in cooperation with public health agencies.

Upon deeper analysis, targets related to digital radio under the DAB+ system show significantly lower performance than the average, with an average score of 2.43, indicating the need for greater policy support and promotion to enable sustainable broadcasting implementation in Thailand.

Key factors identified by stakeholders as constraints in driving the Master Plan include prolonged policy-level decision-making processes, fragmented internal data systems, the time required to adjust operational processes due to personnel rotation affecting continuity of institutional knowledge, and limitations related to budget and approval procedures.

In conclusion, the evaluation of the Master Plan in the radio broadcasting sector reflects that functions supported by clear legal frameworks and key performance indicators continue to be effectively implemented, while issues related to new technologies and small-scale operators require clearer policy direction and more targeted support measures.

5.2 Television Broadcasting

5.2.1 Evaluation Results of Regulatory Governance Based on International Standards in Television Broadcasting

The evaluation results in the television broadcasting sector reflect that the regulatory structure for traditional media continues to operate at a relatively strong level, with the dimension of Governance Structure scoring 3.51, indicating a systematic approach to licensing regulation, ex-post monitoring, and the conduct of public consultation processes in accordance with legal requirements.

However, other dimensions remain at a moderate level, including Mandate and Functions at 3.21, Stakeholder Engagement at 3.08, Tools and Innovation at 3.08, Regulatory Outcomes at 3.02, and Normative Governance at 3.42, reflecting that while the NBTC remains capable of regulating traditional television broadcasting, system-level impacts are increasingly constrained by changes in audience behavior and cross-platform competition, as evidenced by data indicating that 53.20 percent of viewers continue to access content through traditional television, while 40.20 percent primarily consume content through IPTV or internet-based platforms, and 40.30 percent consume content through multiple platforms concurrently.

In terms of content, the primary issue in television broadcasting does not lie in technical regulation but in content quality, particularly sensationalized or drama-driven news, which accounts for 49.90 percent of concerns based on public surveys, as well as misleading advertising and the high volume of rerun programming as secondary concerns; at the same time, although progress has been made in promoting accessibility services such as Audio Description, Closed Captioning, and Sign Language for vulnerable groups, limitations remain in both service quality and actual accessibility.

The most significant limitation in the television broadcasting sector lies in the legal gap concerning OTT and online platforms, the lack of clarity regarding the roadmap beyond 2029, and the fact that regulatory tools have not yet advanced toward real-time monitoring or the integration of AI in regulatory processes.

Overall, the television broadcasting sector reflects that while traditional television regulation remains effective, the key challenge moving forward lies in defining the direction of the industry in response to multi-platform viewing behavior and intensifying cross-platform competition; furthermore, the evaluation indicates that maintaining the competitiveness of domestic television operators is a critical issue in the context of competition with global OTT service providers, which possess advantages in capital, technology, and user data, thereby necessitating that the NBTC consider its role in promoting and enhancing the capacity of domestic operators to remain competitive, as well as accelerating the development of disaster warning systems, which, although progress has been made in terms of planning and preparedness, require further advancement to enable full and effective implementation in practice, allowing television to function as a key mechanism for public warning and loss mitigation during emergency situations.

5.2.2 Evaluation Results of Implementation under the Broadcasting and Television Master Plan No. 2 (2020–2025) and the Revised Plan of 2023 in the Television Broadcasting Sector

The overall evaluation results are at Level 4 (near-complete implementation with clear outcomes), reflecting that core functions under the Master Plan continue to be effectively implemented, including licensing regulation, program schedule monitoring, reduction of complaint handling time, regulation of ethics and content standards in collaboration with professional organizations, promotion of media accessibility for persons with disabilities through AD, CC, and SL, and the development of approaches to support emerging technologies such as Connected TV and Social Credit.

However, progress across different areas remains uneven, particularly with respect to the

roadmap beyond 2029, which remains unclear, the regulation of OTT and cross-platform competition, which continues to face legal limitations, and issues related to digital transition, which require further policy-level decision-making.

The evaluation results of the Master Plan in the television broadcasting sector therefore indicate that routine functions continue to perform well, while the future direction of the television industry requires greater clarity in terms of roadmap development, legal frameworks, and data systems, in order to enable operators to plan and adapt over the long term, including the need for policies to strengthen the capacity of domestic television operators to compete in a cross-platform environment, and the need to define a clear direction for the development of the Early Warning System to ensure effective nationwide implementation.

5.3 Telecommunications

5.3.1 Evaluation Results of Regulatory Governance Based on International Standards in Telecommunications

The evaluation results in the telecommunications sector clearly reflect strong operational capacity of the organization, with the dimension of Governance Structure scoring 3.66 and the dimension of Normative Governance scoring 3.44, indicating progress in the use of systems such as e-FA and e-Licensing to reduce documentation burdens, enhance transparency, and enable ex-post verification, as well as the development of the Cell Broadcast System and the Early Warning System, and the promotion of Mobile ID to enhance the security of digital transactions.

The dimensions of Mandate and Functions, Stakeholder Engagement, and Regulatory Tools are at a moderate level, with scores of 3.30, 3.28, and 3.18 respectively, reflecting that although progress has been made in preparing spectrum structures for emerging technologies such as 5.5G and 6G and in reducing complaint handling time, significant limitations remain, including legal frameworks that are not yet aligned with OTT and cross-border services, and spectrum monitoring systems that still require integration to enable effective real-time regulatory oversight.

The most critical issue lies in the dimension of Regulatory Outcomes, which received a score of 2.98, as reflected through direct public experience, including that 57 percent of the population perceive that service prices have increased, 33.30 percent perceive that service quality has declined, 81.60 percent have experienced unintentional charges, and 43.90 percent have encountered fraud through telephone calls or SMS.

Overall, the telecommunications sector reflects that while operational structures and tools remain strong, the outcomes perceived by the public, particularly following business mergers and in the dimension of consumer protection, remain a critical issue requiring urgent attention.

5.3.2 Evaluation Results of Implementation under the Telecommunications Master Plan No. 3 (2024–2028)

The overall evaluation results are at Level 4 (near-complete implementation with clear outcomes) to Level 5 (full implementation with clear outcomes), reflecting the strength of policies that are infrastructure-based and supported by clearly defined project frameworks, particularly in the development and testing of CBS and EWS, infrastructure management such as cable organization and the use of geospatial data systems, allocation of telecommunications resources such as multi-band spectrum and numbering, and the development of Digital Trust tools such as Mobile ID and measures for online risk prevention.

However, there remain functions that require further policy-level decisions and market-based incentives, including the promotion of new entrants (MVNO / Wholesale), the regulation of emerging technologies and services, and the determination of proportionate regulatory obligations tailored to operators

of different sizes.

The evaluation results of the Telecommunications Master Plan therefore indicate that infrastructure-based policies with clearly defined indicators continue to be effectively implemented, while market development and the regulation of new services require continued efforts in incentive design, legal reform, and targeted capacity enhancement.

5.4 Consumer Protection

5.4.1 Evaluation Results of Regulatory Governance Based on International Standards in Consumer Protection

The evaluation results in the consumer protection dimension reflect that the NBTC has demonstrated notable progress in regulatory tools and safety measures, with the dimension of Normative Governance scoring 3.48 and the dimension of Tools and Innovation Capacity scoring 3.29, reflecting advancements in the implementation of CBS and EWS, as well as the development of Digital Literacy through policies under Media and Information Literacy Development (MIDL).

However, the dimensions of Mandate and Regulatory Scope, Stakeholder Engagement, and Regulatory Outcomes remain at a moderate to relatively low level, with mandate and functions scoring 3.17, stakeholder engagement scoring 3.03, and regulatory outcomes scoring only 2.99, reflecting that although measures have been established, the outcomes are not yet clearly perceived by service users, particularly due to regulatory gaps concerning OTT, insufficient public awareness of complaint channels, and continued public concerns regarding telecommunications pricing, service quality, clarity of service packages, and exposure to cyber threats.

A key area for improvement lies in the fact that consumer protection remains more reactive than proactive, and there is still a lack of a policy-level real-time monitoring dashboard and the application of AI for early detection and prevention of issues.

Overall, the consumer protection dimension reflects that while the organization has developed an increasing number of tools and measures, the transformation of these measures into system-level outcomes that are clearly perceived by the public remains a key challenge for the future.

5.4.2 Evaluation Results of Implementation: Overview of Performance Based on Indicators Related to Consumer Protection

The overall evaluation results are at Level 4 (near-complete implementation with observable outcomes), with certain indicators reaching Level 5 (full implementation with clear outcomes), reflecting clear operational progress, particularly in the reduction of complaint handling time, the development of CBS and EWS systems, the promotion of Mobile ID, the management of SIM Box issues and measures to prevent SIM misuse, as well as the development of MIDL.

However, significant limitations remain that require policy-level action, including regulatory gaps concerning OTT, competitive impacts following business mergers, and the absence of real-time monitoring systems.

The evaluation results based on indicators related to consumer protection therefore indicate that measures supported by clear frameworks and tools continue to perform well, while achieving system-level impact requires closing legal gaps, developing proactive tools, and designing measures that effectively respond to actual user behavior.

5.5 Promotion of Citizens' Rights and Liberties

5.5.1 Evaluation Results of Regulatory Governance Based on International Standards in the Promotion of Citizens' Rights and Liberties

The evaluation results in the dimension of rights and liberties reflect clear progress at the level of principle-setting and the development of regulatory instruments, with the dimension of Normative Governance scoring 3.72 and the dimension of Tools and Innovation Capacity scoring 3.43, reflecting a rights-based regulatory approach, including the use of CBS and EWS to protect safety rights, the use of AD, CC, and SL to enhance accessibility to information for persons with disabilities, the promotion of Digital ID, and the implementation of MIDL.

However, the dimensions of Mandate and Regulatory Scope, Regulatory Outcomes, and Stakeholder Engagement remain at a moderate level, with scores of 3.10, 3.04, and 2.79 respectively, reflecting that although measures supporting rights have been established, the actual exercise of rights remains significantly constrained, including regulatory gaps concerning OTT, the quality of AD/CC/SL services that does not yet fully meet practical needs, inequality in internet access, and limitations in stakeholder engagement due to the absence of a clear feedback loop, as further reflected by public survey results indicating that 32.20 percent perceive that cybercrime has significantly increased, 32.60 percent are unaware of whether their opinions have been utilized, and only 5.80 percent clearly understand the role of the NBTC.

Overall, the evaluation results in the dimension of rights and liberties indicate that the NBTC has established principles and measures to support citizens' rights to a certain extent; however, the key challenge lies in ensuring that such rights are effectively realized in practice on an inclusive basis, particularly within the digital context and among vulnerable groups, which continue to face limitations in accessing and exercising rights on an equal basis.

5.5.2 Evaluation Results of Implementation: Overview of Performance Based on Indicators Related to the Promotion of Citizens' Rights and Liberties

The implementation results reflect progress across multiple dimensions, particularly in access rights and public safety, including the expansion of media accessibility rights for persons with disabilities, the increase of Sign Language service time from 60 minutes to 120 minutes per day, and the increase of Closed Captioning and Audio Description from 120 minutes to 240 minutes, the development of technologies for equality such as AI-based sign language interpretation, the use of incentive measures through funding mechanisms, the development of CBS and EWS systems, the establishment of service fee reduction conditions of no less than 30 percent for persons with disabilities, welfare card holders, and the elderly, and the development of MIDL to enhance digital resilience.

Key limitations requiring further policy-level advancement include regulatory gaps concerning OTT, the need to improve policy deliberation processes to allow predictable timelines, the need to address limitations of existing legal frameworks, and the need to provide alternative compliance mechanisms for persons with disabilities in cases where certain measures, such as face recognition for visually impaired individuals or voice-based services for persons with hearing impairments, may not be appropriate and may affect dignity in accessing services on an equal basis, thereby requiring the establishment of appropriate alternative options aligned with different types of disabilities, along with encouraging licensees to provide supporting systems, such as voluntary disability-type registration, to enable the design of appropriate service channels, including text-based, visual, or specialized digital systems, that are targeted and effective.

The evaluation results of the Master Plan in the dimension of rights and liberties therefore indicate that measures supported by appropriate tools can be effectively implemented; however, achieving

equitable realization of rights in the digital environment requires legal reform, inclusive policy design, and regulatory approaches that are responsive to emerging platforms and services.

6. Key Structural Limitations of the Regulatory Framework Across All Sectors

The evaluation results reflect key limitations of the regulatory system that are consistently observed across all sectors, which can be summarized into five main issues as follows:

6.1 The Legal Framework Does Not Yet Cover Services with Actual Market Significance

Digital services, such as OTT, online platforms, and the application of AI, remain outside the scope of the current legal framework, while domestic licensees continue to operate under stringent regulatory conditions, resulting in an imbalance of regulatory obligations and limiting the ability of the authority to effectively regulate the same market.

6.2 Lack of Clear Policy Direction on Key Issues

Policies that significantly affect industry structure, such as the roadmap for Television Broadcasting, the regulation of OTT, and legal reform, remain under policy-level consideration, resulting in uncertainty in certain areas of industry direction and affecting investment planning by operators.

6.3 Fragmented Data Systems Limiting Timely Regulatory Oversight

Organizational data continues to be stored and utilized in a fragmented manner (Data Silo), resulting in limitations in conducting timely situation analysis, service quality monitoring, and policy formulation, and preventing the development of real-time regulatory oversight.

6.4 Stakeholder Engagement Not Effectively Linked to Policy Decision-Making

Although public consultation processes are conducted continuously, there remains a lack of a clear feedback loop system, resulting in stakeholders being unable to determine whether and how their input has been utilized, thereby limiting the effectiveness of stakeholder engagement in building trust.

6.5 Persistent Concerns Regarding Competition and Market Outcomes

Stakeholders, particularly in the telecommunications and media sectors, continue to express concerns regarding pricing levels, service quality, transparency of market conditions, and unequal competition with digital platforms, which directly affect confidence in the regulatory system.

In conclusion, these five limitations consistently reflect that the challenges of the current regulatory system do not lie in operational capacity, but rather in constraints at the level of legal frameworks, policy direction, data systems, and stakeholder engagement mechanisms, all of which require policy-level and legal reforms in order to effectively and fairly regulate the evolving digital market.

7. Policy Recommendations

The evaluation results clearly indicate that enhancing the regulatory system in the future cannot be achieved through isolated measures alone, but requires a comprehensive approach across five key areas, namely legal frameworks, policy direction, data systems, and consumer protection and citizens' rights, as follows:

7.1 Reform Legal Frameworks and Regulatory Mandates to Reflect Actual Market Conditions

It is necessary to accelerate the review and amendment of laws to ensure that regulatory oversight covers services that play a significant role in the current market, particularly OTT, digital platforms, and cross-border services, in order to reduce regulatory gaps and address unequal conditions between domestic licensees and global service providers. In this regard, it is essential to clearly define and analyze the nature of the issues to determine the appropriate regulatory scope, whether in terms of content, competition, consumer protection, or the protection of children, youth, and the elderly, before aligning primary and subordinate legislation accordingly.

7.2 Establish Clear Policy Direction with Defined Timelines for Pending Issues

Several key issues have already been studied and supported with data by the Office of the NBTC but remain unresolved at the policy level, including the roadmap for Television Broadcasting beyond 2029, the regulation of OTT, legal reform, and approaches for emerging technologies. Therefore, it is necessary to define clear timelines for policy deliberation and to prioritize strategic agendas, enabling industry stakeholders to plan and adapt based on clear expectations.

7.3 Develop Integrated Data Systems and Proactive Regulatory Tools

The Office of the NBTC should accelerate the development of a centralized data system that integrates information across departments in order to reduce Data Silo issues and support faster policy decision-making, while transitioning from reactive regulation toward more proactive monitoring and surveillance, including service quality monitoring, oversight of misleading advertising, analysis of recurring complaints, and the application of AI in appropriate regulatory functions.

7.4 Adjust Regulatory Approaches to Reflect Market Conditions and Operator Capacity

Based on the evaluation findings indicating that small-scale operators face constraints in revenue, technology, and human resources, and are therefore unable to fully comply with the same standards as large operators, regulatory approaches should be adjusted in accordance with the principle of proportionality, with a focus on supporting smaller operators to enhance their capabilities and meet regulatory standards without imposing disproportionate burdens, while ensuring close supervision of competition to enable fair participation of small operators and maintain overall market fairness, with differentiated approaches across sectors, including Radio Broadcasting and Television Broadcasting, where different license categories require distinct forms of competition promotion, and Telecommunications, where strong support for competition among Mobile Virtual Network Operators is required, alongside continuous monitoring of pricing, service quality, and market conditions.

7.5 Strengthen Consumer Protection and the Realization of Citizens' Rights

Consumer protection should transition from case-by-case problem resolution toward a more systemic approach focused on prevention and protection, particularly in addressing online threats, fraud, misleading advertising, and the design of services that are genuinely accessible for persons with disabilities, the elderly, and vulnerable groups. At the same time, a clear feedback loop system should be developed to enable citizens and stakeholders to understand whether and how their opinions or complaints have been utilized, thereby enhancing trust in the regulatory process.

8. Conclusion

The policy recommendations share a common objective of modernizing the relevant legal frameworks, enabling executives to make clearer policy and administrative decisions, enhancing data systems and regulatory tools to keep pace with evolving conditions, and ensuring that consumer protection and the rights of citizens are effectively realized in everyday life, in order to align regulatory governance with the transformed market structure and digital ecosystem, which have already undergone significant change and are likely to generate increasingly severe impacts on Thai society in the future.

The evaluation results clearly indicate that the primary issue of the current regulatory system does not lie in the operational capacity of the NBTC, which remains capable of effectively carrying out its mandates within the existing legal framework, but rather in the legal framework and the scope of regulatory authority, which are not yet aligned with the significantly evolving market structure and digital service usage behavior in Thailand.

๐๑

ส่วนที่ ๑

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

Performance Monitoring and Evaluation Committee

๑๑ การประเมินต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย

มาตรา ๗๒ แห่ง พ.ร.บ.องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ส่วนที่ ๑ นี้จัดทำขึ้นเพื่อเสนอภาพรวมของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยนำเสนอสาระสำคัญ ตั้งแต่ความเป็นมา อำนาจหน้าที่ และเป้าประสงค์ของการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ตลอดจนหลักการและกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล และมุ่งประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

Background of the PMEC

พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ขึ้นคณะหนึ่ง โดยมาตรา ๗๒ กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชน

๑.๑

ความเป็นมาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

Background of the P MEC

ทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาชญากรรมให้หน่วยงานหรือองค์กร ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน ทั้งนี้มาตรา ๗๓ กำหนดให้รายงานตามมาตรา ๗๒ อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย

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

(๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ

(๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปี กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖

(๔) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ร้องขอ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานชุดปัจจุบัน ปฏิบัติงานตามประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบด้วยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้ง ๕ ท่าน ได้แก่

๑. พลตำรวจตรี เอกธวัช ลิ้มสังกาศ ด้านกิจการกระจายเสียง

๒. นายพันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา ด้านกิจการโทรทัศน์

๓. รองศาสตราจารย์อรุญา วิสกุล ด้านกิจการโทรคมนาคม

๔. พลเอก สิทธิชัย มากบุญชูร ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๕. นางสาวอิสราตรี ศรีทอง ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเริ่มปฏิบัติหน้าที่นับตั้งแต่วันที่

๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

คณะกรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานเริ่มปฏิบัติหน้าที่นับตั้งแต่วันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เล่ม ๑๔๒ ตอนพิเศษ ๒๖๘ ง ราชกิจจานุเบกษา ๘ สิงหาคม ๒๕๖๘

หน้า ๓๖

ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

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

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๒ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันอังคาร
ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ที่ประชุมได้ลงมติคัดเลือกกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ
วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และผู้ได้รับการคัดเลือก
เป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มีหนังสือแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบ
ว่าได้ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา ๗๑ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่
และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓
และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควร
ได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรร
คลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
พ.ศ. ๒๕๕๓ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๘ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายชื่อคณะกรรมการติดตาม
และประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------------|--|
| ๑. พลตำรวจตรี เอกอนันต์ ลิ้มสังกาศ | ด้านกิจการกระจายเสียง |
| ๒. นายพันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา | ด้านกิจการโทรทัศน์ |
| ๓. รองศาสตราจารย์อรุญา วิสกุล | ด้านกิจการโทรคมนาคม |
| ๔. พลเอก สิทธิชัย มากบุญขร | ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค |
| ๕. นางสาวอิสราตรี ศรีทอง | ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน |

ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจะได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่นับตั้งแต่วันที่
๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ปณณิดา สหกันไตรภพ

เลขาธิการวุฒิสภา

๑.๒

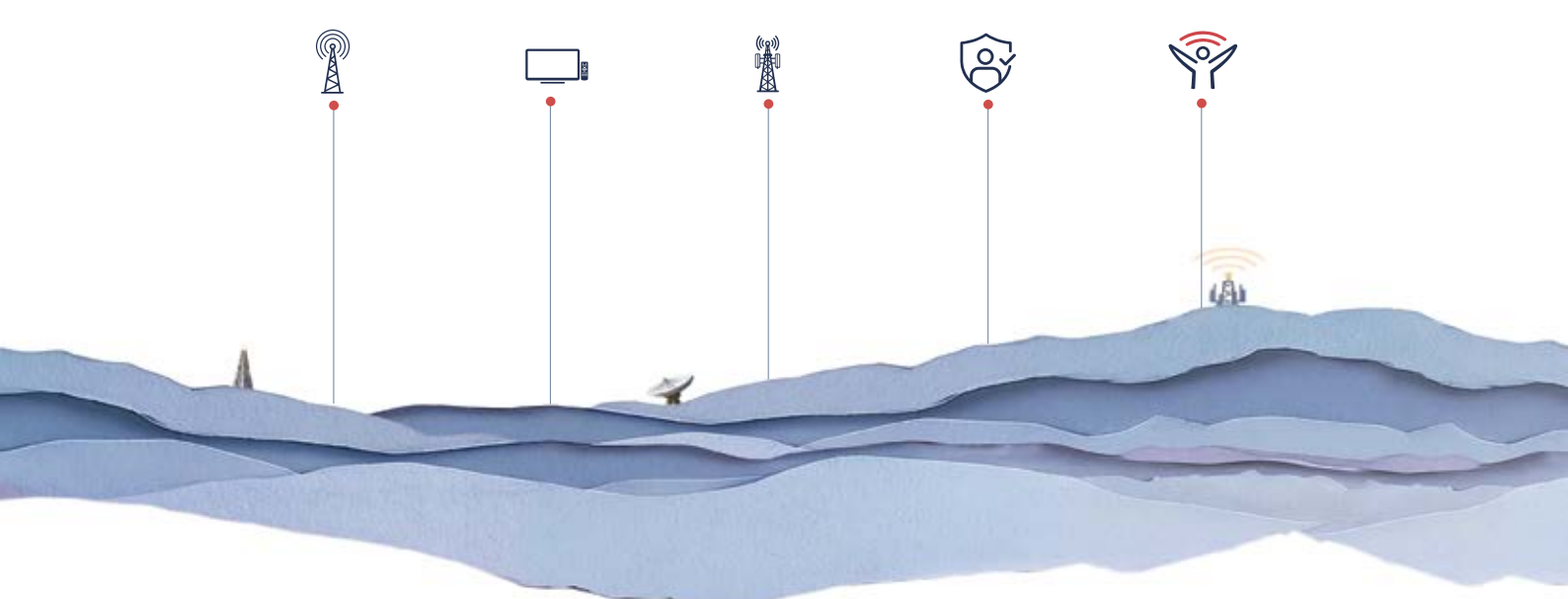
อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

The Roles and Responsibilities of the PMEC

“ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

มาตรา ๗๒ แห่ง พ.ร.บ.องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. โดยให้แจ้งผลการติดตามและประเมินผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี ทั้งนี้ ให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาควบคู่กับรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานต่อประชาชนผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร การประเมินตามวรรคหนึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง และข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย โดยคณะกรรมการอาจ มอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวม ข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน



๑.๓ เป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการปฏิบัติงาน

Objectives of Monitoring, Oversight, and Performance Evaluation

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานชุดปัจจุบันได้เข้าปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กร จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๔๒ ตอนพิเศษ ๒๖๘ ง หน้า ๓๖

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน สอดคล้อง กับบทบัญญัติของกฎหมาย และเพื่อให้การจัดทำรายงานตามมาตรา ๗๓ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้อง รวบรวมข้อมูลประกอบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลให้ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยข้อมูลดังกล่าวต้องตั้งอยู่บน พื้นฐานข้อเท็จจริงและสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในบริบท ต่าง ๆ ได้อย่างรอบด้าน ครอบคลุมทั้งกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างครบถ้วนทุกมิติ

๖๖ กำกับ ติดตาม และประเมินผล เพื่อ ความโปร่งใสและประโยชน์สาธารณะ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการนี้ ต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูล สถิติ และข้อมูลทางวิชาการ ตลอดจนทำการวิเคราะห์และสรุปผล โดยบูรณาการข้อมูลจากการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลรายด้านทั้ง ๕ ด้านตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัย ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานดังกล่าว จึงเห็นควรให้มีการจ้างหน่วยงานหรือองค์กรที่ มีความเชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินงานและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ตามมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประจำปี ๒๕๖๘ ต่อไป

๑.๕

หลักการและกรอบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การปฏิบัติงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.

Principles and Framework for Monitoring and Evaluation of the NBTC and Related Entities

“
การประเมินผล
งานต้อง
มีความเป็น
อิสระ โปร่งใส
และมองเห็นได้

คณะกรรมการติดตาม
และประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหาร งานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงนโยบายที่ สำคัญประจำปี ๒๕๖๘ ดำเนินการภายใต้หลักความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความโปร่งใส และยึดประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ โดยมุ่งให้ผลการประเมิน สะท้อนข้อเท็จจริงอย่างรอบด้าน ครอบคลุมทั้งกระบวนการทำงาน ผลผลิต และ ผลลัพธ์ ตลอดจนสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงาน และยกระดับธรรมาภิบาลขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการประเมิน กำหนดแนวทางและ/หรือรูปแบบที่สอดคล้องกับกรอบการประเมินที่กำหนดไว้ ได้แก่ (๑) กรอบการประเมินแบบ Rubric เพื่อกำหนดเกณฑ์และระดับผล การประเมินอย่างเป็นระบบ และ (๒) กรอบการประเมินการกำกับดูแลตาม มาตรฐานสากล (Regulatory Governance Assessment Framework) เพื่อเชื่อมโยงการประเมินกับหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในระดับ สากล อันช่วยให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือ เปรียบเทียบได้ และใช้ ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานต่อไป มีรายละเอียด ดังนี้

๑.๕.๑ กรอบการประเมินแบบ Rubric

การประเมินผลในครั้งนี้กำหนดให้ใช้กรอบการประเมินแบบ Rubric ควบคู่กับเกณฑ์ ๕ ระดับ เพื่อสร้างความชัดเจน โปร่งใส และความเที่ยงตรงใน การวัดผล โดย Rubric จะทำหน้าที่เป็นกรอบกลางที่ใช้กำหนดนิยามและระดับ ความสำเร็จอย่างเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติของกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

เกณฑ์การประเมินแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ตั้งแต่ระดับ ๑ คือ ต่ำมาก ไปจนถึงระดับ ๕ คือ ดีเยี่ยม โดยแต่ละระดับมีคำอธิบายเชิงพฤติกรรมและ ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้อย่างชัดเจน เช่น

ระดับ ๑ (ต่ำมาก) แสดงถึงการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย มีข้อบกพร่อง ชัดเจน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ

ระดับ ๒ (ต่ำ) มีการดำเนินงานบางส่วน แต่ยังไม่ครบถ้วนและไม่ตอบโจทย์ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ระดับ ๓ (ปานกลาง) การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำ สามารถบรรลุผลได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังขาดความต่อเนื่องหรือความสมบูรณ์

ระดับ ๔ (ดี) ดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพ บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

และมีหลักฐานยืนยันที่ตรวจสอบได้

ระดับ ๕ (ดีเยี่ยม) แสดงถึงความสำเร็จสูงสุด ครอบคลุมทั้งคุณภาพของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ยั่งยืน เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice)

การใช้ Rubric ไม่ได้สะท้อนเพียงตัวเลขเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับการตีความเชิงคุณภาพที่ให้ความหมายเชิงนโยบาย ผลการประเมินจึงมีมิติที่ครอบคลุม ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (คะแนน) และคำอธิบายเชิงคุณภาพ (เชิงพฤติกรรมและผลลัพธ์) ทำให้สามารถสะท้อนภาพรวมของประสิทธิภาพการดำเนินงานได้รอบด้าน ตรวจสอบได้ และนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีน้ำหนัก

๑.๔.๒ กรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล (Regulatory Governance Assessment Framework)

การเปรียบเทียบกรอบการประเมินระหว่างประเทศ พบว่า International Telecommunication Union (ITU) European Regulators Group for Audiovisual Media Services (ERGA) และ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) มีความแตกต่างกันด้านมิติการประเมินหลักและจุดเน้นสำคัญที่สะท้อนบทบาทของแต่ละองค์กร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ในกรอบ Digital Regulation ของ ITU (๒๐๒๐) มีลักษณะเด่นที่เน้นการสร้างโครงสร้างองค์กรที่มีอิสระ โปร่งใส และมุ่งไปสู่การกำกับที่เน้นผลลัพธ์ (Outcome-Oriented) มากกว่าการเน้นเพียงโครงสร้างการทำงาน โดยเหมาะสมกับการวัดความสามารถในการส่งเสริมการเข้าถึง ความเท่าเทียม และการแข่งขันในเศรษฐกิจดิจิทัล ทั้งนี้ ITU ยังใช้เครื่องมือรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะ และนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเชิงนโยบายมาช่วยสนับสนุนการประเมินผล

ในส่วนของกรอบ Media Regulators Framework ERGA (๒๐๒๐) มีจุดเน้นที่แตกต่าง โดยทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างการเมืองและสื่อมวลชน เน้นประเด็นสิทธิมนุษยชน ความหลากหลาย และการเปิดให้ทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม จุดแข็งของกรอบนี้คือการสนับสนุนการประเมินด้าน Media Content ที่กรอบของ ITU ไม่ครอบคลุม และยังคงมุ่งเน้นการคุ้มครองเด็กและเยาวชนควบคู่กับการส่งเสริมเสรีภาพสื่อ

ขณะที่ Governance of Regulators ของ OECD (๒๐๒๕) วางกรอบการประเมินที่รอบด้านมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ โดย OECD มุ่งเน้นการประเมินทั้งเชิงผลลัพธ์และกระบวนการ (Ex ante และ Ex post) มีการใช้ข้อมูลเชิงหลักฐาน (Evidence-based) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกอย่างต่อเนื่อง จุดเด่นอยู่ที่การปรับปรุงกรอบในปี ๒๐๒๕ ให้เน้นการกำกับดูแลที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย



จุดเน้น

การกำกับดูแล
เชิงผลลัพธ์และ
โครงสร้างองค์กร
ดิจิทัล

Outcome-driven
Regulation



จุดเน้น

การกำกับดูแล
สื่อบนฐานสิทธิ
เสรีภาพ และ
ความหลากหลาย

Rights and Pluralism-
driven Regulation



การกำกับดูแลที่ยึด
หลักความรับผิดชอบ
ชอบ โปร่งใส และขับ
เคลื่อนด้วยข้อมูล

Accountability and
Evidence-driven
Regulation

ความต่อเนื่องของนโยบาย และการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลขั้นสูงเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

กล่าวโดยสรุป กรอบการประเมินทั้งสามหน่วยงานมีความแตกต่างกันในด้านมิติและจุดเน้น โดย ITU มุ่งเน้นการสร้างโครงสร้างและผลลัพธ์เชิงดิจิทัล ERGA ให้ความสำคัญกับสิทธิ เสรีภาพ และความหลากหลายทางสื่อ ขณะที่ OECD เน้นการสร้างกลไกการกำกับดูแลที่โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีที่ทันสมัย จากการวิเคราะห์จึงได้สังเคราะห์กรอบการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง ๖ มิติ ได้แก่ ๑. โครงสร้างและธรรมาภิบาลองค์กร (Governance Structure) ๒. อำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับ (Mandate & Functions) ๓. กระบวนการและการมีส่วนร่วม (Stakeholder Engagement) ๔. ชีตความสามารถด้านนวัตกรรมและเครื่องมือกำกับ (Tools & Innovation Capacity) ๕. ผลลัพธ์ของการกำกับ (Regulatory Outcomes) และ ๖. การกำกับดูแลที่ยึดคุณค่าและหลักการที่พึงประสงค์ (Normative Governance) อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างการประเมินตามกรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล (Regulatory Governance Assessment Framework) ดังแสดงตามภาพต่อไป

กรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล

Regulatory Governance Assessment Framework



กรอบประเมิน ITU (๒๐๒๐) Digital Regulation | ERGA (๒๐๒๐) – Media Regulators Framework | OECD (๒๐๒๕) – Governance of Regulators

ภาพ ๕ กรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล พัฒนาและสังเคราะห์จากกรอบการกำกับดูแลของ ITU ERGA และ OECD
Regulatory Governance Assessment Framework Synthesised from ITU, ERGA and OECD Regulatory Frameworks

๑.๕ การมอบหมายให้ที่ปรึกษาเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มอบหมายให้บริษัท อินไซต์ คอนซัลติ้ง รีเสิร์ช จำกัด ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินผลตามกรอบและระเบียบวิธีที่เหมาะสม โดยบูรณาการข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นตามขอบเขตที่กำหนด เพื่อให้การจัดทำรายงานมีความครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเชิงนโยบาย ตลอดจนการปรับปรุงการดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการประเมินดำเนินการตามแนวทางและ/หรือรูปแบบที่สอดคล้องกับกรอบการประเมินที่กำหนดไว้ ได้แก่ (๑) กรอบการประเมินแบบ Rubric เพื่อกำหนดเกณฑ์และระดับผลการประเมินอย่างเป็นระบบ และ (๒) กรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล (Regulatory Governance Assessment Framework) เพื่อเชื่อมโยงการประเมินกับหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งช่วยให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือ สามารถเปรียบเทียบได้ และนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายงานได้อย่างเหมาะสม โดยวัตถุประสงค์ของโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงนโยบายที่สำคัญประจำปี ๒๕๖๘ มีดังนี้

๑) เพื่อดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์สรุปผล และจัดทำรายงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงนโยบายที่สำคัญประจำปี ๒๕๖๘

๒) เพื่อนำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. รวมถึงนโยบายที่สำคัญประจำปี ๒๕๖๘ ส่งรัฐสภา ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

โครงการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการยกระดับกลไกการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในเชิงยุทธศาสตร์ โดยสามารถสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ ดังต่อไปนี้

๑) เสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของ กสทช. โดยช่วยตรวจสอบความสอดคล้องของการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒) เพิ่มประสิทธิภาพการกำหนดนโยบายของ กสทช. การประเมินผลอย่างเป็นระบบ ช่วยให้ กสทช. มองเห็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยงจากการดำเนินนโยบายในปีที่ผ่านมา และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์ในปีถัดไป

๓) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยกลไกการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ครอบคลุม ๘ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินโครงการจึงเปิดพื้นที่ให้ประชาชนร่วมสะท้อนปัญหา เสนอแนะ และติดตามการดำเนินงานของ กสทช. อย่างแท้จริง

๔) สร้างองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประเมินผลหน่วยงานกำกับดูแล (Regulatory Performance Assessment) ผลจากโครงการสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการติดตามและประเมินผลหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค

๕) ตอบสนองต่อบทบาทตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเฉพาะมาตรา ๗๒ ถึงมาตรา ๗๓ และมาตรา ๗๖ ที่กำหนดให้มีการประเมินและรายงานผลการดำเนินงานประจำปีต่อรัฐสภาและสาธารณชน

๖) สนับสนุนกระบวนการตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมและรัฐสภา รายงานที่ได้จากโครงการนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพิจารณา ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะต่อ กสทช. โดยรัฐสภาและสื่อมวลชนอย่างมีหลักฐานรองรับ

๐๒๒

ส่วนที่ ๒

กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), Office of the NBTC,
and Secretary-General of the NBTC





๑๑ สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ

มาตรา ๔๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา ๔๗ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่บัญญัติว่า

“คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ เพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่งและกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมี สำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและลูกจ้างและเงินงบประมาณมาจากสำนักงาน กทช. ตั้งแต่วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นมา และในระหว่างที่การแต่งตั้ง กสทช. ยังไม่แล้วเสร็จ กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ กสทช. ไปพลางก่อนตามบทเฉพาะกาล

เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ประเทศไทยได้มีคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. จำนวน ๑๑ คน อันประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากสาขาต่าง ๆ ที่ผ่านการสรรหาและคัดเลือกมาอย่างเข้มข้น ก่อนที่วุฒิสภามิมีมติเลือกภายในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด จนได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้เข้ามาดำรงตำแหน่ง กสทช. เพื่อมีอำนาจในการกำกับดูแลกิจการสื่อสารของประเทศอย่างเต็มรูปแบบ และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจ กฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการย่อย ๒ คณะ ปฏิบัติการแทน กสทช. ในด้านที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ “คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือ กสท.” ปฏิบัติการแทนในส่วนภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และ “คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม หรือ กทค.” ปฏิบัติการแทนในส่วนภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และเนื่องจากทั้ง กสท. และ กทค. เป็นคณะกรรมการย่อยในบอร์ด กสทช. การกำหนดนโยบายและตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ยังต้องเป็นการตัดสินใจร่วมกันของบอร์ดทั้ง ๑๑ คน และใช้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีเลขาธิการ กสทช. เป็นผู้ดูแลในการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจ

อย่างไรก็ดี ตามที่ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รวม ๑๑ คน ตั้งแต่วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น ประธานกรรมการ และกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รวม ๖ คน ได้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีอายุครบเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ ขอลาออก และเป็นผู้มีลักษณะต้องห้ามให้ดำรงตำแหน่ง ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติขึ้นใหม่ และให้กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติซึ่งดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวันก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ยังคงดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต่อไป และในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประกอบด้วยกรรมการเท่าที่เหลืออยู่ ทั้งนี้ จนกว่าจะมีคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติชุดใหม่ตามมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ต่อมาที่ประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๒ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่สอง) เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้มีมติให้ความเห็นชอบบุคคล ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รวม ๕ คน ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำความกราบบังคมทูล พระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งแล้ว โดยได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งประธานกรรมการ และกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตามที่เสนอทูลเกล้าฯ ตั้งแต่วันที่ ๑๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ นอกจากนี้ ในวันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๒๒ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) ได้มีมติเห็นชอบบุคคล ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (ด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. (ก) ด้านกฎหมาย) และได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวในวันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนด้านที่รอสรรหา ได้แก่ ด้านกิจการโทรคมนาคม จากการเชิญผู้สมัครเข้ารับการสรรหาเป็นกรรมการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคมนั้น มีจำนวน

๑๖ คน เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการพิจารณาคณะกรรมการคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้เข้ารับการศึกษา ผลปรากฏว่ามีผู้ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้สมัครซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา ๗ และมาตรา ๑๔/๒ โดยจะต้องเสนออุทิสมาพิจารณาแต่งตั้งและรอรพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งบุคคลดังกล่าวต่อไป คาดว่าจะสามารถนั่งตำแหน่งกรรมการ กสทช. คนที่ ๗ และเป็นคนสุดท้ายภายในต้นปี ๒๕๖๖ ทั้งนี้ ประธานกรรมการ และกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีรายนามทั้งหมด ๗ คน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ๑. ศาสตราจารย์คลินิก สรณ บุญไชยพยกุล | ประธานกรรมการ (ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค) |
| ๒. พลอากาศโท ธนพันธ์ุ หรัยเจริญ | กรรมการ (ด้านกิจการกระจายเสียง) |
| ๓. ศาสตราจารย์ พิรงรอง รามสูต | กรรมการ (ด้านกิจการโทรทัศน์) |
| ๔. นายต่อพงศ์ เสลานนท์ | กรรมการ (ด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน) |
| ๕. รองศาสตราจารย์ศุภิช ศุภขลาศัย | กรรมการ (ด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. (ข) ด้านเศรษฐศาสตร์) |
| ๖. พลตำรวจเอก ธีรธร เพระสุนทร | กรรมการ (ด้านอื่น ๆ ที่จะยังประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. (ก) ด้านกฎหมาย) |
| ๗. รองศาสตราจารย์ สมภพ ภูริวิกรัยพงศ์ | กรรมการ (ด้านกิจการโทรคมนาคม) |

ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า ในวันนี้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ได้เข้าสู่ระบบการกำกับดูแลโดย กสทช.

ส่วนที่ ๒

กสทช. สำนักงาน กสทช. และ
เลขาธิการ กสทช.

National Broadcasting and Telecommunications
Commission (NBTC), Office of the NBTC,
and Secretary-General of the NBTC

Assessing Governance as a System

การกำกับดูแล เมื่อมองเป็นทั้งระบบ

๒.๑ อำนาจหน้าที่ของ กสทช.

Functions and Powers of the NBTC

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๐ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามมาตรา ๒๗ กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุ แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และแผนเลขหมายโทรคมนาคม และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แต่แผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒) กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม

๓) กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๔) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว ในการนี้ กสทช. จะมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. เป็นผู้อนุญาตแทน กสทช. เฉพาะการอนุญาตในส่วนที่เกี่ยวกับเครื่องวิทยุคมนาคมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนดก็ได้

๕) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท

๖) พิจารณาออกใบอนุญาตและควบคุมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพรวดเร็วเหมาะสมและเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตดังกล่าว

๗) พิจารณาออกใบอนุญาตและควบคุมการใช้หมายเลขโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาต ดังกล่าว

๘) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๙) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

๑๐) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม

๑๑) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๒) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ตามมาตรา ๕๐ ๑๒/๑) เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นตาม (๑) จากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนดวิธีการทดแทน ชาติใช้ หรือจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่ถูกเรียกคืนคลื่นความถี่โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย

๑๓) คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

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

๑๔/๑) ดำเนินการให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และดำเนินการให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติและประชาชน

ในกรณีที่การรักษาสิทธิดังกล่าวก่อให้เกิดภาวะแก่รัฐเกินประโยชน์ที่จะได้รับ กสทช. อาจละสิทธิดังกล่าวได้ตามที่กำหนดในแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และให้รายงานคณะรัฐมนตรี พร้อมทั้งประกาศเหตุผลโดยละเอียดให้ประชาชนทราบ ในการดำเนินการให้มีการใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมดังกล่าวให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการอนุญาตค่าธรรมเนียมและการยกเว้นค่าธรรมเนียมการอนุญาต รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องที่ผู้ขอรับอนุญาตหรือผู้รับอนุญาตแล้วแต่กรณี จะต้องรับภาระโดยค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าวเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการอนุญาตแล้วเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

๑๔/๒) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

๑๕) วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน

๑๖) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๑๗) กำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำ กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใด ซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน

๑๘) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม

๑๙) ออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา ๕๘

๒๐) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนตามมาตรา ๕๒

๒๑) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา ๕๕

๒๒) ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับ รัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒๒/๑) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. และผู้ประกอบกิจการที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ทั้งนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับดิจิทัลตามที่สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร้องขอเพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการวิเคราะห์และจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒๓) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรร คลื่นความถี่และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม

๒๔) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

๒๕) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

การกำหนดลักษณะการควรวรรณ การครองสิทธิข้ามสื่อหรือการครอบงำตาม (๑๗) ให้ กสทช. รับฟังความคิดเห็น จากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย

การใช้อำนาจหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์ กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม และกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม

บรรดาระเบียบ ประกาศหรือคำสั่งใด ๆ ที่ใช้บังคับเป็นการทั่วไปเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้ บังคับได้

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง กสทช. ต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ทั้งต้องจัดให้มีมาตรการ ป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น ป้องกันมิให้ คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชนและป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จาก คลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมถึงป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนที่อาจเกิดขึ้นจาก การใช้คลื่นความถี่ ตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำ ที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ สาธารณะ

การดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคห้า มิให้ถือว่าเป็นการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐตามกฎหมาย ว่าด้วยการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ

มาตรา ๒๗/๑ ในกรณีที่มีปัญหาว่าการดำเนินการของ กสทช. สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วย การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมหรือไม่ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเสนอคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อวินิจฉัยชี้ขาด

ในการวินิจฉัยชี้ขาด ให้คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อ พิจารณาเสนอแนะต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยให้คณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทน จากคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ และผู้แทนจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและ กสทช. จำนวนเท่า ๆ กัน เป็นกรรมการ

คำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตามวรรคหนึ่งให้เป็นที่สุด

๒.๒

อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช.

Functions and Responsibilities of the Office of the NBTC

บทบาทและหน้าที่สำคัญของสำนักงาน กสทช. ในฐานะกลไกหลักด้านการบริหารจัดการทรัพยากร การเงิน และการสนับสนุนการกำกับดูแลของคณะกรรมการครอบครัวคุ้มครองตั้งแต่การบริหารรายได้และงบประมาณ การกำกับติดตามการใช้คลื่นความถี่ การรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ไปจนถึงการสนับสนุนงานเชิงนโยบายและงานธุรการของคณะกรรมการทุกชุดที่เกี่ยวข้อง อันสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของสำนักงาน กสทช. ในการเป็นหน่วยงานปฏิบัติการที่เชื่อมโยงทั้งมิติด้านการบริหาร การกำกับดูแล และการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะให้เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยแสดงดังนี้

๑) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.

๒) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของ สำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมีได้จ่ายเงินหรือก่อหนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้นให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน

ในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีตาม ๒) ก่อนที่สำนักงาน กสทช. จะเสนอ กสทช. อนุมัติ ให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อพิจารณาให้ความเห็นและให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าว เว้นแต่งบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้สำนักงาน กสทช. เสนอไปยังคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง ในกรณีที่ สำนักงาน กสทช. หรือคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แล้วแต่กรณีไม่เห็นด้วยกับความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวพร้อมความเห็นของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไป

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

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเสนองบประมาณรายจ่ายสำหรับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นตามหลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗๑ วรรคเจ็ด ต่อสำนักงาน กสทช. เพื่อจัดสรรเป็นงบประมาณของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ในร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ในการนี้ สำนักงาน กสทช. อาจทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณดังกล่าวไว้ในรายงานการเสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีก็ได้

ในการดำเนินการตามวรรคสอง ให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อคณะกรรมการ

ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติก่อนวันเริ่มปีงบประมาณไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันและให้คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพิจารณาให้ความเห็นให้แล้วเสร็จก่อนวันเริ่มปีงบประมาณไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และเมื่อได้รับความเห็นหรือเมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้วให้สำนักงาน กสทช. เสนอร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อ กสทช. เพื่อดำเนินการต่อไป

๓) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่

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

๕) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๖) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน

๗) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. กสท. และ กทค. มอบหมาย

๒.๓ อำนาจหน้าที่ของเลขาธิการ กสทช.

Functions and Responsibilities of the Secretary-General of the NBTC

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ เลขาธิการ กสทช. มีอำนาจในการบริหารสูงสุดในสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจและการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และต้องรายงานขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ กสทช. โดยตำแหน่งเลขาธิการ กสทช. มาจากการจัดสรรหา และมีวาระการดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีวาระการดำรงตำแหน่งวาระละ ๕ ปี ขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการกลั่นกรองงาน สนับสนุนการปฏิบัติงาน และเป็นฝ่ายเลขานุการของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. ติดตาม เร่งรัดการดำเนินงานตามนโยบาย ซึ่ง กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มอบหมาย รวมทั้งบริหารการจัดประชุมของคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย 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

๐๓

ส่วนที่ ๓

แผนและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ของ กสทช. สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช.

Plans and policies related to the operations of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC



๖๖ การกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ คือความสามารถในการเชื่อมโยงนโยบายสู่ผลลัพธ์ให้เกิดขึ้นจริง

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อมูลแผนและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีบทบาทสำคัญในฐานะโครงสร้างฐานคิดเชิงยุทธศาสตร์ ของรายงาน โดยมุ่งอธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่าง บทบาทอำนาจหน้าที่ และทิศทางการดำเนินงานของ กสทช. กับกรอบนโยบายระดับชาติ แผนแม่บท และบริบทการเปลี่ยนผ่านของอุตสาหกรรมสื่อสารในยุคดิจิทัล

การนำเสนอในส่วนนี้จึงมิได้เป็นเพียงการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานขององค์กรเท่านั้น หากแต่เป็นการจัดวางกรอบอ้างอิงเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นฐานในการประเมินผลในส่วนถัดไป โดยเฉพาะการพิจารณาว่า การดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. สามารถขับเคลื่อนภารกิจตามยุทธศาสตร์และนโยบายของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

ในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบนิเวศดิจิทัล (Digital Ecosystem) ที่มีลักษณะหลอมรวม ระหว่างกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงการเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มออนไลน์และเทคโนโลยีใหม่ เช่น OTT และ AI การกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลจึงต้องมีความเชื่อมโยงกับแผนระดับชาติและนโยบายรัฐบาล แผนแม่บทเฉพาะด้าน และแนวโน้มสากลด้านการกำกับดูแลเพื่อให้สามารถรักษาสสมดุลระหว่าง การแข่งขันเสรีภาพ และประโยชน์สาธารณะ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น เนื้อหาในส่วนนี้จะครอบคลุมตั้งแต่

- (๑) การวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ ซึ่งเป็นกรอบหลักในการกำหนดทิศทางองค์กร
- (๒) การพิจารณาความสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติและยุทธศาสตร์ประเทศ
- (๓) การเชื่อมโยงกับแผนแม่บทและการดำเนินงานในทางปฏิบัติ
- และ (๔) การทบทวนนโยบายและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

เพื่อให้เห็นภาพอย่างเป็นระบบว่า โครงสร้างเชิงนโยบายของ กสทช. มีความพร้อมเพียงใดในการรองรับความท้าทายของอุตสาหกรรมสื่อสารในปัจจุบัน และอนาคต และเพื่อใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์เชิงลึกในส่วนผลการประเมินต่อไป

๓.๑

แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐)

Strategic Plan of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission No. ๓ (๒๐๒๒-๒๐๒๗)

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐) ประกอบด้วย ๔ ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๑.๑ ยกระดับธรรมาภิบาลของสำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน

๑.๒ สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง สามารถปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔

การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

ยุทธศาสตร์ที่ ๓

พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒

พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๑

ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล

๕ ยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. คือกรอบขับเคลื่อนภารกิจองค์กร ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ

คณะกรรมาการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด

- ๑.๑ ร้อยละของคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. (ITA) ตลอดระยะเวลาของแผนเฉลี่ยแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕
- ๑.๒ อันดับการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลตามเกณฑ์ความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ (Digital Government Readiness) โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับสูงตลอดระยะเวลาของแผน
- ๑.๓ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลของสำนักงาน กสทช.
- ๑.๔ ระดับความสำเร็จของการยกระดับการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- ๑.๕ ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน กสทช. ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาศักยภาพให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- ๒.๑ บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทุกระดับมีขีดสมรรถนะสูงเพื่อรองรับนโยบายของ กสทช. ภารกิจตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ๒.๒ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งประชาชนให้มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ตัวชี้วัด

- ๒.๑ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร ของสำนักงาน กสทช. ทั้งในและต่างประเทศ
- ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล
- ๒.๓ ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๓.๑ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมของประเทศ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการมีคลื่นความถี่ที่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน การบริหารและใช้ประโยชน์จากสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม เปิดโอกาสให้ใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ โดยสอดคล้องกับข้อบังคับวิทยุของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ และพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมถึงความร่วมมือกับองค์การระหว่างประเทศอื่น รัฐบาล และหน่วยงานต่างประเทศ ตามที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่ รัฐบาลมอบหมาย

๓.๒ สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค มีศักยภาพในการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงาน กสทช. และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับพื้นที่

๓.๓ มีการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ เพื่อบริหารและตรวจสอบคลื่นความถี่ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด

๓.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค และเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและกำกับดูแลคลื่นความถี่

๓.๒ ระดับความสำเร็จของการบริหารคลื่นความถี่ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของชาติที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

๓.๓ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการให้สามารถเข้าร่วมการประชุมระหว่างประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือกับองค์การระหว่างประเทศอื่น รัฐบาล และหน่วยงานต่างประเทศ

๓.๔ ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม

๓.๕ ระดับความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

เพิ่มพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศ ในการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายให้สามารถกำกับดูแลการประกอบกิจการที่เท่าทันระบบนิเวศที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถรองรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เกิดการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ขยายโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ครอบคลุม ประชาชนมีสิทธิ เสรีภาพ และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เท่าเทียมและรู้เท่าทัน กำกับดูแลและส่งเสริมการพัฒนาเนื้อหาและคุณภาพของสื่อที่เผยแพร่ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลาย ส่งเสริมมาตรฐานจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ รวมถึงคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ตัวชี้วัด

๔.๑ ระดับความสำเร็จในพัฒนาศักยภาพการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๔.๒ ระดับความสำเร็จในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนจัดให้มีบริการโทรคมนาคมทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม

๔.๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนสนับสนุนการเข้าถึงบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์

อย่างไรก็ดี ยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ทั้ง ๔ ด้านถูกออกแบบให้สอดคล้องและสนับสนุนกรอบ “แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี” และ “นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” โดยทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงสถาบันในการขับเคลื่อนการกำกับดูแลและการจัดสรรทรัพยากรสื่อสารของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เศรษฐกิจ และความมั่นคงในยุคดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ “ยกระดับการพัฒนาระบบราชการและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล” เชื่อมโยงโดยตรงกับยุทธศาสตร์ชาติด้าน “การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ” ผ่านการยกระดับกลไกกำกับดูแลภายใน การเพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการพัฒนาระบบงานให้ทันต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ขณะเดียวกันยังสนับสนุนแผนดิจิทัลระดับชาติในมิติ “รัฐบาลดิจิทัล” และ “ความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” โดยทำให้การกำกับดูแลของหน่วยงานมีมาตรฐาน ชัดเจน และสร้างความไว้วางใจต่อสาธารณะ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ “พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล” สอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติด้าน “การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์” ผ่านการเพิ่มทักษะด้านกฎระเบียบ เทคโนโลยี และเครื่องมือกำกับดูแลสมัยใหม่ เพื่อรองรับประเด็นใหม่ เช่น แพลตฟอร์มดิจิทัล ความมั่นคงไซเบอร์ และการแข่งขันในตลาดสื่อสาร อีกทั้งเชื่อมโยงกับแผนดิจิทัลระดับชาติในมิติ “กำลังคนดิจิทัล” และ “สังคมดิจิทัลที่ทั่วถึงเท่าเทียม” เพราะบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงคือฐานสำคัญในการออกแบบนโยบายและกำกับดูแลให้ประชาชนเข้าถึงบริการอย่างเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ “พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคเพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน” เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติด้าน “ความมั่นคง” และ “ความสามารถในการแข่งขัน” เนื่องจากคลื่นความถี่และดาวเทียมเป็นทรัพยากรเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศที่เกี่ยวข้องทั้งความปลอดภัย การสื่อสารฉุกเฉิน และโครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจดิจิทัล ในขณะที่เดียวกันยังตอบเป้าหมายแผนดิจิทัลระดับชาติด้าน “โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล” และ “การเข้าถึงอย่างทั่วถึง” ผ่านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเหลื่อมล้ำระหว่างพื้นที่ และเสริมบทบาทส่วนภูมิภาคให้ให้บริการประชาชนและกำกับดูแลได้ใกล้ชิดมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ “การพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป” เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติด้าน “การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม” และ “การเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” ในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค การเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ และการใช้ทรัพยากรสื่อสารอย่างยั่งยืน อีกทั้งสอดคล้องกับแผนดิจิทัลระดับชาติด้าน “เศรษฐกิจดิจิทัล” “สังคมดิจิทัล” และ “ความเชื่อมั่นดิจิทัล” เพราะการกำกับดูแลที่ทันต่อเทคโนโลยีและการแข่งขันจะช่วยให้ตลาดมีธรรมาภิบาล ส่งเสริมการลงทุน นวัตกรรม และยกระดับคุณภาพบริการ พร้อมลดความเสี่ยงจากการเอาเปรียบผู้บริโภคหรือการผูกขาดในระบบนิเวศดิจิทัล

โดยสรุป ยุทธศาสตร์ทั้ง ๔ ด้านของสำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เชื่อม “เป้าหมายระดับชาติ” กับ “ภารกิจ การกำกับดูแลทรัพยากรและบริการสื่อสาร” ให้เป็นรูปธรรม ผ่านการพัฒนาระบบราชการและสมรรถนะองค์กร การยกระดับกำลังคนกำกับดูแล การบริหารคลื่นความถี่และดาวเทียมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และการกำกับดูแลกิจการสื่อสารให้เท่าทันบริบทใหม่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยในยุคดิจิทัลอย่างมั่นคงและยั่งยืน

๓.๒ ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) กับนโยบายระดับชาติ

Alignment of the Strategic Plan of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission No. ๓ (๒๐๒๒-๒๐๒๗) with National Policies

ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) กับนโยบายระดับชาติ อันเป็นกรอบสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ภายใต้อำนาจหน้าที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสนับสนุนเป้าหมายของประเทศอย่างเป็นรูปธรรม

คณะรัฐมนตรีภายใต้การนำของนางสาวแพทองธาร ชินวัตร ได้แถลงนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนและวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว ดังนี้

นโยบายเร่งด่วน ๑๐ ประการที่รัฐบาลจะดำเนินการทันที ได้แก่

๑) ปรับโครงสร้างหนี้ทั้งระบบ โดยเฉพาะสินเชื่อบ้านและรถยนต์ เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ทั้งในและนอกระบบ ภายใต้หลักการที่ไม่ขัดต่อวินัยการเงินและไม่สร้างภาวะภัยทางจริยธรรม

๒) ส่งเสริมและปกป้องผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะ SMEs เพื่อป้องกันการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมจากคู่แข่ง

นโยบายของรัฐเชื่อมโยงกับบทบาทของ กสทช. ในฐานะกลไกขับเคลื่อน โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ยุกระดับความมั่นคงไซเบอร์

คณะกรรมาธิการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ต่างชาติ โดยเฉพาะผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

๓) ลดราคาค่าพลังงานและสาธารณูปโภค ปรับโครงสร้างราคาพลังงานและเร่งรัดการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำสัญญาซื้อขายพลังงานโดยตรง และพัฒนาระบบสำรองน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อความมั่นคงทางยุทธศาสตร์ของประเทศ

๔) สร้างรายได้ใหม่ของรัฐ นำเศรษฐกิจนอกระบบภาษีและเศรษฐกิจใต้ดินเข้าสู่ระบบภาษี เพื่อนำไปจัดสรรสวัสดิการด้านการศึกษา สาธารณสุข และสาธารณูปโภค

๕) กระตุ้นเศรษฐกิจและเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มเปราะบางเป็นลำดับแรก และผลักดันโครงการดิจิทัลวอลเล็ต (Digital Wallet) เพื่อวางรากฐานเศรษฐกิจดิจิทัล

๖) ยกกระดับการเกษตรแบบดั้งเดิมสู่เกษตรทันสมัย ใช้แนวคิด "ตลาดนำ นวัตกรรมเสริม เพิ่มรายได้" นำเทคโนโลยีด้านการเกษตรมาใช้เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตรและรายได้ของเกษตรกร

๗) ส่งเสริมการท่องเที่ยว ปรับโครงสร้างการตรวจลงตราเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และนำ

คอนเสิร์ต เทศกาล และการแข่งขันกีฬาระดับโลกมาจัดในประเทศไทย

๘) แก้ปัญหาเสพติดอย่างเด็ดขาดและครบวงจร เพื่อปกป้องคุณภาพชีวิตของประชาชนและความมั่นคงของประเทศ

๙) แก้ปัญหาอาชญากรรมและอาชญากรรมออนไลน์ เพิ่มประสิทธิภาพการปราบปรามแก๊งคอลเซ็นเตอร์และมิจฉาชีพออนไลน์ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน

๑๐) ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและจัดสวัสดิการสังคม ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป สร้างความเท่าเทียมทางโอกาสและเศรษฐกิจให้แก่คนทุกกลุ่ม

นอกจากนี้ รัฐบาลยังมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจสุขภาพและบริการทางการแพทย์ โดยต่อยอดจากธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการแพทย์แผนไทยที่เป็นจุดแข็งของประเทศ

รัฐบาลยังยึดมั่นในหลักนิติธรรมและความโปร่งใส พร้อมปฏิรูประบบราชการและกองทัพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคประชาชน

นโยบายเหล่านี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนและวางรากฐานการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ดังนี้

นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

ด้านความมั่นคง

เร่งแก้ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์/มิจฉาชีพ และอาชญากรรมข้ามชาติเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน	๓. การพัฒนาศักยภาพของประเทศให้พร้อมเผชิญภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ
ผนึกกำลังกับประเทศเพื่อนบ้าน และสร้างกลไกการร่วมรับมือฉับพลันปัญหาอาชญากรรม อาชญากรรมออนไลน์/มิจฉาชีพ และอาชญากรรมข้ามชาติของบริษัทผู้ประกอบการ โทรคมนาคมและธนาคารพาณิชย์	๔. การบูรณาการความร่วมมือด้านความมั่นคงกับอาเซียนและนานาชาติ รวมถึงองค์กรภาครัฐและกึ่งภาครัฐ เพื่อสร้างเสริมความสงบสุข สันติสุข ความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศชาติภูมิภาค และโลก อย่างยั่งยืน
เดินหน้าสานต่อนโยบายการทูต เศรษฐกิจเชิงรุกและการสร้าง Soft Power เพื่อส่งเสริมการค้า การลงทุนและการท่องเที่ยวระหว่างกันโดยเฉพาะตลาดใหม่ ๆ	การพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคง แบบองค์รวม เพื่อให้กลไกสำคัญต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้หลักธรรมาภิบาล และการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด

ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

กำกับดูแลให้เกิดการจัดสรรคลื่นความถี่และสิทธิในวงโคจรดาวเทียมให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศ	๒. อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต โดยสร้างอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคตที่ขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศพัฒนาแล้วด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคต
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลที่มีคุณภาพมั่นคง ปลอดภัย ครอบคลุม เพียงพอและเข้าถึงได้ทั้งในด้านพื้นที่และราคา เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๔. โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก

ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

สนับสนุนการสอดแทรกคุณทางวัฒนธรรมไปในภาพยนตร์ไทยและสื่อทุกรูปแบบ	๓. การเสริมสร้างพลังทางสังคม
---	------------------------------

คณะรัฐมนตรีภายใต้การนำของ นายอนุทิน ชาญวีรกูล ได้แถลงนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘ เพื่อกำหนดทิศทางทางการบริหารราชการของรัฐบาล โดยสาระสำคัญประกอบด้วยหลักการ ดำเนินนโยบายและประเด็นเร่งด่วนหลายด้าน ดังนี้

๑. หลักบริหารราชการแผ่นดิน ๓ ประการ รัฐบาลระบุหลักยึดถือ ๓ ประการ ได้แก่

๑.๑ พิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

๑.๒ ยึดมั่นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

๑.๓ ยึดมั่นหลักนิติธรรม การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรม และการบริหารราชการแผ่นดินบนฐาน ธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์ของประชาชน

๒. นโยบายเร่งด่วน ๕ ด้านหลัก พร้อมมาตรการสำคัญ มุ่งแก้ปัญหา ๕ ด้าน ได้แก่ เศรษฐกิจ ความมั่นคง สังคม ภัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการบริหารภาครัฐ ปฏิรูปกฎหมาย โดยมีสาระสำคัญของนโยบายดังนี้

(ก) ด้านเศรษฐกิจ

• มุ่งสร้างรายได้ ลดรายจ่าย โดยลดภาระค่าครองชีพในชีวิตประจำวัน เช่น พลังงาน น้ำดื่มสะอาด ค่าโดยสาร ค่าผ่านทาง) และใช้โครงการคนละครึ่ง เป็นกลไกกระตุ้นเศรษฐกิจ

• บริหารจัดการราคาสินค้าเกษตรให้อยู่ในระดับเหมาะสม ควบคุมการสร้างโอกาสแก่ผู้ค้ารายย่อย ผู้ประกอบ กิจการ เกษตรกร และชุมชนท้องถิ่น

• ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ Reskill และ Upskill เพิ่มผลิตภาพ (Productivity) และส่งเสริม พลังงานแสงอาทิตย์ภาคครัวเรือนและภาคการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้และพลังงานสีเขียว

• แก้ปัญหาหนี้และเพิ่มสภาพคล่องบนฐานความเสี่ยงที่เป็นธรรม ระหว่างสถาบันการเงินกับผู้กู้ โดย ช่วยเหลือหนี้รายบุคคลไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท และเพิ่มสภาพคล่องให้ SMEs ไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท พร้อมส่งเสริม ความรู้ทางการเงิน นวัตกรรม และเพิ่มโอกาส SMEs ในการจัดซื้อจัดจ้าง

• เพิ่มโอกาสการออมของรายย่อย ให้เข้าถึงการซื้อพันธบัตรรัฐบาลได้สะดวก และพัฒนาสลากเพื่อการออม

• พื้นความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยว เน้นความปลอดภัย ปราบปรามการฉ้อโกงและการหลอกลวง ส่งเสริม ท่องเที่ยวเมืองรอง และกลไกภาษีเพื่อยกระดับที่พัก แหล่งท่องเที่ยว รวมถึงดึงดูดต่างชาติพำนักระยะยาว

• รับมือผลกระทบสงครามการค้า จัดตั้งทีมไทยแลนด์ ผลักดันการค้าเชิงรุก เปิดตลาดใหม่ และผลักดัน เข้าร่วม OECD รวมทั้งมาตรการป้องกันการสวมสิทธิ์ถิ่นกำเนิดสินค้า ป้องกันพุ่มตลาด ส่งเสริมการใช้ชิ้นส่วนผลิตใน ประเทศ และกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรม รวมถึงมาตรการห้ามนำเข้าสินค้าเกษตรที่มีการเผาเพื่อลดปัญหา PM ๒.๕

(ข) ด้านความมั่นคง

• เร่งแก้ไขปัญหากรณีพิพาทไทย-กัมพูชาด้วยแนวทางสันติภาพ ควบคุมการป้องกันประเทศ และมี แนวทางทำประชิดเกี่ยวกับกรยกเลิก MoU ไทย-กัมพูชา (ตามที่เอกสารระบุ)

• เร่งแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ เน้นความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินควบคู่การพัฒนาเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

(ค) ด้านสังคม

• ปราบปรามการพนันผิดกฎหมาย และประกาศไม่สนับสนุนการพนันให้ถูกกฎหมาย ไม่สนับสนุนเอน เทอร์เทนเมนต์คอมเพล็กซ์ที่มีธุรกิจการพนัน รวมถึงการพนันแฝงในกีฬา

• รักษาหลักนิติธรรมอย่างเคร่งครัด โดยถือว่า “การละเว้นการบังคับใช้กฎหมาย” ในเรื่องยาเสพติด การพนัน/ออนไลน์ อาชญากรรมข้ามชาติ ภัยไซเบอร์ ข้าราชการพลเรือน และการหลอกลวง เป็นความผิดวินัยร้ายแรงและต้อง ดำเนินการทางอาญา รวมถึงห้ามใช้กฎหมายหรือเจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ทางการเมือง

- จัดทุจริตร่วมมือกับหน่วยงานต่อต้านทุจริตร ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม
- พิทักษ์และคุ้มครองพระพุทธรูปและศาสนานี้ โดยดำเนินมาตรการป้องกันและขจัดการบ่อนทำลายตามกระบวนการที่เอกสารระบุ

(ง) ด้านภัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- เร่งติดตั้งเครื่องมือเตือนภัยและพัฒนาเครือข่ายการเตือนภัยพิบัติในพื้นที่เสี่ยงสูง พร้อมเยียวยาและฟื้นฟูผู้ประสบภัย

- ผลักดันสังคมคาร์บอนต่ำ ประกาศเป้าหมาย Net Zero ภายในปี พ.ศ. ๒๕๙๓ (ค.ศ. ๒๐๕๐) ผ่านการส่งเสริมพลังงานสะอาด ยานยนต์ไฟฟ้า ขนส่งสาธารณะ เพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และลดการเผาในภาคเกษตรเพื่อลด PM๒.๕

- จัดตั้งตลาดคาร์บอนเครดิตมาตรฐานสากล และผลักดันกฎหมายสำคัญ เช่น ร่างพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

(จ) ด้านการบริหารภาครัฐและการปฏิรูปกฎหมาย

- พัฒนารัฐบาลดิจิทัลแบบเชื่อมโยงทั้งระบบ ผลักดันการเปิดเผยข้อมูลเปิดของภาครัฐ และสนับสนุนการบริหารแบบ Sandbox/การจัดการภาวะวิกฤตเชิงระบบ

- ปฏิรูปกฎหมายและกฎระเบียบด้วยแนวคิดกิโยติน (Guillotines) เพื่อลดภาระที่ไม่จำเป็น ยกเลิกกฎหมายเศรษฐกิจแพลตฟอร์มดิจิทัล ปรับปรุงกฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และตั้งคณะทำงานติดตามผล

- ยืนยันการดำเนินงานให้สอดคล้องรัฐธรรมนูญ มาตรา ๑๖๒ และยุทธศาสตร์ชาติ ๖ ด้าน รวมถึงการศึกษาสาธารณสุข การสื่อสารมวลชนเพื่อปลูกฝังค่านิยม การยกระดับเกษตรสู่เกษตรอัจฉริยะ การสนับสนุน SMEs การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดสรรคลื่นความถี่/วงโคจรดาวเทียมให้เกิดประโยชน์สูงสุด การเปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วมด้านมลพิษ ฝังเมือง และการบริหารจัดการที่ดินอย่างเป็นธรรม

ภาพรวมการสื่อสารของคำแถลงนโยบายสะท้อนความมุ่งมั่นให้รัฐบาลเดินหน้าอย่างรวดเร็วต่อปัญหาเร่งด่วน ย้ำความซื่อสัตย์และความโปร่งใส และพยายามสร้างความเชื่อมั่นว่ารัฐบาลจะไม่ละเลยการบริหาร แม้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดทางการเมือง

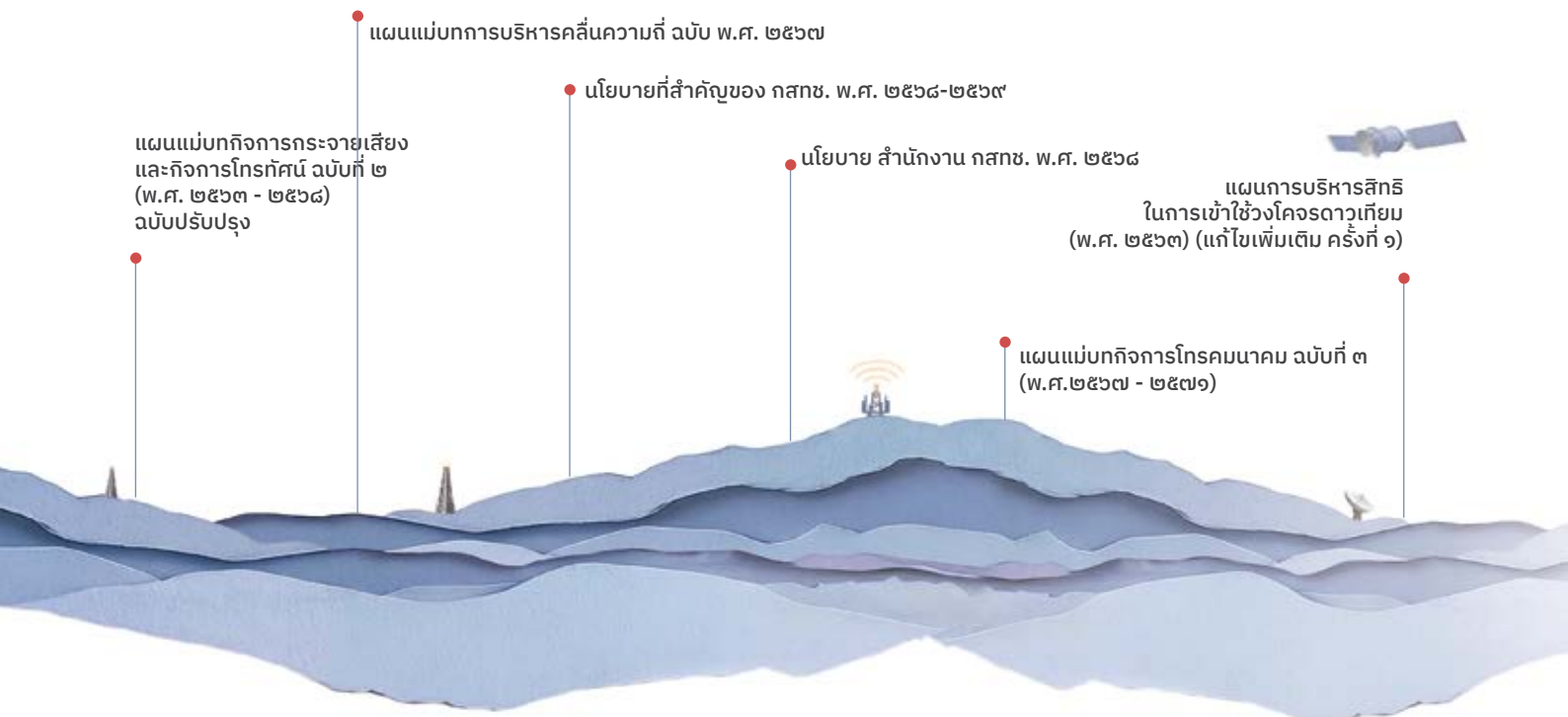
๓.๓

ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช.

Alignment of operations with the Master Plan of the Office of the NBTC

การพิจารณาถึงความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของสำนักงาน กสทช. มีความสำคัญในฐานะกลไกที่ใช้ตรวจสอบว่า การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ได้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกับกรอบยุทธศาสตร์ นโยบาย และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้หรือไม่ ทั้งในมิติของกิจกรรม กระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ กิจกรรมโทรคมนาคม ตลอดจนการบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบนิเวศการสื่อสารในยุคดิจิทัล

ในบริบทที่อุตสาหกรรมสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การหลอมรวมของบริการ และการเกิดขึ้นของรูปแบบธุรกิจใหม่ การมีแผนแม่บทและนโยบายที่ชัดเจนจึงมิได้มีความหมายเพียงในเชิงการกำหนดทิศทางเท่านั้น หากยังเป็นกรอบอ้างอิงสำคัญสำหรับการติดตามและประเมินผลว่า การดำเนินงานในทางปฏิบัติสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงสามารถรองรับ



๖๖ แผนแม่บทที่ดี ต้องไม่เป็นเพียงทิศทางขององค์กร แต่ต้องกลายเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความท้าทายในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการสะท้อนช่องว่าง (Gap) ระหว่างสิ่งที่ควรจะเป็นตามแผนแม่บทกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในเชิงปฏิบัติ ซึ่งมีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงนโยบายและการยกระดับประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแลในระยะต่อไป

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องดังกล่าวยังช่วยให้สามารถพิจารณาได้อย่างรอบด้านว่า การจัดสรรทรัพยากรของสำนักงาน กสทช. ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ บุคลากร หรือเครื่องมือในการกำกับดูแล ได้ถูกนำไปใช้สนับสนุนยุทธศาสตร์หลักขององค์กรอย่างแท้จริงหรือไม่ ตลอดจนสามารถสะท้อนระดับของการบูรณาการการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานภายในและความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของ กสทช. ในการขับเคลื่อนนโยบายในระบบนิเวศการสื่อสารที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกันสูง

เนื้อหาในส่วนนี้จึงมุ่งรวบรวมและนำเสนอแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม แผนแม่บทการบริการคลื่นความถี่ ตลอดจนนโยบายที่สำคัญของ กสทช. และนโยบายของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายเชิงนโยบายกับผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งใช้ในการประเมินระดับความพร้อม ความต่อเนื่อง และความยืดหยุ่นขององค์กรในการขับเคลื่อนภารกิจตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศในระยะยาว

โดยการวิเคราะห์ภายใต้กรอบการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อสร้างหลักประกันว่าการกำกับดูแลจะสามารถตอบสนองต่อประโยชน์สาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

๓.๓.๑ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) ฉบับปรับปรุง

แผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๒ ฉบับปรับปรุง ทั้งหมด ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการกระจายเสียงของประเทศไทยให้เข้าสู่มาตรฐานสากล มีพลวัตสอดคล้องกับบริบทดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยให้เข้าสู่มาตรฐานสากล มีพลวัตสอดคล้องกับบริบทดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมและกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ เพื่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารในโลกดิจิทัลของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์ที่ ๔ การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนากิจการกระจายเสียงของประเทศไทยให้เข้าสู่มาตรฐานสากล มีพลวัตสอดคล้องกับบริบทดิจิทัล
วัตถุประสงค์ที่ ๑ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงอย่างมีประสิทธิภาพ ทัวถึง และเป็นธรรม
แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. อนุญาตโครงข่ายในระบบดิจิทัล
๒. มีผู้รับใบอนุญาตวิทยุกระจายเสียงในระบบ FM เพิ่มเติม

๖๖ ๕ ยุทธศาสตร์ คือการขับเคลื่อนสื่อไทยสู่มาตรฐานสากลบนฐานดิจิทัลและประโยชน์สาธารณะ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ที่ ๒ เพื่อยกระดับวิทยุกระจายเสียงในระบบแอนะล็อกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘:

๑. มีผู้รับใบอนุญาตวิทยุกระจายเสียงระบบแอนะล็อกเพิ่มเติม
๒. ผู้รับใบอนุญาตวิทยุกระจายเสียงทุกรายสามารถประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงตามมาตรฐานเทคนิค

ที่เป็นสากล

๓. สถิติการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่เข้าข่ายกระทบกิจการการบินลดลง

วัตถุประสงค์ที่ ๓ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ประกอบการในการให้บริการกระจายเสียงประเภทอื่น

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘:

๑. ดำเนินกระบวนการให้ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นและประกอบกิจการ
- อนุญาตโครงข่าย - อนุญาตใช้คลื่น - ประกอบกิจการ
๒. มีการให้บริการวิทยุระบบดิจิทัลบนแพลตฟอร์มทางเลือก

วัตถุประสงค์ที่ ๔ เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมกระจายเสียงให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. เผยแพร่ข้อมูลระดับความนิยม (Rating) ในกิจการวิทยุกระจายเสียงสู่สาธารณะ
๒. ดำเนินมาตรการส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียงและผู้เกี่ยวข้องให้สามารถแข่งขันได้อย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยให้เข้าสู่มาตรฐานสากล มีผลสอดคล้องกับบริบทดิจิทัล
วัตถุประสงค์ที่ ๑ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ที่หลากหลาย ท้าถึง และเป็นธรรม
แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ประเมินผลการใช้ประโยชน์ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์ของทีวีชุมชนต้นแบบ
๒. ติดตามประเมินผลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงมาตรการส่งเสริมให้เคเบิลทีวีมีบทบาท

ต่อท้องถิ่นมากขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ ๒ เพื่อปรับกระบวนการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. นำผลการศึกษาวิจัยเพื่อแสวงหาภาคีที่ที่เหมาะสมสำหรับอนาคตกิจการโทรทัศน์ไทย มากำหนดโครงสร้างกิจการโทรทัศน์และการกำกับดูแลที่เหมาะสมในอนาคต
๒. ประสานงาน สร้างความเข้าใจกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อความสำเร็จของการมีกฎหมายแม่บทฉบับปรับปรุงให้เหมาะสมกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
๓. ผลักดันการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงร่างกฎหมายแม่บทให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ที่ ๓ เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยให้สามารถผลิตเนื้อหาที่มีคุณภาพ แข่งขันได้ในตลาดสากล
แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ผลักดันให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนการผลิตเนื้อหาระหว่างผู้ผลิตทั้งในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดเทศกาลทุก ๒ - ๓ ปี (Thai and Korean Content Festival)
๒. ขับเคลื่อนมาตรการส่งเสริม Co-production ผ่านการสร้างแรงจูงใจ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ให้เกิดผลในทางปฏิบัติเพื่อกระตุ้นการผลิตเนื้อหาที่มีการเผยแพร่ผ่าน Global Platform อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ที่ ๔ เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์ให้เทียบเคียงระดับสากล
แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. มีรูปแบบของการบริหารจัดการร่วมกันและแบ่งบทบาทหน้าที่ชัดเจนร่วมกับภาคอุตสาหกรรม
๒. มีมาตรการในการกำหนดให้อุปกรณ์ Connected TV หรืออุปกรณ์อื่นในประเทศไทย มีการติดตั้งช่องทางการเข้าถึงกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินบนแพลตฟอร์มดิจิทัล
๓. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการเคเบิลและดาวเทียมพัฒนาตามแนวทางในการปรับตัวสู่การให้บริการดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมและกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภคและการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ เพื่อการเข้าถึง
และใช้ประโยชน์ข้อมูล ข่าวสารในโลกดิจิทัลของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ที่ ๑ เพื่อให้การกำกับดูแล ด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพในเชิงรุก เหมาะสมต่อสถานการณ์ บนพื้นฐานของ
ข้อมูลเชิงประจักษ์

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์การตรวจสอบเนื้อหาการกระจายเสียงได้ตามแผนฯ ที่ตั้งไว้ในปี ๒๕๖๖
๒. ประเมินผลความสำเร็จของการจัดให้มีระบบการสะสมเครดิตเชิงสังคมจากเนื้อหา(Social Credit) ในกิจการโทรทัศน์ และส่งเสริมเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
๓. ประเมินผลอัตราการตอบสนองต่อการนำเสนอเนื้อหาเชิงประเด็น (Issue-based) หรือตามบริบท (Event-based) ที่ทันต่อสถานการณ์ ตามเหตุการณ์สำคัญที่มีผลกระทบกว้างขวาง
๔. มุ่งส่งเสริมวิชาชีพที่ให้ความร่วมมือกับ กสทช. ในการกำกับดูแลและตรวจสอบการทำหน้าที่สื่อขององค์กรสมาชิก ที่เป็นระบบ เป็นที่รับรู้ และมีประสิทธิภาพ
๕. มีแนวปฏิบัติสำหรับผู้รับใบอนุญาตบนพื้นฐานของกฎหมายและมาตรฐานทางจริยธรรม (Code of Conduct) เพียงพอสำหรับใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมการกำกับดูแล

วัตถุประสงค์ที่ ๒ เพื่อส่งเสริมการจัดให้มีบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์พื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม รวมถึงการมีเนื้อหาที่มีคุณภาพ มีความหลากหลายในมิติทางสังคม

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ดำเนินมาตรการตามแผนการจัดให้มีบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ต่อเนื่อง

๒. ติดตาม ประเมินความคืบหน้าการดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดในแผนการจัดให้มีบริการกระจายเสียงและบริการโทรทัศน์พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมว่าตอบสนองเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงไหน

วัตถุประสงค์ที่ ๓ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ดำเนินมาตรการต่อเนื่องเช่นเดียวกับปีก่อนหน้า

๒. จัดให้มีการสำรวจภาคประชาชนว่าด้วยความเป็นธรรมจากการรับบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์

๓. จัดให้มีการสำรวจสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน ว่าด้วยสัญญาการให้บริการที่เอาเปรียบผู้บริโภคที่ควรลดจำนวนลง (สัญญาที่ไม่เป็นธรรมไม่โปร่งใสและ/หรือเจตนาที่จะไม่สื่อสารให้ผู้บริโภคทราบอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีของบริการแบบหลอมรวม (Converged Services) และบริการควบ (Bundle Services)

๔. สรุปสถิติของระยะเวลา แก้ปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนโดยเฉลี่ยตลอดระยะเวลาของแผนแม่บทฯ

๕. ประเมินระดับการมีส่วนร่วมและจัดทำรายงานผลผลิตจากการรวมกลุ่มและการสร้างเครือข่ายผู้บริโภค ผู้ชม ผู้ฟัง ที่ชัดเจน เป็นระบบ (Inform /Consult / Involve) ตามหลักการมีส่วนร่วมของ International Association for Public Participation (IAP)

๖. ประเมินและจัดทำรายงาน สรุปผลผลิตที่ชัดเจนที่เกิดจากการพัฒนากลไกความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมและคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ที่ ๔ เพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ทำการสำรวจระดับการเข้าถึง รับรู้ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร อย่างรู้เท่าทันของประชาชน

๒. ทำการสำรวจระดับการมีสมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competency) ของประชาชน

๓. ทำการสำรวจระดับการเข้าถึงรับรู้ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมบุคคลทั่วไปของพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

วัตถุประสงค์ที่ ๑ เพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘:

๑. ขยายการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ให้มีผู้ประกอบกิจการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ เข้าเข้าระบบ e-BCS

วัตถุประสงค์ที่ ๒ เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘:

๑. จัดการให้ระบบฐานข้อมูลกลางของสายงานมีข้อมูลครบในมิติหลักที่จำเป็น ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

๒. เชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลทุกด้านและกับระบบสารสนเทศส่วนกลางของสำนักงาน

วัตถุประสงค์ที่ ๓ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล

แนวทางการดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘:

๑. จัดให้มีการหมุนเวียนบุคลากรระดับปฏิบัติการทุกคนให้สามารถใช้งานระบบหลักอย่างทดแทนกันได้

๒. ประเมินความสามารถในการใช้งานระบบหลักของบุคลากร

๓.๓.๒ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๗ - ๒๕๗๑)

แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๗ - ๒๕๗๑) มีทั้งหมด ๕ ยุทธศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการแข่งขันเพิ่มขึ้น และการเข้าสู่ตลาดโทรคมนาคมของผู้ประกอบกิจการรายใหม่

แนวทางการดำเนินงาน

๑) พัฒนาสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบกิจการรายใหม่และการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม

๑.๑) ปรับปรุงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับค้าส่ง เพื่อลดอุปสรรคในการประกอบกิจการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบกิจการรายเดิม และเพิ่มโอกาสในการเข้าสู่ตลาดและการเติบโตของผู้ประกอบกิจการรายใหม่ อาทิ บริการขายส่งบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน บริการการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม บริการเข้าถึงบรอดแบนด์ บริการท่อร้อยสายบริการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน และบริการข้ามโครงข่ายโทรคมนาคมไร้สายภายในประเทศ หรือปรับปรุงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เหมาะสมกับสภาพตลาดในปัจจุบัน

๖๖ แผนแม่บทฉบับนี้ มุ่งสร้างการแข่งขัน ที่เป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำ และคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

คณะกรรมาธิการติดตามและเป็นผลการศึกษาปฏิบัติงาน

๑.๒) จัดทำมาตรการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบกิจการรายใหม่

๑.๓) ศึกษาแนวทางและประสานความร่วมมือกับภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมหรือลดอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ และการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรคมนาคม ซึ่งสนับสนุนการแข่งขันกับผู้ประกอบกิจการต่างประเทศ

๒) ศึกษาและพัฒนาหลักเกณฑ์สำหรับการให้บริการโครงข่ายสายปลายทาง (Last Mile) ตลอดจนประสานความร่วมมือกับผู้ให้บริการโครงข่ายส่วนเข้าถึงผู้ใช้บริการ (Last Mile) เจ้าของสิทธิแห่งทาง และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมทางหลวงการทางพิเศษแห่งประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนให้เกิดการเปิดการเข้าถึงโครงข่าย Last Mile แก่ผู้ประกอบกิจการรายอื่น (Open Access) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการทุกรายสามารถเข้าถึงโครงข่าย Last Mile โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทั้งในด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ

๓) ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบกิจการ โดยทบทวนกฎกติกา การกำกับ การแข่งขัน ให้สอดคล้องกับสภาพอุตสาหกรรมในปัจจุบัน เพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิด

ความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และส่งเสริมการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมที่หลากหลาย

แนวทางการดำเนินงาน

๑) พัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการลงทุนขยายโครงข่ายโทรคมนาคม โดยมีการดำเนินการ อาทิ การจัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติม การกำหนดมาตรการเพื่อส่งเสริมการลงทุนขยายโครงข่าย การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับโครงข่ายเพื่อให้เอื้อต่อการลงทุน และการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน

๒) ส่งเสริมการขยายขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น การสนับสนุนการขยายโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำ และการเปิดให้ผู้ประกอบกิจการสามารถเข้าถึงจุดเชื่อมต่อที่สถานีเคเบิลใต้น้ำ (Submarine Cable Landing Station) เป็นต้น เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อในภูมิภาคอาเซียน และการเพิ่มประสิทธิภาพโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และประจำที่ ให้รองรับความเร็วในระดับ Gigabit ในเขตเทศบาลพื้นที่เศรษฐกิจ หรือพื้นที่ที่มีความต้องการใช้งาน

๓) สนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ขาดแคลนบริการ โดยพัฒนาและเสริมสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานกำกับดูแล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนที่ความครอบคลุมของบริการอินเทอร์เน็ต (Broadband coverage map) ซึ่งจะช่วยให้ทราบสถานการณ์การพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง

๔) จัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมทั้งมิติเชิงพื้นที่และมิติเชิงสังคม

๔.๑) จัดให้มีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อขยายพื้นที่การให้บริการไปยังพื้นที่ที่ขาดแคลนบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ และจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานเพื่อสนับสนุนบริการการศึกษา สาธารณสุข คนพิการและผู้ด้อยโอกาสในสังคม ประโยชน์สาธารณะ และความมั่นคง

๔.๒) ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากโครงข่ายอินเทอร์เน็ตประจำที่ และศูนย์อินเทอร์เน็ต (USO net) ที่ได้ติดตั้งแล้วเสร็จและเปิดให้บริการแล้ว ให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งบำรุงรักษาให้มีสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา เช่น การส่งเสริมให้ศูนย์ USO net เป็นศูนย์บริการประชาชนสำหรับบริการดิจิทัลภาครัฐและศูนย์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการในการเข้าถึงบริการทางดิจิทัล เป็นต้น และการเพิ่มขีดความสามารถของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตประจำ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของเทคโนโลยีในตลาด

๔.๓) กำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการลดหรือยกเว้นค่าบริการสำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมความรู้ของประชาชน

๕) กำหนดกลไกให้ผู้ประกอบกิจการจัดให้มีรายการส่งเสริมการขายที่มีอัตราค่าบริการซึ่งส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

๖) พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับนโยบาย หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่สนับสนุนแหล่งทุนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบกิจการ เพื่อส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมในภาคอุตสาหกรรม เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ๕G และการศึกษา Private Network เพื่อสนับสนุน Smart Healthcare Smart Agriculture และ Smart Manufacturing เป็นต้น และเพื่อส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการส่งเสริมการวิจัยในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมภายในประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

แนวทางการดำเนินงาน

๑) จัดสรรคลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ทันกาลและสอดคล้องกับสากล ผ่านการดำเนินการต่อไปนี้

๑.๑) จัดทำแผนการจัดสรรคลื่นความถี่ (Spectrum Roadmap) สำหรับกิจการการต่าง ๆ เช่น กิจการ IMT และกิจการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เป็นต้น และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และจัดทำหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามกรอบเวลาที่กำหนดในแผน Spectrum Roadmap โดยอาจพิจารณากำหนดทางเลือกจัดสรรความถี่ สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่

๑.๒) ศึกษาและพัฒนาหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ในกิจการวิทยุคมนาคม ภาคประชาชน เพื่อให้สามารถจัดสรรคลื่นความถี่ได้สอดคล้องกับความต้องการ และเกิดความคุ้มค่าในการใช้งาน

๑.๓) ทบทวนแนวทางการจัดสรรและใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่สำหรับกิจการวิทยุคมนาคมเพื่อนำไปสู่การใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

๑.๔) ส่งเสริมการใช้คลื่นความถี่เพื่อสนับสนุนภารกิจป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ เช่น ส่งเสริมการใช้คลื่นความถี่ย่าน HF โดยเพิ่มจำนวนพนักงานวิทยุสมัครเล่นชั้นกลาง

๒) บริหารจัดการเลขหมายโทรคมนาคม ให้เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรม รองรับพัฒนาการทางเทคโนโลยี และส่งเสริมให้มีการใช้เลขหมายโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สาธารณะ โดยศึกษาทบทวนกฎเกณฑ์การบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม และมาตรการหรือแนวทางส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคมที่ได้รับการจัดสรรไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและวิทยุคมนาคมให้เหมาะสมกับนิเวศอุตสาหกรรมดิจิทัล

แนวทางการดำเนินงาน

๑) พัฒนาการอนุญาตและการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคมให้รองรับการหลอมรวมของเทคโนโลยี และสอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน

๑.๑) พัฒนา และปรับปรุงกฎเกณฑ์ด้านการอนุญาตและการกำกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคม ให้รองรับการพัฒนาและการหลอมรวมทางเทคโนโลยี ทั้งการหลอมรวมในการใช้งานคลื่นความถี่ และการให้บริการ ในกิจการโทรคมนาคมประจำที่ กิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่ และกิจการการแพร่ภาพกระจายเสียง ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม ลดภาระต่อการปฏิบัติ และลดอุปสรรคหรืออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งสอดคล้องกับข้อตกลงระหว่างประเทศที่ประเทศไทยร่วมลงนาม

๑.๒) พัฒนา และปรับปรุงมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อการผลิต นำเข้า และจำหน่ายเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์ ที่มีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

๒) ขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

๓) เสริมสร้างกลไกการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับบริบทของกิจการโทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม

๓.๑) พัฒนากลไกการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกัน หรือลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับสาธารณะในกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎหมาย ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม กฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม กฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

๓.๒) มีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา เพื่อกำกับดูแลคลื่นความถี่ และเครื่องวิทยุคมนาคมที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงภายในราชอาณาจักรและความสงบเรียบร้อยของประชาชน

๓.๓) มีกลไกการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อบูรณาการความร่วมมือเพื่อเชื่อมโยงการทำงานในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินเพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ของเมือง และการป้องกันหรือลดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนและมลภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้คลื่นความถี่

๓.๔) ปรับปรุงระบบด้านการอนุญาตและการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคม ให้สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการระหว่างกัน รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการกำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานของข้อมูล (data-driven policy)

๔) สนับสนุนให้ภาครัฐสามารถแจ้งเตือนภัยผ่านระบบโทรคมนาคม โดยส่งเสริมการพัฒนาระบบที่รองรับการแจ้งเตือนภัยผ่านระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบการแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น และการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ กรณีระบบโทรคมนาคมล้ม หรือกรณีที่ไม่สามารถรองรับการเรียกใช้บริการจำนวนมาก

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การยกระดับการคุ้มครองและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

แนวทางการดำเนินงาน

๑) สร้างความตระหนักรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และภัยคุกคามผ่านช่องทางโทรคมนาคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ผู้บริโภค เพื่อให้สามารถปกป้องตนเองเพื่อมิให้ตนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และปลอดภัยจากภัยคุกคาม โดยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และภัยคุกคาม รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ผ่านภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งผู้ประกอบกิจการ ภาครัฐ ภาคเอกชน สถานศึกษา องค์กรด้านคนพิการ องค์กรด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และเครือข่ายภาคประชาชน และช่องทางที่หลากหลาย ที่เหมาะสมกับบริบทในแต่ละพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

๒) พัฒนากลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านโทรคมนาคม และกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานกำกับดูแลภาควิชาการ และภาคประชาสังคม เพื่อบูรณาการการจัดการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม อาทิ ปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ ข้อความที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ โทรศัพท์และข้อความหลอกลวง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

๓) คุ้มครองให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการโทรคมนาคม

๓.๑) พัฒนากลไกให้ผู้ประกอบกิจการสื่อสารข้อมูลบริการที่ชัดเจน ครบถ้วน รวมทั้งกลไกการกำกับดูแลเพื่อให้การให้บริการโทรคมนาคมเป็นไปตามที่โฆษณาไว้

๓.๒) ส่งเสริมการพัฒนามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (quality of service standard) สอดรับ

กับการพัฒนาเทคโนโลยี และกำกับดูแลให้ผู้ประกอบกิจการจัดให้มีคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการตามที่ กสทช. กำหนด

๓.๓) ทบทวนหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

๓.๔) จัดการเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการ ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย

๓.๕) ส่งเสริมให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลด้านราคา คุณภาพ และความครอบคลุมของบริการโทรคมนาคมที่ครบถ้วนและเพียงพอเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกบริการที่เหมาะสม การใช้บริการ ผ่านการพัฒนาเครื่องมือสำหรับผู้บริโภค และส่งเสริมการใช้งานเครื่องมือดังกล่าว

๔) สนับสนุนให้ผู้ประกอบกิจการนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยรูปแบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile ID) ไปใช้เป็นทางเลือกหนึ่งของ Digital ID ของประเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการที่สำคัญของภาครัฐและเอกชน และทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างปลอดภัย

๕) ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมทั้งด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร การให้ความเห็น และการเข้ามามีบทบาทร่วม

๖) ส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการใช้ดิจิทัลอย่างรู้เท่าทัน (Digital Literacy /Digital Wellness)

๓.๓.๓ แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. ๒๕๖๓) (แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑)

การกำหนดแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศนับเป็นกลไกเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในบริบทที่การเข้าถึงทรัพยากรอวกาศมีข้อจำกัดและอยู่ภายใต้กรอบกติกาสากล การวางแผนดังกล่าวจึงมิได้เป็นเพียงการจัดสรรสิทธิในการใช้งานเท่านั้น หากยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการรักษาผลประโยชน์ของชาติ การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และการรองรับการให้บริการสื่อสารในรูปแบบใหม่ที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทั้งในมิติของเศรษฐกิจดิจิทัล ความมั่นคง และการให้บริการสาธารณะ

ประกาศแผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเป็นไปตามข้อบังคับของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ และพันธกรณีระหว่างประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวในการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมของประเทศ ทั้งนี้ประเภทของวงโคจรดาวเทียมประกอบด้วย วงโคจรประจำที่ (GSO) ดาวเทียมคูเหมือนอยู่ตำแหน่งเดิมเมื่อมองจากโลก เหมาะสำหรับการสื่อสารหรือการถ่ายทอดสัญญาณคงที่ และวงโคจรไม่ประจำที่ (NGSO) ดาวเทียมเคลื่อนที่ไปเรื่อย ๆ เมื่อมองจากโลก ใช้สำหรับงานที่ต้องการครอบคลุมพื้นที่กว้างหรือเฉพาะจุด

๓.๓.๔ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ฉบับ พ.ศ. ๒๕๖๗

การปรับปรุงแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ถือเป็นกระบวนการเชิงนโยบายที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการยกระดับประสิทธิภาพของการจัดสรรและการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่ ซึ่งเป็นทรัพยากรสาธารณะที่มีจำกัดและมีบทบาทเป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักของระบบการสื่อสารของประเทศ ในบริบทที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทั้งการขยายตัวของเครือข่ายโทรคมนาคม เทคโนโลยีไร้สายรูปแบบใหม่ ตลอดจนความต้องการใช้งานที่เพิ่มสูงขึ้นจากภาคเศรษฐกิจและสังคม การปรับปรุงแผนแม่บทจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำให้การบริหารคลื่นความถี่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างทันที่ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศโดยรวม

มีการปรับปรุงแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ เพื่อประโยชน์ในการบริหารคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็น และเพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับวิทยุฉบับ ค.ศ. ๒๐๒๔ (Radio Regulations Edition of ๒๐๒๔) ของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการใช้คลื่นความถี่ในปัจจุบันและอนาคตของประเทศ

๓.๓.๕ นโยบายที่สำคัญของ กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๘-๒๕๖๙

“
นโยบายนี้คือ
การยกระดับ
การกำกับดูแล
สู่ระบบนิเวศ
การสื่อสารดิจิทัล
ที่ทั่วถึง เป็นธรรม
และยั่งยืน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

นโยบายสำคัญของ กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๘-๒๕๖๙ มุ่งขับเคลื่อนองค์กรในฐานะผู้กำกับดูแลอย่างรอบด้าน ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐาน การกำกับดูแลที่ทันต่อเทคโนโลยี การแข่งขันที่เป็นธรรม การคุ้มครองผู้บริโภค และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ควบคู่กับการลดความเหลื่อมล้ำและการพัฒนาศักยภาพในระยะยาว

นอกจากนี้ ยังเน้นการพัฒนาเครื่องมือกำกับดูแลให้ทันสมัยผ่านการใช้ข้อมูล (Data-driven Regulation) และเทคโนโลยี (RegTech) การเสริมความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายให้รองรับบริการใหม่ ๆ

ในระดับองค์กร มุ่งสู่การเป็นหน่วยงานอัจฉริยะ (NBTC Next) ที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใส และคล่องตัว พร้อมยกระดับบุคลากรและระบบงาน เพื่อให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมในระยะยาว ซึ่งประกอบด้วย ๒๔ นโยบาย ดังนี้

- นโยบายที่ ๑ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO)
- นโยบายที่ ๒ การบูรณาการระบบฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมให้ทันสมัยและครอบคลุมทั่วประเทศ
- นโยบายที่ ๓ การส่งเสริมการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย
- นโยบายที่ ๔ การส่งเสริมการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการแพร่ภาพและเสียง
- นโยบายที่ ๕ การพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับบริบทโลกอย่างรวดเร็ว
- นโยบายที่ ๖ การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cyber Security)
- นโยบายที่ ๗ การดำเนินกระบวนการเพื่อเข้าสู่ระบบใบอนุญาตสำหรับกิจการวิทยุกระจายเสียงในระบบเอฟเอ็ม
- นโยบายที่ ๘ การส่งเสริมให้มีการให้บริการวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล
- นโยบายที่ ๙ การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- นโยบายที่ ๑๐ เร่งรัดให้มีการดำเนินการตามประกาศฉบับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- นโยบายที่ ๑๑ การส่งเสริมจริยธรรมของสื่อให้เสนอเนื้อหาด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม
- นโยบายที่ ๑๒ การเตรียมการรองรับกิจการโทรทัศน์ รวมถึง Digital Terrestrial Television (DTT) หมดอายุในปี พ.ศ. ๒๕๗๒ (ค.ศ. ๒๐๒๙)
- นโยบายที่ ๑๓ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมถึงคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ในการเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร
- นโยบายที่ ๑๔ การพัฒนาความสามารถทางวิชาการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- นโยบายที่ ๑๕ ศึกษาการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุและเยาวชน
- นโยบายที่ ๑๖ การพัฒนาความสัมพันธ์กับองค์กรระหว่างประเทศ องค์กรกำกับดูแล และสถาบันการศึกษาชั้นนำ เพื่อยกระดับความร่วมมือและต่อยอดการเรียนรู้
- นโยบายที่ ๑๗ การสนับสนุนการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลของประเทศ เพื่อรองรับการใช้งานของประชาชนและอุตสาหกรรมต่าง ๆ
- นโยบายที่ ๑๘ การบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- นโยบายที่ ๑๙ การปรับปรุงและพัฒนากฎหมาย ระเบียบ และแนวทางการกำกับดูแลสำหรับเทคโนโลยีในอนาคต
- นโยบายที่ ๒๐ การพัฒนาหลักเกณฑ์และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค
- นโยบายที่ ๒๑ การมุ่งเน้นกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการ และที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- นโยบายที่ ๒๒ การส่งเสริมการพัฒนาคความรู้และทักษะของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและรู้เท่าทัน (Media Information and Digital Literacy: MIDL)
- นโยบายที่ ๒๓ ผลักดันสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานอัจฉริยะ (NBTC Next)
- นโยบายที่ ๒๔ การยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการเป็นองค์กรกำกับดูแลที่โปร่งใส มีธรรมาภิบาล และยกระดับการบริหารจัดการขององค์กรให้เป็นมาตรฐานและมุ่งสู่สากล

๓.๓.๖ นโยบาย สำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๘

นโยบายของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารทรัพยากรสื่อสารให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยีดิจิทัล การส่งเสริมการแข่งขันในตลาด การคุ้มครองผู้บริโภค และการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ควบคู่กับการเตรียมความพร้อมรองรับเทคโนโลยีใหม่และการบูรณาการความร่วมมือทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค โดยมีนโยบายสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑) การประมูลคลื่นความถี่แบบ Multiband ให้เป็นไปตาม Roadmap เพื่อรองรับการพัฒนาและการเติบโตของการใช้งาน ๕.๕G

๒) เตรียมความพร้อมในการจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน ๓๕๐๐ MHz สำหรับกิจการโทรคมนาคม (IMT) เพื่อให้มีทรัพยากรรองรับความต้องการใช้งานบรอดแบนด์ของประเทศที่เพิ่มสูงขึ้น

๓) เตรียมแผนการปิดบริการ ๒G และ ๓G ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๘ – ๒๕๖๙ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้คลื่นความถี่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยจัดให้มีระยะเวลาเปลี่ยนผ่านที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการให้น้อยที่สุด

๔) ผลักดันให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมการแข่งขันและการพัฒนาตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทุกภาคส่วนของประเทศ

๖๖ นโยบายมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เสริมการแข่งขัน และยกระดับ ความมั่นคงไซเบอร์

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๕) ปรับปรุงโครงสร้างรายการส่งเสริมการขายขึ้นพื้นฐานของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยกำหนดอัตราค่าบริการสูงสุดและปริมาณการใช้งาน เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานทางดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

๖) เสริมมาตรการป้องกันการหลอกลวงประชาชนผ่านช่องทางโทรศัพท์และการส่งข้อความสั้น (SMS) ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

๗) ผลักดันการใช้เทคโนโลยี ๔K ในกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้การออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลครอบคลุมทุกพื้นที่ และสามารถแข่งขันกับบริการ OTT TV ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘) เตรียมความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI เพื่อช่วยเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบและกลั่นกรองเนื้อหาในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส

๙) กำหนดแนวทางการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดาวเทียม ทั้งในลักษณะวงโคจรไม่ประจำที่ (NGSO) และวงโคจรประจำที่ (GSO) ให้สอดคล้องกับบริบทและสภาพแวดล้อมด้านโทรคมนาคมของประเทศไทย

๑๐) เสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลของประเทศสมาชิกอาเซียน ผ่านกรอบ ASEAN Telecommunication Regulators' Council (ATRC) ในการดำเนินการด้านการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

๓.๕ ความสอดคล้องของนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

Alignment with Related Policies

การทบทวนเนื้อหาในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบอ้างอิงเชิงนโยบายและเชิงข้อเท็จจริงประกอบการประเมินว่า การดำเนินงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ บริบทการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนประเด็นเชิงกำกับดูแลที่สำคัญในทางปฏิบัติมากขึ้นเพียงใด การพิจารณาแผนระดับชาติ มติการประชุม ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานการประเมินย้อนหลัง และแนวคิดจากต่างประเทศ จึงมีความสำคัญในฐานะฐานความรู้ประกอบการวิเคราะห์ ที่ช่วยให้การประเมินผลในส่วนถัดไปมีน้ำหนักเชิงเหตุผล เห็นพัฒนาการ ปัญหา ข้อจำกัด และโอกาสในการปรับปรุงการกำกับดูแลได้อย่างรอบด้านและเป็นระบบ

ในอีกมิติหนึ่ง การรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวยังช่วยให้สามารถมองเห็นความต่อเนื่องของนโยบายและความสอดคล้องเชิงโครงสร้าง ระหว่างกรอบยุทธศาสตร์ระดับชาติ กับการดำเนินงานในระดับองค์กรได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านทิศทางการกำกับดูแล เครื่องมือที่ใช้ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงในระบบนิเวศการสื่อสาร ซึ่งจะทำให้การประเมินไม่หยุดอยู่เพียงการพิจารณาผลการดำเนินงานรายกิจกรรม แต่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การวิเคราะห์เชิงระบบว่า กลไกการกำกับดูแลโดยรวมมีประสิทธิภาพเพียงใด และควรได้รับการปรับปรุงในจุดใดเพื่อให้สอดคล้องกับ

๖๖ เอกสารที่ทบทวนเพิ่มเติม มีความสำคัญในฐานะ ฐานความรู้ประกอบการวิเคราะห์

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความเปลี่ยนแปลงในระยะต่อไป

ขณะเดียวกัน กรอบการทบทวนดังกล่าวยังทำหน้าที่เป็นฐานความรู้กลางที่ช่วยลดอคติในการประเมิน และเพิ่มความโปร่งใสเชิงวิชาการ โดยเปิดโอกาสให้การวิเคราะห์สามารถอ้างอิงทั้งข้อมูลเชิงประจักษ์และแนวคิดเชิงนโยบายจากหลายแหล่งอย่างสมดุล อันจะนำไปสู่ข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย และสนับสนุนการยกระดับระบบกำกับดูแลให้มีความทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองต่อประโยชน์สาธารณะได้อย่างแท้จริง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๔.๑ แผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ ฉบับปรับปรุง

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายและแผนระดับชาติด้านดิจิทัลของประเทศ โดยมุ่งให้การพัฒนาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเศรษฐกิจโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศออกเป็น ๔ ระยะ จึงสะท้อนแนวทางการพัฒนาที่มีลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวางรากฐาน การขยายการเข้าถึง การยกระดับสู่การใช้ประโยชน์เชิงนวัตกรรม ไปจนถึงการก้าวสู่ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลในระดับสากล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ระยะยาวในการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ในขณะเดียวกัน นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ฉบับปรับปรุง ยังคงยึดหลักการสำคัญของการพัฒนาที่เน้นความสอดคล้องกับบริบทของประเทศ การใช้ประโยชน์จากศักยภาพของ

๖๖ แผนดิจิทัลระดับชาติ กำหนดทิศทาง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าถึงและความเชื่อมั่น ในระบบดิจิทัลของประเทศ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มที่ การส่งเสริมการเข้าถึงอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ตลอดจนการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ซึ่งสะท้อนแนวทางการพัฒนาที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงมิติทางเศรษฐกิจ หากยังครอบคลุมถึงมิติทางสังคม คุณภาพชีวิต และความมั่นคงของประเทศในภาพรวม

กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น จึงทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภูมิทัศน์ดิจิทัลทั้ง ๔ ระยะให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินความก้าวหน้าได้อย่างเป็นระบบ อันนำไปสู่การพัฒนาที่มีทิศทางต่อเนื่องและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้ ในบริบทของการกำกับดูแลกิจการสื่อสารของประเทศ แผนระดับชาติดังกล่าวมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับบทบาทของสำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานและบริการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องดำเนินการกิจให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาดิจิทัลของประเทศ ทั้งในด้านการพัฒนาและบริหารโครงข่าย การ

จัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ การกำกับผู้ประกอบการ การคุ้มครองผู้บริโภค และการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยการเชื่อมโยงดังกล่าวมีนัยสำคัญต่อการทำให้การกำกับดูแลสามารถสนับสนุนเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีบทบาทเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมดิจิทัลที่มีความเข้มแข็งครอบคลุม และยั่งยืนในระยะยาว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ระยะที่ ๑ Digital Foundation (ระยะเวลา ๑ ปี ๖ เดือน) เป็นระยะที่ประเทศไทยมุ่งลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ระยะที่ ๒ Digital Thailand I: Inclusion (ระยะเวลา ๕ ปี) เป็นระยะที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ที่ทำให้ทุกภาคส่วนของประเทศ สามารถเข้าถึง มีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม

ระยะที่ ๓ Digital Thailand II: Full Transformation (ระยะเวลา ๑๐ ปี) ประเทศไทยก้าวไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ระยะที่ ๔ Global Digital Leadership (ระยะเวลา ๑๐-๒๐ ปี) ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ การขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยตามวิสัยทัศน์ และแนวทางการพัฒนาตามภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย ๔ ระยะ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ ๖ ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน มีการกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินความก้าวหน้าได้อย่างชัดเจน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า แผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ ฉบับปรับปรุง เชื่อมโยงกับสำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานและบริการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ โดยเป็นกรอบทิศทางให้สำนักงาน กสทช. เร่งพัฒนาและกำกับโครงข่ายดิจิทัลให้ครอบคลุมและมีคุณภาพสนับสนุน การเข้าถึงอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านการบริหารคลื่นความถี่ การอนุญาตและการกำกับผู้ประกอบการ การคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรการด้านความปลอดภัยไซเบอร์และบริการดิจิทัลที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ของแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ ฉบับปรับปรุง

๓.๔.๒ มติที่ประชุม กสทช. คณะอนุกรรมการ คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวาระการประชุมและรายงานการประชุมของ กสทช. ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงวาระต่อเนื่องจากช่วงปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๗ มีความสำคัญในฐานะข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนทิศทางการกำกับดูแล ลำดับความสำคัญเชิงนโยบาย และประเด็นที่องค์กรให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจตามอำนาจหน้าที่ในแต่ละช่วงเวลาอย่างเป็นรูปธรรม การพิจารณาเนื้อหาจากวาระและรายงานการประชุมจึงได้มุ่งเพียงการสรุปข้อพิจารณาของที่ประชุมเท่านั้น หากยังช่วยให้เห็นพัฒนาการของประเด็นเชิงนโยบาย กระบวนการตัดสินใจ ตลอดจนความเชื่อมโยงระหว่างกำหนดนโยบายกับการดำเนินงานในทางปฏิบัติของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจากการรวบรวมและวิเคราะห์สาระสำคัญ สามารถเรียบเรียงภาพรวมการดำเนินงานออกเป็นประเด็นหลักดังต่อไปนี้

๓.๔.๒.๑ การทบทวนวาระการประชุม

จากการรวบรวมสาระสำคัญจากระเบียบวาระการประชุม กสทช. ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๘ (รวมถึงวาระต่อเนื่องจากปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๗) สามารถเรียบเรียงภาพรวมการดำเนินงานออกเป็นประเด็นหลักดังนี้

วาระและรายงานการประชุม สะท้อนทิศทางการกำกับดูแลและลำดับความสำคัญเชิงนโยบายของ กสทช. อย่างเป็นรูปธรรม

คณะกรรมาการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑) ด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ กสทช. ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการบังคับใช้ประกาศ Must Carry กรณีการถ่ายทอดสดกีฬาซีเกมส์ ครั้งที่ ๓๓ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับชมผ่านฟรีทีวีได้อย่างทั่วถึง ภายหลังเกิดประเด็นการให้สิทธิแบบ Exclusive แก่เอกชนรายเดียว นอกจากนี้ ได้เริ่มจัดทำแผนที่นำทาง (Roadmap) กิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๖๙-๒๕๗๓ เพื่อเตรียมรองรับช่วงเปลี่ยนผ่านก่อนใบอนุญาตทีวีดิจิทัลจะสิ้นสุดในปี พ.ศ. ๒๕๗๒ (ค.ศ. ๒๐๒๙) ควบคู่กับการพิจารณาข้อร้องเรียนด้านเนื้อหาและจริยธรรมสื่อหลายกรณี ทั้งรายการข่าวที่มีการนำเสนอความรุนแรงหรือประเด็นอ่อนไหว และละครที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม ตลอดจนการกำกับดูแลโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมายอย่างเข้มงวด ในส่วนของวิทยุ มีการผลักดันการออกใบอนุญาตในระบบดิจิทัล (DAB+) และอนุญาตให้หน่วยงานทดลองออกอากาศชั่วคราว ขณะเดียวกันได้ยุติการทดลองออกอากาศระบบ FM สำหรับกลุ่มที่ไม่พร้อมดำเนินการต่อ สะท้อนแนวโน้มการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมสู่ระบบดิจิทัลอย่างเป็นขั้นตอน

๒) ด้านกิจการโทรคมนาคม

ในมติการบริหารทรัพยากรและการแข่งขัน กสทช. เดินหน้าการเตรียมประมูลคลื่นความถี่ย่าน ๘๕๐ ๑๕๐๐ ๒๑๐๐ และ ๒๓๐๐ MHz และการจัดสรรสิทธิเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในตำแหน่ง ๕๑.๑๔๒ และ ๕๐.๕ องศาตะวันออก เพื่อรองรับความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้นและรักษาผลประโยชน์ของประเทศ พร้อมกันนี้ได้ติดตามเงื่อนไขเฉพาะหลังการควบรวมธุรกิจ True-DTAC และ AWN-๓BB อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการกำกับให้อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๒ และการส่งเสริมผู้ให้บริการ MVNO เพื่อเพิ่มการแข่งขันในตลาด นอกจากนี้ ยังดำเนินโครงการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายลงใต้ดินในหลายพื้นที่ รวมถึงการขยายโครงข่าย Fixed Broadband ไปยังพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจต่ำ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งยังจัดทำแผนยุติบริการ ๒G และ ๓G เพื่อนำคลื่นความถี่กลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่

๓) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิเสรีภาพ

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ความสำคัญกับการยกระดับความปลอดภัยทางดิจิทัล โดยเริ่มบังคับใช้ ๘ มาตรการสำคัญตาม พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบกับหลายประเทศให้ความสำคัญกับปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และสแกมเมอร์ จึงกำหนดมาตรการสกัดกั้นอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น การควบคุม SMS ที่มีลิงก์ (A๒P) และการใช้เทคโนโลยีชีวมิติ (Biometrics) ในการลงทะเบียนซิมเพื่อยืนยันตัวตนผู้ใช้บริการ อีกทั้งเร่งผลักดันระบบ Cell Broadcast เพื่อแจ้งเตือนภัยพิบัติผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมจัดทำขั้นตอนมาตรฐาน (SOPs) ในการแจ้งเตือนภัยผ่านสื่อกระจายเสียงเพื่อให้การสื่อสารในภาวะฉุกเฉินมีความรวดเร็วและเป็นระบบ ในด้านสิทธิของกลุ่มเปราะบาง ได้จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมสิทธิคนพิการในการเข้าถึงสื่อ โดยกำกับให้มีบริการเสียงบรรยายภาพ (AD) คำบรรยายแทนเสียง (CC) และ ล่ามภาษามือ (SL) สะท้อนความพยายามเชื่อมโยงการกำกับดูแลกับหลักความเสมอภาคและการเข้าถึงอย่างเป็นธรรม

๔) ด้านการบริหารองค์กรและงบประมาณ

ในเชิงธรรมาภิบาลองค์กร กสทช. ได้พิจารณาร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ และติดตามรายงานการเงินรายไตรมาสเพื่อเสริมความโปร่งใสและประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ ควบคู่กับการกำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือกบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งรองเลขาธิการ กสทช. และการขยายระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ของคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังติดตามความคืบหน้าคดีความสำคัญ เช่น กรณีลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ กับการกีฬาแห่งประเทศไทย และรายงานผลการตรวจสอบภายใน เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบและความโปร่งใสต่อสาธารณะ

โดยสรุปภาพรวมเชิงนโยบาย การดำเนินงานของ กสทช. ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจุดเน้นที่การคุ้มครองประโยชน์สาธารณะด้านลิขสิทธิ์กีฬา การเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลในกิจการวิทยุและโทรทัศน์ การกำกับติดตามผลกระทบหลังการควบรวมธุรกิจโทรคมนาคมอย่างใกล้ชิด และการยกระดับความปลอดภัยทางดิจิทัลผ่านมาตรการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์และระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉิน เพื่อให้การกำกับดูแลสอดคล้องกับบริบทเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระยะยาว

๓.๔.๒.๒ การทบทวนรายงานการประชุม

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงาน กสทช. ต้องเผชิญกับบริบทการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีและโครงสร้างตลาดที่มีความซับซ้อนมากขึ้น สำคัญจากรายงานการประชุมและผลการดำเนินงานสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการรักษา

สมดุลระหว่างประโยชน์สาธารณะ การส่งเสริมการแข่งขัน และการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ประเด็นสำคัญสามารถจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑) การบริหารจัดการคลื่นความถี่และการประมูลครั้งสำคัญแห่งปี ๒๕๖๘

ในปี ๒๕๖๘ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นต่อการบริหารจัดการคลื่นความถี่ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรสาธารณะที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประเทศ โดยเฉพาะการเตรียมการและดำเนินการประมูลคลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (IMT) ในหลายย่านความถี่ ได้แก่ ๘๕๐ ๑๕๐๐ ๑๘๐๐ ๒๑๐๐ และ ๒๓๐๐ MHz และ ๒๖ GHz

ที่ประชุมได้มีการอภิปรายอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับรูปแบบการประมูลที่เหมาะสม ระหว่างวิธี Clock Auction กับวิธีการประมูลรูปแบบเดิม ตลอดจนประเด็นการกำหนดราคาขั้นต่ำ (Reserve Price) ซึ่งเป็นประเด็นที่มีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของรัฐและระดับการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม กรรมการบางท่านได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การคำนวณราคาขั้นต่ำ รวมถึงความเหมาะสมของการเปิดประมูลล่วงหน้าสำหรับคลื่นที่ยังไม่สิ้นสุดอายุใบอนุญาต โดยแสดงความกังวลถึงความเสี่ยงด้านการกักตุนคลื่นและการกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของรัฐ

ผลการประมูลเมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ปรากฏว่ามีผู้ชนะการประมูลในบางย่านความถี่ ขณะที่บางย่านไม่มีผู้ยื่นขอรับใบอนุญาต ซึ่งสะท้อนถึงพลวัตของตลาดและความท้าทายในการออกแบบเงื่อนไขการประมูลให้สอดคล้องกับแรงจูงใจทางเศรษฐศาสตร์และนโยบายการแข่งขันในระยะยาว

๒) การกำกับดูแลการรวมธุรกิจและประสิทธิภาพการแข่งขัน

ภายหลังการรวมธุรกิจของผู้ประกอบกิจการรายใหญ่ในตลาดโทรคมนาคม กสทช. ได้ดำเนินการติดตามและกำกับดูแลผลกระทบต่ออย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service: QoS) และการปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านอัตราค่าบริการเฉลี่ยที่กำหนดไว้

ที่ประชุมได้แสดงความกังวลต่อโครงสร้างตลาดที่มีแนวโน้มเป็นแบบสองราย (Duopoly) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อระดับการแข่งขัน ทางเลือกของผู้บริโภค และความเป็นธรรมด้านราคา จึงมีการพิจารณามาตรการเสริมสร้างการแข่งขันเพิ่มเติม อาทิ การส่งเสริมผู้ให้บริการโครงข่ายเสมือน (MVNO) การศึกษาแนวทางจัดตั้งหน่วยงานกลางเพื่อบริหารจัดการความจุโครงข่าย (เช่น แนวคิด Thailand Independent Market Operator: TIMO) ตลอดจนการพิจารณาแนวคิดผู้ประกอบกิจการที่มีอำนาจเหนือตลาด (Significant Market Power: SMP)

นอกจากนี้ ยังมีการอภิปรายเกี่ยวกับหลักการเปิดให้เข้าถึงโครงข่าย (Open Access) และการกำหนดนิยามพื้นที่ที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจต่ำ เพื่อให้การขยายโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปอย่างทั่วถึงและลดความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่

๓) การคุ้มครองผู้บริโภคและการป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ในปี ๒๕๖๘ กสทช. ได้กำหนดให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเป็นวาระสำคัญ โดยเฉพาะปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการหลอกลวงผ่านระบบโทรคมนาคม มีการกำหนดมาตรการเร่งด่วนหลายประการ เช่น การกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานบริเวณชายแดน การระงับการนำหมายเลข IP Address ของไทยไปใช้ในต่างประเทศ โดยมีขอบ และการตรวจสอบสถานีฐานปลอม (False Base Station) ที่ใช้เทคโนโลยีเก่าในการส่งข้อความหลอกลวง

ในมิติการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ที่ประชุมได้พิจารณากรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการแอบอ้างเปิดหมายเลข การคิดค่าบริการโดยไม่ได้สมัคร และการระงับบริการโดยไม่ถูกต้อง พร้อมทั้งสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีชีวมิติ (Biometrics) ในการลงทะเบียนซิมการ์ดเพื่อยกระดับการยืนยันตัวตนบุคคล

นอกจากนี้ เหตุการณ์ภัยพิบัติในช่วงต้นปี ๒๕๖๘ ได้เร่งรัดให้ กสทช. ผลักดันระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcast) อย่างจริงจัง เพื่อยกระดับความพร้อมในการแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินแก่ประชาชนอย่างทันทั่วถึง

และทั่วถึง

มีมติเห็นชอบมาตรการตามมาตรา ๔/๑ เพื่อป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และกำหนดให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายตามมาตรา ๘/๑๐ แห่งพระราชกำหนดฯ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรการสำคัญมี ๘ ประการ ครอบคลุมการคัดกรองและระงับบริการผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมผิดปกติ การตรวจสอบการลงทะเบียนซิม การควบคุม A๒P SMS การจำกัดซิมต่างชาติและ Tourist SIM ตลอดจนการห้ามใช้ SIM BOX ที่ไม่ได้ลงทะเบียน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องเพิ่มสัญลักษณ์แจ้งเตือนสายจากต่างประเทศ และเปิดให้ผู้ผู้ใช้ปฏิเสธการรับสายดังกล่าวได้ เพื่อลดความเสี่ยงจากการหลอกลวงหากผู้ให้บริการไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าปฏิบัติตามมาตรฐานหรือมาตรการที่ กสทช. กำหนด ก็อาจต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

๔) การปรับตัวของกิจการโทรทัศน์และวิทยุสื่อบริบทดิจิทัล

ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่สื่อดิจิทัลและสื่อหลอมรวม กสทช. ได้จัดทำฉันทกัตสน์อนาคตของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยในหลายรูปแบบ เพื่อใช้ประกอบการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายในระยะต่อไป รวมถึงการจัดทำแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๘-๒๕๗๓)

ที่ประชุมได้พิจารณาแนวคิดการพัฒนา National Streaming Platform เพื่อเป็นแพลตฟอร์มกลางของประเทศ สนับสนุนให้ผู้รับใบอนุญาตโทรทัศน์ภาคพื้นดินสามารถเข้าถึงผู้ชมผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเหลื่อมล้ำในการแข่งขันกับแพลตฟอร์มต่างชาติ

ในด้านการกำกับดูแลเนื้อหา กสทช. ได้พิจารณากรณีการนำเสนอเนื้อหาที่อาจละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือมีความรุนแรง พร้อมทั้งใช้มาตรการทางปกครองตามลำดับขั้น ตลอดจนส่งเสริมการจัดให้มีบริการล่ามภาษามือและคำบรรยายแทนเสียง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเท่าเทียม

๕) บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (USO) และกิจการดาวเทียม

กสทช. ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ USO ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๖๘) ด้วยงบประมาณจำนวนมาก เพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลไปยังพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบาง โดยครอบคลุมโครงการด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การยกระดับทักษะดิจิทัล และการสนับสนุนศูนย์ USO Net ให้เป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัลของชุมชน

ในส่วนของกิจการดาวเทียม ที่ประชุมได้พิจารณาการจัดสรรสิทธิการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมในตำแหน่งต่าง ๆ ตลอดจนการปรับปรุงหลักเกณฑ์การอนุญาตดาวเทียมต่างชาติ (Landing Right) ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ เช่น การสื่อสารแบบ Direct to Device โดยคำนึงถึงทั้งมิติการแข่งขัน ความมั่นคงของชาติ และความเป็นธรรมต่อผู้ประกอบการไทย

๖) การบริหารองค์กร งบประมาณ และธรรมาภิบาล

ในปี ๒๕๖๘ กสทช. ได้อนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี จำนวน ๕,๖๓๕.๔๒๐๖ ล้านบาท โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนนโยบายสำคัญ เช่น การป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยีและการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉิน พร้อมทั้งนำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) ระดับสำนักงานมาใช้ประเมินประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ

๓.๔.๓ ผลการศึกษาวิจัยที่มีประเด็นเกี่ยวข้อง ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการศึกษามา

การทบทวนงานวิจัยทั้ง ๙ ฉบับต่อไปนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์สาระสำคัญ วิเคราะห์แนวโน้มเชิงนโยบาย และทำความเข้าใจฐานความรู้ที่ใช้รองรับการตัดสินใจเชิงกำกับดูแลในระดับโครงสร้าง โดยสรุปได้ดังนี้

๓.๔.๓.๑ รายงานวิเคราะห์การรวมธุรกิจ True และ DTAC (ฉบับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

รายงานฉบับนี้ประเมินผลกระทบการควบรวม True-DTAC โดยวิเคราะห์ ๕ ตลาดค้าปลีกและ ๘ ตลาดค้าส่ง ผ่าน ๖ สถานการณ์จำลอง พบว่า หากไม่เกิดประสิทธิภาพด้านต้นทุน ค่าบริการอาจเพิ่มได้สูงสุดร้อยละ ๕.๙๒ และ GDP อาจลดลงร้อยละ ๐.๐๖๐-๐.๕๑๓ คิดเป็นความเสียหายสูงสุดประมาณ ๘๒,๙๙๖ ล้านบาท อีกทั้งการควบรวมมีแนวโน้มเพิ่มอำนาจเหนือตลาดในบริการมือถือและบรอดแบนด์เคลื่อนที่จนเป็นอุปสรรคต่อผู้เล่นรายใหม่ โดยเสนอ ๓ มาตรการหลักคือ ควบคุมราคาและคุณภาพเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาแยกโครงสร้างธุรกิจเพื่อให้การขายส่งเป็นธรรม และปรับกฎ กสทช. เพิ่มอำนาจกำกับราคาขายส่ง MVNO พร้อมปรับวิธีคำนวณค่าเชื่อมต่อเป็น Bottom-Up Pure-LRIC ตามมาตรฐานสากลเพื่อลดต้นทุนระยะยาว

๖๖ กสทช. มีการศึกษาวิจัยในประเด็น สำคัญเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย และการกำกับดูแล

คณะกรรมาการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓.๔.๓.๒ รายงานศึกษาผลกระทบการรวมธุรกิจ True และ DTAC (ฉบับ SCF) พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานระบุว่า การควบรวมทำให้ความกระจุกตัวของตลาดสูงชันอย่างมาก โดยค่า HHI เพิ่มขึ้นจาก ๓,๔๒๐ เป็น ๔,๗๐๒ เข้าใกล้โครงสร้างกึ่งผูกขาด และจากการจำลองสถานการณ์พบว่าราคาค่าบริการเฉลี่ยอาจเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ (บางกรณี DTAC อาจปรับขึ้นถึงร้อยละ ๔๗) ทั้งนี้ การเหลือผู้เล่นเพียง ๒ รายอาจแก้ไขได้ยากและกระทบแรงจูงใจลงทุน ๕G/เทคโนโลยีขั้นสูง ส่งผลต่อศักยภาพการเติบโตของ GDP โดยเสนอให้ กสทช. เพิ่มอำนาจเข้าถึงข้อมูลบัญชีเชิงลึก จัดตั้งทีมตรวจสอบบัญชีโทรคมนาคมเพื่อติดตามการถ่ายโอนต้นทุน-กำไร และกำหนดมาตรการทั้งระยะสั้นเพื่อป้องกันการปิดกั้นตลาดและระยะยาวเพื่อรักษา หรือส่งเสริมการแข่งขันตามแนวทางสหภาพยุโรป

๓.๔.๓.๓ รายงานประเมินคุณภาพเนื้อหารายการ (กรณีไสยศาสตร์) พ.ศ. ๒๕๖๕

งานวิจัยชี้ว่าเนื้อหาไสยศาสตร์แทรกซึมในข่าวโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างเข้มข้น เฉลี่ย ๒.๒๓ นาทีต่อชั่วโมง และส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๗๕.๕) เชื่อมโยงกับการเสี่ยงโชค/ห่วย โดยมักนำเสนอโดยขาดหลักฐานเชิงวิทยาศาสตร์ อาจเบี่ยงเบนความสนใจจากข้อเท็จจริงของคดีหรือปัญหาเชิงโครงสร้าง ผลสำรวจประชาชน ๕,๐๐๐ คนเห็นด้วยสูงว่าการขึ้นข้อความ “โปรดใช้วิจารณญาณ” สะท้อนความรับผิดชอบของสื่อ (๓.๙๔ คะแนน) และเสนอให้ยกระดับข่าวเชิงสืบสวน ปรับระบบเรตติ้งให้ครอบคลุมประเด็นความเชื่อเพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน พร้อมส่งเสริมภาคประชาสังคมร่วมตรวจ

สอบสื่อที่นำเสนอเนื้อหาหมอมมาประชาชน

๓.๔.๓.๔ รายงานสำรวจการเข้าถึงสื่อวิทยุและโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ผลสำรวจประชาชน ๓๑,๕๐๐ คนทั่วประเทศพบว่าโทรทัศน์ยังเป็นสื่อหลัก โดยเข้าถึงบริการผ่านกล่องรับสัญญาณดาวเทียมมากที่สุด (ร้อยละ ๔๙.๓) รองลงมาคือทีวีดิจิทัลภาคพื้นดิน (ร้อยละ ๔๑.๕) และรายการข่าวได้รับความนิยมสูงสุด (ร้อยละ ๙๐.๑) ขณะที่วิทยุยังมีผู้รับฟังร้อยละ ๔๓.๓ โดยกลุ่มช่วงอายุ ๑๘ ถึง ๔๒ ปีหันไปใช้ Music Streaming หรือช่องทางออนไลน์มากขึ้น ส่วนผู้สูงอายุยังฟังผ่าน FM/AM เป็นหลัก ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานสำคัญเพื่อการจัดสรรคลื่นความถี่และกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่สื่อดิจิทัล

๓.๔.๓.๕ รายงานสำรวจพฤติกรรมการใช้และการเข้าถึงโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผลสำรวจพบว่าประชาชนร้อยละ ๙๖.๒ มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งาน และในกลุ่มนี้มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ร้อยละ ๙๒.๘ ขณะที่โทรศัพท์ประจำที่ลดลงเหลือร้อยละ ๒.๑ ของครัวเรือน อินเทอร์เน็ตประจำที่มีสัดส่วนการเข้าถึงร้อยละ ๔๓.๙ ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนสังคม Mobile-first และทิศทางเศรษฐกิจดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยรายงานเน้นย้ำความสำคัญของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

๓.๔.๓.๖ รายงานข่าวลวงในสภาวะวิกฤต พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานวิเคราะห์ ๓๑ กรณีศึกษา ครอบคลุมวิกฤต ๕ ประเภท พบว่าข่าวลวงแบ่งได้เป็น ๓ ระดับ ได้แก่ Misinformation Disinformation และ Malinformation ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่างมีนัยสำคัญ ข้อเสนอเชิงนโยบายเน้นแนวทางกำกับดูแลร่วม (Co-regulation) การพัฒนาระบบ Fact-checking ที่รวดเร็ว เช่น รายการ “ซัวร์ก่อนแชร์” และมาตรการหยุดเผยแพร่ข้อมูลผิดพลาดทันทีเมื่อพบความคลาดเคลื่อน

๓.๔.๓.๗ รายงานแนวทางกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ยุค OTT พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานฉบับนี้ประเมินผลกระทบของบริการ OTT ต่อระบบทีวีดิจิทัล และเสนอ Roadmap การกำกับดูแล ๒ ระยะ โดยระยะสั้นมุ่งเก็บข้อมูลตลาดและประเมินสภาพการแข่งขัน ขณะที่ระยะยาวมุ่งปรับปรุงกฎหมายเพื่อรองรับการกำกับดูแลแบบยืดหยุ่น (Light touch Regulation) พร้อมเสนอการจัดทำ Content Code เพื่อคุ้มครองผู้ชมจากเนื้อหารุนแรง กำหนดมาตรการป้องกันการผูกขาดด้วยเพดานเรตติ้งไม่เกินร้อยละ ๓๐ และสนับสนุนผู้ประกอบการไทยผ่านกองทุน USO

๓.๔.๓.๘ รายงานผลกระทบ OTT ต่อค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ๖,๔๘๖ คน พบว่า OTT แทนที่บริการ SMS และ MMS เกือบร้อยละ ๑๐๐ และลดการใช้เสียงดั้งเดิมลงกว่าร้อยละ ๕๐ รายได้ของ MNO จากค่าโทรและ SMS ลดลงอย่างมาก ขณะที่รายได้จาก Data เพิ่มขึ้นแต่ยังไม่เพียงพอชดเชยส่วนที่หายไป รายงานเสนอให้ปรับนิยามตลาดให้ครอบคลุม OTT ลดระดับการกำกับราคาค่าบริการบางส่วน และรักษาหลัก Net Neutrality เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการใช้งานโครงข่าย

๓.๔.๓.๙ รายงานทิศทางและรูปแบบการให้บริการดาวเทียมในอนาคต พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานฉบับนี้วิเคราะห์การเปลี่ยนผ่านจากระบบสัมปทานสู่ระบบใบอนุญาต โดยเน้นบทบาทดาวเทียมวงโคจรต่ำ (LEO) ในการสนับสนุน ๕G และ IoT พร้อมคาดการณ์ความต้องการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็น ๒๓๙ Gbps ภายใน ๑๐ ปี ทั้งนี้ เสนอให้ปรับหลักเกณฑ์ Landing Right ใช้แนวทาง Blanket License สำหรับอุปกรณ์ปลายทาง และเพิ่มงบประมาณด้าน Space Effort เป็นร้อยละ ๐.๑๒๕ ของ GDP เพื่อเสริมขีดความสามารถการแข่งขันของไทย

งานวิจัยทั้ง ๙ ฉบับสะท้อนภาพรวมการเปลี่ยนผ่านของอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมไทยในมิติการแข่งขันเทคโนโลยี และการคุ้มครองผู้บริโภค ประเด็นร่วมที่ชัดเจน ได้แก่ ความเสี่ยงจากโครงสร้างตลาดกึ่งผูกขาด ผลกระทบของ OTT ต่อรายได้และนิยามตลาดดั้งเดิม ความจำเป็นในการพัฒนาเครื่องมือกำกับดูแลใหม่ ตลอดจนการเตรียมรับเทคโนโลยีอุบัติใหม่ทั้งในกิจการดาวเทียมและเศรษฐกิจดิจิทัล โดยภาพรวมรายงานเหล่านี้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญต่อการออกนโยบายกำกับดูแลยุคดิจิทัลอย่างสมดุล ระหว่างการแข่งขัน เสรีภาพ และประโยชน์สาธารณะ

๓.๔.๔

รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ๓ ปี ย้อนหลัง

การดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นย้อนหลังจากรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๗ พบประเด็นดังนี้

๓.๔.๔.๑ กิจการกระจายเสียง

ประเด็นสำคัญของกิจการกระจายเสียงอยู่ที่ความชัดเจนของระบบอนุญาตและการจัดสรรคลื่นความถี่ ควบคู่กับความกังวลเรื่องต้นทุนและความซับซ้อนของกระบวนการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการรายย่อยและเสี่ยงต่อการกระจุกตัวของตลาดในมือรายใหญ่ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอเชิงระบบให้ปรับปรุงมาตรฐานทางเทคนิคเพื่อลดปัญหาสัญญาณรบกวนและยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการกำกับดูแลโฆษณาเกินจริง โดยเฉพาะกลุ่มยา สมุนไพร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ซึ่งถูกระบุว่าเป็นปัญหาที่ประชาชนพบเห็นต่อเนื่อง ทั้งนี้ บทบาทของวิทยุกระจายเสียงในฐานะโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะสำหรับการสื่อสารภาวะฉุกเฉินและการแจ้งเตือนภัย (Early Warning) ถูกย้ำให้มีการวาง

๖๖ ผลการประเมินย้อนหลังสะท้อนถึงความก้าวหน้าและความท้าทายเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแลในทุกมิติ

คณะกรรมาธิการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปธรรม ขณะเดียวกัน การขับเคลื่อนวิทยุดิจิทัล (DAB+) ถูกมองว่าเป็นทิศทางสำคัญ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านกฎหมายลำดับรองและต้นทุนโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้การเปลี่ยนผ่านดำเนินไปได้ไม่เต็มศักยภาพ

๓.๔.๔.๒ กิจการโทรทัศน์

ในด้านกิจการโทรทัศน์ เป็นช่วงที่โทรทัศน์เผชิญแรงกดดันจากสื่อหลอมรวมและบริการ OTT อย่างชัดเจน จนเกิดความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการที่อยู่ภายใต้กติกาและต้นทุนกำกับดูแลสูง กับแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ยังไม่มีกรอบกำกับดูแลที่ชัดเจนในระดับเดียวกัน ประเด็นที่ถูกร้องเรียนต่อเนื่อง ได้แก่ โฆษณาแฝง โฆษณาเกินจริง ปริมาณโฆษณามากเกินไป และการนำเสนอเนื้อหาที่กระทบต่อผู้บริโภค ซึ่งสะท้อนความจำเป็นในการปรับกติกาให้ทันสภาพตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป อีกทั้งเอกสารยังเน้นว่าต้องเร่งเตรียมความพร้อมเชิงนโยบายรองรับการสิ้นสุดใบอนุญาตโทรทัศน์ดิจิทัลในปี พ.ศ. ๒๕๗๒ โดยเสนอให้พิจารณากลไกการคัดเลือกที่ยืดหยุ่นขึ้นสาธารณะและคุณภาพ ไม่ยึดราคาเป็นแกนเพียงอย่างเดียว พร้อมทั้งย้ำการส่งเสริมการเข้าถึงของผู้พิการผ่านล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม

๓.๔.๔.๓ กิจการโทรคมนาคม

สำหรับกิจการโทรคมนาคม การดำเนินงานในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึง ๒๕๖๗ มีทั้งด้านที่เป็นความคืบหน้าเชิงโครงสร้างพื้นฐาน และด้านที่เป็นความท้าทายเชิงการแข่งขันและความเป็นธรรม โดยในภาพรวมมีการขับเคลื่อนการพัฒนาโครงข่ายและการบริหารทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เช่น การขยายบริการ ๕G การจัดการทรัพยากรดาวเทียม และการผลักดันโครงการเพื่อเชื่อมต่อพื้นที่ห่างไกล อย่างไรก็ตาม ประเด็นการแข่งขันหลังการควบรวมกิจการถูกชี้ว่าเป็นโจทย์เชิงโครงสร้างที่ต้องกำกับติดตามอย่างใกล้ชิด เพราะประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียกังวลว่าการแข่งขันที่ลดลงอาจนำไปสู่ทางเลือกแพ็คเกจน้อยลง ค่าบริการสูงขึ้น หรือคุณภาพบริการไม่ดีขึ้นตามที่คาดหวัง ดังนั้นจึงชี้ถึงความจำเป็นของมาตรการติดตามผลหลังควบรวมอย่างต่อเนื่องผ่านตัวชี้วัดที่สะท้อนผลจริงต่อผู้บริโภค ขณะเดียวกันประเด็นความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลยังคงปรากฏอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพื้นที่ชนบท ชายขอบ และกลุ่มเปราะบางที่ยังมีข้อจำกัดทั้งด้านความครอบคลุม คุณภาพ และความต่อเนื่องของการให้บริการ

๓.๔.๔.๔ การคุ้มครองผู้บริโภค

ในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการติดตามและประเมินผลให้ความสำคัญอย่างมากกับปัญหาภัยมิถุนาชีพและอาชญากรรมออนไลน์ ที่ทวีความรุนแรงต่อเนื่องในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึง ๒๕๖๗ โดยเฉพาะแก๊งคอลเซ็นเตอร์ SMS หลอกหลวง และการหลอกหลวงทางการเงินที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง จึงสะท้อนแนวทางว่าต้องให้การบูรณาการหลายหน่วยงานและกลไกที่มีลักษณะศูนย์กลางเพื่อให้การรับแจ้ง ระบุเหตุ และประสานการช่วยเหลือทำได้รวดเร็วขึ้น ขณะเดียวกัน เอกสารยังระบุว่าแม้จะมีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและเครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการ แต่ปัญหาความล่าช้าและการติดตามสถานะที่ไม่ชัดเจนยังเป็นข้อจำกัดสำคัญ จึงมีข้อเสนอให้ยกระดับเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และปรับกระบวนการให้เข้าถึงง่ายขึ้นโดยเฉพาะสำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเปราะบาง นอกจากนี้ ประเด็นมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคหลังการควบรวมธุรกิจโทรคมนาคมถูกชี้ว่าไม่ควรจบที่การกำหนดเงื่อนไขบนกระดาษ แต่ต้องมีระบบติดตามผลด้านราคา คุณภาพ และความโปร่งใสของแพ็คเกจอย่างต่อเนื่องเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

๓.๔.๔.๕ การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ

ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ แนวคิดสิทธิในการเข้าถึงบริการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร ถูกยกระดับให้เป็นมิติสำคัญของการประเมิน โดยเชื่อมโยงกับความเสมอภาคในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลของประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มเปราะบางที่ยังมีข้อจำกัดด้านโครงข่าย ค่าใช้จ่าย และทักษะการเข้าถึงบริการในยุคดิจิทัล อีกทั้งการยกระดับระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินถูกเสนอให้เป็นกลไกหลักเพื่อคุ้มครองสิทธิในชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน โดยต้องทำให้ทั่วถึง รวดเร็ว เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้จริงในระดับประเทศ ทั้งนี้ เอกสารยังสะท้อนโจทย์สำคัญในเชิงธรรมาภิบาล คือการสร้างสมดุลระหว่างมาตรการกำกับดูแลเพื่อคุ้มครองสาธารณะ เช่น การจัดการหลอกหลวงและโฆษณาเกินจริง กับการคงไว้ซึ่งสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พร้อมทั้งเสนอให้ กสทช. สื่อสารเชิงรุก เพิ่มความโปร่งใส และทำให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิ ช่องทางร้องเรียน และผลการดำเนินงานได้ง่ายขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๔.๕ การทบทวนแนวคิดในการติดตามและประเมินผล องค์กรกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมระดับนานาชาติ

จากการพิจารณาถึงองค์กรกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมระดับนานาชาติ โดยเลือกพิจารณาจากเนื้อหาและความเป็นไปได้ในการนำแนวปฏิบัติจากประเทศดังกล่าวมาปรับใช้ต่อประเทศไทยในฐานะประเทศที่มีลักษณะการกำกับดูแลที่ดี จำนวน ๖ ประเทศ ครอบคลุม ๔ ทวีปของโลก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร แคนาดา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ และเกาหลีใต้ ดังแสดงผลการศึกษาดังนี้

“ การตรวจสอบในระดับสากล มุ่งประเมินความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ผลลัพธ์เชิงนโยบาย และการบริหาร ความเสี่ยงขององค์กรกำกับดูแล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓.๔.๕.๑ ประเทศสหรัฐอเมริกา

องค์กรกำกับดูแล คณะกรรมการกลางกำกับดูแลกิจการสื่อสารของสหรัฐอเมริกา (The Federal Communications Commission – FCC)

องค์กรประเมินผล สำนักงานผู้ตรวจราชการ หรือสำนักงานผู้ตรวจการทั่วไป (Office of Inspector General หรือ OIG)

สำนักงานผู้ตรวจการทั่วไป (OIG) เป็นหน่วยงานตรวจสอบอิสระที่จัดตั้งตามกฎหมาย Inspector General Act ปี ๑๙๗๘ และกำหนดสถานะเป็นสำนักงานอิสระประจำหน่วยงานตาม Article ๔๐๒(a)(๑) เพื่อให้การตรวจสอบมีความเป็นกลางและไม่ถูกแทรกแซง หัวหน้าหน่วยงานคือ Inspector General ซึ่งมีเพียง ๑ คน และได้รับการแต่งตั้งโดยประธานาธิบดีโดยต้องได้รับความยินยอมจากวุฒิสภา ตาม The Inspector General Act of ๑๙๗๘ Section ๕ กำหนดให้สำนักงานผู้ตรวจการทั่วไปนั้นส่งรายงานครึ่งปี (Semiannual Reports หรือ SARs) ไปยังรัฐสภาทุก ๖ เดือน ในหกเดือนดังกล่าว OIG FCC จะทำการประเมินและตรวจสอบการทำงานของ FCC ในภาพรวม ๒ ส่วนหลัก ทั้งนี้ ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด OIG FCC จึงมุ่งเน้นการตรวจสอบ The FCC's Universal Service Fund Programs หรือโครงการจากกองทุนบริการสากลของ FCC ซึ่งมีค่าใช้จ่ายรวมกว่า ๘.๕ พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ และมีมูลค่าสูงถึง ๘ หมื่นล้านดอลลาร์นับตั้งแต่การเกิดขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ตัวอย่างโครงการที่



จุดเน้น

ตรวจสอบ
เชิงความคุ้มค่า
และผลกระทบ
ของงบประมาณ
สาธารณะ

Performance and
Financial Impact Audit

อยู่ในระหว่างการตรวจสอบนั้นมีทั้งโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ ได้แก่ **๑. Connect America Fund Program** โครงการสนับสนุนผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่มีคุณสมบัติให้บริการในพื้นที่ที่มีต้นทุนสูง (พื้นที่ชนบท) **๒. Rural Health Care Program** โครงการช่วยเหลือผู้ให้บริการดูแลสุขภาพในชุมชน และโครงการโทรคมนาคมเพื่อเชื่อมต่อการดูแลสุขภาพในพื้นที่ที่ไม่ได้รับบริการอย่างเพียงพอในทุกพื้นที่ชนบทของสหรัฐอเมริกา หรือ **๓. Telecommunications Relay Services (TRS)** โครงการช่วยเหลือผู้ที่หูหนวก หูตึง หูหนวกตาบอด หรือมีความบกพร่องทางการพูด ให้สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ เทียบเท่าผู้ไม่มีความบกพร่องทางร่างกาย

๓.๔.๕.๒ สหราชอาณาจักร

องค์กรกำกับดูแล สำนักงานการสื่อสาร (Office of Communications - Ofcom)

องค์กรประเมินผล คณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง (Ofcom Risk and Audit Committee)

คณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยงของ Ofcom เป็นคณะกรรมการของบอร์ดบริหาร โดยจัดตั้งตามข้อตกลงในเอกสาร Framework Document แม้ไม่ปรากฏฐานอำนาจตามกฎหมายโดยตรง คณะกรรมการประกอบด้วยสมาชิกอย่างน้อย ๓ คนซึ่งเป็นกรรมการอิสระ (Non-Executive Directors) และต้องมีอย่างน้อย ๑ คนที่เชี่ยวชาญด้านบัญชี การเงิน หรือการตรวจสอบ พร้อมทั้งมีความเข้าใจด้านการเงิน ความเสี่ยง และระบบควบคุมของ Ofcom เป็นอย่างดี

คณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยงของ Ofcom (คณะกรรมการฯ) เป็นคณะกรรมการของบอร์ดบริหารสำนักงานการสื่อสาร (Ofcom Board หรือ คณะกรรมการหลัก) ไม่ปรากฏฐานอำนาจตามกฎหมาย ในการก่อตั้งโดยเฉพาะ แต่พบว่าเป็นที่ก่อกำเนิดขึ้นจากความตกลงในเอกสารด้านโครงสร้าง (Framework Document) ระหว่าง Department for Culture, Media and Sport กับ The Office of Communications ในข้อ ๒.๒๕ ปัจจุบันตามเอกสาร Risk and Audit Committee: Terms of Reference ระบุไว้ในข้อ ๓๐ ว่าคณะกรรมการดังกล่าวประกอบไปด้วยสมาชิกอย่างน้อย ๓ คน ซึ่งทั้งหมดต้องไม่ใช่ผู้บริหารพิเศษ (Non-Executive Directors) คณะกรรมการอาจมีสมาชิกเพิ่มเติมได้ แต่จะได้รับการแต่งตั้งเมื่อเห็นว่าเหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการจะต้องประกอบด้วยสมาชิกอย่างน้อย ๑ คน ที่มีความเชี่ยวชาญที่เหมาะสมในด้านการบัญชีการเงินหรือการตรวจสอบ และคณะกรรมการโดยรวมจะต้องมีความเข้าใจที่ดีในเรื่องการเงิน และมีความรู้และความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับความเสี่ยงและการควบคุมของ Ofcom คณะกรรมการฯ ดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดหน้าที่อย่างเป็นทางการ ซึ่งมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และระบุไว้ในกรอบธรรมาภิบาลขององค์กร (Corporate Governance Framework) ของ Ofcom โดยอาจสรุปได้ว่าคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ให้คำแนะนำด้านความเสี่ยง กำกับดูแลการรายงานทางการเงิน ตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน และพิจารณาผลกระทบจากกฎหมายหรือข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงดูแลเรื่องการแจ้งเบาะแส ความต่อเนื่องทางธุรกิจ การทุจริต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีภายในและภายนอก



Ofcom

จุดเน้น

ตรวจสอบ
ความเสี่ยงและ
ระบบธรรมาภิบาล
องค์กร

Risk and Governance
Audit

๓.๔.๕.๓ ประเทศแคนาดา

องค์กรกำกับดูแล คณะกรรมการการสื่อสารวิทยุ โทรทัศน์ และโทรคมนาคม แห่งแคนาดา (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission - CRTC)

องค์กรประเมินผล ไม่มีองค์กรประเมินผลโดยเฉพาะแต่มีการตรวจสอบจากหลายภาคส่วน

CRTC ดำเนินงานอย่างอิสระจากรัฐบาลในฐานะองค์กรกึ่งตุลาการ แต่ยังคงแสดงความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานโดยรวม และปรากฏว่ามีการตรวจสอบจากหลายภาคส่วน ทั้งของรัฐบาล และกลไกภายนอกต่าง ๆ รวมอยู่ด้วยกันถึง ๕ ส่วน กล่าวคือ

๑. ความรับผิดชอบต่อด้านการเมือง CRTC จะต้องรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ต่อรัฐสภา ผ่านรัฐมนตรีกระทรวงมรดกของแคนาดา (Minister of Canadian Heritage) ผู้กำกับดูแล CRTC โดยรายละเอียดของผลการดำเนินงานดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายและผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตาม Access to Information Act Section ๒ ซึ่งกำหนดให้สิทธิแก่ชาวแคนาดา ในการเข้าถึงบันทึกทั้งหมดที่อยู่ภายใต้การควบคุมของหน่วยงานของรัฐบาลกลาง ประธาน CRTC และเจ้าหน้าที่อาวุโสต้องเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการการรัฐสภาเป็นประจำ รวมถึงหลังจากการเข้าร่วมประชุมไปแล้ว ๑๒๐ วัน ประธาน CRTC ในฐานะของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ (The head of a government entity) จะต้องเผยแพร่เอกสารบรรยายสรุปซึ่งใช้บรรยายต่อคณะกรรมการของรัฐสภาลงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามความใน Access to Information Act Section ๘๘ (c) ด้วย

๒. ความรับผิดชอบต่อด้านการบริหารของ CRTC อยู่ภายใต้การตรวจสอบของสำนักงานเลขาธิการการคลังแคนาดา (TBS) ซึ่งเป็นผู้กำหนดว่าองค์กรใดต้องเข้าร่วมหรือยกเว้นจากกระบวนการตรวจสอบ โดยจะหารือกับหน่วยงานเดิมก่อนปรับเปลี่ยน ปัจจุบัน TBS ใช้กระบวนการ Risk and Compliance Process (RCP) เป็นการประเมินประจำปีเพื่อให้รองประธาน (Deputy Heads) ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย/นโยบาย และประเมินประสิทธิภาพกับความเสี่ยงขององค์กร กระบวนการแบ่งเป็น ๓ ระยะ ได้แก่ (๑) องค์กรประเมินตนเองผ่านชุดคำถามของ TBS ครบคลุม ๑๑ ประเด็น (๒) TBS วิเคราะห์และทบทวนผลเพื่อระบุหน่วยงานที่ควรหาหรือผล RCP กับเลขาธิการคณะกรรมการการคลัง และ (๓) รองประธานของหน่วยงานกำหนดมาตรการตอบสนอง ดำเนินการ และติดตามผลผ่านกลไกภายใน ทั้งนี้ หากพบการไม่ปฏิบัติตาม ประสิทธิภาพต่ำ หรือความเสี่ยงเกินระดับยอมรับได้ รองประธานต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นด้วย

๓. ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน งบการเงินของ CRTC อยู่ภายใต้ระบบการรายงานทางการเงิน หรือ Internal Control over Financial Reporting - ICFR โดย CRTC ต้องจัดทำรายงานทางการเงินโดยอิงตามมาตรฐานการบัญชีภาคสาธารณะของแคนาดา และสอดคล้องกับระบบของ ICFR ซึ่งออกแบบมาเพื่อให้มั่นใจได้อย่างสมเหตุสมผลว่าข้อมูลทางการเงินนั้นเชื่อถือได้ สิ้นทรัพย์ได้รับการปกป้อง และธุรกรรมได้รับอนุญาตและบันทึกอย่างถูกต้องตามที่พระราชบัญญัติการบริหารการเงินและกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หน่วยงานและนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความเป็นกลางของข้อมูลในงบการเงินเหล่านี้ เพื่อปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อด้านการ



จุดเน้น

ตรวจสอบ
ความรับผิดชอบต่อ
หลายมิติ

Multi-layered
Accountability
Oversight

บัญชีและการรายงาน โดยไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างที่สำคัญจากมาตรฐานการบัญชีภาค
สาธารณะของแคนาดา ทั้งนี้ ต้องจัดทำบัญชีชุดหนึ่งที่รวบรวมรายการธุรกรรมทางการเงิน
ของ CRTC ไว้เป็นส่วนกลาง ข้อมูลทางการเงินที่ส่งมาในการจัดทำบัญชีสาธารณะของ
แคนาดาและรวมอยู่ในรายงานผลการดำเนินงานของแผนกของ CRTC จะต้องสอดคล้อง
กับงบการเงินเหล่านี้ด้วย

อนึ่ง ระบบการรายงานทางการเงินนี้เป็นระบบตรวจสอบเบื้องต้นเท่านั้น CRTC
จะอยู่ภายใต้การตรวจสอบหลักเป็นระยะ ๆ โดยสำนักงานกรมบัญชีกลาง (Office of
the Comptroller General - OCG) และจะใช้ผลการตรวจสอบเหล่านี้เพื่อให้เป็นไป
ตามนโยบายคณะกรรมการบริหารการคลัง (Treasury Board Policy on Financial
Management)

๔. ความรับผิดชอบทางกฎหมาย CRTC ต้องปฏิบัติตามกฎหมายในฐานะ
ของศาล กล่าวคือคำตัดสินของ CRTC นั้นอาจถูกอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์กลางได้
ตามความใน Broadcasting Act Article ๓๑ (๒) ทั้งนี้ จะต้องเป็นคำถามเกี่ยวกับเขต
อำนาจของศาล หรือคำถามทางกฎหมายเท่านั้น (ไม่รวมไปถึงคำถามเรื่องประเด็น
ข้อเท็จจริง ซึ่งคำตัดสินของ CRTC ถือเป็นที่สุด ตามความใน Article ๓๑ (๑) และหาก
ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจกับคำตัดสินของศาลอุทธรณ์กลาง ฝ่ายนั้นอาจขออนุญาตอุทธรณ์
ต่อศาลฎีกาของแคนาดาได้ แต่ศาลฎีกาของแคนาดาไม่มีหน้าที่ต้องพิจารณาคดีอุทธรณ์
ทุกคดี ศาลฎีกามีอำนาจในการเลือกคดีที่จะพิจารณา โดยทั่วไปจะเน้นคดีที่มีความสำคัญ
ต่อสาธารณะหรือคดีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางกฎหมายที่สำคัญ

๕. ความรับผิดชอบต่อสาธารณชน CRTC อาจต้องตอบคำถามและข้อร้องเรียน
จากชาวแคนาดาด้วย ในลักษณะของการมีส่วนร่วมกับชาวแคนาดา ผ่านกระบวนการ
ปรึกษาหารือและกลไกการร้องเรียน

๓.๔.๕.๔ ประเทศออสเตรเลีย

องค์กรกำกับดูแล หน่วยงานการสื่อสารและสื่อแห่งออสเตรเลีย (Australian
Communications and Media Authority - ACMA)

องค์กรกำกับดูแล คณะกรรมการการความปลอดภัยอิเล็กทรอนิกส์ หรือ eSafety
Commissioner

องค์กรประเมินผล องค์กรประเมินผลของทั้ง ACMA และ eSafety
Commissioner นั้นเหมือนกัน กล่าวคือ มีกรอบกำกับดูแลหลายชั้น จากหลายหน่วยงาน
ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ การตรวจสอบดูแลจากภายใน และผู้ตรวจสอบ
ภายนอก

การตรวจสอบดูแลจากภายใน จากการรวบรวม ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ
และพิจารณาความเสี่ยง (Audit and Risk Committee - ARC)

ประธาน ACMA มีหน้าที่ต้องจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ (ARC) ตามกฎหมาย
PGPA Act ๒๐๑๓ มาตรา ๔๕ และกฎ PGPA Rule ๒๐๑๔ มาตรา ๑๗ ซึ่งกำหนด
องค์ประกอบขั้นต่ำของคณะกรรมการไว้ โดยประธาน ACMA จะกำหนดรายละเอียดหน้าที่
ไว้ในธรรมนูญ (Charter) และอย่างน้อยต้องครอบคลุม ๔ ด้าน ได้แก่ การทบทวนรายงาน
การเงิน การรายงานผลการดำเนินงาน ระบบกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง และระบบ
ควบคุมภายใน ทั้งนี้ ARC มีอำนาจเพียงให้คำแนะนำแก่ประธาน ACMA ตามบริบทและ



จุดเน้น

ตรวจสอบ
แบบสองชั้น
ภายในและภายนอก

Dual Internal-External
Audit System

ความเสี่ยงสำคัญของหน่วยงาน แต่ไม่มีอำนาจสั่งการ และต้องประชุมอย่างน้อยปีละ ๕ ครั้ง รวมถึงการประชุมทบทวนงบการเงินและรายงานผลประจำปี นอกจากนี้ ภายใต้กฎหมายการเงิน eSafety ถูกนับรวมเป็นหน่วยเดียวกับ ACMA ตาม Online Safety Act ๒๐๒๑ มาตรา ๑๗๐

การตรวจสอบภายนอก การตรวจสอบภายนอกของออสเตรเลียดำเนินการโดยสำนักงานตรวจสอบแห่งชาติออสเตรเลีย (ANAO) ซึ่งจัดตั้งตามกฎหมาย Auditor-General Act ๑๙๙๗ และเป็นหน่วยงานตรวจสอบอิสระของรัฐสภาเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบภาครัฐ ในปี ๒๕๖๖-๒๕๖๗ ANAO มีบุคลากรราว ๔๘๐ คน นำโดยผู้ตรวจเงินแผ่นดิน (Auditor-General) พร้อมรองผู้ตรวจเงินแผ่นดินและหัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ ภารกิจหลักของ ANAO ครอบคลุม ๓ ด้าน ได้แก่ การตรวจสอบงบการเงิน การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และการตรวจสอบรายงานผลการดำเนินงาน

๓.๔.๕.๕ ประเทศสิงคโปร์

องค์กรกำกับดูแล หน่วยงานพัฒนาสื่อสารสนเทศและสื่อ (Info-communications Media Development Authority - IMDA)

องค์กรประเมินผล สำนักงานผู้ตรวจเงินแผ่นดิน (The Auditor-General's Office - AGO)

สำนักงานผู้ตรวจเงินแผ่นดิน เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญของสิงคโปร์ ซึ่งไม่ปรากฏสมาชิกจำนวนแน่นอน แต่ปรากฏผังโครงสร้างองค์กรว่ามี Auditor-General เป็นประธาน ได้รับการแต่งตั้งจากประธานาธิบดี มีรองประธานอย่างน้อย ๑ คน ผู้ช่วยประธานอย่างน้อย ๒ คน และพบว่าโครงสร้างองค์กรมีอยู่ด้วยกัน ๑๘ แผนก ๕ สายงาน การตรวจสอบหน่วยงานของ AGO ถูกแบ่งออกเป็น ๓ ประเภทหลัก คือ

๑. การตรวจสอบงบการเงิน (Financial Statements Audit) เป็นการตรวจสอบบัญชีเพื่อให้ความเห็นต่องบการเงินประจำปีที่ทำโดยหน่วยงาน

๒. การตรวจสอบหน่วยงานตามเลือกสรร (Selective Audit) เป็นการตรวจสอบกิจกรรมและการดำเนินงานที่เลือกมา เพื่อตรวจหาความผิดปกติทางการเงิน และเพื่อพิจารณาว่ามีการใช้จ่ายเงินความจำเป็น หรือมีความไร้ประสิทธิภาพอย่างร้ายแรงที่นำไปสู่ความสูญเปล่าหรือไม่ และมีมาตรการป้องกันหรือไม่

๓. การตรวจสอบเชิงประเด็น (Thematic Audit) เป็นการตรวจสอบเชิงลึกในประเด็นที่เลือกและอาจเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐมากกว่าหนึ่งแห่ง การตรวจสอบนี้ช่วยให้ AGO สามารถรายงานแนวปฏิบัติที่ดีในด้านธรรมาภิบาลทางการเงินและการควบคุม นอกเหนือจากข้อบกพร่องที่พบได้ทั่วไป ทุกปีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินสิงคโปร์ (AGO) มีหน้าที่ตรวจสอบงบการเงินประจำปีของ ๓ หน่วยงานหลัก ได้แก่ Accounting and Corporate Regulatory Authority (ACRA), Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS) และ Monetary Authority of Singapore (MAS) และจะคัดเลือกหน่วยงานหรือกองทุนของรัฐเพื่อตรวจสอบเชิงลึกแบบหมุนเวียนทุก ๕-๗ ปี ตามกฎหมาย Audit Act ๑๙๖๖ ผู้ตรวจเงินแผ่นดินมีอำนาจเรียกบุคคลมาให้คำชี้แจงและจัดส่งข้อมูลที่เป็นจริง รวมถึงสามารถมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รัฐหรือบุคคลอื่นดำเนินการตรวจสอบ/สอบสวนและรายงานผลกลับได้ อีกทั้งประชาชนสามารถให้ข้อมูลหรือร้องเรียนต่อ AGO ได้โดยรักษาความลับ ซึ่งผลตรวจสอบจากข้อมูลสาธารณะจะถูกรวมในจดหมายของผู้บริหาร ส่งถึง



จุดเน้น

ตรวจสอบ
เชิงประสิทธิภาพ
และประเด็น
เชิงนโยบาย

Performance and
Thematic Audit

ผู้บริหารหน่วยงานและกระทรวง และบางส่วนเผยแพร่ในรายงานประจำปีต่อสื่อมวลชน
ราวเดือนกรกฎาคมของทุกปี

๓.๔.๕.๖ ประเทศเกาหลีใต้

องค์กรกำกับดูแล คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลี (Korea Communications Commission - KCC)

องค์กรประเมินผล คณะกรรมการตรวจสอบและสอบบัญชีของเกาหลี (Board of Audit and Inspection of Korea - BAI)

เนื่องจาก KCC นั้นไม่มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบและสอบบัญชีของเกาหลีจึงเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบแทน คณะกรรมการดังกล่าวเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญของเกาหลีใต้ (BAI) จัดตั้งขึ้นตาม Constitution of The Republic of Korea Article ๙๗ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานาธิบดีเกาหลีใต้ แต่ยังคงสถานะเป็นอิสระในการดำเนินงาน คณะกรรมการมีทั้งสิ้น ๗ คน ได้แก่ ประธานคณะกรรมการ ซึ่งประธานาธิบดีเป็นผู้แต่งตั้งโดยได้รับความยินยอมจากสมัชชาแห่งชาติเกาหลีใต้ (National Assembly of South Korea) และกรรมการอื่น บุคคลภายนอกสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ด้วยวิธีการที่ประธานาธิบดีร้องขอให้มีการแต่งตั้งที่ปรึกษา และการเข้าดำรงตำแหน่งในตำแหน่งแบบเปิด ซึ่งกำหนดให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม จากทั้งภายใน และภายนอกราชการ สามารถเข้ามาดำรงตำแหน่งซึ่งต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางได้

หน้าที่และความรับผิดชอบของ BAI นั้น โดยหลักมีอยู่ด้วยกัน ๓ หัวข้อ ได้แก่ การตรวจสอบบัญชีขั้นสุดท้าย การตรวจสอบบัญชีทั่วไป และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงหน้าที่ร้องขอการรับคำร้องจากระบบคำร้องขอตรวจสอบ ซึ่งรับฟังเสียงจากการมีส่วนร่วมของพลเมือง ผ่านการส่งคำขอตรวจสอบของพลเมือง (Citizens' Request for Audit - CRA) ทั้งนี้ BAI จะรายงานแบบการตรวจสอบบัญชีขั้นสุดท้าย (Final Accounts) ในส่วนของรายรับและรายจ่ายของรัฐในทุกปี และรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าวให้แก่ประธานาธิบดีและรัฐสภาในปีถัดไป

สำหรับความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกนั้น พบว่า BAI มีความสัมพันธ์กับ ๔ กลุ่มองค์กรหลัก ได้แก่ องค์กรสถาบันตรวจสอบสูงสุดแห่งเอเชีย (Asian Organization of Supreme Audit Institutions – ASOSAI) องค์กรระหว่างประเทศของสถาบันตรวจสอบสูงสุด (International Organization of Supreme Audit Institutions) สถาบันตรวจสอบสูงสุดอื่น ๆ เช่น การเยี่ยมเยียน SAI of Austria, SAI of Spain และ SAI of Hungary รวมไปถึงองค์กรระหว่างประเทศ ได้แก่ ศาลอาญาระหว่างประเทศ (International Criminal Court -ICC)

โดยสรุป โครงสร้างและบทบาทของหน่วยงานตรวจสอบในแต่ละประเทศมีเป้าหมายเดียวกันคือ การเสริมสร้างธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือขององค์กรกำกับดูแล การนำแบบอย่างที่เหมาะสมมาปรับใช้กับประเทศไทยจะช่วยให้ระบบกำกับดูแลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในระยะยาว



จุดเน้น

ตรวจสอบโดย
องค์กรอิสระ
และการมีส่วนร่วม
ของประชาชน

Independent Audit with
Citizen-driven Oversight

๐๕

ส่วนที่ ๕

ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

Results of the Monitoring, Inspection, and Evaluation of the Operations and Administrative performance of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC





จากการประเมิน สู่การทำความเข้าใจระบบ กำกับดูแล ในโลกที่เปลี่ยนเร็วกว่าเดิม

ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากผลการดำเนินงาน

สู่การอ่าน “ระบบกำกับดูแล” ทั้งระบบ

ส่วนที่ ๔ เป็นสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ ซึ่งนำเสนอผลการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ อย่างเป็นระบบ โดยมีได้มุ่งเพียงการรายงานผลลัพธ์เชิงตัวเลข หากแต่เป็นการวิเคราะห์ในระดับระบบที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และความสามารถของการกำกับดูแลในการรองรับบริบทดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การประเมินนี้พัฒนามาตรฐานสากลที่สังเคราะห์จาก ITU, ERGA และ OECD ครอบคลุมทั้งโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ กระบวนการ เครื่องมือ ผลลัพธ์ และคุณค่าเชิงหลักการ พร้อมเชื่อมโยงสู่การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทและนโยบายสำคัญขององค์กรในทุกภารกิจ

ข้อมูลถูกรวบรวมจากผู้มีส่วนได้เสีย ๘ กลุ่ม ผ่านการสนทนากลุ่ม การสำรวจ ๒๐,๐๐๐ ตัวอย่าง และการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำมาปรับฐานข้อมูลและสังเคราะห์เป็นคะแนนรวมแบบถ่วงน้ำหนัก เพื่อสะท้อนมุมมองที่สมดุลและมีความน่าเชื่อถือ

ผลลัพธ์ที่ปรากฏจึงมิใช่ค่าเฉลี่ย หากแต่เป็นภาพสะท้อนเชิงระบบ ที่ใช้ทำความเข้าใจสถานะของการกำกับดูแลในปัจจุบัน และชี้ทิศทางการพัฒนาองค์กรในระยะต่อไป

โครงสร้างการนำเสนอ เริ่มจากการอธิบายกรอบและวิธีการประเมิน เพื่อสร้างความเข้าใจ ก่อนเข้าสู่ผลการประเมินในภาพรวม และจำแนกรายด้านของกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ กิจกรรมกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ กิจกรรมโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตามลำดับ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อสังเกตเชิงโครงสร้าง และข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ที่สะท้อนบทบาทขององค์กรกำกับดูแลในบริบทใหม่

กล่าวโดยสรุป ส่วนที่ ๔ นี้มิได้เป็นเพียงการรายงานผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หากแต่เป็นการสะท้อนสถานะของระบบกำกับดูแลในปัจจุบัน และชี้ให้เห็นทิศทางการปรับตัวขององค์กร เพื่อก้าวสู่การเป็นหน่วยงานกำกับดูแลในยุคดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่น โปร่งใส และยึดประโยชน์สาธารณะเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

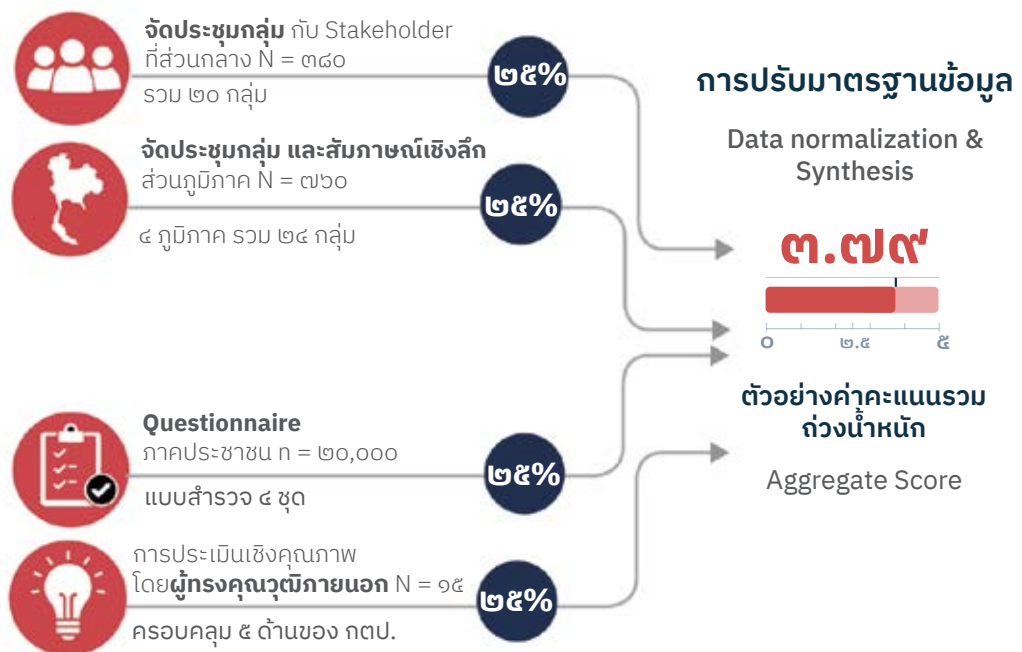
ภาพรวมแนวคิดการประเมิน

Evaluation Result of Organization performance

การประเมินผลการดำเนินงานในครั้งนี้ได้ถูกออกแบบขึ้นภายใต้แนวคิดสำคัญของการยกระดับการประเมิน จากการวัดผลการดำเนินงานเชิงกิจกรรม (Activity-based Performance) ไปสู่การประเมินคุณภาพของการกำกับดูแลในระดับระบบ (System-level Regulatory Performance) อย่างเป็นองค์รวม

แนวทางดังกล่าวสะท้อนการเปลี่ยนมุมมองจากการพิจารณาว่าองค์กรได้ดำเนินการอะไรไปบ้าง ไปสู่การวิเคราะห์เชิงลึกว่าระบบการกำกับดูแลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด โดยครอบคลุมทั้งกระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในระดับระบบนิเวศการสื่อสารโดยรวม

ภายใต้กรอบแนวคิดนี้ กระบวนการประเมินจึงมิได้พึ่งพาเครื่องมือหรือกรอบมาตรฐานเพียงรูปแบบเดียว หากแต่พัฒนาขึ้นในลักษณะของการประเมินแบบผสมผสาน (Hybrid Evaluation) ที่บูรณาการองค์ประกอบสำคัญหลายประการเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การใช้เกณฑ์ Rubric



การปรับข้อมูลจากหลายแหล่งให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน และสังเคราะห์ร่วมกันเพื่อสร้างคะแนนภาพรวมในแต่ละมิติ

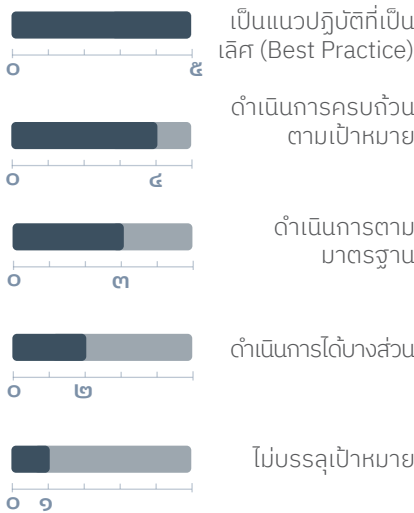
ภาพ ๖ กรอบการคำนวณคะแนนภาพรวมจากหลายแหล่งข้อมูล
Aggregate Score Framework

๖๖ ภายใต้แนวคิดของการประเมิน ในระดับกลไก การกำกับดูแลอย่างเป็นองค์รวม โดยมุ่งผลลัพธ์ทั้งนิเวศการสื่อสาร

คณะกรรมการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

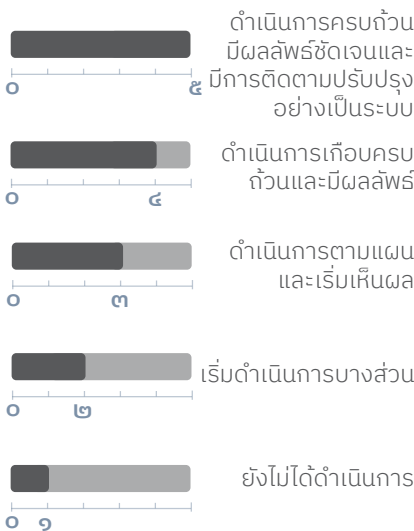
ความหมายของ Rubric & ระดับ

หมวดการประเมินตามกรอบสากล



ความหมายของ Rubric & ระดับ

หมวดการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวข้อง



แบบ ๕ ระดับ เพื่อสร้างความชัดเจนและลดอคติในการให้คะแนน การอ้างอิงกรอบมาตรฐานสากลจากองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับความน่าเชื่อถือในเชิงหลักการ การผสมผสานข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณจากผู้มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วน รวมถึงการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการประยุกต์ใช้แบบจำลองการถ่วงน้ำหนักร่วมกับการทดสอบความไวของผลลัพธ์ (Sensitivity Analysis) เพื่อยืนยันความเสถียรของผลการประเมิน

กระบวนการดังกล่าวส่งผลให้การประเมินในครั้งนี้มีลักษณะเป็น ระบบวิเคราะห์เชิงนโยบายที่อิงหลักฐาน (Evidence-based Policy Assessment) ซึ่งสามารถสะท้อนภาพรวมของการกำกับดูแลได้อย่างรอบด้าน ทั้งในมิติของข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ และการตีความเชิงนโยบายจากผลการประเมินที่มีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจ

นอกจากนี้ การออกแบบให้มีการถ่วงน้ำหนักข้อมูลอย่างสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน ยังเป็นการยืนยันหลักการสำคัญด้าน ความเป็นกลางเชิงระเบียบวิธี (Methodological Neutrality) ซึ่งช่วยลดอคติจากมุมมองฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของผลการประเมินในระดับสาธารณะ

ในภาพรวมกรอบการประเมินนี้จึงมิได้ทำหน้าที่เพียงเป็นเครื่องมือวัดผล หากแต่ทำหน้าที่เป็น เครื่องมือกำกับดูแลเชิงระบบ (Systemic Regulatory Intelligence Tool) ที่สามารถสนับสนุนการวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป แนวทางการประเมินในครั้งนี้นำหวังให้สามารถสะท้อนการพัฒนาสู่รูปแบบการกำกับดูแลที่อิงข้อมูล หลักฐาน และความเข้าใจในระบบกำกับดูแลอย่างแท้จริง โดยมีศักยภาพในการเป็นต้นแบบของการประเมินองค์กรกำกับดูแลในบริบทของเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในอนาคต

ลำดับขั้นตอนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

Process of Monitoring, Auditing, and Evaluating

ขั้นตอนที่ ๑


กำหนดแนวคิดและระดับของการประเมิน

ตั้งอยู่บนแนวคิดของการ “ยกระดับการประเมิน” จาก การวัดผลเชิงกิจกรรมหรือผลสำเร็จของโครงการรายส่วน ไปสู่ การประเมิน “คุณภาพของการกำกับดูแลในระดับระบบ” (System-level Regulatory Performance) โดยมุ่งวิเคราะห์โครงสร้าง กลไก กระบวนการตัดสินใจ และผลลัพธ์ของการกำกับดูแล ว่าสามารถตอบสนองต่อภารกิจสาธารณะ และบริบทของการเปลี่ยนแปลง ในภาคการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

 โครงสร้างและ ธรรมภิบาลองค์กร
Governance Structure

 อำนาจหน้าที่และขอบเขต การกำกับดูแล
Mandate & Functions

 กระบวนการและการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้เสีย
Stakeholder Engagement

 ขีดความสามารถด้าน นวัตกรรมและเครื่องมือกำกับ
Tools & Innovation Capacity

 ผลลัพธ์ของ การกำกับดูแล
Regulatory Outcomes

 การกำกับดูแลที่ยึดคุณค่าและ หลักการที่พึงประสงค์
Normative Governance



ขั้นตอนที่ ๒

สังเคราะห์กรอบมาตรฐานสากล เพื่อสร้างกรอบการประเมินกลาง



ขั้นตอนที่ ๓

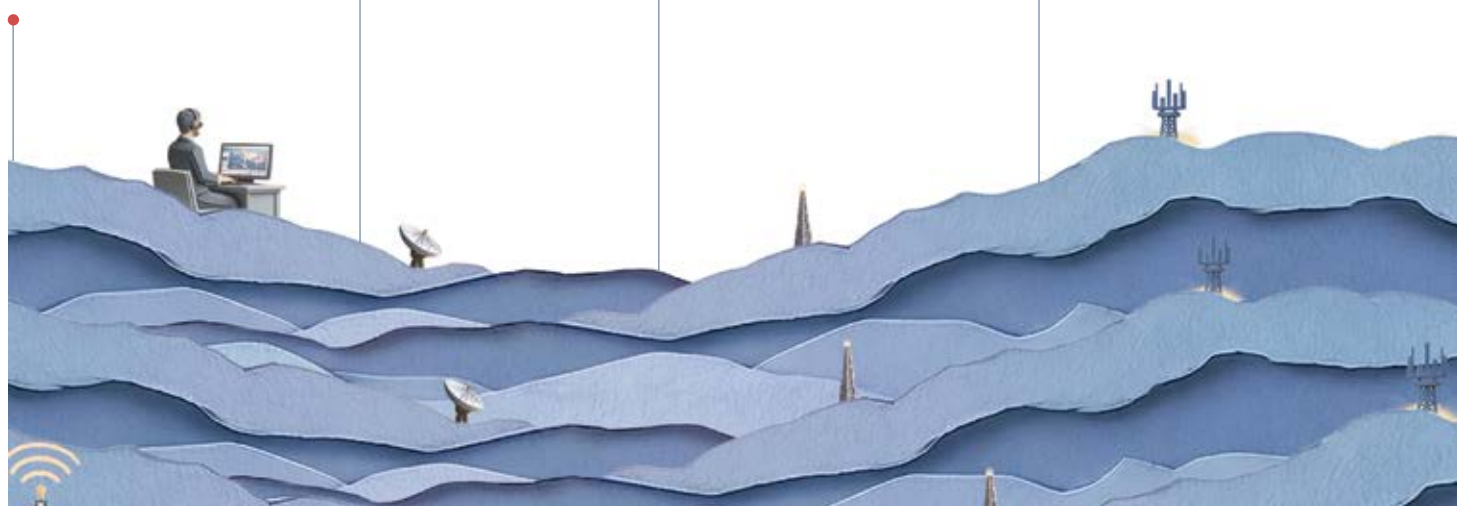
จัดทำเกณฑ์การประเมินแบบ Rubric

กำหนดระดับคะแนน ๕ ระดับ ตั้งแต่ “ต่ำมาก” ถึง “ดีเยี่ยม” พร้อมคำอธิบายเชิงพฤติกรรม และผลลัพธ์ในแต่ละระดับ

ขั้นตอนที่ ๔

กำหนดขอบเขตการประเมินให้ครอบคลุมแผนและนโยบายสำคัญ

การประเมินครอบคลุมแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ และนโยบายสำคัญของ กสทช. ทั้งในด้านการกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรคมนาคม และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่อให้สามารถสะท้อนความเชื่อมโยงระหว่างกลไกการกำกับดูแลกับทิศทางเชิงยุทธศาสตร์และการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะได้อย่างครบถ้วน



๖๖ การประเมินครั้งนี้ออกแบบให้ตรวจสอบได้ และใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง ครอบคลุมตั้งแต่แนวคิด วิธีการ ไปจนถึงการแปลผลเชิงนโยบาย เพื่อสะท้อนคุณภาพการกำกับดูแลในภาพรวมอย่างแท้จริง

คณะกรรมาการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

- กสทช. และ/หรือผู้แทน ๗ ด้าน
- ผู้แทนจากสายงานภายใต้สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ผู้เกี่ยวข้องกับรัฐสภา
- กลุ่มผู้รับใบอนุญาตกิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม และสมาคมที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มผู้รับใบอนุญาตกิจการกระจายเสียง และสมาคมที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มผู้รับใบอนุญาตกิจการโทรทัศน์ และสมาคมที่เกี่ยวข้อง
- กลุ่มผู้แทนประชาชน โดยครอบคลุมทั้ง กิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์
- กลุ่มเปราะบาง โดยครอบคลุมทั้ง กิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์



จัดประชุมกลุ่ม
กับ Stakeholder ๘ กลุ่ม ที่ส่วนกลาง เพื่อรับฟังความเห็นและติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน
N = ๓๘๐

จัดประชุมกลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึก
ส่วนภูมิภาค
N = ๗๖๐

Questionnaire
ภาคประชาชน
n = ๒๐,๐๐๐

การประเมินเชิงคุณภาพ โดย **ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (Expert Peer Review)**
จำนวน ๑๕ ท่าน

ขั้นตอนที่ ๕

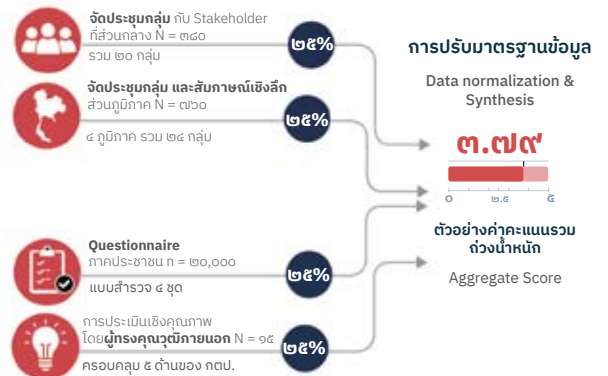
กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอย่างครอบคลุมและสมดุล

กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ๘ กลุ่ม เพื่อให้การประเมินสะท้อนมุมมองจากทุกภาคส่วน ลดข้อจำกัดของการมองจากมิติใดมิติหนึ่ง และเพิ่มความสมดุลของข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๖

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods)

การเก็บข้อมูลดำเนินการผ่าน ๓ กลไกหลัก เพื่อสะท้อนภาพรวมเชิงปริมาณ และการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Review) เพื่อยืนยันและตีความผลในเชิงวิชาการและเชิงนโยบาย ซึ่งช่วยให้ผลการประเมินมีทั้ง ความลึก ความกว้าง และความน่าเชื่อถือ



ขั้นตอนที่ ๗

ปรับมาตรฐานข้อมูลและสังเคราะห์ผลในกรอบเดียวกัน

ข้อมูลจากทุกแหล่งถูกนำมาปรับให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันตาม Rubric และกรอบ ๖ มิติ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบวิเคราะห์ และสังเคราะห์ร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ ก่อนนำไปสู่ผลการประเมินในระดับมิติ ระดับกิจการ และระดับภาพรวมขององค์กร

ขั้นตอนที่ ๘

คำนวณคะแนนแบบถ่วงน้ำหนักและทดสอบความเสถียรของผลลัพธ์

ได้ดำเนินการคำนวณคะแนนรวมแบบถ่วงน้ำหนักจาก ๔ แหล่งข้อมูล พร้อมทดสอบ Sensitivity Analysis ในหลายรูปแบบ เพื่อยืนยันว่าผลลัพธ์มีความมั่นคง ไม่ผันผวน และไม่เกิดอคติจากการให้น้ำหนัก โดยกำหนดสัดส่วนการถ่วงน้ำหนักให้เท่ากันในแต่ละแหล่งข้อมูล (กำหนดที่ร้อยละ ๒๕ ต่อแหล่งข้อมูล) ซึ่งสะท้อนหลักความเป็นกลางเชิงระเบียบวิธี (Methodological Neutrality)



๔.๑

ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

Results of Monitoring, Inspection, and Evaluation of the Operations and Administration of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC

การเสนอผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยพิจารณาทั้งในมิติของ โครงสร้างการกำกับดูแล ประสิทธิภาพของกลไกการดำเนินงาน ความสอดคล้องกับแผนแม่บทและ นโยบายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยี ตลาด และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในยุคดิจิทัล

การประเมินในส่วนนี้มีได้มุ่งวัดผลสำเร็จเพียงในเชิงปริมาณหรือการดำเนินงานตามขั้นตอน เท่านั้น หากยังให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์คุณภาพของการกำกับดูแลในระดับทั้งโครงสร้างว่า องค์กรมีความพร้อมเพียงใดในการขับเคลื่อนภารกิจตามอำนาจหน้าที่ให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และยั่งยืน ทั้งในมิติของการกำกับดูแลกิจการดั้งเดิม และในมิติของการเผชิญกับ ความท้าทายใหม่จากบริการดิจิทัลและแพลตฟอร์มข้ามพรมแดน

ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นภาพสองด้านควบคู่กันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ในด้านหนึ่ง กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการเชิงกระบวนการและเชิงเครื่องมือในหลายประเด็นสำคัญ

๑. ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลโดยภาพรวม

๒. ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง

๓. ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ด้านนโยบายที่สำคัญ

๑๑ การประเมินครั้งนี้สะท้อนพัฒนาการของ กสทช. ในฐานะองค์กรกำกับดูแล ที่ปรับตัวอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

โดยเฉพาะการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนากลไกคุ้มครองผู้บริโภค และการขับเคลื่อนมาตรการที่ก่อให้เกิดผลเชิงประจักษ์ต่อสาธารณะ แต่อีกด้านหนึ่ง ยังปรากฏข้อท้าทายเชิงโครงสร้างที่มีผลต่อความต่อเนื่องของ นโยบาย ความเป็นเอกภาพของการตัดสินใจ การบูรณาการข้อมูลภายใน และความสามารถในการกำกับดูแลบริการและเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ได้อย่างเท่าทัน ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์ในส่วนนี้จึงจัดวางโครงสร้างการนำเสนอออกเป็น ๓ ระดับที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่

ระดับแรก การประเมินภาพรวมขององค์กรตามกรอบการกำกับดูแล ตามมาตรฐานสากล เพื่อสะท้อนจุดแข็ง จุดอ่อน และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในระดับองค์กร

ระดับที่สอง การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละกิจการ เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าและข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

และระดับที่สาม การประเมินการดำเนินงานด้านนโยบายที่สำคัญ ประจำปี เพื่อพิจารณาว่า นโยบายใดมีความก้าวหน้าเชิงประจักษ์ นโยบายใด ยังต้องการความชัดเจนเพิ่มเติม และมีปัจจัยเชิงโครงสร้างใดที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

โดยภาพรวม ส่วนนี้จึงมิใช่เพียงการสรุปผลการดำเนินงานขององค์กร หากแต่เป็นการวิเคราะห์สถานะของระบบกำกับดูแล ในช่วงเวลาสำคัญที่ ประเทศไทยกำลังเผชิญการเปลี่ยนผ่านของภูมิทัศน์สื่อและโทรคมนาคม อย่างรวดเร็ว เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการกำกับดูแล การกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย และการยกระดับองค์กรให้สามารถตอบสนอง ต่อระบบนิเวศดิจิทัลในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔.๑.๑ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบการประเมินการกำกับ ดูแลตามมาตรฐานสากลโดยภาพรวม

การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ในส่วนนี้ มุ่งประเมินคุณภาพของการกำกับดูแลในระดับระบบ โดยพิจารณาทั้งความเข้มแข็งของโครงสร้างการกำกับดูแล ความชัดเจนของอำนาจหน้าที่ กระบวนการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อภาคอุตสาหกรรมและประโยชน์สาธารณะโดยรวม

กรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล ๖ มิติสะท้อนภาพรวมขององค์กรอย่างรอบด้าน ซึ่งผลการประเมินส่วนนี้จึงไม่เพียงสะท้อนสถานะขององค์กรในปัจจุบัน แต่ยังชี้ให้เห็นทิศทางการพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ในระยะต่อไปด้วย

“ องค์กรได้วางรากฐานการกำกับดูแล
ที่มั่นคง และเริ่มใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประโยชน์สาธารณะ
อย่างเป็นรูปธรรม

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔.๑.๑.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ๖ มิติ (Regulatory Governance Assessment Framework)

การประเมินครั้งนี้วิเคราะห์ภาพรวมการกำกับดูแลขององค์กรตามกรอบมาตรฐานสากล โดยครอบคลุมทั้งมิติด้านโครงสร้างและธรรมาภิบาล อำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับ กระบวนการมีส่วนร่วม เครื่องมือและนวัตกรรม ผลลัพธ์ของการกำกับ และคุณค่าเชิงหลักการที่พึงประสงค์

ผลการประเมินสะท้อนว่า องค์กรมีความก้าวหน้าเชิงกระบวนการและการพัฒนาเครื่องมือดิจิทัลหลายด้าน เช่น ระบบ e-BCS (Electronic Broadcasting System) e-FA (e-Frequency Assignment) การจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานที่ตรวจสอบย้อนหลังได้ และการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยที่เกิดผลเชิงประจักษ์

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเชิงโครงสร้าง ยังคงพบข้อท้าทายสำคัญในด้านความต่อเนื่องเชิงนโยบาย ความเป็นเอกภาพของการตัดสินใจ การบูรณาการข้อมูลภายใน และการกำกับดูแลเทคโนโลยีใหม่ที่ยังมีช่องว่างทางกฎหมาย ภาพรวมแม้ว่าจะสะท้อนองค์กรที่มีความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการในหลายมิติ แต่ยังคงต้องเสริมเสถียรภาพเชิงโครงสร้างและเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นธรรม และประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแลในระยะยาว โดยแสดงผลการประเมินดังนี้

ผลการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล (Regulatory Governance Assessment Framework)



ภาพรวมคะแนนสูงกว่า 3.00 ทุกด้าน แสดงถึงการปฏิบัติงานตามที่มาตรฐานกำหนด

Performance scale ● ด้านที่ได้ผลประเมินสูงสุด ● ด้านที่ผลอยู่กลุ่มกลาง ● ด้านที่ต้องปรับปรุงที่สุด

ภาพ ๗ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล โดยภาพรวมทั้งองค์กร

Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards Across the Entire Organization

ผลการประเมินในภาพรวมสะท้อนว่า องค์กรมีความเข้มแข็งในมิติการดำเนินงาน โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการ และเครื่องมือดิจิทัลที่สนับสนุนการกำกับดูแลอย่างเป็นรูปธรรม และเริ่มก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงประจักษ์ในหลายด้าน ขณะเดียวกัน ยังปรากฏความท้าทายการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายความต่อเนื่องของการตัดสินใจ และการบูรณาการข้อมูลภายในองค์กรซึ่งยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างเต็มที่ ภาพรวมจึงสะท้อนจุดเปลี่ยนผ่านขององค์กร จากความพร้อมเชิงระบบ และศักยภาพเชิงปฏิบัติการ ไปสู่การยกระดับเชิงโครงสร้างเพื่อรองรับบริบทดิจิทัลที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในระยะยาวควรพัฒนา

ภาพรวมสะท้อน "ความเข้มแข็งด้านปฏิบัติการ" และ "ความท้าทายเชิงโครงสร้าง"

“
ชื่นชมในเรื่องการแจ้งเตือนภัย (CBS) ที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
— สมาชิกวุฒิสภา

“
การรับฟังความคิดเห็นมีอยู่จริง แต่ยังไม่เห็นผลย้อนกลับอย่างเป็นรูปธรรม
— ผู้ประกอบการ

การอ่านผลการประเมินรายมิติ ในหน้าถัดไป

รายละเอียดผลการประเมินในแต่ละมิติ รวมถึงจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา จะนำเสนอในตารางเชิงวิเคราะห์ในหน้าถัดไป เพื่อให้เห็นภาพเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ภาพรวมทั้งองค์กร

จุดแข็ง

จุดปรับปรุง



โครงสร้างและ
ธรรมาภิบาล
องค์กร

Governance
Structure

๓.๗๙



- มีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร ตรวจสอบย้อนหลังได้
- มีระบบรายงานผลการดำเนินงานที่สอดคล้องหลักความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบ
- มีการปรับกระบวนการสู่ Digital เช่น e-BCS (Electronic Broadcasting System), e-FA (e-Frequency Assignment)
- มีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นต่อเรื่องทั้ง Online และ On-site

- การบริหารวาระประชุมและการบริหารเวลาในวันประชุมที่มีวาระการตัดสินใจบรรจุจำนวนมาก
- การเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างองค์กรและบุคลากร ก่อนหมุนเวียนงาน และการทำงานที่แยกส่วน (Silo)
- การบริหารอัตรากำลังพนักงานของ กสทช.
- ระบบสารสนเทศที่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน



อำนาจหน้าที่และ
ขอบเขตการกำกับ
ดูแล

Mandate
& Functions

๓.๖๕



- กำกับกิจการดั้งเดิม (กิจการโทรคมนาคม และกิจการกระจายเสียง) ได้เป็นระบบ
- มีการกำกับดูแลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Regulation) ในบางสำนัก
- พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย CBS (Cell Broadcast Service) และ EWS (Early Warning System) ให้ใช้งานได้จริง
- การส่งเสริมสิทธิคนพิการผ่าน CC (Closed Caption) AD (Audio Description) และ SL (Sign Language)

- การบริหารคลื่นความถี่ที่ส่งผลกระทบต่อระหว่างกิจการ
- กฎหมายล้าสมัย (พ.ร.บ. ๒๕๔๘ และ พ.ร.บ. ๒๕๕๑) ไม่ครอบคลุม OTT, AI และ Convergence
- เกิดช่องว่างการกำกับดูแลต่อแพลตฟอร์มออนไลน์
- การกำกับหลังควมรวมกิจการยังถูกตั้งคำถาม เช่นกรณีไปรษณีย์ ราคาแพ็คเกจ และคุณภาพสัญญาณ



กระบวนการและ
การมีส่วนร่วมของ
ผู้มีส่วนได้เสีย

Stakeholder
Engagement

๓.๒๐



- มีเวทีรับฟังความคิดเห็นต่อเรื่อง
- ใช้ระบบออนไลน์สนับสนุนการสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม ได้แก่ เด็กคนพิการ และกลุ่มชาติพันธุ์ ได้มีส่วนร่วมกับการประชุมและกิจกรรมของ กสทช.

- ไม่มีระบบแจ้งเตือนกลับหลังรับฟังความคิดเห็น
- ประชาชนรับรู้บทบาท กสทช. น้อย
- เอกสารนโยบายใช้ภาษาทางการ เข้าใจยาก
- เวทีบางส่วนกระจุกตัวในเฉพาะส่วนกลาง
- โครงสร้างรวมศูนย์ ทำให้การตัดสินใจต่อนโยบายต่างๆ ใช้เวลานาน

Regulatory Governance Assessment Framework Organization-Wide Overview

จุดแข็ง

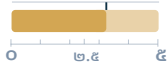
จุดปรับปรุง



ขีดความสามารถ
ด้านนวัตกรรมและ
เครื่องมือกำกับ

Tools & Innovation
Capacity

๓.๐๘



- พัฒนาระบบ e-BCS และ e-FA รวมถึง
- E-Document
- ผลักดัน Mobile ID
- บูรณาการ CBS
- ใช้ Line ประสานงานระดับปฏิบัติการ

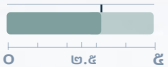
- ระบบออนไลน์ที่บริการผู้รับใบอนุญาตไม่เสถียร และกรณีระบบส่วนกลางใช้งานไม่ได้ชั่วคราว
- การเฝ้าระวังการใช้งานคลื่นความถี่ที่มีระบบ Remote Station ที่สามารถติดตามได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงเพื่อสรุปรายงาน ควรยกระดับสู่ระบบ Real-time Monitoring เพื่อการกำกับเชิงรุก
- AI ยังไม่ถูกนำมาใช้ในงานกำกับดูแล
- Face Scan เป็นอุปสรรคต่อคนตาบอด
- ขาดความต่อเนื่องในการสนับสนุนด้านระบบโทรคมนาคมสำหรับคนหูหนวก
- USO (Universal Service Obligation) มีข้อจำกัดในการดำเนินการ



ผลลัพธ์ของ
การกำกับ
ดูแล

Regulatory
Outcomes

๓.๑๑



- ระบบเตือนภัยทั้ง CBS และ EWS
- เกิดเป็นผลลัพธ์เชิงรูปธรรม
- ส่งเสริม CC AD และ SL บางช่องให้เป็นต้นแบบ

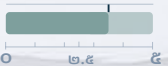
- ปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์
- ข้อวิพากษ์วิจารณ์เรื่องราคาและคุณภาพหลังควบรวม
- OTT ไม่ถูกกำกับโดย กสทช.
- กรณีออกอากาศรายการซ้ำ (Rerun) และจริยธรรมสื่อประเด็นข่าวขี้ตมามา
- บริการAD/CC/SL ยังไม่ครอบคลุมตามความต้องการของคณพิการ ในด้านกลุ่มเนื้อหา เวลาในผังรายการ และช่องทางที่คณพิการใช้งานสะดวก



การกำกับดูแลที่ยึด
คุณค่าและหลักการ
ที่พึงประสงค์

Normative
Governance

๓.๔๕



- ส่งเสริมจริยธรรมสื่ออย่างต่อเนื่อง
- กำหนดสัดส่วนรายการสาธารณะร้อยละ ๒๕ ขึ้นไป
- สนับสนุนสิทธิคณพิการในเชิงหลักการ

- การกำกับจริยธรรมยังเชิงรับ
- การใช้เกณฑ์เดียวกันกับทุกขนาดกิจการ (One-Size-Fits-All) สร้างภาระต่อผู้ประกอบการรายย่อย
- ความกังวลความเป็นอิสระเชิงโครงสร้าง
- ระบบสแกนใบหน้า (Face Scan) ควรเพิ่มวิธีการยืนยันตัวตนสำหรับคนตาบอด เพื่อความเท่าเทียมในเชิงปฏิบัติ

๔.๑.๑.๒ สรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

จากการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล พบว่า องค์กรมีจุดแข็งที่ชัดเจนในมิติโครงสร้างกระบวนการในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ และการพัฒนาเครื่องมือดิจิทัลบางประการ โดยเฉพาะการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลังได้ และมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบยื่นผังรายการและการดำเนินการออนไลน์ต่าง ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทางปกครอง นอกจากนี้ความสำเร็จเชิงรูปธรรมของระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติผ่าน Cell Broadcast Service สะท้อนศักยภาพในการบูรณาการทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานเพื่อประโยชน์สาธารณะได้อย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินยังสะท้อนจุดอ่อนเชิงโครงสร้างการปฏิบัติงาน ๔ แกนหลัก ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียและเสถียรภาพของระบบกำกับดูแลในระยะยาว ได้แก่

๑) ช่องว่างการกำกับดูแลต่อเทคโนโลยีใหม่ (Regulatory Gap OTT, AI, and Convergence)

กรอบกฎหมายและขอบเขตอำนาจหน้าที่ยังไม่สามารถรองรับเทคโนโลยีหลอมรวม (Convergence) แพลตฟอร์ม OTT และการประยุกต์ใช้ AI ได้อย่างครอบคลุม ส่งผลให้เกิดความลักลั่นในการกำกับดูแล (Regulatory Asymmetry) และความไม่สมดุลด้านการแข่งขันระหว่างสื่อดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ ซึ่งอาจกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพตลาดและประโยชน์สาธารณะในระยะยาว

๒) ความบกพร่องของกลไกการสะท้อนผลย้อนกลับ (Feedback Loop Failure)

แม้จะมีการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง แต่การขาดระบบแจ้งผลลัพธ์ย้อนกลับ (Systematic Feedback Mechanism) อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมถูกมองว่าเป็นเพียงกระบวนการตามขั้นตอน (Procedural Participation) มากกว่ากลไกที่นำไปสู่การปรับปรุงเชิงนโยบายอย่างแท้จริง สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อระดับความชอบธรรม (Legitimacy) และความเชื่อมั่นต่อองค์กรกำกับดูแล

๓) ความกังวลด้านการแข่งขันภายหลังการควบรวมกิจการ (Post-Merger Competition Concern)

ภายหลังการควบรวมกิจการในตลาดโทรคมนาคม ผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมากยังคงตั้งคำถามต่อประสิทธิภาพมาตรการกำกับการแข่งขัน ทั้งในมิติของระดับราคา คุณภาพการให้บริการ และความโปร่งใสของเงื่อนไขทางการตลาด ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ถึงความเป็นธรรมของโครงสร้างตลาด (Market Fairness) และระดับการแข่งขันที่แท้จริง

๔) การรับรู้ต่อความเป็นอิสระเชิงโครงสร้างขององค์กร (Perceived Structural Independence)

แม้โครงสร้างองค์กรจะได้รับการออกแบบตามหลักการถ่วงดุลและความเป็นอิสระ แต่ยังปรากฏข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นอิสระเชิงโครงสร้างของกลไกตรวจสอบ ตลอดจนบรรยากาศความไม่เป็นเอกภาพในการตัดสินใจเชิงนโยบาย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ขององค์กรทั้งในสายตาสาธารณะและภาคธุรกิจ

เมื่อพิจารณาในภาพรวม ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรจึงมีได้อยู่เพียงที่การปรับปรุงกระบวนการหรือเครื่องมือเฉพาะจุด หากแต่เป็นการปรับบทบาทเชิงโครงสร้างในระดับระบบ กล่าวคือ

จาก “รูปแบบการกำกับดูแลที่เน้นกฎเกณฑ์และระบบใบอนุญาตเป็นศูนย์กลาง (Rule-based and Licensing-driven Regulation)” ไปสู่ “Adaptive Digital Ecosystem Regulator”

ทั้งนี้ ระบบใบอนุญาตถือเป็นกลไกพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเป็นธรรมในการเข้าสู่ตลาดและการกำกับดูแลผู้ประกอบการในเชิงทฤษฎี อย่างไรก็ตาม ในบริบทของระบบนิเวศดิจิทัลที่มีผู้เล่นข้ามพรมแดน แพลตฟอร์มที่ไม่อยู่ภายใต้ระบบใบอนุญาตแบบดั้งเดิม และรูปแบบบริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กลไกดังกล่าวเพียงลำพังอาจไม่เพียงพอในการกำกับดูแลให้เกิดความสมดุลระหว่างการแข่งขัน นวัตกรรม และการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวคิด “Adaptive Digital Ecosystem Regulator” เป็นการสังเคราะห์ (Synthesis) จากกรอบแนวคิดการกำกับดูแลสมัยใหม่ในระดับสากล ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น ๓ องค์ประกอบหลัก ดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ คือ แนวคิดการกำกับดูแลแบบปรับตัว (Adaptive Regulation) ซึ่งได้รับการพัฒนาในกรอบนโยบายขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ที่เน้นให้หน่วยงานกำกับดูแลสามารถปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์และเครื่องมือให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (OECD, ๒๐๒๑) ตลอดจนแนวคิด Agile Governance ของ World Economic Forum ที่เสนอให้การกำหนดนโยบายต้องมีความยืดหยุ่น ทดลองได้ และตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างทันที่ (World Economic Forum, ๒๐๒๐)

องค์ประกอบที่ ๒ คือ ประการที่สอง คือ แนวคิดการกำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลและแพลตฟอร์ม (Digital Ecosystem and Platform Governance) ซึ่งปรากฏอย่างชัดเจนในกรอบกฎหมายของสหภาพยุโรป เช่น Digital Services Act ที่ขยายขอบเขตการกำกับดูแลจากผู้ประกอบการรายเดี่ยวไปสู่ระบบแพลตฟอร์ม ที่มีบทบาทเชื่อมโยงผู้ใช้จำนวนมากและมีอิทธิพลเชิงโครงสร้างต่อสังคมและเศรษฐกิจ (European Commission, ๒๐๒๒)

องค์ประกอบที่ ๓ คือ แนวคิดการกำกับดูแลเชิงข้อมูลและเชิงรุก (Data-driven and Proactive Regulation) ซึ่งถูกนำมาใช้โดยหน่วยงานกำกับดูแลในหลายประเทศ เช่น Ofcom ที่พัฒนาแนวทางกำกับดูแลด้านความปลอดภัยออนไลน์โดยอาศัยข้อมูลและการติดตามเชิงระบบ (Ofcom, ๒๐๒๓) รวมถึง Australian Communications and Media Authority (ACMA) ที่เน้นการใช้ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ และการกำกับดูแลแบบมองทั้งระบบ (ACMA, ๒๐๒๓)

ดังนั้น แนวคิด “Adaptive Digital Ecosystem Regulator” จึงเป็นการบูรณาการแนวคิดทั้งสามข้างต้น เพื่ออธิบายทิศทางขององค์กรกำกับดูแลในยุคดิจิทัล ที่ต้องก้าวข้ามการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตแบบเดิม ไปสู่การกำกับดูแลระบบนิเวศที่มีความซับซ้อน เชื่อมโยงกัน และข้ามพรมแดน โดยอาศัยทั้งความยืดหยุ่นเชิงนโยบาย เครื่องมือเชิงข้อมูล และความร่วมมือเชิงสถาบันในระดับที่กว้างขึ้น

แนวทางดังกล่าวสะท้อนการเปลี่ยนผ่านของหน่วยงานกำกับดูแลทั่วโลก จากการกำกับรายกิจการ ไปสู่การกำกับในระดับระบบนิเวศ ที่มีลักษณะเป็นเครือข่ายและขับเคลื่อนโดยแพลตฟอร์ม

การเปลี่ยนผ่านนี้จึงมิใช่เพียงการขยายขอบเขตการกำกับดูแลแต่เป็นการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ของการกำกับดูแล จากการกำกับผู้รับใบอนุญาตในระบบเดิมไปสู่การกำกับระบบที่มีความซับซ้อน เชื่อมโยงกัน และข้ามพรมแดน โดยอาศัยเครื่องมือเชิงข้อมูล (Data-driven Regulation) กลไกกำกับเชิงรุก (Proactive Oversight) ความยืดหยุ่นเชิงนโยบาย (Regulatory Agility) และความร่วมมือเชิงสถาบันในระดับที่กว้างขึ้น

กล่าวโดยสรุป องค์กรได้วางรากฐานเชิงกระบวนการปฏิบัติงานเอาไว้ในระดับที่มีความมั่นคงพอสมควรแล้ว หากแต่การยกระดับสู่การเป็นผู้กำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลอย่างแท้จริงจำเป็นต้องปิดช่องว่างทางกฎหมาย เร่งรัดการเสริมความเป็นเอกภาพเชิงนโยบาย สร้างวงจรป้อนกลับ (Feedback Loop) ที่มีความหมาย และพัฒนาโลกกำกับดูแลให้สามารถตอบสนองต่อพลวัตของตลาดและเทคโนโลยีได้อย่างทันที่

๔.๑.๑.๓ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในระยะต่อไป (Strategic Challenges Ahead)

จากผลการประเมินโดยภาพรวม พบว่าองค์กรได้วางรากฐานเชิงกระบวนการไว้ในระดับที่มั่นคง มีระบบการดำเนินงานที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ และเริ่มนำเครื่องมือดิจิทัลมาสนับสนุนการกำกับดูแลอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม บริบทตลาดสื่อและโทรคมนาคมในยุคดิจิทัลที่มีความหลอมรวมของเทคโนโลยี (Technology Convergence) การขยายตัวของแพลตฟอร์ม OTT และการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้สร้างแรงกดดันเชิงโครงสร้างกระบวนการปฏิบัติงานต่อบทบาทขององค์กรกำกับดูแลอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในระยะถัดไปจึงจำเป็นต้องก้าวข้ามบทบาทเดิมจากรูปแบบการกำกับดูแลที่เน้นกฎเกณฑ์ และระบบใบอนุญาตเป็นศูนย์กลาง ไปสู่หน่วยงานกำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ (Adaptive Digital Ecosystem Regulator) การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวมิใช่เพียงการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน แต่เป็นการยกระดับเชิงโครงสร้างใน ๔ มิติหลัก ได้แก่

๑) การปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและครอบคลุมเทคโนโลยีใหม่ เพื่อปิดช่องว่างทางกฎหมาย (Regulatory Gap) และสร้างความสมดุลในการกำกับดูแลระหว่างสื่อดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มดิจิทัลข้ามชาติ

๒) การเสริมความเป็นอิสระและเสถียรภาพเชิงสถาบัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อความเป็นกลาง ความโปร่งใส และความต่อเนื่องของการตัดสินใจเชิงนโยบายในระยะยาว

๓) การสร้างระบบแจ้งผลย้อนกลับ ที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ (Effective Feedback Loop) เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียจากกระบวนการที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ไปสู่การมีส่วนร่วมเชิงสาระที่สะท้อนผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม

๔) การพัฒนากลไกกำกับการแข่งขันที่ตอบโจทย์ตลาดยุคดิจิทัล เพื่อให้มาตรการกำกับหลังการควบรวมกิจการ และการกำกับแพลตฟอร์มใหม่ สามารถรักษาความเป็นธรรมและประโยชน์สาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป จากการทบทวนกรอบนโยบายระดับชาติ แนวทางการพัฒนาดิจิทัลของประเทศ และผลการประเมินเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร พบว่า การกำกับดูแลกิจการสื่อสารในปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงจุดเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างที่มีนัยสำคัญ กล่าวคือ จากระบบที่เคยอาศัยกลไกการอนุญาตและกฎเกณฑ์เป็นศูนย์กลาง ไปสู่ระบบที่ต้องรับมือกับระบบนิเวศดิจิทัลที่มีความซับซ้อน เชื่อมโยงกัน และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในมิติของเทคโนโลยี โมเดลธุรกิจ และพฤติกรรมผู้บริโภค

การวิเคราะห์ในภาพรวมสะท้อนว่า แม้องค์กรจะมีความก้าวหน้าในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน กระบวนการทำงาน และการนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการกำกับดูแลอย่างเป็นรูปธรรม แต่ยังคงเผชิญกับข้อท้าทายในระดับภาพรวมของการกำกับดูแลที่ต้องการการปรับตัวในระดับแนวคิด มากกว่าการปรับปรุงในรายละเอียดของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นช่องว่างของกฎหมายต่อเทคโนโลยีใหม่ ความจำเป็นในการสร้างความสมดุลระหว่างการแข่งขันกับการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการยกระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อความเป็นอิสระและความโปร่งใสขององค์กร

ในบริบทดังกล่าว การขับเคลื่อนองค์กรในระยะต่อไปจึงจำเป็นต้องอาศัยแนวทางการกำกับดูแลที่มีความยืดหยุ่น (Adaptive) ใช้ข้อมูลเป็นฐาน (Data-driven) และมีลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างกลไกความร่วมมือทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อให้สามารถติดตามและตอบสนองต่อพลวัตของระบบนิเวศดิจิทัลได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ การยกระดับดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีการบูรณาการระหว่างกรอบนโยบาย แผนแม่บท เครื่องมือกำกับดูแล และการดำเนินงานในทางปฏิบัติอย่างสอดคล้องกันในทุกระดับ

ท้ายที่สุด การประเมินในครั้งนี้จึงมิได้มีเป้าหมายเพียงเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หากแต่เป็นการชี้ให้เห็นทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ ที่องค์กรควรมุ่งไปในอนาคต เพื่อให้การกำกับดูแลสามารถรักษาสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรม การแข่งขันที่เป็นธรรม และการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะได้อย่างยั่งยืน อันจะนำไปสู่การยกระดับบทบาทของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้สามารถทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลระบบนิเวศการสื่อสารในบริบทดิจิทัลของประเทศ ได้อย่างแท้จริงในระยะยาว

๔.๑.๒ ผลการประเมินการดำเนินงานและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติงาน ตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ประจำปี ๒๕๖๘ สะท้อนภาพการขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละกิจการที่มีลักษณะเฉพาะ ทั้งในด้านผลสัมฤทธิ์เชิงปฏิบัติการและความท้าทายเชิงโครงสร้าง ดังนี้

๔.๑.๒.๑ ผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเด็นกิจการกระจายเสียง

๑) ความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน

ในปีประเมิน ๒๕๖๘ กิจการกระจายเสียงมีความก้าวหน้าที่สำคัญ ๓ ประการดังนี้

๑.๑) ในด้านการบริหารจัดการคลื่นความถี่ โดยเฉพาะการดำเนินการประมูลคลื่น FM สำหรับกิจการธุรกิจระดับท้องถิ่นจนแล้วเสร็จ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรสาธารณะอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และมีกรอบเวลาชัดเจน

๖๖ กสทช. มีศักยภาพในการดำเนินงานตามเป้าหมาย ด้านกิจการกระจายเสียง โดยควรผลักดัน นโยบายให้ต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืน

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการกระจายเสียง

๑.๒) การนำระบบ e-BCS (Electronic Broadcasting Compliance System) มาใช้เต็มรูปแบบ ทำให้การยื่นผังรายการ การติดตามการออกอากาศ และการตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขใบอนุญาตดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ ๑๐๐ ช่วยลดภาระงานเอกสาร เพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบ และยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแล

๑.๓) การกำกับผังรายการและการปฏิบัติตามเงื่อนไขใบอนุญาต ดำเนินตามเป้าหมายอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สะท้อนถึงควมมีเสถียรภาพในกลไกการกำกับดูแลที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ

๒) ประเด็นที่ยังต้องพัฒนา

๒.๑) การผลักดันวิทยุดิจิทัล (DAB+) ยังมีความคืบหน้าในระดับจำกัด โดยมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่

๒.๑.๑) ผู้ประกอบกิจการบางส่วนยังขาดความมั่นใจในโมเดลธุรกิจและความคุ้มค่าการลงทุน

๒.๑.๒) ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีและรูปแบบโครงข่ายยังไม่ทั่วถึง

๒.๑.๓) บุคลากรของสำนักงานต้องกระจายไปสนับสนุนภารกิจประมูลและกำกับ FM เป็นหลัก

๒.๒) วิทยุชุมชนยังคงเผชิญข้อจำกัดด้านการหารายได้ภายใต้กรอบกฎหมายเดิม ซึ่งส่งผลต่อความยั่งยืนในระยะยาว

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมกระจายเสียงมีความเข้มแข็งในมิติการบริหารจัดการทรัพยากรและการกำกับดูแลประจำ แต่ยังคงเสริมความชัดเจนด้านการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีและโครงสร้างรายได้ในระยะยาว

๔.๑.๒.๒ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๘) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเด็นกิจการโทรทัศน์

๑) ความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน

๑.๑) กิจการโทรทัศน์มีความก้าวหน้าเด่นในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การกำกับจริยธรรมสื่อ และการส่งเสริมสิทธิการเข้าถึงเนื้อหาของกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะการขยายระยะเวลาให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ได้แก่ AD CC SL และการจัดทำแนวปฏิบัติด้านจริยธรรม ร่วมกับองค์กรวิชาชีพ

๑.๒) การพัฒนาแนวคิดระบบสะสมเครดิตเชิงสังคม (Social Credit) เพื่อส่งเสริมรายการที่มีคุณค่าต่อสาธารณะ ซึ่งสะท้อนแนวทางกำกับดูแลเชิงรุกมากกว่าการใช้มาตรการเชิงลงโทษ

๑.๓) การตอบสนองต่อเนื้อหาเชิงประเด็น (Issue-based Response) และการจัดการเรื่องร้องเรียนอยู่ในระดับสูง สะท้อนความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที

๒) ความท้าทายด้าน Roadmap และ OTT

๒.๑) ประเด็นสำคัญของกิจการโทรทัศน์ในปี ๒๕๖๘ คือ ความชัดเจนของ Roadmap ซึ่งยังอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณา ส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมมีข้อจำกัดในการวางแผนระยะยาว ทั้งด้านลิขสิทธิ์เนื้อหา การลงทุนเทคโนโลยี และการบริหารบุคลากร

๒.๒) ขณะเดียวกัน การกำกับดูแล OTT และบริการข้ามแพลตฟอร์มยังอยู่ในขั้นการกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย โดยต้องพิจารณาความสมดุลระหว่างเสรีภาพสื่อ การแข่งขันที่เป็นธรรม และการคุ้มครองผู้บริโภค

ดังนั้น กิจการโทรทัศน์จึงสะท้อนลักษณะความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการระยะสั้น แต่ต้องการการปรับปรุงเสถียรภาพเชิงทิศทางระยะยาว

๔.๑.๒.๓ ผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๗๑) ประจำปี ๒๕๖๘

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๗๑) ประจำปี ๒๕๖๘ สะท้อนภาพรวมว่า งานด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน มีผลสัมฤทธิ์ชัดเจนและวัดผลได้ดี ขณะที่งานด้านการแข่งขันเชิงโครงสร้าง และการกำกับดูแลตลาดในบริบทใหม่ ยังต้องอาศัยกลไกเสริมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืนมากขึ้น ทั้งในเชิงการแข่งขัน ความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค และความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ

๑) ผลการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการที่โดดเด่น

๑.๑) การบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่และทรัพยากรเลขหมาย แผนแม่บทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรสาธารณะ ของกิจการโทรคมนาคมอย่างเป็นระบบ โดยในปี ๒๕๖๘ มีการจัดสรรคลื่นความถี่จำนวนทั้งสิ้น ๓ ย่านความถี่ ซึ่งประกอบด้วย คลื่นความถี่ย่าน ๑๕๐๐ MHz ๒๑๐๐ MHz และ ๒๓๐๐ MHz เพื่อรองรับเทคโนโลยีรุ่นถัดไป สะท้อนความสามารถด้านการออกแบบกลไกจัดสรรทรัพยากร การกำหนดเงื่อนไขใบอนุญาต และการติดตามการปฏิบัติตามเงื่อนไขได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในส่วนของ ทรัพยากรเลขหมาย การบริหารจัดการมีความเพียงพอต่อความต้องการในปัจจุบัน และมีการวางแผนรองรับความต้องการในอนาคต ซึ่งเป็นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาบริการดิจิทัลและบริการที่ต้องการ

การยืนยันตัวตนในระดับสูง

ผลการปฏิบัติงานในหมวดการบริหารคลื่นความถี่และเลขหมายเป็นงานที่มี ขั้นตอน เครื่องมือ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน จึงสะท้อนศักยภาพเชิงปฏิบัติการขององค์กรได้ดีที่สุด และทำผลงานได้สม่ำเสมอเมื่อเทียบกับงานเชิงโครงสร้างตลาด

๑.๒) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและการกำกับดูแลเชิงพื้นที่ จุดแข็งอยู่ที่การยกระดับการกำกับดูแลจากการกำกับตามเอกสารไปสู่การกำกับด้วยข้อมูลเชิงระบบ ซึ่งเพิ่มความแม่นยำ ลดความซ้ำซ้อนและเอื้อต่อการประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่

๑.๒.๑) แผนแม่บทฯ ในมิติโครงสร้างพื้นฐาน สะท้อนความคืบหน้าด้านการนำข้อมูลมาใช้กำกับดูแลเชิงพื้นที่ ผ่านการพัฒนาฐานข้อมูลเชิงภูมิสารสนเทศ (GIS) และเครื่องมือแสดงผลข้อมูล (Data Visualization) เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลเสถียรภาพ จุดเชื่อมต่อโครงข่าย และองค์ประกอบโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒.๒) ได้มีการพิจารณาเห็นชอบแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายลงใต้ดินในช่วงปี ๒๕๖๘-๒๕๖๙ เป็นการเชื่อมคุณภาพเมือง ความปลอดภัยสาธารณะและมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเข้าด้วยกัน ซึ่งมีคุณค่าทั้งในเชิงนโยบายและความเชื่อมั่นของประชาชน

๑.๓) มาตรการด้านความปลอดภัยสาธารณะและความมั่นคงดิจิทัล นโยบายกลุ่มนี้ขับเคลื่อนได้ดี เพราะมีแรงสนับสนุนจากสังคมสูง มีความเร่งด่วน และมีผลลัพธ์ปลายทาง ที่เห็นได้ชัดคือลดความเสี่ยงและความสูญเสียจึ่งเอื้อต่อการบูรณาการความร่วมมือหลายฝ่าย โดยมีผลการปฏิบัติงานดังนี้

๑.๓.๑) ในปี ๒๕๖๘ นโยบายเชิงความปลอดภัยมีความก้าวหน้าในเชิงโครงสร้าง เช่น ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นกลไกที่สะท้อนสิทธิในความปลอดภัย ของประชาชนในสถานการณ์วิกฤต

๑.๓.๒) การยกระดับกลไกยืนยันตัวตนดิจิทัล (Mobile ID) และมาตรการยืนยันตัวตนแบบการตรวจจับใบหน้าและการจดจำใบหน้า (Liveness Detection) เพื่อป้องกันการสวมรอย เป็นการตอบโจทย์ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและการลดความเสียหายจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

๒) ประเด็นเชิงโครงสร้างที่ยังต้องพัฒนา

๒.๑) การส่งเสริมการแข่งขันและการเข้าสู่ตลาดของผู้เล่นรายใหม่ แผนแม่บทฯ มุ่งเพิ่มการแข่งขันและทางเลือกผู้บริโภคผ่านกลไก เช่น ผู้ให้บริการโครงข่ายเสมือน (MVNO) และแนวทางกำกับดูแลบริการค้าส่ง (Wholesale) อย่างไรก็ตาม ผลสัมฤทธิ์ในการแข่งขันจริง ยังมีความก้าวหน้าแบบค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากตลาดมีผู้เล่นรายใหญ่ที่มีความได้เปรียบด้านโครงข่ายและฐานลูกค้า ผู้เล่นรายใหม่มีข้อจำกัดด้านเงินทุนและความสามารถในการสร้างความแตกต่าง และโครงสร้างต้นทุนและเงื่อนไขทางการค้าส่งที่มีผลต่อความคุ้มทุนของรายใหม่

สรุปได้ว่า นโยบายเชิงโครงสร้างตลาด ไม่สามารถใช้การออกหลักเกณฑ์เพียงอย่างเดียวให้เกิดผลได้ทันที แต่ต้องออกแบบแรงจูงใจและกลไกติดตามผลเชิงการแข่งขันควบคู่กันโดยติดตามมิติการส่งผลกระทบต่อราคา คุณภาพ นวัตกรรม และทางเลือกของประชาชน

๒.๒) การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและความยั่งยืนหลังการขยายบริการ ซึ่งตัวชี้วัดในกลุ่มนี้ควรพิจารณามากกว่าประเด็น การครอบคลุมพื้นที่ แต่ควรรวมถึง การพิจารณาคุณภาพ ความต่อเนื่อง การเข้าถึงดิจิทัลของกลุ่มคนพิการและผลลัพธ์การใช้งาน เพื่อให้สะท้อนความเท่าเทียมอย่างแท้จริง

โดยมาตรการด้านการเข้าถึงบริการ เช่น โครงการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (USO) และเงื่อนไขเชิงสังคมในใบอนุญาต มีความสำคัญต่อสิทธิในการเข้าถึงของกลุ่มเปราะบางและพื้นที่เศรษฐกิจต่ำ อย่างไรก็ตามความท้าทายเชิงนโยบายมักอยู่ที่ ๓ ปัจจัยเหล่านี้ ๑) ความต่อเนื่องของโครงการและงบประมาณ ๒) คุณภาพบริการหลังติดตั้งและการดูแลรักษา และ ๓) การทำให้เกิดการใช้งานจริงและเกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคม

๒.๓) ความโปร่งใสด้านคุณภาพบริการและข้อมูลที่ผู้บริโภครับรู้ แผนแม่บทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล โดยประเด็นที่ยังควรพัฒนาให้ชัดเจน คือการกำกับมาตรฐานการสื่อสารข้อมูลด้านบริการ โดยเฉพาะการโฆษณาความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ในทางปฏิบัติประชาชนมักรับรู้จาก “ค่าสูงสุด” มากกว่า “ค่าขั้นต่ำที่รับประกันได้” (Minimum Guaranteed Speed)

๔.๑.๒.๔ บทวิเคราะห์ภาพรวมเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแล

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทในทั้งสามกิจการ ได้แก่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม สามารถวิเคราะห์ในเชิงโครงสร้างขององค์กรได้ว่า โครงสร้างการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีความเข้มแข็งในมิติการปฏิบัติการ ขณะเดียวกัน ยังมีประเด็นที่ต้องเสริมสร้างความต่อเนื่องและเสถียรภาพในมิติการกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย โดยการวิเคราะห์ห้มีได้มุ่งพิจารณาเฉพาะผลคะแนนตัวชี้วัด หรือเป้าหมายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เท่านั้น หากแต่พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลไกปฏิบัติการกับกลไกกำหนดทิศทางเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแล ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความยั่งยืนของแผนแม่บทในระยะยาว โดยแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้

๑) ความเข้มแข็งด้านกลไกปฏิบัติการ

ในภาพรวม พบว่าภารกิจที่มีกรอบการดำเนินงานชัดเจน มีตัวชี้วัดกำหนดไว้แน่นอน และอยู่ภายใต้กระบวนการบริหารจัดการที่เป็นระบบ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวอย่างเช่น การจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่ การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผู้บริโภค การขยายบริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง และการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการกำกับดูแลกิจการ ล้วนสะท้อนถึงศักยภาพเชิงปฏิบัติการที่มั่นคง

ลักษณะร่วมของภารกิจเหล่านี้ คือมีกรอบกฎหมายรองรับ มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน และสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้ในเชิงปริมาณ จึงทำให้การขับเคลื่อนนโยบายในกลุ่มนี้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างการปฏิบัติงานของสำนักงานมีความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร ระบบงาน และเครื่องมือกำกับดูแล

๒) ข้อจำกัดของกระบวนการในมิติการกำหนดทิศทางนโยบายระยะยาว

นโยบายที่มีลักษณะเป็นการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม การปฏิรูปกฎหมาย หรือการกำหนดทิศทางระยะยาว เช่น การจัดทำแผนแม่บทฉบับใหม่ การกำหนด Roadmap หรือการกำกับดูแลบริการรูปแบบใหม่ เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นเรื่องระดับนโยบายที่ต้องใช้ความรอบคอบในการพิจารณา

นโยบายในกลุ่มนี้มิได้ขาดความพร้อมในเชิงข้อมูลหรือการเตรียมการของสำนักงาน หากแต่ต้องอาศัยเสถียรภาพของกระบวนการตัดสินใจ ความต่อเนื่องเชิงนโยบาย และการประสานความเห็นในระดับที่สูงกว่าโครงการเชิงเทคนิคทั่วไป ดังนั้น ความล่าช้าที่ปรากฏในบางประเด็น จึงควรพิจารณาในบริบทของความซับซ้อนเชิงโครงสร้างในการพิจารณา มากกว่าจะตีความว่าเป็นข้อจำกัดด้านความสามารถเชิงปฏิบัติการ

๓) ประเด็นเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแล ที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องของแผนแม่บท

จากการวิเคราะห์ พบประเด็นเชิงโครงสร้างที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่

๓.๑) จังหวะและกรอบเวลาการพิจารณา นโยบาย วาระที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างระยะยาว ใช้ระยะเวลาพิจารณาค่อนข้างนาน ซึ่งส่งผลต่อความชัดเจนของทิศทางอุตสาหกรรม แม้ในระดับส่วนปฏิบัติการจะมีการเตรียมการไว้แล้ว

๓.๒) การบูรณาการข้อมูลภายในองค์กร การพัฒนาระบบงานในลักษณะแยกส่วน ทำให้ข้อมูลยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อความรวดเร็วในการจัดทำวาระและการวิเคราะห์เชิงนโยบายในภาพรวม

๓.๓) ความต่อเนื่องของความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีการหมุนเวียนตำแหน่ง แม้มีวัตถุประสงค์ด้านธรรมาภิบาล แต่ในบางกรณีอาจกระทบต่อความต่อเนื่องขององค์ความรู้เฉพาะด้าน โดยเฉพาะในเรื่องเทคโนโลยีและกฎหมายใหม่

ประเด็นเหล่านี้เป็นปัจจัยเชิงกระบวนการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสามารถขององค์กรในการแปลงแผนแม่บทให้เกิดผลในเชิงโครงสร้างระยะยาว

๔) ผลกระทบเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแลต่ออุตสาหกรรมและผู้มีส่วนได้เสีย

หากประเด็นเชิงโครงสร้างดังกล่าวไม่ได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลในระยะกลางและระยะยาว เช่น ภาคอุตสาหกรรมขาดความแน่นอนในการวางแผนลงทุน การปรับตัวของตลาดต่อเทคโนโลยีใหม่เป็นไปอย่างไม่เต็มศักยภาพ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อกระบวนการกำกับดูแลลดลง

ในทางกลับกัน หากสามารถเสริมสร้างเสถียรภาพเชิงโครงสร้างควบคู่กับศักยภาพเชิงปฏิบัติการที่มีอยู่ จะช่วยให้แผนแม่บทสามารถสร้างผลกระทบเชิงระบบได้อย่างยั่งยืน และลดความเสี่ยงต่อความไม่แน่นอนของอุตสาหกรรม

สรุปโดยภาพรวม องค์กรมีศักยภาพสูงในมิติการดำเนินการเชิงเทคนิคและการบริหารจัดการภารกิจประจำ ขณะเดียวกันการเสริมสร้างเสถียรภาพเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแลในด้านการกำหนดทิศทางนโยบาย การบูรณาการข้อมูล และการบริหารทรัพยากรบุคคล จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้แผนแม่บทในระยะถัดไปสามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง มีเอกภาพ และสร้างผลกระทบเชิงโครงสร้างต่อระบบอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสังคมได้อย่างแท้จริง

“
การเสริมสร้าง
เสถียรภาพเชิง
โครงสร้างของ
การกำกับดูแล
ในด้าน
การกำหนด
ทิศทางนโยบาย
การบูรณาการ
ข้อมูล และ
การบริหาร
ทรัพยากรบุคคล
จะเป็นปัจจัย
สำคัญที่ทำให้
แผนแม่บท
ในระยะถัดไป
สามารถขับเคลื่อนได้
อย่างต่อเนื่อง

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการกระจายเสียง

๔.๑.๓ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ด้านนโยบายที่สำคัญ

ผลการประเมินการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญประจำปี ๒๕๖๘ สะท้อนให้เห็นภาพการขับเคลื่อนที่มีความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในบางประเด็น โดยเฉพาะนโยบายที่มีลักษณะเป็นโครงการเชิงเทคนิค มีกรอบการดำเนินงานและตัวชี้วัดที่ชัดเจน ขณะเดียวกัน นโยบายเชิงโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมหรือการปรับปรุงกฎหมาย ยังเผชิญความท้าทายจากปัจจัยเชิงกระบวนการตัดสินใจ ความซับซ้อนทางกฎหมาย และข้อจำกัดด้านอำนาจหน้าที่ โดยภาพรวมการดำเนินงานมีลักษณะเป็นความก้าวหน้าเชิงการปฏิบัติการตามที่กฎหมายกำหนด ควบคู่กับความท้าทายเชิงโครงสร้างการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

๔.๑.๓.๑ นโยบายที่มีความก้าวหน้าเชิงประจักษ์

นโยบายที่ ๓ การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย (Cell Broadcast Service & Emergency Warning System) นโยบายดังกล่าวถือเป็นหนึ่งในโครงการที่มีความคืบหน้าชัดเจนที่สุดในปี ๒๕๖๘ โดยมีการอนุมัติงบประมาณรวมมากกว่า

“นโยบายเชิงเทคนิค เช่น ระบบ CBS/EWS และมาตรการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ สามารถขับเคลื่อนได้อย่างชัดเจน ขณะที่นโยบายเชิงยุทธศาสตร์เช่น Roadmap อุตสาหกรรม และการปฏิรูปกฎหมาย ยังเผชิญข้อจำกัด

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑,๐๐๐ ล้านบาท เพื่อสนับสนุนผู้ให้บริการหลัก ได้แก่ AWN TUC และ NT ในการพัฒนาระบบ Cell Broadcast Service Center (CBC) ภายใต้กรอบระยะเวลา ๓ ปี และได้เริ่มการทดสอบระบบในหลายพื้นที่แล้ว

ปัจจัยสนับสนุนสำคัญ คือ การตระหนักร่วมกันของทุกภาคส่วนถึงความจำเป็นของระบบแจ้งเตือนภัยภายหลังเหตุการณ์ภัยธรรมชาติในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้กระบวนการพิจารณาและการดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว นโยบายนี้จึงมีลักษณะเป็นโครงการโครงสร้างพื้นฐานที่มีขอบเขตชัดเจน มีตัวชี้วัดชัดเจน และได้รับแรงสนับสนุนจากบริบทสาธารณะอย่างกว้างขวาง

นโยบายที่ ๖ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีการดำเนินมาตรการ Liveness Detection เพื่อยืนยันตัวตนในการลงทะเบียนซิมการ์ด รวมถึงกำหนดข้อจำกัดการถือครองซิมของบุคคลต่างชาติ เพื่อลดปัญหาการใช้ซิมในทางทุจริต นอกจากนี้ ยังมีการลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลของสิงคโปร์ (IMDA) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการสืบสวนสอบสวน

มาตรการดังกล่าวสะท้อนการตอบสนองเชิงรุกต่อปัญหาอาชญากรรมไซเบอร์ แม้ผลลัพธ์เชิงปริมาณในระยะยาวยังต้องติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

๔.๑.๓.๒ นโยบายที่อยู่ระหว่างการพิจารณาและต้องการความชัดเจนเพิ่มเติม

นโยบายที่ ๔ และ ๑๒ Roadmap ที่วิดิจิตัล ยังอยู่ในกระบวนการพิจารณา ส่งผลให้ภาคอุตสาหกรรมสะท้อนความไม่แน่นอนด้านทิศทางการดำเนินงานในระยะกลางถึงระยะยาว ผู้ประกอบกิจการบางส่วนมีการชะลอการลงทุนและปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับความไม่แน่นอนดังกล่าว

แม้สำนักงานได้จัดทำร่างแผนเตรียมไว้แล้ว แต่กระบวนการบรรจุวาระและการตัดสินใจเชิงนโยบายยังต้องการความชัดเจนและกรอบเวลาที่แน่นอนยิ่งขึ้น

นโยบายที่ ๕ และ ๑๙ การปฏิรูปกฎหมาย การบูรณาการกฎหมายหลายฉบับเข้าด้วยกันยังมีความซับซ้อนในเชิงหลักการ เนื่องจากการกำกับดูแลโครงข่าย (Network Regulation) และการกำกับเนื้อหา (Content Regulation) มีฐานแนวคิดแตกต่างกัน อีกทั้งยังมีข้อถกเถียงด้านขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อบริการ OTT ซึ่งเป็นประเด็นเชิงนโยบายสาธารณะที่ต้องอาศัยการพิจารณาในระดับรัฐบาล

นโยบายที่ ๒๑ และ ๒๔ การคุ้มครองผู้บริโภค กรณีแอปพลิเคชัน “กันกวน” ถูกยุติการใช้งานภายหลังการประเมินผลพบข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าการใช้งบประมาณ

๔.๑.๓.๓ ปัจจัยเชิงโครงสร้างที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าของนโยบาย ได้แก่

- ๑) กระบวนการจัดทำวาระและการตัดสินใจที่ต้องอาศัยความเห็นร่วมหลายฝ่าย ส่งผลให้บางนโยบายใช้เวลาพิจารณานาน
- ๒) การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการหมุนเวียนบุคลากร (Staff Rotation) ซึ่งอาจกระทบต่อความต่อเนื่องของความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ๓) ระบบข้อมูลและแอปพลิเคชันภายในที่ยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างสมบูรณ์ ทำให้เกิดภาระงานซ้ำซ้อน
- ๔) ข้อจำกัดด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายต่อบริการ OTT และเทคโนโลยีใหม่ โดยปัจจัยดังกล่าวมิได้เป็นอุปสรรคเฉพาะกรณี หากแต่สะท้อนความซับซ้อนของบริบทกำกับดูแลในยุคดิจิทัล

๔.๑.๓.๔ ข้อเสนอแนะเชิงปรับปรุงและแนวทางแก้ไข

- เพื่อเสริมความต่อเนื่องและเสถียรภาพของการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญ เสนอให้ดำเนินการ ดังนี้
- ๑) จัดทำกรอบวาระเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี พร้อมกำหนดกรอบเวลาการพิจารณานโยบายสำคัญอย่างชัดเจน
 - ๒) พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางของสำนักงาน (Centralized Regulatory Data Platform) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทุกสำนักและสนับสนุนการตัดสินใจเชิงข้อมูล
 - ๓) จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของภารกิจ กรณีมีการหมุนเวียนบุคลากร และพัฒนาหลักสูตรเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีใหม่
 - ๔) พิจารณาการปรับปรุงกฎหมายแบบเป็นขั้นตอน (Phased Reform) แทนการปรับปรุงหลายฉบับพร้อมกัน
 - ๕) พัฒนารอบกำกับแบบ Risk-based Regulation สำหรับประเด็นการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม
 - ๖) ยกกระดับการสื่อสารเชิงนโยบายกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียผ่านเวทีสาธารณะเพื่อขจัดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากผลการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญในปี ๒๕๖๘ แสดงให้เห็นว่า นโยบายที่มีลักษณะเป็นโครงการเชิงเทคนิค มีกรอบเวลาและงบประมาณชัดเจน สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่นโยบายเชิงโครงสร้างหรือเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมและการปรับปรุงกฎหมาย ยังต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจที่รอบคอบและการประสานความเห็นหลายฝ่าย จึงสะท้อนลักษณะของการพิจารณาปัจจัยความสำเร็จในการผลักดันนโยบายที่สำคัญว่า จำเป็นต้องให้ความสำคัญนโยบายเชิงปฏิบัติการไปควบคู่กับนโยบายเชิงโครงสร้างหรือเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้การกำกับดูแลมีความต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว

กิจการกระจายเสียง

Radio Broadcasting



๕.๒

ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการกระจายเสียง

Results of Monitoring, Inspection, and Evaluation of the Operations and Administration of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC : Radio Broadcasting Sector



กิจการกระจายเสียง กำลังอยู่ในช่วง เพิ่มทางเลือก ในระบบดิจิทัล (DAB+) ซึ่งต้องมีความชัดเจน ด้านรูปแบบบริการ โคร่งข่าย

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง

กิจการกระจายเสียงเป็นภารกิจที่สำคัญ ด้วยเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สาธารณะ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน และบทบาทของสื่อในการคุ้มครองผู้บริโภคและสนับสนุนความปลอดภัยสาธารณะ การประเมินจึงพิจารณาผลการดำเนินงานตามภารกิจ และประเมินคุณภาพของระบบกำกับดูแลว่าสามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมเพียงใด

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ กิจการกระจายเสียงของไทยเผชิญแรงกดดันของสื่อดิจิทัล วิชายุออนไลน์ และแพลตฟอร์ม OTT ที่เปลี่ยนรูปแบบการแข่งขันไปสู่ลักษณะข้ามเทคโนโลยี ส่งผลให้กรอบกำกับดูแลแบบเดิมเริ่มไม่สอดคล้องกับสภาพตลาด กสทช. จึงต้องพิจารณาการกำกับทั้งระบบที่ครอบคลุมทั้งการแข่งขัน ความหลากหลายของเนื้อหา และการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างสมดุล

การนำเสนอผลการประเมินในหมวดนี้แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ การประเมินตามกรอบมาตรฐานสากล และการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) ฉบับปรับปรุง

๔.๒.๑ ผลการประเมินตามกรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล ด้านกิจการกระจายเสียง

กิจการกระจายเสียงในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญของอุตสาหกรรมสื่อ จากเดิมวิทยุกระจายเสียงทำหน้าที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลข่าวสารของสาธารณะ ได้ขยายไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศสื่อดิจิทัลแบบหลอมรวมที่เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มออนไลน์และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ภายใต้บริบทดังกล่าว บทบาทของ กสทช. จึงมีได้จำกัดอยู่เพียงการจัดสรรคลื่นความถี่หรือกำกับผู้รับใบอนุญาตแบบดั้งเดิมเท่านั้น หากแต่ต้องปรับตัวไปสู่การกำกับดูแลในระดับระบบนิเวศที่ครอบคลุมทั้งการแข่งขันในกับทั้งอุตสาหกรรม ความหลากหลายของเนื้อหา ความปลอดภัยสาธารณะ และการคุ้มครองผู้บริโภคในสภาพแวดล้อมที่ข้ามเทคโนโลยีมากขึ้น

การประเมินในส่วนนี้จึงมุ่งวิเคราะห์คุณภาพของการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงตามกรอบมาตรฐานสากล ๖ มิติ เพื่อสะท้อนทั้งความก้าวหน้าเชิงระบบและข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่มีผลต่อเสถียรภาพของอุตสาหกรรมในระยะยาว

ผลการประเมินชี้ว่า แม้กิจการกระจายเสียงของไทยยังคงมีบทบาทสำคัญในฐานะสื่อเพื่อความปลอดภัยสาธารณะและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน แต่ขณะเดียวกันก็เผชิญแรงกดดันจากการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลและการแข่งขัน

๖๖ กิจการกระจายเสียงยังสำคัญต่อความปลอดภัยและข้อมูลของประชาชน แต่ถูกกดดันจากการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล และการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการกระจายเสียง

ข้ามแพลตฟอร์มอย่างชัดเจน ดังนั้น การประเมินครั้งนี้จึงมุ่งสะท้อนความก้าวหน้าในเชิงปฏิบัติการ และชี้ให้เห็นช่องว่างที่ต้องได้รับการปรับปรุง เพื่อให้การกำกับดูแลสามารถตอบสนองต่อบริบทยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และยั่งยืน

๔.๑.๑.๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ๖ มิติ (Regulatory Governance Assessment Framework)

การประเมินตามกรอบมาตรฐานสากลสะท้อนว่า กสทช. มีความก้าวหน้าในด้านการจัดสรรคลื่นความถี่ การใช้ระบบดิจิทัลกำกับดูแล และการลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนา ได้แก่ ความชัดเจนของทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ การกำกับดูแลวิทยุออนไลน์ และการเสริมสร้างความเชื่อมั่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : กิจการกระจายเสียง

(Regulatory Governance Assessment Framework : Radio Broadcasting Sector)



ภาพรวมคะแนนสูงกว่า 3.00 ทุกด้าน แสดงถึงการปฏิบัติงานตามที่มาตรฐานกำหนด

Performance scale ● ด้านที่ได้ผลประเมินสูงที่สุด ● ด้านที่ผลอยู่กลุ่มกลาง ● ด้านที่ต้องปรับปรุงที่สุด

ภาพ ๘ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : กิจการกระจายเสียง
Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards : Radio Broadcasting Sector

โดยภาพรวม ระบบกำกับดูแลมีความเข้มแข็งในเชิงปฏิบัติการ แต่ต้องเสริมเสถียรภาพเชิงโครงสร้างเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล โดยแสดงผลการประเมินดังนี้

“ชนเผ่าพื้นเมืองยังคงพึ่งพาวิทยุเป็นสื่อสำคัญ แต่การเข้าถึงยังถูกจำกัดด้วยโครงสร้างพื้นฐานและคุณภาพสัญญาณที่ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในระบบ AM
— ผู้แทนกลุ่มชาติพันธุ์

วิทยุกระจายเสียง "ยังคงมีคุณค่าเชิงสาธารณะ" แต่ "ต้องแข่งขันในสนามที่ข้ามแพลตฟอร์ม"

“ปัจจุบันพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไปสู่ออนไลน์มากขึ้น โดยเฉพาะการแพร่เสียงผ่านอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้เกิดช่องว่างการกำกับดูแล
— ผู้แทนสำนักงาน กสทช.

“เสนอให้ กสทช. สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดของอุตสาหกรรมวิทยุ ซึ่งมีขนาดเล็กและเผชิญการแข่งขันรุนแรง
— ผู้ประกอบการ

การอ่านผลการประเมินรายมิติ ในหน้าถัดไป

รายละเอียดผลการประเมินในแต่ละมิติ รวมถึงจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา จะนำเสนอในตารางเชิงวิเคราะห์ในหน้าถัดไป เพื่อให้เห็นภาพเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : กิจการกระจายเสียง

จุดแข็ง

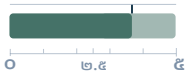
จุดปรับปรุง



โครงสร้างและ
ธรรมาภิบาล
องค์กร

Governance
Structure

๓.๖๙



- ดำเนินการจัดสรรและประมวลคลื่น FM ระดับท้องถิ่นสำเร็จ และเปิดเผยรายชื่อผู้ได้รับอนุญาตอย่างโปร่งใส
- มีการเตรียมแผนความถี่และมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องรับ – ส่งอย่างเป็นระบบ

- การตัดสินใจเชิงนโยบายบางประเด็นใช้เวลานาน
- ความกังวลเรื่องความโปร่งใสและความสม่ำเสมอในการบังคับใช้กฎหมาย
- ข้อจำกัดด้านกำลังคนและการหมุนเวียนงาน ทำให้ความเชี่ยวชาญขาดความต่อเนื่อง



อำนาจหน้าที่และ
ขอบเขตการกำกับ
ดูแล

Mandate
& Functions

๓.๕๐



- ริเริ่มกระบวนการแก้ไขกฎหมายหลัก เพื่อรองรับการหลอมรวมเทคโนโลยี (Technology Convergence)
- มีความชัดเจนด้านการจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่ระดับท้องถิ่น
- แสดงบทบาทเชิงรุกในด้านความปลอดภัยสาธารณะผ่าน Standard Operating Procedures (SOP)

- ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความสับสนระหว่างบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และ กตป.
- เกิดช่องว่างเชิงกำกับดูแล (Regulatory Gap) ต่อวิทยุออนไลน์และ OTT
- การใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันกับทุกกิจการ (One Size Fits All) ทำให้ผู้รับใบอนุญาตรายย่อยต้องการการส่งเสริมมากขึ้น
- การเก็บค่าธรรมเนียมการใช้คลื่นสูงเมื่อเทียบกับรายได้ปัจจุบันของสถานีท้องถิ่น



กระบวนการและ
การมีส่วนร่วมของ
ผู้มีส่วนได้เสีย

Stakeholder
Engagement

๓.๓๐



- จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง
- มีความร่วมมือกับองค์การอาหารและยา (อย.) และสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) รวมถึงสมาคมวิชาชีพ ในการกำกับโฆษณา
- โครงการรู้เท่าทันสื่อ (MIDL) สร้างความรู้เท่าทันสื่อได้ผลชัดเจน
- การใช้ Line ในระดับพื้นที่ช่วยให้การประสานงานรวดเร็ว

- การรับฟังความคิดเห็นขาดกระบวนการนำไปใช้ (Feedback Loop) ที่ชัดเจน
- การไม่ส่งเอกสารร่างกฎหมายล่วงหน้า ทำให้การมีส่วนร่วมขาดคุณภาพ
- เวทีรับฟังในภูมิภาคกระจุกตัวในจังหวัดใหญ่
- กลุ่มคนพิการและชาติพันธุ์ยังไม่มีบทบาทระดับกำหนดนโยบาย
- ประชาชนจำนวนมากไม่รู้จักช่องทางร้องเรียนสายด่วน ๑๒๐๐
- การติดต่อส่วนกลางมีคอขวดและขั้นตอนที่ใช้เวลานาน

• จุดแข็ง

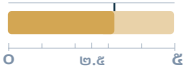
• จุดปรับปรุง



ขีดความสามารถ
ด้านนวัตกรรมและ
เครื่องมือกำกับ

Tools & Innovation
Capacity

๓.๑๕



- เปลี่ยนผ่านสู่ระบบให้บริการผ่านช่องทาง
ยื่นคำขอออนไลน์ (e-BCS) ลดภาระเอกสาร
และเพิ่มความเร็ว
- มีระบบตรวจสอบอุปกรณ์และเฟิร์มแวร์
สัญญาณตามมาตรฐานสากล

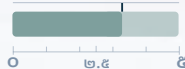
- ข้อมูลถูกจัดเก็บในระบบแยกจากกัน (Data
Silo) จึงไม่มีความเชื่อมโยง
- e-BCS ยังไม่เสถียร และมีข้อจำกัดทางเทคนิค
- ขาดการตรวจสอบแบบทันทีทันใด (Real-
time) และการนำ AI สนับสนุนงานตรวจ
สอบ
- เครื่องมือตรวจจับคลื่นรบกวนมีขีดความ
สามารถจำกัด
- ขั้นตอนขออนุมัติงบประมาณนวัตกรรมใช้
เวลานาน
- เทคโนโลยี DAB+ ที่มาช้า และต้นทุนสูง



ผลลัพธ์ของ
การกำกับ
ดูแล

Regulatory
Outcomes

๓.๒๒



- ลดระยะเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างมีนัย
สำคัญ
- ลดโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเกินจริงได้อย่าง
เป็นรูปธรรม
- การจัดทำ SOP ผ่านสถานีวิทยุ ช่วยเพิ่ม
ความปลอดภัยสาธารณะ

- การกำกับดูแลยังเน้นการตอบสนองเชิงรับ
(Reactive) มากกว่าเชิงรุก
- สัดส่วนเนื้อหาสาระร้อยละ ๗๐ ในกลุ่ม
บริการสาธารณะนั้นมากเกินไป ไม่สอดคล้อง
กับบริบทอุตสาหกรรม และไม่สามารถดึงดู
ผู้ฟังได้
- ความไม่สม่ำเสมอของดุลพินิจในการบังคับ
ใช้กฎหมายบางกรณี เช่น ความผิดเดียวกัน
แต่การลงโทษไม่ทั่วถึง



การกำกับดูแลที่ยึด
คุณค่าและหลักการ
ที่พึงประสงค์

Normative
Governance

๓.๖๑



- ส่งเสริมสังคมที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง
(Inclusive Society) อย่างชัดเจน
- มีการพัฒนาหลักสูตรจริยธรรมผู้ประกาศ
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

- มาตรการเชิงจริยธรรมไม่เพียงพอ หากไม่มี
แรงจูงใจทางเศรษฐกิจ
- พบเนื้อหาที่เอนเอียงทางการเมืองและอคติ
- ความเหลื่อมล้ำระหว่างวิทยุภาคพื้นดินกับ
OTT
- ภาครัฐจำเป็นต้องทำให้ กสทช. มีบทบาทเป็น
ผู้ส่งเสริม (Facilitator) ควบคู่ไปกับการเป็น
ผู้กำกับดูแล (Regulator)

๔.๒.๑.๒ สรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

จากการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลด้านกิจการกระจายเสียง พบว่า กสทช. มีความก้าวหน้าเชิงโครงสร้างในหลายมิติ โดยเฉพาะการจัดสรรและประมูลคลื่น FM ระดับท้องถิ่นที่ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและโปร่งใส การเตรียมแผนความถี่และมาตรฐานทางเทคนิคที่ชัดเจน ตลอดจนการยกระดับเครื่องมือดิจิทัล เช่น ระบบ e-BCS ซึ่งช่วยลดภาระเอกสารและเพิ่มความรวดเร็วในการกำกับดูแล นอกจากนี้ การลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน และการจัดทำ SOP แจ้งเตือนภัยผ่านสถานีวิทยุ สะท้อนถึงผลลัพธ์เชิงประจักษ์ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยสาธารณะ อย่างไรก็ตาม การประเมินยังสะท้อนจุดอ่อนเชิงโครงสร้างที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียและเสถียรภาพของระบบกำกับดูแลในระยะยาว โดยสามารถสรุปเป็น ๔ แกนหลัก ได้แก่

๑) ช่องว่างทางกฎหมายและขอบเขตอำนาจ (Regulatory Gap)

การที่ยังไม่สามารถกำกับดูแลวิทยุออนไลน์และ OTT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการแข่งขันและความลักลั่นเชิงบรรทัดฐาน

๒) ความไม่ชัดเจนเชิงยุทธศาสตร์และการตัดสินใจล่าช้า

การที่แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๓ ค้างพิจารณาเป็นเวลานาน ส่งผลต่อความแน่นอนของอุตสาหกรรม

๓) ข้อจำกัดเชิงระบบและบุคลากร

โครงสร้างการทำงานแบบแยกส่วน (Silo) ข้อมูลไม่เชื่อมโยงกัน และการหมุนเวียนงานทำให้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางขาดความต่อเนื่อง

๔) ความท้าทายด้านการมีส่วนร่วมและความเชื่อมั่น

การรับฟังความคิดเห็นขาดระบบแจ้งผลย้อนกลับ (Feedback Loop) ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียบางส่วนมองว่าการรับฟังความคิดเห็นเป็นเพียงกระบวนการเชิงพิธีกรรมที่ทำตามที่กฎหมายกำหนด ขณะเดียวกันประชาชนจำนวนมากยังไม่รับรู้บทบาทและช่องทางร้องเรียนของ กสทช. อย่างชัดเจน

ภาพรวมจึงสะท้อนว่า แม้ระบบกำกับดูแลมีความก้าวหน้าในเชิงกระบวนการและเครื่องมือบางด้าน แต่ยังคงเผชิญข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนของอุตสาหกรรมในระยะยาว

๔.๒.๑.๓ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในระยะต่อไป

จากผลการประเมินโดยภาพรวม พบว่า ความท้าทายสำคัญของกิจการกระจายเสียงในระยะต่อไป มีอย่างน้อย ๔ ประการ ได้แก่

๑) การปรับกรอบกฎหมายให้ครอบคลุมสื่อดิจิทัลและแพลตฟอร์มใหม่

จำเป็นต้องทบทวนและปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถกำกับดูแลวิทยุออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ลดภาระสองมาตรฐาน และสร้างความเป็นธรรมในการแข่งขัน

๒) การกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนหลังแผนแม่บทฉบับที่ ๒

การเร่งรัดการพิจารณาและประกาศใช้แผนแม่บทฉบับใหม่ เป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความแน่นอนทางนโยบาย และสนับสนุนการปรับตัวของผู้ประกอบกิจการในยุคเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

๓) การยกระดับโครงสร้างข้อมูลและการกำกับดูแลเชิงรุก

จำเป็นต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน และเครื่องมือติดตามแบบทันการณณ์ เพื่อให้การกำกับดูแลเนื้อหาและการโฆษณาทำได้รวดเร็ว ลดความเสียหายก่อนลุกลาม

๔) การสร้างระบบมีส่วนร่วมที่มีความหมายและตรวจสอบได้

ต้องพัฒนากลไกแจ้งผลตอบกลับอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบกิจการ ชุมชน และประชาชนมีผลเชิงนโยบายอย่างแท้จริง และฟื้นฟูความไว้วางใจต่อองค์กร

โดยสรุป ความท้าทายในระยะต่อไปของกิจการกระจายเสียงมิใช่เพียงการปรับปรุงขั้นตอนหรือเครื่องมือ แต่คือการปรับโครงสร้างเชิงยุทธศาสตร์ของระบบกำกับดูแลให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี พร้อมทั้งรักษาหลักความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความเชื่อมั่นของสาธารณะอย่างยั่งยืน

๔.๒.๒ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ประจำปี ๒๕๖๘ โดยพิจารณาจากคะแนนตัวชี้วัด (KPI) และบทวิเคราะห์จากหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. พบว่าภาพรวมการดำเนินงานอยู่ในระดับดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล (ระดับ ๔) สะท้อนถึงความก้าวหน้าเชิงโครงสร้างในหลายประเด็น ขณะเดียวกันยังปรากฏข้อจำกัดเชิงระบบที่มีผลต่อการขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ในระยะยาว ดังนี้

๔.๒.๒.๑ ภาพรวมเชิงปริมาณ

๑) ระดับผลการดำเนินงานโดยภาพรวม

คะแนนเฉลี่ยรวมของแผนแม่บทอยู่ในระดับ ๔ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล แสดงถึงความสามารถของสำนักงานในการขับเคลื่อนภารกิจตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

๒) ผลการประเมินจำแนกตามยุทธศาสตร์

เมื่อพิจารณาแยกตามยุทธศาสตร์หลัก พบว่า ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๑ คะแนน ส่วนยุทธศาสตร์ที่ ๓ การคุ้มครองผู้บริโภค มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๙๔ คะแนน มิติการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเท่าเทียม มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๙๔ คะแนน

คะแนนดังกล่าวสะท้อนว่า การดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม การกระจายของคะแนนภายในแต่ละยุทธศาสตร์ยังมีความแตกต่างกัน

๓) ความแตกต่างภายในยุทธศาสตร์ (Internal Variance) แม้ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่บางตัวชี้วัดมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอย่างชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นวิทยุดิจิทัล ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย ๒.๔๓ คะแนน สะท้อนช่องว่างเชิงนโยบายและข้อจำกัดด้านทรัพยากร ดังนั้น โครงสร้างคะแนนมีลักษณะไม่สม่ำเสมอ และควรพิจารณาการบริหารจัดการทรัพยากรให้สมดุลยิ่งขึ้น

๔.๒.๒.๒ บทวิเคราะห์รายยุทธศาสตร์

๑) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง

๑.๑) ความสำเร็จเชิงประจักษ์

๑.๑.๑) สำนักงานสามารถดำเนินการประมูลคลื่นความถี่ระบบ FM ระดับท้องถิ่นจนทราบผลผู้ชนะการประมูลได้อย่างครบถ้วน สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างเป็นระบบ

๑.๑.๒) ด้านเทคนิค มีความพร้อมในการจัดทำแผนความถี่และกำหนดมาตรฐานเครื่องส่งและเครื่องรับ

๑.๑.๓) ระบบ E-BCS ทำให้การยื่นผังรายการเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ๑๐๐% ลดภาระงานเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ

๑.๒) ความท้าทายเชิงโครงสร้าง

๑.๒.๑) วิทยุดิจิทัล ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๒.๔๓ ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ สาเหตุหลัก ได้แก่

๑.๒.๑.๑) ผู้ประกอบกิจการยังขาดความเข้าใจเทคโนโลยี

๑.๒.๑.๒) รูปแบบโครงข่ายยังไม่มี ความชัดเจน

๑.๒.๑.๓) บุคลากรกระจายภารกิจไปด้านใบอนุญาต กลุ่มภาคผนวก ข

๑.๒.๒) ช่องว่างการกำกับดูแลวิทยุออนไลน์ การเติบโตของวิทยุออนไลน์ยังไม่มีกลไกกำกับที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดช่องว่างเชิงกำกับดูแล (Regulatory Gap)

๑.๒.๓) ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ วิทยุชุมชนมีข้อจำกัดด้านการหารายได้มากกว่าใบอนุญาตประเภทอื่น ส่งผลต่อความยั่งยืนของกิจการในระยะยาว

๒) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ

๒.๑) นวัตกรรมจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสามารถลดระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก ๕๔ วัน เหลือ ๘ วัน ในปี ๒๕๖๗ ผ่านการประสานงานเร่งด่วนและการใกล้ชิดตั้งแต่ต้นทาง ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนการปรับปรุงกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพและลดภาระการเสนอเรื่องเข้าสู่การประชุมของกรรมการ

๒.๒) การกำกับจริยธรรมและเนื้อหา มีการจัดทำแนวปฏิบัติ (Code of Conduct) และความร่วมมือกับองค์กรวิชาชีพอย่างเป็นระบบ รวมถึงความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขในการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

๔.๒.๒.๓ ปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคของการปฏิบัติงาน

๑) ปัจจัยสนับสนุน

- ๑.๑) การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล ช่วยลดขั้นตอนเอกสารและเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบ
- ๑.๒) กระบวนการใกล้เคียงช่วยลดภาระงานเสนอวาระต่อกรรมการ
- ๑.๓) งานที่มีขั้นตอนกฎหมายชัดเจนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒) ปัจจัยอุปสรรค

- ๒.๑) อุปสรรคเชิงนามธรรมในการวัดความยั่งยืนของโครงการต่างๆ และ Media Literacy
- ๒.๒) พฤติกรรมผู้ประกอบการบางส่วนที่ยอมรับความเสี่ยงทางกฎหมาย โดยยินยอมถูกปรับเพื่อที่จะได้รายได้จากการโฆษณาที่ละเมิด
- ๒.๓) ความไม่ต่อเนื่องจากการสับเปลี่ยนบุคลากร
- ๒.๔) ปัญหา Data Silos ระหว่างแต่ละสำนัก
- ๒.๕) ข้อจำกัดด้านงบประมาณนวัตกรรม
- ๒.๖) ขั้นตอนการอนุมัติหลายชั้น

๓) ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์

- ๑) พัฒนาระบบข้อมูลกลางของสำนักงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพิ่มอัตรากำลังในการกิจวิทยุดิจิทัล
- ๓) พัฒนาหลักสูตรเฉพาะทางด้าน Digital Broadcasting และ Online Regulation
- ๔) ปรับกระบวนการอนุมัติให้กระชับและทันต่อสถานการณ์
- ๕) ปรับปรุงตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนและ Media Literacy ให้สะท้อนบริบทกลุ่มเปราะบาง
- ๖) ให้ความสำคัญกับระบบการจัดการองค์ความรู้ของแต่ละสายงาน (KM) เพื่อบริหารจัดการความต่อเนื่องจากการสับเปลี่ยนบุคลากร

โดยสรุป ภาพรวมสะท้อนว่าแม้การดำเนินงานตามแผนแม่บทจะมีความก้าวหน้าในหลายมิติ ทั้งด้านโครงสร้าง กระบวนการ และเครื่องมือกำกับดูแล แต่ยังคงมีข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ต้องได้รับการปรับปรุง โดยเฉพาะใน ด้านกรอบกฎหมาย ความชัดเจนเชิงยุทธศาสตร์ การบูรณาการข้อมูล และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งทำให้ การพัฒนาในระยะต่อไปจำเป็นต้องมุ่งยกระดับจากการปรับปรุงเชิงกลไก ไปสู่การปรับเชิงระบบ เพื่อให้การกำกับดูแล สามารถตอบสนองต่อบริบทดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

๔.๒.๒ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านกิจการกระจายเสียง

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยอาศัยทั้งข้อมูลเชิงปริมาณจากตัวชี้วัด (KPI) และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. สะท้อนให้เห็นภาพรวมของการดำเนินงานที่มีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในระดับโครงสร้างและกระบวนการ โดยสามารถขับเคลื่อนภารกิจตามกรอบยุทธศาสตร์ได้อย่างเป็นรูปธรรมในหลายมิติ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในเชิงลึก พบว่า ผลการดำเนินงานดังกล่าวมิได้กระจายตัวอย่างสม่ำเสมอในทุกประเด็น หากยังคงมีความแตกต่างภายใน (Internal Variance) ที่สะท้อนถึงข้อจำกัดเชิงระบบ ทั้งในด้านทรัพยากร ความพร้อมของเทคโนโลยี และกลไกการกำกับดูแลที่ยังไม่สามารถรองรับบริบทการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมได้อย่างเต็มที่

“ กิจการกระจายเสียง มีความก้าวหน้าชัดเจน โดยเฉพาะการประมวลคลื่น FM และ การใช้ระบบ e-BCS ความท้าทายสำคัญ คือ การขับเคลื่อน DAB+ ช่องว่างการกำกับวิทยุออนไลน์ และข้อจำกัดด้านการหารายได้ของแต่ละกลุ่ม

กรรมาการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการกระจายเสียง

ดังนั้น การนำเสนอผลการประเมินในส่วนนี้จึงมีได้มุ่งเพียงรายงานระดับผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดเท่านั้น หากแต่เป็นการวิเคราะห์เชิงโครงสร้างเพื่อทำความเข้าใจว่า ความสำเร็จและข้อจำกัดที่ปรากฏมีที่มาจากปัจจัยใด และส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรในระยะยาวอย่างไร โดยครอบคลุมทั้งมิติของผลลัพธ์เชิงปริมาณ ความแตกต่างภายในยุทธศาสตร์ บทวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ ที่จำเป็นต่อการยกระดับระบบกำกับดูแลให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อพลวัตของสื่อและเทคโนโลยี ดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ประจำปี ๒๕๖๘ โดยพิจารณาจากคะแนนตัวชี้วัด (KPI) และบทวิเคราะห์จากหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. พบว่าภาพรวมการดำเนินงานอยู่ในระดับดำเนินการเกือบ

ครบถ้วนและเห็นผล (ระดับ ๔) สะท้อนถึงความก้าวหน้าเชิงโครงสร้างในหลายประเด็น ขณะเดียวกันยังปรากฏข้อจำกัดเชิงกระบวนการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ในระยะยาว

๔.๒.๒.๑ ภาพรวมเชิงปริมาณ

๑) ระดับผลการดำเนินงานโดยภาพรวม

คะแนนเฉลี่ยรวมของแผนแม่บทอยู่ในระดับ ๔ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล แสดงถึงความสามารถของสำนักงานในการขับเคลื่อนภารกิจตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

๒) ผลการประเมินจำแนกตามยุทธศาสตร์ เมื่อพิจารณาแยกตามยุทธศาสตร์หลัก พบว่า ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๑ คะแนน ส่วนยุทธศาสตร์ที่ ๓ การคุ้มครองผู้บริโภค มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๙๔ คะแนน มิติการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเท่าเทียม มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๙๔ คะแนน

คะแนนดังกล่าวสะท้อนว่าการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม การกระจายของคะแนนภายในแต่ละยุทธศาสตร์ยังมีความแตกต่างกัน

๔.๒.๒.๒ ความแตกต่างภายในยุทธศาสตร์ (Internal Variance)

แม้ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่บางตัวชี้วัดมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอย่างชัดเจน โดยเฉพาะประเด็นวิทยุดิจิทัล ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย ๒.๔๓ คะแนน สะท้อนช่องว่างเชิงนโยบายและข้อจำกัดด้านทรัพยากร ดังนั้น โครงสร้างคะแนนมีลักษณะไม่สม่ำเสมอ และควรพิจารณาการบริหารจัดการทรัพยากรให้สมดุลยิ่งขึ้น

๔.๒.๒.๓ บทวิเคราะห์รายยุทธศาสตร์

๑) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การอนุญาตและกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง

๑.๑) ความสำเร็จเชิงประจักษ์

๑.๑.๑) สำนักงานสามารถดำเนินการประมูลคลื่นความถี่ระบบ FM ระดับท้องถิ่นจนทราบผลผู้ชนะการประมูลได้อย่างครบถ้วน สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างเป็นระบบ

๑.๑.๒) ด้านเทคนิค มีความพร้อมในการจัดทำแผนความถี่และกำหนดมาตรฐานเครื่องส่งและเครื่องรับ

๑.๑.๓) ระบบ E-BCS ทำให้การยื่นผังรายการเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ๑๐๐% ลดภาระงานเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ

๑.๒) ความท้าทายเชิงโครงสร้าง

๑.๒.๑) วิทยุดิจิทัล ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๒.๔๓ ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม โดยสาเหตุหลัก ได้แก่

๑.๒.๑.๑) ผู้ประกอบกิจการยังขาดความเข้าใจเทคโนโลยี

๑.๒.๑.๒) รูปแบบโครงข่ายยังไม่มี ความชัดเจน

๑.๒.๑.๓) บุคลากรกระจายภารกิจไปด้านใบอนุญาต ภาคผนวก ข

๑.๒.๒) ช่องว่างการกำกับดูแลวิทยุออนไลน์ การเติบโตของวิทยุออนไลน์ยังไม่มีกลไกกำกับที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดช่องว่างเชิงกำกับดูแล (Regulatory Gap)

๑.๒.๓) ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ วิทยุชุมชนมีข้อจำกัดด้านการหารายได้มากกว่าใบอนุญาตประเภทอื่น ส่งผลต่อความยั่งยืนของกิจการในระยะยาว

๒) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ

๒.๑) นวัตกรรมจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสามารถลดระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจาก ๕๔ วัน เหลือ ๘ วัน ในปี ๒๕๖๗ ผ่านการประสานงานเร่งด่วนและการไกล่เกลี่ยตั้งแต่ต้นทาง ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนการปรับปรุงกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพและลดภาระการเสนอเรื่องเข้าสู่การประชุมของกรรมการ

๒.๒) การกำกับจริยธรรมและเนื้อหา มีการจัดทำแนวปฏิบัติ (Code of Conduct) และความร่วมมือกับองค์กรวิชาชีพอย่างเป็นระบบ รวมถึงความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขในการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

๔.๒.๒.๔ ปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคของการปฏิบัติงาน

๑) ปัจจัยสนับสนุน

๑.๑) การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล ช่วยลดขั้นตอนเอกสารและเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบ

๑.๒) กระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยลดภาระงานเสนออาระต่อกรรมการ

๑.๓) งานที่มีขั้นตอนกฎหมายชัดเจนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒) ปัจจัยอุปสรรค

๒.๑) อุปสรรคเชิงนามธรรมในการวัดความยั่งยืนและ Media Literacy

๒.๒) พฤติกรรมผู้ประกอบการบางส่วนที่ยอมรับความเสี่ยงทางกฎหมาย โดยยินยอมถูกปรับเพื่อที่จะได้รายได้จากการโฆษณาที่ละเมิด

๒.๓) ความไม่ต่อเนื่องจากการสับเปลี่ยนบุคลากร

๒.๔) ปัญหา Data Silos ระหว่างแต่ละสำนัก

๒.๕) ข้อจำกัดด้านงบประมาณนวัตกรรม

๒.๖) ขั้นตอนการอนุมัติหลายชั้น

๔.๒.๒.๕ ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์

๑) พัฒนาระบบข้อมูลกลางของสำนักงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพิ่มอัตรากำลังในการกิจวิทยุดิจิทัล

๓) พัฒนาหลักสูตรเฉพาะทางด้าน Digital Broadcasting และ Online Regulation

๔) ปรับกระบวนการอนุมัติให้กระชับและทันต่อสถานการณ์

๕) ปรับปรุงตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนและ Media Literacy ให้สะท้อนบริบทกลุ่มเปราะบาง

๖) ให้ความสำคัญกับระบบการจัดการองค์ความรู้ของแต่ละสายงาน (KM) เพื่อบริหารจัดการความต่อเนื่องจากการสับเปลี่ยนบุคลากร

โดยสรุป ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๘ สะท้อนภาพขององค์กรที่มีการสร้างรากฐานเชิงโครงสร้างและกระบวนการกำกับดูแล ค่อนข้างมั่นคง และสามารถขับเคลื่อนภารกิจตามกรอบยุทธศาสตร์ได้ในระดับที่เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในมิติของการบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่ การพัฒนาเครื่องมือดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแล และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชน เช่น การลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติการได้อย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในเชิงลึก การประเมินยังเผยให้เห็น “ความไม่สม่ำเสมอของผลการดำเนินงาน” ภายในยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นสัญญาณสำคัญของข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ยังคงดำรงอยู่ ไม่ว่าจะเป็นความล่าช้าในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เช่น วิทยุดิจิทัล ช่องว่างในการกำกับดูแลบริการรูปแบบใหม่ เช่น วิทยุออนไลน์ ตลอดจนข้อจำกัดด้านทรัพยากร บุคลากร และการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายใน ซึ่งส่งผลให้การขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ในบางประเด็นยังไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มศักยภาพ

ในมิติของการกำกับดูแลเชิงนโยบาย ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการยกระดับเครื่องมือและวิธีคิด จากการกำกับดูแลแบบเดิมที่เน้นกระบวนการและการอนุญาต ไปสู่การกำกับดูแลเชิงระบบที่สามารถรับมือกับความซับซ้อนของระบบนิเวศสื่อในยุคดิจิทัลได้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนากลไกที่สามารถติดตาม วิเคราะห์ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันที่ รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างการส่งเสริมนวัตกรรม การรักษาระดับการแข่งขันที่เป็นธรรม และการคุ้มครองผู้บริโภคในบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ขณะเดียวกัน ประเด็นด้านความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมที่มีความหมาย และการสร้างกลไกแจ้งผลย้อนกลับ (Feedback Loop) ที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ เพื่อให้กระบวนการรับฟังความคิดเห็นไม่เป็นเพียงขั้นตอนเชิงพิธีกรรมในความรู้สึกของผู้มีส่วนได้เสีย แต่สามารถนำไปสู่การปรับปรุงเชิงนโยบายอย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความชอบธรรมและความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว

นอกจากนี้ การพัฒนาองค์กรในระยะต่อไปยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์ความรู้ เพื่อการลดปัญหาความไม่ต่อเนื่องจากการหมุนเวียนบุคลากร และการพัฒนาระบบข้อมูลกลางที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการกำกับดูแลที่อิงข้อมูล (Data-driven Regulation) อย่างแท้จริง ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

ท้ายที่สุด ผลการประเมินในครั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าแม้องค์กรจะมีความก้าวหน้าในระดับที่น่าพอใจและมีศักยภาพในการขับเคลื่อนภารกิจตามกรอบยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การก้าวสู่การเป็นหน่วยงานกำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลอย่างแท้จริงยังคงต้องอาศัยการปรับตัวในระดับโครงสร้าง ทั้งในด้านกฎหมาย นโยบาย เครื่องมือ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สามารถรับมือกับความท้าทายของยุคดิจิทัลได้อย่างสมดุล โปร่งใส และยั่งยืน อันจะนำไปสู่การยกระดับบทบาทของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในฐานะกลไกหลักของประเทศในการกำกับดูแลและพัฒนาระบบการสื่อสารในระยะยาวได้อย่างแท้จริง

กิจการโทรทัศน์

Television Broadcasting



๔.๓

ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรทัศน์

Results of Monitoring, Inspection, and Evaluation of the Operations and Administration of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC : Television Broadcasting Sector

“
อุตสาหกรรมโทรทัศน์
กำลังเปลี่ยนผ่าน
สู่การแข่งขัน
ข้ามแพลตฟอร์ม
ทำให้การกำกับดูแล
ต้องยกระดับจาก
สื่อดั้งเดิมสู่การกำกับ
‘ทั้งระบบ’
อย่างสมดุลและ
ทันต่อเทคโนโลยี

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรทัศน์

กิจการโทรทัศน์เป็นกลไกสำคัญของการสื่อสาร
สาธารณะ การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิ
เสรีภาพของประชาชน เพราะเนื้อหาสื่อมีอิทธิพลต่อ
ทัศนคติ พฤติกรรม และความเชื่อของผู้รับสารในวงกว้าง
อุตสาหกรรมโทรทัศน์ไทยเผชิญการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน
จากการหลอมรวมเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยน
จากโทรทัศน์แบบดั้งเดิมไปสู่การรับชมแบบผสมระหว่าง
โทรทัศน์และแพลตฟอร์มออนไลน์ ส่งผลให้การแข่งขัน
ขยายจากภายในประเทศไปสู่การแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม
และข้ามพรมแดน ซึ่งกระทบทั้งความเป็นธรรมใน
การกำกับดูแล โครงสร้างรายได้ของผู้ประกอบกิจการและ
ความเหมาะสมของกฎหมายที่มีอยู่

ภายใต้บริบทดังกล่าวองค์กรกำกับดูแลจึงต้องปรับให้
ทันต่อสื่อยุคใหม่ ทั้งในมิติเนื้อหา เทคโนโลยี และการแข่งขัน
โดยต้องสร้างสมดุลระหว่างการกำกับดูแลกับการส่งเสริม
อุตสาหกรรม

ผลการประเมินโดยรวมสะท้อนว่า การกำกับดูแล
กิจการโทรทัศน์มีความก้าวหน้าในหลายด้าน เช่น การ
พัฒนาระบบดิจิทัล การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่อง
ร้องเรียน และการยกระดับเครื่องมือด้านความปลอดภัย
สาธารณะ เช่น ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านหน้าจอโทรทัศน์
(EWS) แต่อีกด้านหนึ่งยังมีข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่ ภาระ
ที่ใช้เวลานานในการกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ช่องว่าง
ทางกฎหมายต่อ OTT และสื่อใหม่

ดังนั้น การประเมินด้านกิจการโทรทัศน์จึงมีความ
สำคัญในเชิงนโยบาย เพราะช่วยสะท้อนทั้งศักยภาพและ
ข้อจำกัดของการกำกับดูแลในปัจจุบัน และชี้ให้เห็นทิศทาง
การปรับตัวที่จำเป็น เพื่อให้การกำกับดูแลรองรับภูมิทัศน์
สื่อที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รักษาความเป็นธรรมในการแข่งขัน
และสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณะได้ในระยะยาว

๔.๓.๑ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบการประเมินการกำกับ ดูแลตามมาตรฐานสากลด้านกิจการโทรทัศน์

การประเมินผลการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ประจำปี ๒๕๖๘ ในส่วนนี้ มุ่งวิเคราะห์คุณภาพของระบบกำกับดูแลภายใต้กรอบมาตรฐานสากล ๖ มิติ เพื่อพิจารณาทั้งประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสีย และความพร้อมของโครงสร้างการกำกับดูแลในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในระยะต่อไป การประเมินจึงมีได้จำกัดอยู่เพียงการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามภารกิจหรือขั้นตอนทางกฎหมายเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมถึงมิติของธรรมาภิบาล ขอบเขตอำนาจหน้าที่ การมีส่วนร่วม เครื่องมือกำกับดูแล ผลลัพธ์เชิงคุ้มครองสาธารณะ และคุณค่าหลักที่ระบบกำกับดูแลพึงยึดถือ

ในบริบทปีประเมิน อุตสาหกรรมโทรทัศน์ของไทยกำลังเผชิญแรงเปลี่ยนผ่านจากภูมิทัศน์สื่อที่หลอมรวมอย่างรวดเร็ว ทั้งจากการขยายตัวของ IPTV บริการ OTT แพลตฟอร์มออนไลน์ และพฤติกรรมการรับชมแบบผสมที่ไม่ได้ยึด

๖๖ การกำกับดูแลมีความก้าวหน้า ในการดำเนินงานแต่ยังต้องเสริมความชัดเจน เชิงยุทธศาสตร์และความเป็นธรรมในการแข่งขัน เพื่อให้ทันต่อการหลอมรวมของสื่อ

กรรมกรติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์

อยู่กับแพลตฟอร์มเดียวอีกต่อไป ส่งผลให้โจทย์ของการกำกับดูแลมีได้อยู่ที่การควบคุมกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินเพียงลำพัง แต่ขยายไปสู่การรักษาความเป็นธรรมในการแข่งขัน การคุ้มครองผู้บริโภคข้ามแพลตฟอร์ม การกำกับดูแลเนื้อหาในสภาพแวดล้อมดิจิทัล และการกำหนดทิศทางเชิงนโยบายที่สร้างความแน่นอนให้แก่อุตสาหกรรมในระยะยาว

ผลการประเมินสะท้อนว่า ระบบกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์มีพัฒนาการที่ชัดเจนในมิติการดำเนินการ โดยเฉพาะด้านกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐาน การพัฒนาเครื่องมือดิจิทัล การคุ้มครองผู้บริโภค และการใช้กิจการโทรทัศน์เป็นส่วนหนึ่งของระบบความปลอดภัยสาธารณะ เช่น การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยผ่านหน้าจอโทรทัศน์ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในระดับโครงสร้าง ยังพบข้อจำกัดสำคัญในมิติการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ ความไม่สมดุลของการกำกับดูแลระหว่างสื่อดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มใหม่ ตลอดจนข้อจำกัดของกลไกการมีส่วนร่วมและระบบข้อมูลที่ยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างเพียงพอ

ดังนั้น การประเมินตามกรอบมาตรฐานสากลในส่วนนี้จึงมีความสำคัญในฐานะเครื่องมือที่ช่วยให้เห็นทั้งจุดแข็งเชิงปฏิบัติการ และช่องว่างเชิงโครงสร้างของระบบกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์อย่างรอบด้าน อันจะเป็นฐานสำคัญสำหรับการวิเคราะห์ภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์และการกำหนดข้อเสนอเพื่อยกระดับบทบาทของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้การกำกับดูแลสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านกิจการโทรทัศน์ (Regulatory Governance Assessment Framework Television Broadcasting Sector)



ภาพรวมคะแนนสูงกว่า 3.00 ทุกด้าน แสดงถึงการปฏิบัติงานตามที่มาตรฐานกำหนด

Performance scale ● ด้านที่ได้ผลประเมินสูงสุด | ● ด้านที่ผลอยู่กลุ่มกลาง | ● ด้านที่ต้องปรับปรุงที่สุด

ภาพ ๙ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านกิจการโทรทัศน์

Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards : Television Broadcasting Sector

และความเป็นธรรม และมีความยั่งยืนต่อไป โดยจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงในแต่ละมิติของการประเมินการปฏิบัติงานด้านที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ สามารถสรุปได้ดังตารางหน้าถัดไป



มีอำนาจตามกฎหมาย แต่ยังคงขาดการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
— ผู้แทนกรรมการ กสทช.

ภาพรวมสะท้อน "ความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการ" และ "ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์"



“รายการสำหรับเด็กน้อยลง เดิมมี ALTV แต่ปัจจุบันไม่พบแล้ว”

— ผู้แทนผู้ใช้บริการ



ต้องการความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางและกรอบระยะเวลาการดำเนินงานเพื่อเตรียมการรองรับก่อนใบอนุญาตโทรทัศน์หมดอายุในปี ๒๕๗๒

— ผู้ประกอบการ

การอ่านผลการประเมินรายมิติในหน้าถัดไป

รายละเอียดผลการประเมินในแต่ละมิติ รวมถึงจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา จะนำเสนอในตารางเชิงวิเคราะห์ในหน้าถัดไป เพื่อให้เห็นภาพเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : กิจการโทรทัศน์

จุดแข็ง

จุดปรับปรุง



โครงสร้างและ
ธรรมาภิบาล
องค์กร

Governance
Structure

๓.๕๑



- กระบวนการปฏิบัติงานมีมาตรฐานและตรวจสอบย้อนหลังได้ (Traceability)
- มีระบบตรวจสอบภายในและมีการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) อย่างต่อเนื่อง
- จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นตามขั้นตอนกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ

- ความไม่เป็นเอกภาพภายในคณะกรรมการส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย
- Roadmap ปี ๒๕๗๒ ใช้เวลาและมีกระบวนการพิจารณานาน กระทั่งความแน่นอนเชิงนโยบาย (Policy Certainty)
- โครงสร้างหน่วยงานกำกับดูแลเป็นแบบ
- รวมศูนย์ ภูมิภาคมีอำนาจจำกัด



อำนาจหน้าที่และ
ขอบเขตการกำกับ
ดูแล

Mandate
& Functions

๓.๒๑



- ใช้อำนาจกำกับสื่อดั้งเดิมได้ชัดเจน
- มีการกำหนดสัดส่วนรายการเพื่อสาธารณประโยชน์
- มีความร่วมมือกับ อย. และองค์กรวิชาชีพ

- กฎหมายล้าสมัย ไม่ครอบคลุม OTT หรือ AI
- Regulatory Gap ระหว่างสื่อดั้งเดิมกับออนไลน์
- การตีความบทบาทเชิงส่งเสริมยังจำกัด
- การผลักดัน Roadmap ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
- การตีความบทบาทเชิงส่งเสริมยังจำกัด



กระบวนการและ
การมีส่วนร่วมของ
ผู้มีส่วนได้เสีย

Stakeholder
Engagement

๓.๐๘



- มีเวทีรับฟังความคิดเห็น On-site และ Online ต่อเนื่อง
- มีเครือข่ายภาคประชาชนและองค์กรวิชาชีพ
- มีการจัดเวทีเฉพาะกลุ่ม เช่น เยาวชน คนพิการ กลุ่มชาติพันธุ์

- การมีส่วนร่วมถูกมองว่าทำให้ครบตามกฎหมายเท่านั้น
- ไม่มีระบบแจ้งผลย้อนกลับ
- ประชาชนไม่รู้จักสายด่วน ๑๒๐๐
- การสื่อสารใช้ภาษาทางการ เข้าใจยาก

Regulatory Governance Assessment Framework : Television Broadcasting Sector

• จุดแข็ง

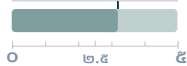
• จุดปรับปรุง



ขีดความสามารถ
ด้านนวัตกรรมและ
เครื่องมือกำกับ

Tools & Innovation
Capacity

๓.๐๘



- พัฒนา EWS ผ่านโครงข่ายทีวีดิจิทัล
- มีโครงการ Social Credit

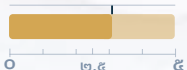
- ไม่มีระบบการเฝ้าระวังแบบทันการณที่ครอบคลุม
- ยังไม่มี AI เชิงปฏิบัติจริงในการกำกับโฆษณา
- กระบวนการอนุมัติเงินทุนด้านนวัตกรรมในการกำกับดูแลใช้เวลานาน
- ขาดการสรุปรวม (Dashboard) เชิงนโยบายแบบทันการณ



ผลลัพธ์ของ
การกำกับ
ดูแล

Regulatory
Outcomes

๓.๐๗



- ลดโฆษณาเกินจริงร่วมกับ อย.
- ระบบร้องเรียนดำเนินการรวดเร็วขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

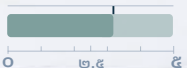
- เกิดความเหลื่อมล้ำทางการกำกับดูแลระหว่างทีวีกับ OTT
- ขาดมาตรฐานเรตติ้งข้ามแพลตฟอร์ม (Cross-Platform Rating) ที่อุตสาหกรรมยอมรับ
- ประชาชนไม่ทราบช่องทางร้องเรียน
- ภาระต้นทุน AD CC และ SL สูง ในช่วงที่รายได้โฆษณาตกลง และเปรียบเทียบกับอัตราการใช้งานของคนพิการ



การกำกับดูแลที่ยึด
คุณค่าและหลักการ
ที่พึงประสงค์

Normative
Governance

๓.๑๖



- ส่งเสริมสังคมที่ไม่ทิ้งใครไว้เบื้องหลัง
- พัฒนาจริยธรรมสื่อและคู่มือแนวปฏิบัติ
- โครงการ MIDL สร้างพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship)
- ยึดประโยชน์สาธารณะผ่านการแจ้งเตือน EWS

- เกิดความขัดแย้งระหว่างจริยธรรมในเนื้อหากับความอยู่รอดทางธุรกิจ
- การกำกับดูแลระหว่างทีวีกับ OTT มีมาตรฐานแตกต่างกัน
- เนื้อหาที่ตีตราบุคคล หรือมีความเอนเอียงทำให้ประชาชนรู้สึกถูกละเมิด
- ประชาชนรับรู้บทบาทของ กสทช. น้อย

๔.๓.๑.๑ สรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

จากการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลด้านกิจการโทรทัศน์ พบว่า กสทช. มีความก้าวหน้าเชิงกระบวนการและเครื่องมือกำกับดูแลในหลายด้าน โดยเฉพาะการยกระดับระบบบริการดิจิทัล (Digital Transformation) ผ่านระบบ e-BCS ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและตรวจสอบย้อนหลังได้ (Traceability) ตลอดจนความสำเร็จในการพัฒนาและทดสอบระบบแจ้งเตือนภัยผ่านหน้าจอโทรทัศน์ (Emergency Warning System: EWS) ซึ่งสะท้อนบทบาทในการคุ้มครองความปลอดภัยสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ การลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนจาก ๕๔ วัน เหลือ ๘ วัน และความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่นองค์การอาหารและยา (อย.) ในการลดโฆษณาเกินจริง ถือเป็นผลลัพธ์ที่จับต้องได้ในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม การประเมินยังสะท้อนจุดอ่อนเชิงโครงสร้าง ๔ แกนหลัก ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียและเสถียรภาพของระบบกำกับดูแลในระยะยาว ได้แก่

๑) ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายและความไม่เป็นเอกภาพ

ความไม่เป็นเอกภาพภายในคณะกรรมการ กสทช. ส่งผลให้วาระยุทธศาสตร์สำคัญ โดยเฉพาะ Roadmap ล่าช้า และกระทบต่อ ความแน่นอนของอุตสาหกรรม

๒) ช่องว่างทางกฎหมายและความเหลื่อมล้ำในการกำกับดูแล

กฎหมายปัจจุบันยังไม่ครอบคลุม OTT และบริการสื่อออนไลน์ ทำให้เกิดความไม่สมดุลในการแข่งขันระหว่างสื่อดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มดิจิทัล

๓) ข้อจำกัดเชิงระบบข้อมูลและเครื่องมือกำกับดูแล

ระบบข้อมูลยังทำงานแบบแยกส่วน (Silo) ขาด Dashboard เชิงนโยบายแบบ Real-time และยังไม่มี AI เชิงปฏิบัติในการกำกับโฆษณาและเนื้อหาอย่างครอบคลุม

๔) การมีส่วนร่วมที่ขาดกลไกตอบกลับ

แม้จะมีเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง แต่ไม่มีระบบแจ้งผลการพิจารณาที่ชัดเจน ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมองว่ากระบวนการมีลักษณะเชิงพิธีกรรม และความร่วมมือเชิงนโยบายลดลง

ภาพรวมจึงสะท้อนว่า ระบบกำกับดูแลมีพัฒนาการเชิงเครื่องมือและผลลัพธ์บางด้านที่ชัดเจน แต่ยังคงต้องเร่งแก้ไขข้อจำกัดเชิงโครงสร้างเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความยั่งยืนของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในระยะยาว

๔.๓.๑.๒ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในระยะต่อไป (Strategic Challenges Ahead)

จากผลการประเมินโดยภาพรวม พบว่าความท้าทายสำคัญของ กสทช. ในระยะต่อไป ประกอบด้วย

๑) การกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมเพื่อเตรียมการรองรับก่อนใบอนุญาตโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล หมดอายุในปี พ.ศ. ๒๕๗๒ (Roadmap) ปัญหาจากกระบวนการที่ยาวนานในการพิจารณา กำหนด Roadmap ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถวางแผนลงทุนระยะยาวได้อย่างมั่นใจ การจัดสมดุลระหว่างกลไกตลาดกับหน้าที่บริการสาธารณะจึงเป็นโจทย์สำคัญ

๒) การปฏิรูปกฎหมายให้ทันเทคโนโลยีหลอมรวม จำเป็นต้องกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อ OTT และบริการออนไลน์ให้ชัดเจน เพื่อลดภาวะสองมาตรฐาน (Double Standard) และสร้างการแข่งขันที่เป็นธรรม

๓) การยกระดับเครื่องมือกำกับดูแลเชิงรุก ต้องพัฒนาระบบ Monitoring แบบ Real-time และนำ AI มาใช้ในทางปฏิบัติ พร้อมเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างทันการณ์

๔) การสร้างความสมดุลระหว่างการกำกับดูแลและการส่งเสริม ภาครัฐคาดหวังให้ กสทช. ปรับบทบาทจาก Regulator ไปสู่ Facilitator ในบางมิติ เช่น ความยืดหยุ่นด้านผังรายการ หรือการสนับสนุนเทคโนโลยี เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดในบริบทการแข่งขันกับ OTT

๕) การเสริมสร้างการสื่อสารสาธารณะ สื่อสารบทบาทหน้าที่ขององค์กรให้ประชาชนเข้าใจมากขึ้น รวมถึงพัฒนาระบบ Feedback Loop ที่ตรวจสอบได้

โดยสรุป ผลการประเมินด้านกิจการโทรทัศน์สะท้อนภาพขององค์กรที่มีความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในมิติเครื่องมือและกระบวนการกำกับดูแล โดยเฉพาะการนำระบบดิจิทัล เช่น e-BCS มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลัง ตลอดจนผลลัพธ์เชิงประจักษ์ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและความปลอดภัยสาธารณะ เช่น ระบบแจ้งเตือนภัยผ่านโทรทัศน์ (EWS) และการลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในอีกด้านหนึ่ง ผลการประเมินสะท้อนข้อจำกัดในภาพรวมที่ยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะความไม่เป็นเอกภาพในการกำหนดนโยบาย ช่องว่างของกฎหมายต่อบริการ OTT และสื่อออนไลน์ ความไม่พร้อมของระบบข้อมูลและเครื่องมือกำกับดูแลเชิงรุก ตลอดจนกลไกการมีส่วนร่วมที่ยังขาดการตอบกลับอย่างเป็นระบบ

เมื่อพิจารณาร่วมกับความท้าทายของ กสทช. ในระยะต่อไป จะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญมิได้อยู่เพียงการพัฒนาเครื่องมือเพิ่มเติม หากแต่เป็นการปรับโครงสร้างการกำกับดูแลทั้งระบบ ให้สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ที่กำลังเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบนิเวศดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมหลังการสิ้นสุดใบอนุญาตโทรทัศน์ภาคพื้นดิน การปฏิรูปกฎหมายให้ครอบคลุมเทคโนโลยีหลอมรวม การพัฒนาระบบกำกับดูแลแบบ Real-time และการสร้างสมดุลระหว่างบทบาทของผู้กำกับดูแล (Regulator) และผู้เอื้ออำนวย (Facilitator) ในการสนับสนุนอุตสาหกรรม

ดังนั้น ภาพรวมของผลการประเมินจึงสะท้อนว่า กสทช. มีฐานความพร้อมเชิงปฏิบัติการที่ดีและมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การกำกับดูแลยุคใหม่ แต่จำเป็นต้องเร่งยกระดับในมิติของโครงสร้าง กฎหมาย และการกำกับเชิงระบบ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความเป็นธรรม และความยั่งยืนของอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในระยะยาว พร้อมทั้งปรับบทบาทองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อพลวัตของสื่อดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง

๔.๓.๒ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติงาน ตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการ โทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๘) และ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านกิจการโทรทัศน์

๔.๓.๒.๑ ภาพรวมเชิงปริมาณ

การนำเสนอผลการประเมินในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนภาพรวมเชิงปริมาณของการดำเนินงานด้านกิจการโทรทัศน์ภายใต้แผนแม่บทในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งเป็นช่วงรอยต่อสำคัญของการเปลี่ยนผ่านเชิงนโยบายและโครงสร้างอุตสาหกรรม โดยการประเมินมิได้มุ่งเพียงการรายงานระดับคะแนนตามตัวชี้วัด (KPI) เท่านั้น หากแต่เป็นการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นจุดตั้งต้น ในการทำความเข้าใจศักยภาพของระบบกำกับดูแลในภาพรวม ว่าสามารถขับเคลื่อนภารกิจตามกรอบยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด และมีความต่อเนื่องในการดำเนินงานภายใต้บริบทที่ยังไม่มี

๖๖ กิจการโทรทัศน์มีความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการ ขณะที่
ประเด็นเชิงโครงสร้าง เช่น Roadmap และการกำกับ
OTT ยังต้องอาศัยความชัดเจนเชิงนโยบาย
และการตัดสินใจในระดับสูง

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์

ความชัดเจนของแผนแม่บทฉบับใหม่มีอย่างน้อยเพียงใด

ในขณะเดียวกัน การวิเคราะห์เชิงปริมาณยังมีบทบาทสำคัญในการชี้ให้เห็นรูปแบบของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละยุทธศาสตร์ ทั้งในมิติของความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการ เช่น การกำกับดูแลใบอนุญาต การคุ้มครองผู้บริโภค และการพัฒนามาตรฐานทางเทคนิค ตลอดจนในมิติของความแตกต่างภายใน (Internal Variance) ที่สะท้อนว่าบางประเด็นมีความก้าวหน้าสูง ขณะที่บางประเด็น โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมระยะยาว และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ยังคงต้องอาศัยการพัฒนาเพิ่มเติมในระดับนโยบายและโครงสร้าง

ดังนั้น เนื้อหาในส่วนนี้จึงควรอ่านควบคู่ไปกับบทวิเคราะห์เชิงคุณภาพในลำดับถัดไป เพื่อให้เห็นทั้งระดับผลสัมฤทธิ์ และความหมายเชิงยุทธศาสตร์ของตัวเลขที่ปรากฏ อันจะช่วยให้การประเมินไม่หยุดอยู่เพียงการวัดผลลัพธ์ แต่สามารถนำไปสู่การทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับทิศทาง จุดแข็ง ข้อจำกัด และโอกาสในการยกระดับการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์ในระยะต่อไปได้อย่างรอบด้านและเป็นระบบ

๑) ระดับผลการดำเนินงานโดยภาพรวม

ผลการประเมินตามตัวชี้วัด (KPI) ด้านกิจการโทรทัศน์ในปี ๒๕๖๘ สะท้อนว่า การดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล ความหมายของระดับดังกล่าวคือ ภารกิจหลักตามแผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๒ ส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และกระบวนการ ระดับคะแนนนี้มีนัยสำคัญในบริบทที่แผนแม่บทฉบับที่ ๒ อยู่ในช่วงรอยต่อก่อนการประกาศใช้ฉบับใหม่ กล่าวคือ แม้กรอบยุทธศาสตร์ระยะยาวยังอยู่ระหว่างการพิจารณา แต่กลไกการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการยังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดภาวะหยุดชะงักในภารกิจหลัก

ในเชิงเนื้อหา คะแนนระดับ ๔ สะท้อนความเข้มแข็งของสำนักงานในด้านต่อไปนี้ ๑) การกำกับดูแลใบอนุญาต และการติดตามผังรายการ ๒) การคุ้มครองผู้บริโภคและการจัดการเรื่องร้องเรียน ๓) การพัฒนามาตรฐานทางเทคนิค และกลไกสนับสนุนการกำกับดูแล อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยภาพรวมมิได้สะท้อนรายละเอียดเชิงลึกของแต่ละประเด็น จึงจำเป็นต้องพิจารณาความแตกต่างภายในยุทธศาสตร์เพิ่มเติม

๒) ผลการประเมินจำแนกตามยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ เมื่อจำแนกผลการประเมินตามหมวดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรทัศน์ พบประเด็นสำคัญดังนี้

๒.๑) ยุทธศาสตร์ด้านการกำกับดูแลกิจการโทรทัศน์และการจัดสรรทรัพยากร ผลการประเมินอยู่ในระดับดี สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการใบอนุญาต การกำกับผังรายการ และการตรวจสอบมาตรฐานทางเทคนิคของสถานีโทรทัศน์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง กลไกการติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขใบอนุญาตสามารถดำเนินการได้ตามกรอบที่กำหนด

๒.๒) ยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิเสรีภาพ มีคะแนนอยู่ในระดับใกล้เคียงระดับ ๔ คือค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คะแนน สะท้อนถึงผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน การกำกับเนื้อหาโฆษณา และการส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านสื่อดิจิทัล โดยเฉพาะการลดระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๓) มิติการส่งเสริมสิทธิ ความเท่าเทียม และการเข้าถึงสื่อ มีผลการประเมินอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะความก้าวหน้าในการเพิ่มบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น AD CC SL และการใช้กลไกกองทุนเพื่อสนับสนุนเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ภาพรวมในส่วนนี้สะท้อนว่า ภารกิจหลักของกิจการโทรทัศน์สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม ประเด็นเชิงโครงสร้างบางส่วนยังต้องการความชัดเจนเพิ่มเติมในระดับนโยบาย

๓) ความแตกต่างภายในยุทธศาสตร์ (Internal Variance) แม้ภาพรวมผลการประเมินจะอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาเชิงลึกพบว่าความก้าวหน้าของแต่ละประเด็นไม่สม่ำเสมอ โดยเฉพาะในเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมระยะยาว เช่น ๑) ความชัดเจนด้านการดำเนินงานเพื่อเตรียมการรองรับก่อนใบอนุญาตโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลหมดอายุในปี พ.ศ. ๒๕๗๒ (Roadmap) และ ๒) การกำกับดูแล OTT และการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม

ประเด็นเหล่านี้มีข้อบกพร่องเชิงปฏิบัติการ หากแต่เป็นความท้าทายเชิงโครงสร้าง ซึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจในระดับนโยบาย การประสานความเห็นหลายฝ่าย และการปรับปรุงกรอบกฎหมาย ดังนั้น โครงสร้างคะแนนจึงสะท้อนลักษณะที่ผลลัพธ์เชิงปฏิบัติการมีเสถียรภาพ แต่ผลลัพธ์การกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ยังต้องปรับปรุงกระบวนการต่อไป

๔.๓.๒.๒ บทวิเคราะห์รายประเด็นสำคัญของกิจการโทรทัศน์

๑) ความสำเร็จเชิงปฏิบัติการและเชิงเทคนิค

๑.๑) การคุ้มครองผู้บริโภคและการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้กลไกการประสานงานเชิงรุกและการไกล่เกลี่ยตั้งแต่ต้นทาง ส่งผลให้ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ (Process Efficiency) และการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ลดภาระการนำเสนอวาระเข้าสู่การพิจารณาในระดับคณะกรรมการ

๑.๒) การส่งเสริมสิทธิคนพิการและการเข้าถึงสื่อ มีการจัดทำ(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์ จากรายการของกิจการโทรทัศน์เพื่อเพิ่มระยะเวลาให้บริการ AD CC SL และกำหนดกลไกจูงใจผ่านกองทุนที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนถึงการยกระดับมาตรฐานสิทธิการเข้าถึงสื่อ และความพยายามลดความเหลื่อมล้ำในการรับชมสื่อโทรทัศน์

๑.๓) การกำกับจริยธรรมและมาตรฐานเนื้อหา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการรายงานข่าวเด็ก แนวปฏิบัติการรายงานข่าวอาชญากรรมและเหตุการณ์ความรุนแรง และคู่มือจริยธรรมสื่อสารมวลชนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งกสทช. ร่วมดำเนินการกับ ๓ สภาวิชาชีพ แสดงถึงแนวทางกำกับดูแลแบบมีส่วนร่วม (Co-regulation) ที่เน้นการยกระดับมาตรฐาน มากกว่าการใช้มาตรการลงโทษเป็นหลัก

๑.๔) การเตรียมความพร้อมด้านเทคนิค มีการเตรียมมาตรฐานรองรับ Connected TV และแนวคิดระบบสะสมเครดิตเชิงสังคม (Social Credit) เพื่อสนับสนุนเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ซึ่งสะท้อนความพยายามปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

๒) ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของกิจการโทรทัศน์

๒.๑) ความชัดเจนของนโยบาย Roadmap ล่าช้า ส่งผลให้ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางหลังสิ้นสุดใบอนุญาต ส่งผลให้ผู้ประกอบกิจการบางส่วนมีข้อจำกัดในการวางแผนระยะยาว ทั้งในด้านการลงทุน การจัดหาคอนเทนต์ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

๒.๒) การกำกับดูแล OTT และการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม กรอบกฎหมายปัจจุบันยังไม่รองรับบริการ OTT อย่างครบถ้วน ทำให้เกิดความแตกต่างเชิงโครงสร้างระหว่างผู้ประกอบกิจการโทรทัศน์ภายในประเทศกับผู้ให้บริการข้ามชาติ ประเด็นนี้เป็นโจทย์เชิงนโยบายระดับมหภาคที่ต้องพิจารณาควบคู่กับหลักการแข่งขันเสรีและการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๓) ระบบข้อมูลและกระบวนการกลั่นกรอง การรวบรวมข้อมูลจากหลายสำนักเพื่อจัดทำวาระการประชุม ยังใช้ระยะเวลาพอสมควร และระบบสารสนเทศภายในยังไม่เชื่อมโยงอย่างสมบูรณ์ ส่งผลต่อความรวดเร็วในการตัดสินใจเชิงนโยบาย

๔.๓.๒.๓ ปัจจัยสนับสนุนและข้อจำกัดเชิงระบบ

๑) ปัจจัยสนับสนุน

๑.๑) กระบวนการทำงานที่มีกรอบกฎหมายชัดเจน

๑.๒) กลไกความร่วมมือกับองค์กรวิชาชีพและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒) ข้อจำกัดเชิงระบบ

- ๒.๑) ความซับซ้อนของการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมในช่วงเปลี่ยนผ่าน
- ๒.๒) ข้อจำกัดด้านอำนาจหน้าที่ต่อบริการข้ามแพลตฟอร์ม
- ๒.๓) ความไม่เชื่อมโยงของระบบข้อมูลภายใน
- ๒.๔) การบริหารทรัพยากรบุคคลในตำแหน่งเฉพาะทาง

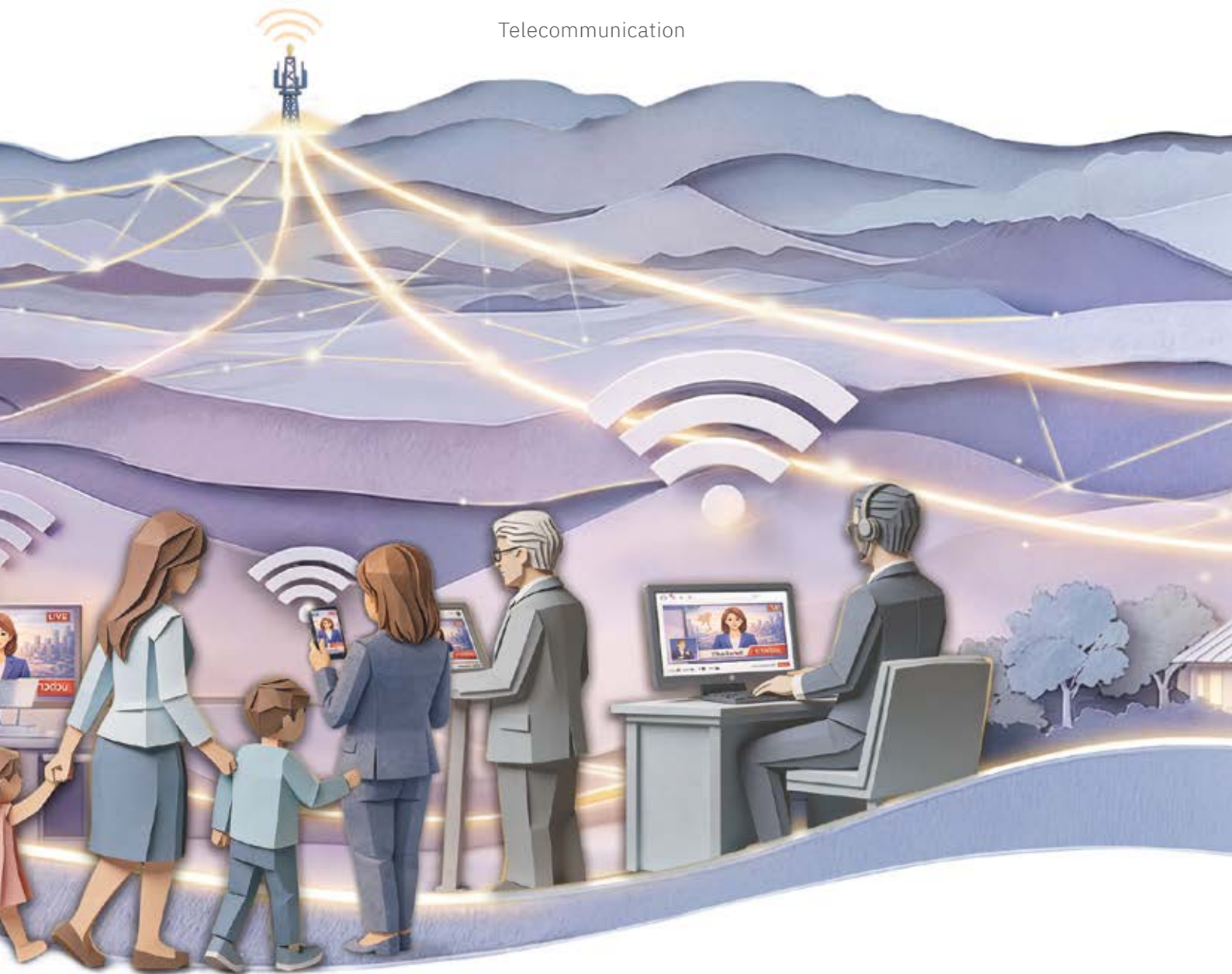
๔.๓.๒.๔ ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์สำหรับกิจการโทรทัศน์

- ๑) การจัดลำดับความสำคัญของ Roadmap ให้ชัดเจน
 - ๒) พัฒนารอบกำกับ OTT แบบเป็นขั้นตอน เพื่อสร้างความชัดเจนระยะสั้นระหว่างรอการปรับปรุงกฎหมาย
 - ๓) พัฒนาระบบข้อมูลกลางของสำนักงานเพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อน
 - ๔) เสริมสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยียุคใหม่
 - ๕) ทบทวนตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนของกิจการโทรทัศน์ให้สอดคล้องกับบริบทอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- สรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานของกิจการโทรทัศน์ในปี ๒๕๖๘ แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การกำกับจริยธรรม และการพัฒนาเทคโนโลยีทางเทคนิค

ขณะเดียวกันการกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมในระยะยาว โดยเฉพาะการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลและการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม ยังต้องอาศัยความชัดเจนเชิงนโยบายและการเสริมเสถียรภาพของโครงสร้างการตัดสินใจ

กิจการโทรคมนาคม

Telecommunication



๔.๔

ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านกิจการโทรคมนาคม

Results of Monitoring, Inspection, and Evaluation of the Operations and Administration of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC : Telecommunication Sector



กสทช. ในฐานะ
องค์กรกำกับดูแล
ปรับตัว
อย่างต่อเนื่อง
ทั้งในเชิงกระบวนการ
เครื่องมือ และ
การตอบสนอง
ต่อบริบทดิจิทัล

กรรมการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรคมนาคม

กิจการโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ
ของระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ทั้งในมิติ
การสื่อสาร การเข้าถึงบริการดิจิทัล ความมั่นคงปลอดภัย
ของประชาชน การแข่งขันทางเศรษฐกิจ และการลดความ
เหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการพื้นฐานของประชาชน ดังนั้น
การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลในด้านนี้จึงมิใช่
เพียงการพิจารณาประสิทธิภาพของกระบวนการอนุญาต
หรือการกำกับดูแลเชิงเทคนิคเพียงเท่านั้น หากแต่
เป็นการประเมินความสามารถของระบบกำกับดูแลในมิติ
ของการรักษาสมดุลระหว่างการแข่งขัน ความเป็นธรรม
ประโยชน์สาธารณะ และการรองรับการเปลี่ยนแปลงของ
เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ภูมิทัศน์ของกิจการโทรคมนาคม
มีความซับซ้อนขึ้นจากการหลอมรวมเทคโนโลยี การเติบโต
ของบริการออนไลน์และความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพ
บริการ ราคา ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และ
การรับมือภัยคุกคามจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์และข้อความ
หลอกลวง ส่งผลให้ต้องพิจารณาขยายจากการกำกับ
กิจการโทรคมนาคมแบบดั้งเดิม ไปสู่การกำกับดูแลระบบ
นิเวศดิจิทัลที่เชื่อมโยงทั้งโครงข่าย บริการ แพลตฟอร์ม
และผู้ใช้งาน

การนำเสนอผลการประเมินในหมวดนี้แบ่งออก
เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินตามกรอบการกำกับ
ดูแลตามมาตรฐานสากล และ ๒) ผลการดำเนินงานตาม
แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ ซึ่งมุ่งพิจารณา
ความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ รวมถึง
ปัจจัยสนับสนุนและข้อจำกัดในระยะต่อไป

๔.๔.๑

ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบการประเมินการกำกับ ดูแลตามมาตรฐานสากลด้านกิจการโทรคมนาคม

การประเมินการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบมาตรฐานสากลสะท้อนว่า กสทช. มีความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในมิติการดำเนินการ โดยเฉพาะการนำระบบดิจิทัล เช่น e-FA และ e-Licensing มาใช้ เพื่อลดภาระงานเอกสาร เพิ่มความโปร่งใส และยกระดับความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลัง ควบคู่กับความสำเร็จของระบบแจ้งเตือนภัย CBS และ EWS ที่ต่อยก้าบบทบาทในการคุ้มครองความปลอดภัยสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเชิงโครงสร้าง ยังพบข้อจำกัดสำคัญที่มีผลต่อเสถียรภาพของระบบกำกับดูแล อาทิ ความไม่เป็นเอกภาพในการตัดสินใจเชิงนโยบาย จังหวะและกรอบเวลาของกระบวนการพิจารณานโยบายในบางกรณี ยังไม่สอดคล้องกับพลวัตของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ส่งผลต่อระดับความแน่นอนเชิงนโยบาย ช่องว่างทางกฎหมายต่อบริการใหม่ เช่น OTT และข้อจำกัดของระบบข้อมูลที่ยังไม่รองรับการติดตามแบบทันการณ

มีความก้าวหน้าในมิติการดำเนินการและ เครื่องมือดิจิทัลแต่ยังเผชิญข้อจำกัด ด้านกฎหมาย และการบูรณาการข้อมูล ซึ่งต้องเร่งยกระดับเพื่อรองรับเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม

ในบริบทของการหลอมรวมเทคโนโลยีและการเปลี่ยนผ่านสู่โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลยุคใหม่ บทบาทของการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมมีความซับซ้อนมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการรองรับเทคโนโลยีดาวเทียมรูปแบบใหม่ เช่น LEO และ Non-GEO การขยายตัวของบริการข้ามแพลตฟอร์ม หรือความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการและความเป็นธรรมของตลาด โดยเฉพาะภายหลังการควบรวมกิจการในอุตสาหกรรม ซึ่งทำให้ประเด็นด้านการแข่งขันและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การประเมินยังสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบกำกับดูแลในระยะต่อไป จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการบูรณาการข้อมูล การพัฒนาเครื่องมือกำกับดูแลเชิงรุก เช่น ระบบติดตามแบบ Real-time และการนำเทคโนโลยีใหม่ เช่น AI มาใช้ในการวิเคราะห์และป้องกันความเสี่ยง รวมถึงการเสริมสร้างความชัดเจนของกรอบกฎหมายเพื่อรองรับบริการดิจิทัลและการแข่งขันข้ามพรมแดน

ดังนั้น ภาพรวมจึงสะท้อนระบบกำกับดูแลที่เข้มแข็งในมิติการดำเนินการและเครื่องมือดิจิทัล แต่ยังคงเร่ง

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านกิจการโทรคมนาคม

(Regulatory Governance Assessment Framework : Telecommunication Sector)



ภาพรวมคะแนนสูงกว่า 3.00 5 ด้าน โดยด้านผลลัพธ์ของการกำกับดูแลต้องติดตามมากขึ้น

Performance scale ● ด้านที่ได้ผลประเมินสูงที่สุด ● ด้านที่ผลอยู่กึ่งกลาง ● ด้านที่ต้องปรับปรุงที่สุด

ภาพ 90 ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านกิจการโทรคมนาคม

Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards : Telecommunication Sector

ยกระดับความชัดเจนเชิงยุทธศาสตร์ การบูรณาการข้อมูล และการปรับปรุงกฎหมายให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่และการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม เพื่อรักษาความเป็นธรรม ความเชื่อมั่น และขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะยาว โดยรายละเอียดจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงในแต่ละมิติ สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

“ กสทช. มักมีการเปิดเวทีรับฟังความเห็นและสรุปผลรวมไปถึงการพิจารณาการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ”
 นักวิชาการ

ภาพรวมสะท้อน "ความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการ" และ "ความท้าทายเชิงนโยบาย"

“ มีการใช้งานระบบ E-Document เป็นหลัก ซึ่งรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ และสามารถประสานงานเจ้าหน้าที่ให้แก้ไขได้ เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ”
 ผู้ประกอบกิจการ

“ มีความเชื่อมั่นว่า กสทช. มีความเป็นกลางและโปร่งใส โดยระยะหลังที่ผ่านมาไม่ค่อยได้รับสายติดต่อจากคอลเซ็นเตอร์ ” ผู้แทนประชาชน Gen Y
 ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

การอ่านผลการประเมินรายมิติ ในหน้าถัดไป

รายละเอียดผลการประเมินในแต่ละมิติ รวมถึงจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา จะนำเสนอในตารางเชิงวิเคราะห์ในหน้าถัดไป เพื่อให้เห็นภาพเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล กิจการโทรคมนาคม

• จุดแข็ง

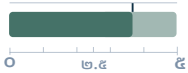
• จุดปรับปรุง



โครงสร้างและ
ธรรมาภิบาล
องค์กร

Governance
Structure

๓.๖๖



- ความก้าวหน้าด้านกระบวนการดิจิทัล นำระบบ e-FA และ E-Document มาใช้ ลดงานเอกสาร เพิ่มความโปร่งใส และตรวจสอบย้อนหลังได้
- มี SOP เป็นลายลักษณ์อักษร และระบบรายงานผลที่ตรวจสอบได้
- มีระบบตรวจสอบถ่วงดุลภายใน คณะกรรมการตรวจสอบภายใน จากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก รายงานต่อกรรมการ ทุก ๑๘๐ วัน และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์
- ผลักดัน Mobile ID เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของธุรกรรมดิจิทัล

- ความเป็นเอกภาพของคณะกรรมการ
- โครงสร้างการตัดสินใจและความคล่องตัวในการแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ แม้ว่าสำนักงาน กสทช. ได้กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาค ซึ่งครอบคลุมถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่และปัญหาทางเทคนิคในระดับพื้นที่แล้ว อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดบางประการที่ส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วในการตัดสินใจในกรณีที่มีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- การหมุนเวียนบุคลากรบ่อยทำให้ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายเฉพาะ รวมถึงทำให้เทคนิคโทรคมนาคมขาดความต่อเนื่อง
- ข้อมูลคุณภาพบริการ ราคา และการใช้คลื่น ไม่เป็นแบบทันที (Real-Time) ทำให้การตัดสินใจเชิงนโยบายไม่ทันต่อสถานการณ์

จุดแข็ง

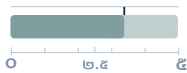
จุดปรับปรุง



อำนาจหน้าที่และ
ขอบเขตการกำกับ
ดูแล

Mandate
& Functions

๓.๓๐



- กระบวนการออกประกาศและมาตรการอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์และรับฟังความคิดเห็นก่อนออกมาตรการกำกับดูแล
- บูรณาการพัฒนาระบบ CBS และ EWS ให้มีการทดสอบและใช้งานจริงในพื้นที่เสี่ยงเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยสาธารณะ
- การบริหารการกำกับดูแลด้านดิจิทัล(Digital Regulatory Administration) ใช้ e-FA และ e-Licensing ลดงานเอกสาร เพิ่มความเร็วการพิจารณาจัดสรรคลื่น และการนำเข้าอุปกรณ์
- เตรียมพร้อมเทคโนโลยีอนาคต: แผนจัดสรรคลื่นระยะ 5 ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗-๒๕๗๑) รองรับ 5G รวมถึง 6G และเตรียมย่าน ๓๕๐๐ MHz
- เรื่องร้องเรียนถูกแก้ไขเร็วขึ้น

- พ.ร.บ.วิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นกฎหมายล้าสมัย ไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ เช่นดาวเทียมแบบ LEO หรือ Non-GEO
- ขาดอำนาจที่ชัดเจนในการกำกับดูแล OTT และ Streaming ส่วนโทรคมนาคม (เช่น LINE Call)
- นโยบายดาวเทียมยังไม่เป็นภาพรวมเดียวยังขาดการบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการใช้อำนาจกำกับดูแลเรื่องวงโคจร และดาวเทียมต่างชาติ
- หลังการควบรวมกิจการ มีคำถามจำนวนมากจากประชาชนเกี่ยวกับเรื่องโพลับริราคา และคุณภาพ ซึ่งสำนักงานควรเพิ่มการสื่อสารขอบเขตและเงื่อนไขการกำกับดูแลหลังการควบรวมให้ประชาชนเข้าใจได้ โดยสามารถสื่อสารเป็นระยะว่า ได้ดำเนินการกำกับราคา เพดานและราคาเฉลี่ยเป็นไปตามเงื่อนไขหลังการควบรวมในประเด็นใด
- การขาดการเฝ้าระวังแบบทันการณ์ ต้องรอรายงานรายปี หรือมีการร้องเรียน
- การกำหนดมาตรฐานเดียวกับทุกกิจการไม่สะท้อนสภาพต้นทุนและบริบทพื้นที่

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล กิจการโทรคมนาคม

จุดแข็ง

จุดปรับปรุง



กระบวนการและ
การมีส่วนร่วมของ
ผู้มีส่วนได้เสีย

Stakeholder
Engagement

๓.๒๘



- กระบวนการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบ ขั้นตอนเป็นลายลักษณ์อักษร ตรวจสอบย้อนหลังได้ ก่อนออกประกาศ หรือมาตรการ
- จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นต่อเนื่อง ทั้ง On-site และ Online ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายกลุ่ม
- การเข้าถึงกลุ่มเฉพาะ จัดเวทีเจาะกลุ่ม เด็ก เยาวชน คนพิการ และกลุ่มชาติพันธุ์
- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันภัยไซเบอร์ สำหรับคนทุกกลุ่ม โดยสื่อสารกับกลุ่มคนพิการ เช่น คนตาบอด คนหูหนวก

- ขาดระบบการแจ้งผลย้อนกลับว่า ข้อเสนอถูกนำไปปรับใช้อย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความเห็นว่าเป็นเพียงพิธีกรรมตามกฎหมาย ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียเสียคาดหวังรายละเอียดว่ามีความเห็นใดที่ถูกนำไปปรับใช้ และความเห็นใดไม่สามารถปรับได้เนื่องจากเหตุประการใด
- เอกสารและการสื่อสาร กสทช. ที่ใช้ภาษาทางการ ประชาชนและกลุ่มเปราะบางเข้าใจยาก โดยในปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทาง แต่ประเด็นดังกล่าว จำเป็นต้องพิจารณาบริบทการรับสารของประชาชนเพิ่มเติม อาทิ การก้าวข้ามอุปสรรคของกลไกอัลกอริทึมช่องทางที่ประชาชนนิยมรับสารซึ่งแตกต่างกันตามช่วงวัย และระดับการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเปราะบางต่างๆ เป็นต้น
- ประชาชนไม่รู้จักรับทบทวน กสทช. หรือสายด่วน ๑๒๐๐ และบางกรณีรู้จักผ่านการแอบอ้างมีฉฉชีพ
- การกำหนดมาตรฐานเดียวกับทุกกิจการ ไม่สะท้อนความต่างของรายเล็กและพื้นที่ชายขอบ

• จุดแข็ง



ขีดความสามารถ
ด้านนวัตกรรมและ
เครื่องมือกำกับ

Tools & Innovation
Capacity

๓.๑๘



- นำ e-FA และ e-Licensing มาใช้เพื่อลดเอกสาร เพิ่มความโปร่งใส และเพิ่มความเร็ว
- CBS ได้รับการยอมรับสูง
- นำ Mobile ID มาใช้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความสะดวกในการทำธุรกรรม
- มีการตรวจสอบคลื่นความถี่
- และตรวจมาตรฐานอุปกรณ์อย่างต่อเนื่องในระดับพื้นที่ รวมถึงภูมิภาค

• จุดปรับปรุง

- พบปัญหาข้อมูลสารสนเทศแยกส่วนไม่เชื่อมกัน (Data Silos) และระบบไม่เสถียร
- การรายงานคุณภาพมาตรฐาน (QoS) รวมถึงการใช้คลื่นที่เป็นไปในรูปแบบรายงานรายปี สามารถยกระดับให้เป็นระบบการติดตามและเฝ้าระวังแบบทันที (Real-time Monitoring) เพื่อประสิทธิภาพในการกำกับดูแลเชิงรุก ตรวจสอบความเสี่ยงได้อย่างทัน่วงที่ และยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงป้องกัน
- การยื่น Filing ต่อสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU) ดำเนินการล่าช้า
- การนำ AI มาใช้ในทางปฏิบัติในการติดตามเชิงรุก
- ระบบสแกนใบหน้าเป็นอุปสรรคต่อคนตาบอด
- ผู้ใช้บริการประสบปัญหาการรอสายนานในระบบ (TTRS) และความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตส่งผลให้การใช้งาน

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล กิจการโทรคมนาคม

จุดแข็ง

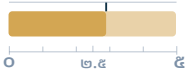
จุดปรับปรุง



ผลลัพธ์ของ
การกำกับ
ดูแล

Regulatory
Outcomes

๒.๙๘



- CBS มีผลลัพธ์เชิงรูปธรรมและเริ่มใช้งานจริง
- จัดสรรเพื่อประมูลคลื่นความถี่แบบหลายย่านพร้อมกัน (๘๕๐ ๑๕๐๐ ๒๑๐๐ ๒๓๐๐ MHz) และเตรียมคลื่น ๓๕๐๐ MHz เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบริการบรอดแบนด์
- การนำ e-FA และ e-Licensing มาใช้ทำให้กระบวนการโปร่งใสและรวดเร็วกว่าเดิม

- ปัญหาวิกฤตความเชื่อมั่นหลังควบรวม เช่น ทางเลือกน้อยลง ราคาสูงขึ้น พบโปรลับ และความเหลื่อมล้ำต่อการเข้าถึงแพ็คเกจ
- การแก้ปัญหาสแกนเนอร์ผ่าน Call Center และ SMS รวมถึงมาตรการสกัดกั้นเชิงระบบยังไม่เกิดผลสัมฤทธิ์โดยภาพรวม ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานหลายภาคส่วน สำนักงาน กสทช. จึงควรสื่อสารมาตรการ ๘ มาตรการ ที่อยู่ในข่ายอำนาจให้ชัดเจน โดยปรับกลยุทธการสื่อสารให้มีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย (Targeted Communication) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสาร ช่องทางที่ใช้ และระดับความเข้าใจของประชาชนในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม
- บริการใหม่ยังไม่มีมีการกำกับดูแลหรือนโยบายในการกำกับดูแล
- การให้บริการ OTT อยู่นอกขอบเขตอำนาจโดยตรง ก่อให้เกิดความเสียเปรียบในการแข่งขัน
- USO ยังไม่บรรลุผลเชิงคุณภาพ บางพื้นที่ใช้งานไม่ได้จริง ไม่เสถียร และขาดการบำรุงรักษา
- Mobile ID มีผู้ใช้งานน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับ Thai ID
- ผู้มีส่วนได้เสียไม่ทราบผลหลังให้ข้อเสนอหรือร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

• จุดแข็ง

• จุดปรับปรุง



การกำกับดูแลที่ยึด
คุณค่าและหลักการ
ที่พึงประสงค์

Normative
Governance

๓.๔๔



- ยึดประโยชน์สาธารณะ โดย CBS และ EWS เป็นตัวอย่างที่โดดเด่นของการคุ้มครองชีวิตและความปลอดภัย
- คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการเข้าถึงบริการ
- ความโปร่งใสในระดับปฏิบัติการ: ขั้นตอนเป็นลายลักษณ์อักษร ตรวจสอบย้อนหลังได้
- โครงการ MIDL ยกระดับการรู้เท่าทันสื่อและทำให้เกิดพลเมืองดิจิทัล
- มีการสนับสนุน Mobile ID และ Thai ID เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกของประชาชน
- กสทช. กำกับเข้มข้นต่อผู้รับใบอนุญาตไทยแต่ไม่กำกับ OTT หรือแพลตฟอร์มข้ามชาติ
- การกำกับดูแลที่ยังขาดหลักความได้สัดส่วน โดยใช้มาตรฐานเดียวกับผู้ประกอบการทุกขนาดและทุกพื้นที่
- การออกแบบระบบดิจิทัลที่ยังไม่ครอบคลุมข้อจำกัดของกลุ่มผู้ใช้บางประเภท ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเข้าถึงและความเป็นธรรมในทางปฏิบัติ
- ประชาชนยังไม่เชื่อมั่นการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและการจัดการมิจฉาชีพ

๔.๔.๑.๑ สรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

จากการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลด้านกิจการโทรคมนาคม พบว่า กสทช. มีความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในมิติการบริหารจัดการเชิงดิจิทัลและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะการพัฒนาระบบ e-FA และ e-Licensing ซึ่งช่วยลดภาระงานเอกสาร เพิ่มความโปร่งใส และทำให้กระบวนการจัดสรรคลื่นความถี่และการอนุญาตนำเข้าอุปกรณ์มีความรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ ความสำเร็จของระบบแจ้งเตือนภัย Cell Broadcast Service (CBS) และ Emergency Warning System (EWS) ถือเป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่สะท้อนบทบาทของ กสทช. ในฐานะผู้พิทักษ์ประโยชน์สาธารณะและความปลอดภัยของประชาชน

ในด้านการจัดสรรทรัพยากรคลื่นความถี่ กสทช. สามารถดำเนินการประมูลคลื่นแบบ Multiband และจัดทำแผนจัดสรรคลื่นระยะ ๕ ปี เพื่อรองรับเทคโนโลยี ๕.๕G และ ๖G ได้ตามกรอบเวลา ซึ่งช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้านโครงสร้างพื้นฐานบรอดแบนด์ของประเทศ อย่างไรก็ตามการประเมินยังสะท้อนจุดอ่อนเชิงโครงสร้าง ๔ แกนหลักที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียและเสถียรภาพของระบบการกำกับดูแลในระยะยาว ได้แก่

๑) ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนเชิงนโยบายและความไม่เป็นเอกภาพ

ความไม่เป็นเอกภาพภายในคณะกรรมการส่งผลให้วาระยุทธศาสตร์สำคัญ เช่น การกำหนด Roadmap หลังปี ๒๕๗๒ ของกิจการโทรทัศน์ ที่มีประเด็นเกี่ยวเนื่องกับกิจการโทรคมนาคมในประเด็นนโยบายต่อความถี่ย่าน ๓๕๐๐ การปฏิรูปกฎหมายโทรคมนาคมที่ใช้เวลานาน ส่งผลต่อความไม่แน่นอนเชิงนโยบายของอุตสาหกรรม

๒) ช่องว่างทางกฎหมายต่อเทคโนโลยีหลอมรวม

การพึ่งพากฎหมายเดิมที่มีอายุยาวนาน เช่น พ.ร.บ. วิทยุคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ ไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ เช่น ดาวเทียมวงโคจรต่ำ (LEO) หรือบริการ OTT โทรคมนาคม ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการแข่งขันในกิจการที่ม การหลอมรวมและข้อจำกัดในการกำกับบริการข้ามพรมแดน

๓) ข้อจำกัดเชิงระบบข้อมูลและเครื่องมือกำกับดูแล

ระบบฐานข้อมูลภายในยังทำงานแบบแยกส่วน (Data Silos) ขาด Dashboard ที่สนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบายแบบ Real-time และยังไม่มีการนำ AI มาใช้สนับสนุนการกำกับดูแลจัดการภัยไซเบอร์อย่างเป็นระบบ

๔) ความท้าทายด้านการกำกับการแข่งขันหลังการควบรวมกิจการ

จากการสำรวจเชิงปริมาณ และการจัดประชุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสะท้อนว่า ผลลัพธ์หลังการควบรวมกิจการโทรคมนาคมทำให้ตลาดเหลือผู้เล่นหลักจำนวนน้อยลง และยังไม่เห็นผลชัดเจนของมาตรการกำกับด้านราคาและเงื่อนไขการแข่งขัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค

ในภาพรวมจึงสะท้อนว่า แม้ กสทช. จะมีความก้าวหน้าเชิงกระบวนการและเครื่องมือบางด้าน แต่ยังคงเร่งปรับโครงสร้างเชิงยุทธศาสตร์เพื่อรักษาความเป็นธรรมในการแข่งขัน เสถียรภาพของตลาด และความเชื่อมั่นเชิงสถาบันในระยะยาว

๔.๔.๑.๒ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในระยะต่อไป

จากผลการประเมินโดยภาพรวม พบว่าความท้าทายสำคัญของ กสทช. ในกิจการโทรคมนาคมและดาวเทียมในระยะต่อไป ประกอบด้วย

๑) การกำหนดทิศทางอุตสาหกรรมหลังปี ๒๕๗๒ และความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ของบริการอื่น

ที่เกี่ยวข้องและเงื่อนไขใบอนุญาตที่มีความเกี่ยวข้องกันในอนาคต ส่งผลให้ผู้ประกอบการชะลอการลงทุนในระยะยาว ทั้งในโครงสร้างพื้นฐาน และเทคโนโลยีใหม่

๒) การปฏิรูปกฎหมายเพื่อรองรับ Technology Convergence จำเป็นต้องหลอมรวมกฎหมายหลายฉบับเข้าด้วยกันเป็นกรอบเดียวที่ทันสมัยและกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อ OTT และบริการดิจิทัลข้ามพรมแดนให้ชัดเจน เพื่อลดภาวะสองมาตรฐานในการกำกับดูแล

๓) การยกระดับเครื่องมือกำกับดูแลเชิงรุก ต้องพัฒนาระบบ Monitoring แบบ Real-time และนำ AI มาใช้ในการจัดการภัยไซเบอร์ แก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการตรวจสอบคุณภาพบริการ โดยไม่ต้องรอการร้องเรียนเป็นหลัก

๔) การกำกับการแข่งขันและเป็นธรรมของตลาด ต้องทบทวนและเสริมความเข้มแข็งของมาตรการกำกับหลังการควบรวม เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่แท้จริง การมีแนวนโยบายที่ชัดเจนต่อ “โปรลับ” และสร้างความปลอดภัยด้านราคา

๕) การเสริมสร้างความเชื่อมั่นผ่านธรรมาภิบาล การแก้ไขปัญหาความไม่เป็นเอกภาพภายใน การเพิ่มความโปร่งใสในการตัดสินใจ และการสื่อสารต่อสาธารณะอย่างชัดเจน เป็นเงื่อนไขสำคัญในการฟื้นฟูความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน กสทช.

โดยสรุป ความท้าทายในระยะต่อไปมิได้อยู่เพียงการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ แต่เป็นการปรับโครงสร้างเชิงยุทธศาสตร์ของระบบกำกับดูแลให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เพื่อรักษาความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ และความยั่งยืนของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศ



แม่ กสทช. จะพัฒนา
เครื่องมือกำกับดูแล
ดิจิทัล เช่น e-FA,
e-Licensing และ
CBS/EWS ได้อย่าง
เป็นรูปธรรม
แต่ข้อจำกัด
ด้านความชัดเจนและ
ความสอดคล้อง
ด้านนโยบายกับกิจการอื่นๆ
กรอบกฎหมาย
และการแข่งขัน
ในตลาดหลังการควบรวม
ยังคงเป็นความเสี่ยงต่อ
ความเชื่อมั่นของ
อุตสาหกรรมในระยะยาว

กรรมการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการโทรคมนาคม

๔.๔.๒

ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติ งานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๗ - ๒๕๗๑)

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๘ โดยพิจารณา
ทั้งผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด (KPI) ความเห็นจากหน่วยงานระดับสำนัก และบทวิเคราะห์เชิงนโยบายจากฝ่ายบริหาร สามารถ
สรุปภาพรวมได้ว่า การดำเนินงานมีความก้าวหน้าในหลายด้าน โดยเฉพาะมาตรการที่มีกรอบโครงการและผลลัพธ์เชิง
เทคนิคชัดเจน ขณะเดียวกัน นโยบายบางกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างตลาดและการปรับปรุงกติกาการกำกับ
ดูแล ยังต้องอาศัยความต่อเนื่องของกระบวนการตัดสินใจและการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพตลาดและเทคโนโลยี
ใหม่ โดยแสดงผลดังนี้

“สามารถผลักดันมาตรการเชิงเทคนิคและ
โครงสร้างพื้นฐาน เช่น CBS, Mobile ID และ
การบริหารคลื่นความถี่ ขณะกั้นนโยบาย
ด้านการแข่งขันและกฎหมายยังต้องอาศัย
ความต่อเนื่องของการตัดสินใจและ
การปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยี

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม

๔.๔.๒.๑ ภาพรวมเชิงปริมาณ

๑) ระดับผลการดำเนินงานโดยภาพรวม

ผลการประเมินโดยรวมสะท้อนว่า ผลการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๓ ในปี ๒๕๖๘ ส่วนใหญ่อยู่ใน
ระดับ ๔ (ดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล) และระดับ ๕ (ดำเนินการครบถ้วนและเห็นผลชัดเจน) ซึ่งหมายความว่า
ภารกิจสำคัญตามแผนสามารถขับเคลื่อนได้ตามเป้าหมายเป็นส่วนใหญ่ ทั้งในด้านการบริหารจัดการทรัพยากร การกำกับ
ดูแลตลาด และการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเชิงนโยบายเชิงนโยบาย คณะกรรมการระดับ ๔-๕ สะท้อนความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะการดำเนินนโยบาย
ที่มีโครงสร้างการทำงานชัดเจน มีหน่วยงานรับผิดชอบแน่นอน และสามารถกำหนดผลลัพธ์เชิงรูปธรรมได้ เช่น โครงสร้าง
พื้นฐาน ความปลอดภัยสาธารณะ และมาตรการเชิงเทคนิคด้านความมั่นคงดิจิทัล

๒) ผลการประเมินจำแนกตามยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคม

เมื่อพิจารณาแยกตามยุทธศาสตร์หลักของแผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๓ พบภาพรวมสำคัญดังนี้

ยุทธศาสตร์ด้านการแข่งขันและการเข้าสู่ตลาด มีความคืบหน้าเชิงนโยบายและการปรับหลักเกณฑ์ แต่ผลเชิงโครงสร้างยังต้องใช้เวลา เนื่องจากสภาพตลาดและแรงจูงใจของผู้เล่นรายใหม่เป็นตัวแปรสำคัญ

ยุทธศาสตร์ด้านลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล มีความคืบหน้าเชิงโครงการและโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะการขยายบริการไปยังพื้นที่เศรษฐกิจต่ำและการเพิ่มขีดความสามารถโครงข่ายระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรโทรคมนาคม มีความก้าวหน้าเด่นชัดในเชิงการจัดสรรคลื่นความถี่และการบริหารทรัพยากรเลขหมาย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีรุ่นถัดไป

ยุทธศาสตร์ด้านนิเวศดิจิทัลและความมั่นคง มีความโดดเด่นด้านนวัตกรรมเชิงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความปลอดภัย เช่น ระบบแจ้งเตือนภัย และการจัดระเบียบโครงสร้างพื้นฐานเมือง เช่น สายสื่อสาร ฐานข้อมูลเชิงพื้นที่

ยุทธศาสตร์ด้านคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล มีความคืบหน้าในมาตรการเสริมความเชื่อมั่นดิจิทัล (Digital Trust) และการป้องกันภัยออนไลน์

การดำเนินงานมีความก้าวหน้าในหลายยุทธศาสตร์ แต่ระดับความคืบหน้าแตกต่างกันตามลักษณะของนโยบายและปัจจัยตลาด

๓) ความผันแปรภายในยุทธศาสตร์ (Internal Variance)

แม้ผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่ความก้าวหน้าในแต่ละยุทธศาสตร์มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะในประเด็นที่มีตัวแปรภายนอกสูง เช่น โครงสร้างการแข่งขัน แรงจูงใจของผู้เล่นรายใหม่ และความพร้อมของตลาด ซึ่งทำให้มาตรการบางประเภทต้องใช้เวลาในการเห็นผลมากกว่านโยบายเชิงเทคนิคหรือเชิงโครงสร้างพื้นฐาน

ดังนั้น การพิจารณาผลคะแนนจึงควรพิจารณาควบคู่กับลักษณะของนโยบายว่าเป็นมาตรการที่เกิดผลได้ทันที (Quick Wins) หรือเป็นการปฏิรูปเชิงโครงสร้าง (Structural Reforms) ซึ่งต้องสะสมผลในระยะกลางถึงระยะยาว

๔.๔.๒.๒ บทวิเคราะห์รายประเด็นสำคัญของกิจการโทรคมนาคม

๑) ความสำเร็จเชิงปฏิบัติการและเชิงเทคนิค

๑.๑) ระบบแจ้งเตือนภัยระดับชาติ (Cell Broadcast Service : CBS) การพัฒนาและทดสอบระบบแจ้งเตือนภัย ถือเป็นความก้าวหน้าเชิงโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยสาธารณะ เนื่องจากเป็นนโยบายที่ต้องอาศัยการบูรณาการกับผู้ให้บริการหลัก การกำหนดมาตรฐานเทคนิค และการทดสอบใช้งานจริง โดยผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นสะท้อนความพร้อมเชิงระบบ และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อความมั่นคงของประชาชนโดยตรง

๑.๒) การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานเมือง คือ การจัดระเบียบสายสื่อสาร และการจัดทำฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ มีการยกระดับการกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานผ่านการจัดทำแผนงานและการใช้ฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ (GIS และ Dataviz) ซึ่งช่วยให้การกำกับดูแลมีความแม่นยำมากขึ้น และสนับสนุนการประสานงานกับหน่วยงานพื้นที่ ทั้งด้านความปลอดภัย ความเป็นระเบียบ และการลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน

๑.๓) การบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (คลื่นความถี่ และเลขหมาย) การจัดสรรคลื่นความถี่แบบหลายย่านและการวางแผนทรัพยากรเลขหมายสะท้อนความสามารถในการบริหารทรัพยากรสาธารณะที่เป็นพื้นฐานของเทคโนโลยีรุ่นถัดไป รวมถึงการเตรียมความพร้อมรองรับความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

๑.๔) มาตรการเสริมความเชื่อมั่นด้านดิจิทัลและการคุ้มครองผู้บริโภค (Mobile ID และมาตรการป้องกันภัยออนไลน์) การพัฒนาเครื่องมือยืนยันตัวตนดิจิทัล และมาตรการเชิงรุกต่อภัยออนไลน์ เป็นนโยบายที่ตอบโจทย์ความเชื่อมั่นของประชาชนและความปลอดภัยทางเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีลักษณะเป็นมาตรการที่ต้องอาศัยการประสานหลายหน่วยงานและการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง

๒) ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของกิจการโทรคมนาคม

๒.๑) การส่งเสริมการแข่งขันรายใหม่ (เช่น Mobile Virtual Network Operator : MVNO และ Wholesale) แม้มีการปรับหลักเกณฑ์และข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อเอื้อต่อการเข้าสู่ตลาด แต่การเกิดการแข่งขันรายใหม่ยังต้องอาศัยเงื่อนไขเชิงตลาด เช่น ความคุ้มทุนของธุรกิจ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และความสามารถในการสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายเดิม ประเด็นนี้จึงเป็นโจทย์ในระดับโครงสร้างนโยบายที่ต้องใช้มาตรการต่อเนื่องและการออกแบบแรงจูงใจที่เหมาะสม

๒.๒) ความทันสมัยของกรอบกฎหมายและการอนุญาตเทคโนโลยีใหม่บริการรูปแบบใหม่และเทคโนโลยีใหม่ เช่น เครือข่ายเฉพาะ หรืออุปกรณ์อัจฉริยะบางประเภท ทำให้เกิดความจำเป็นในการทบทวนแนวทางการอนุญาตและกติกากฎที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและประโยชน์สาธารณะ โดยไม่ทำให้เกิดช่องว่างหรือความล่าช้าในการกำกับดูแล

๒.๓) ความสมดุลของภาระกำกับต่อผู้ประกอบการต่างขนาดกัน ผู้ประกอบการรายเล็กอาจมีข้อจำกัดด้านต้นทุนในการปฏิบัติตามภาระรายงานและมาตรฐานเทคนิคเมื่อเทียบกับรายใหญ่ จึงควรพิจารณาหลักความได้สัดส่วน (Proportionality) ในการกำกับ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและรักษาความหลากหลายของการแข่งขัน

๔.๔.๒.๓ ปัจจัยสนับสนุนและข้อจำกัดเชิงระบบการกำกับดูแล

๑) ปัจจัยสนับสนุน

๑.๑) นโยบายที่มีกรอบโครงการและตัวชี้วัดชัดเจน ทำให้การบริหารจัดการเป็นรูปธรรม

๑.๒) การประสานงานกับผู้ให้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นด้านความปลอดภัยและโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๓) การใช้ข้อมูลและเครื่องมือดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลเชิงพื้นที่และเชิงระบบกำกับดูแล

๒) ข้อจำกัดเชิงระบบการกำกับดูแล

๒.๑) การตัดสินใจเชิงนโยบายในบางประเด็นที่ต้องอาศัยความเห็นร่วมหลายฝ่าย

๒.๒) กรอบกฎหมาย และระเบียบบางส่วนยังต้องปรับให้เท่าทันเทคโนโลยีใหม่

๒.๓) ข้อจำกัดด้านบุคลากรและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในเทคโนโลยีขั้นสูง

๒.๔) ความท้าทายในการบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

๔.๔.๒.๔ ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์สำหรับกิจการโทรคมนาคม

๑) พัฒนากลไกกำกับด้านการแข่งขันแบบสร้างแรงจูงใจควบคู่กับมาตรการลดอุปสรรคเพื่อให้การแข่งขันรายใหม่เกิดผลเชิงโครงสร้าง

๒) จัดทำแนวทางการอนุญาตและกำกับเทคโนโลยีใหม่แบบเป็นระยะ (Phased Approach) เพื่อให้การออกใบอนุญาตและการกำกับทันต่อเทคโนโลยี

๓) พัฒนาระบบข้อมูลกลางและมาตรฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อนและเพิ่มความทันเวลาในการตัดสินใจ

๔) เสริมกำลังคนและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในภารกิจเทคโนโลยีขั้นสูงและความมั่นคงด้านดิจิทัล

๕) ปรับมาตรการกำกับให้สอดคล้องกับหลักความได้สัดส่วน (Proportionality) เพื่อลดภาระที่ไม่จำเป็นต่อผู้ประกอบการรายเล็ก และรักษาความเป็นธรรมในการแข่งขัน

โดยสรุป ผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ สะท้อนให้เห็นถึงความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการขององค์กรในหลายมิติ โดยเฉพาะนโยบายที่มีกรอบการดำเนินงานชัดเจนและสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงรูปธรรมได้ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยสาธารณะ ระบบแจ้งเตือนภัย การบริหารจัดการทรัพยากรคลื่นความถี่และเลขหมาย ตลอดจนมาตรการเสริมสร้างความเชื่อมั่นดิจิทัล ซึ่งล้วนเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในเชิงโครงสร้างพบว่า ความก้าวหน้าดังกล่าวยังมีลักษณะไม่สม่ำเสมอ โดยเฉพาะในนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างตลาด การส่งเสริมการแข่งขันรายใหม่ และการปรับปรุงกติกาให้ทันต่อเทคโนโลยี ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยภายนอก เช่น สภาพตลาด แรงจูงใจทางเศรษฐกิจ และการปรับปรุงกฎหมาย จึงทำให้ผลลัพธ์ในบางประเด็นยังต้องใช้เวลาในการเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม

ในภาพรวม จึงสามารถกล่าวได้ว่า การกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. อยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านจากความสำเร็จเชิงโครงการไปสู่ความท้าทายเชิงโครงสร้าง กล่าวคือ แม้องค์กรจะสามารถดำเนินนโยบายเชิงเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การยกระดับไปสู่การกำกับดูแลตลาดดิจิทัลที่มีการแข่งขันซับซ้อนและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ยังจำเป็นต้องอาศัยการปรับปรุงเชิงระบบ ทั้งในด้านกฎหมาย กลไกการกำกับ และขีดความสามารถขององค์กร

ดังนั้น ความท้าทายในระยะต่อไปจึงมิใช่เพียงการดำเนินนโยบายให้ครบถ้วนตามแผน แต่เป็นการพัฒนาให้ระบบกำกับดูแลสามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง (Adaptive) มีความยืดหยุ่น ทันต่อเทคโนโลยี และสามารถสร้างสมดุลระหว่างการแข่งขัน นวัตกรรม และการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน อันจะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับบทบาทของ กสทช. ในฐานะผู้กำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลของประเทศในระยะยาว

๔.๔.๓ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ เกี่ยวกับกิจการดาวเทียมสื่อสาร

การใช้กรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล (Regulatory Governance Assessment Framework) โดยมีมติของกรอบ ITU (๒๐๒๐) Digital Regulation ประกอบในการประเมินครั้งนี้ ตั้งอยู่บนแนวคิดของการวิเคราะห์การกำกับดูแลในเชิงระบบนิเวศดิจิทัล โดยคำนึงถึงการตีความของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งดำเนินการตามกรอบข้อบังคับวิทยุ (Radio Regulations) ในการกำกับดูแลกิจการดาวเทียมเป็นหลัก การประเมินครั้งนี้จึงมีได้นำกิจการดาวเทียมสื่อสารไปประมวลผลภายใต้กรอบมิติเดียวกับกิจการอื่นโดยตรง

หากแต่เลือกนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในลักษณะประเด็นเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการกำกับดูแลและลักษณะเฉพาะของกิจการดังกล่าว ทั้งนี้แนวทางดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงความเห็นเชิงวิชาการจากผู้เชี่ยวชาญ โดยนำเสนอใน ๒ ประเด็นดังนี้

“ มุมมองของผู้มีส่วนได้เสียและผู้เชี่ยวชาญ ได้สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังต่อประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับบทบาทของกิจการดาวเทียมสื่อสารในบริบทของระบบนิเวศดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม

๔.๓.๓.๑ ประเด็นกระบวนการ Filing ต่อ ITU

ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ผู้มีส่วนได้เสียสะท้อนว่า กระบวนการยื่น Filing ต่อ ITU ใช้ระยะเวลานาน ซึ่งส่งผลกระทบต่ออายุของเทคโนโลยี โอกาสทางการแข่งขันของประเทศ และความเชื่อมั่นของภาคเอกชน

สำนักงาน กสทช. ชี้แจงว่า กระบวนการ Filing เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนตามข้อบังคับวิทยุ (Radio Regulations) ของ ITU ซึ่งมีกรอบระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในระดับสากลที่จำเป็นต้องปฏิบัติ อีกทั้งยังต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมายภายในประเทศและข้อกำหนดระหว่างประเทศ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลากับการดำเนินกระบวนการดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและเป็นการปฏิบัติตามกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

๔.๓.๒ ประเด็นผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้เชี่ยวชาญมีการตั้งข้อสังเกตว่า กระบวนการ Filing ที่ใช้เวลานาน ส่งผลให้ประเทศไทยเสียเปรียบในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีดาวเทียม ทั้งในแง่ของการนำเทคโนโลยีใหม่เข้าสู่ตลาด และการรักษาความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ในระดับระหว่างประเทศ

สำนักงาน กสทช. ให้ข้อมูลว่าการดำเนินการด้านดาวเทียมต้องคำนึงถึงหลายมิติ ทั้งข้อกำหนดทางเทคนิค กฎหมายภายในประเทศ และพันธกรณีระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ทำให้ระยะเวลาในการดำเนินการ โดยสำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญและคำนึงถึงการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ

จากการประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานด้านกิจการดาวเทียมสื่อสารในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่าประเด็นสำคัญที่ปรากฏมีได้เป็นเพียงข้อจำกัดเชิงปฏิบัติการ หากแต่สะท้อนถึงลักษณะเฉพาะของการกำกับดูแลกิจการดาวเทียมซึ่งดำเนินการภายใต้กรอบข้อบังคับวิทยุ (Radio Regulations) ที่มีข้อกำหนดและกระบวนการในระดับสากล ในขณะที่เดียวกันมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียและผู้เชี่ยวชาญได้สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังต่อประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับบทบาทของกิจการดาวเทียมในบริบทของระบบนิเวศดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

จากการจัดประชุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และ กสทช. ชี้ให้เห็นว่า ยังขาดการสื่อสาร การทำความเข้าใจที่ตรงกันของภาระหน้าที่และข้อจำกัดของ กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการดาวเทียม และความคาดหวังของผู้ประกอบกิจการด้านดาวเทียมสื่อสาร ดังนั้นการทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อช่วยทางออกที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ จะทำให้การกำกับดูแลกิจการดาวเทียมตลอดจนการประกอบกิจการด้านดาวเทียมสามารถบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความแตกต่างของมุมมองดังกล่าวจึงชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพิจารณาการกำกับดูแลในลักษณะที่คำนึงถึงทั้งข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพควบคู่กัน โดยเฉพาะในบริบทที่กิจการดาวเทียมมีบทบาทเพิ่มขึ้นในฐานะโครงสร้างพื้นฐานของบริการดิจิทัล

ทั้งนี้ การนำเสนอผลการประเมินในลักษณะประเด็นเฉพาะจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการสะท้อนภาพรวมของการกำกับดูแลในปัจจุบัน และเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการพิจารณาแนวทางเชิงนโยบายในระยะต่อไป เพื่อให้การกำกับดูแลสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการแข่งขันในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

“
การทำความเข้าใจที่ตรงกัน
ของภาระหน้าที่
และข้อจำกัด
ของ กสทช.
ในการกำกับดูแล
กิจการดาวเทียม
จะทำให้การประกอบ
กิจการดาวเทียม
สามารถบรรลุผลได้
อย่างมีประสิทธิภาพ

กสทช. ติดตามและประเมินผล
การปฏิบัติงานด้านกิจการโทรคมนาคม

การคุ้มครองผู้บริโภค

Consumer Protection



“ การคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ไม่ใช่เพียง การปรับปรุงกระบวนการทำงาน แต่คือความสามารถ ในการกำกับดูแลให้ทันต่อพฤติกรรมผู้ใช้บริการ เทคโนโลยี และการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๕

ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

Results of Monitoring, Inspection, and Evaluation of the Operations and Administration of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC in Consumer Protection

การประเมินด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้กรอบวิเคราะห์เพื่อประเมินคุณภาพการคุ้มครองผู้บริโภค โดยครอบคลุมประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความโปร่งใสของกระบวนการ และผลที่เกิดขึ้นต่อสิทธิของผู้ใช้บริการใน กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยบูรณาการ การประเมินใน ๖ มิติสำคัญ เพื่อสะท้อนทั้งพัฒนาการและข้อจำกัดภายใต้บริบท สื่อและบริการดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ผลการประเมินสะท้อนว่า สำนักงาน กสทช. มีความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในด้านกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะการนำระบบดิจิทัล เช่น e-BCS, e-FA และ e-Licensing มาใช้ ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใสสำหรับผู้รับใบอนุญาต และสะดวกในการตรวจสอบย้อนหลัง และการจัดการเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็วขึ้น รวมถึงการพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยสาธารณะ เช่น CBS และ EWS

อย่างไรก็ตามยังมีข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่ ช่องว่างในการกำกับดูแลบริการ OTT และแพลตฟอร์มข้ามชาติ การกำกับดูแลที่ยังเป็นเชิงรับมากกว่าเชิงรุกจาก การขาดเครื่องมือ Real-time และการใช้ AI ในทางปฏิบัติ รวมถึงข้อกังวลด้าน การแข่งขันภายหลังการควบรวมกิจการ ทั้งในเรื่องราคา ทางเลือกบริการ และ ความโปร่งใสของแพ็คเกจ

ในระยะต่อไป ความท้าทายสำคัญจึงอยู่ที่การปรับแนวทางการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่หลอมรวมมากขึ้น ทั้งการปิดช่องว่าง ทางกฎหมาย การยกระดับการกำกับดูแลเชิงรุก การออกแบบมาตรการกำกับ การแข่งขันให้เห็นผลจริง และการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมที่มี Feedback Loop ชัดเจน เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลมีความเป็นธรรม น่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔.๕.๑

ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบการประเมินการกำกับดูแล ตามมาตรฐานสากลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

การประเมินด้านการคุ้มครองผู้บริโภคตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล มุ่งวิเคราะห์ทั้งประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติการ ความโปร่งใสของกระบวนการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อสิทธิของผู้ใช้บริการในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยพิจารณาร่วมกันใน ๖ มิติสำคัญของการกำกับดูแล เพื่อสะท้อนทั้งความก้าวหน้าเชิงระบบและข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของการคุ้มครองผู้บริโภคในบริบทสื่อและบริการดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ผลการประเมินโดยภาพรวมสะท้อนว่า กสทช. มีพัฒนาการที่ชัดเจนในหลายด้าน โดยเฉพาะการยกระดับระบบดิจิทัล เช่น e-BCS, e-FA และ e-Licensing ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบย้อนหลังได้ การลดระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนการพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยสาธารณะ เช่น CBS และ EWS ที่เริ่มเห็นผลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ ยังมีความพยายามในการยกระดับการคุ้มครองสิทธิของกลุ่มเฉพาะ โดยผ่าน

๖๖ การคุ้มครองผู้บริโภคมีพัฒนาการอย่างชัดเจน แต่ยังเผชิญข้อจำกัด โดยเฉพาะการกำกับ บริการใหม่และการเฝ้าระวังเชิงรุก

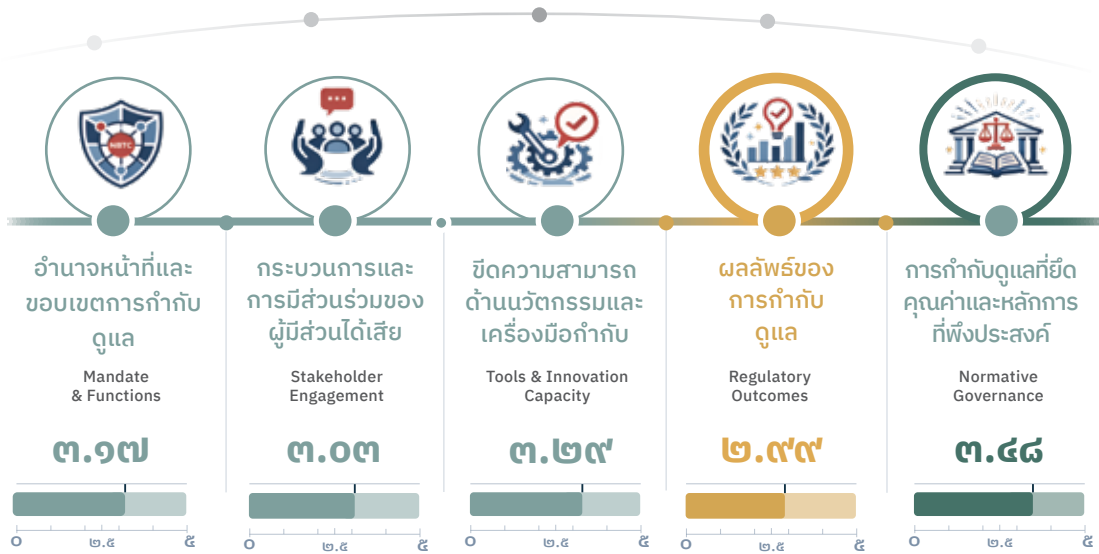
กรรมาธิการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรการเชิงฐานสิทธิ เช่น บริการ AD, CC และ SL รวมถึงการส่งเสริมความรู้เท่าทันสื่อและดิจิทัล

อย่างไรก็ดี การประเมินยังชี้ให้เห็นข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่สำคัญ ได้แก่ ช่องว่างในการกำกับดูแลบริการใหม่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ การขาดระบบติดตามและเฝ้าระวังแบบทันการณ การกำกับดูแลที่ยังมีลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ตลอดจนการสื่อสารต่อประชาชนเกี่ยวกับสิทธิและช่องทางร้องเรียนที่ยังไม่ทั่วถึง และการขาดกลไกแจ้งผลย้อนกลับที่ชัดเจนจากกระบวนการมีส่วนร่วม

เมื่อพิจารณาประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้เสีย ยังพบความเสี่ยงเชิงระบบที่มีนัยสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภค อาทิ การถูกหักค่าบริการโดยไม่ตั้งใจในระดับสูง ปัญหาการเข้าถึง Call Center และการแพร่ระบาดของภัยมิถิฉฉฉฉฉผ่านโทรศัพท์และ SMS ที่ยังไม่สามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาพรวม ขณะเดียวกัน ผลกระทบหลังการควบรวมกิจการ เช่น การรับรู้ราคาสูงขึ้น ทางเลือกลดลง และความไม่โปร่งใสของแพ็กเกจ (เช่น “โปรลับ”) ได้สะท้อนถึงความท้าทายด้านการแข่งขันและความเป็นธรรมในตลาดอย่างชัดเจน ซึ่งบ่งชี้ว่าความเสี่ยงที่ผู้บริโภคเผชิญในทางปฏิบัติยังคงอยู่ในระดับสูง แม้มาตรการเชิงกระบวนการจะมีความก้าวหน้าแล้วก็ตาม ต่อไปนี้จึงสรุปผลการประเมินในลักษณะเปรียบเทียบจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุง ในแต่ละมิติ เพื่อให้เห็นภาพรวมของระบบ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Regulatory Governance Assessment Framework : Consumer Protection Sector)



ภาพรวมคะแนนสูงกว่า 3.00 4 ด้าน โดยด้านผลลัพธ์ของการกำกับดูแลต้องติดตามมากขึ้น

Performance scale ● ด้านที่ได้ผลประเมินสูงที่สุด ● ด้านที่ผลอยู่กลุ่มกลาง ● ด้านที่ต้องปรับปรุงที่สุด

ภาพ ๑๑ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

Overall Assessment of Regulatory Governance under International Standards: Consumer Protection Sector

คุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ ครอบคลุม และสามารถใช้เป็นฐานสำหรับการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์และพัฒนานโยบายในลำดับถัดไปได้เป็นอย่างดี

“ กสทช. มีกระบวนการกำกับดูแลด้านโฆษณาอย่างเข้มงวดและเป็นระบบ ”

ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ
— กระจายเสียง

ระบบคุ้มครองผู้บริโภคก้าวหน้า แต่ความเสี่ยงในทางปฏิบัติยังคงสูง

“ ควรเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและการสื่อสารนโยบายของทางสำนักงาน กสทช. ให้ภาคประชาชนได้รับทราบ ”
— ภาคประชาชน Gen X

“ เคยโดนเรียกเก็บเงินจากบริการที่ไม่ได้สมัครและได้รับการดำเนินการคืนเงินภายในประมาณ ๑ สัปดาห์ จากการร้องเรียนไปยัง กสทช. เบอร์โทร. ๑๒๐๐ ”
— ภาคประชาชน Gen Z

การอ่านผลการประเมินรายมิติ ในหน้าถัดไป

รายละเอียดผลการประเมินในแต่ละมิติ รวมถึงจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา จะนำเสนอในตารางเชิงวิเคราะห์ในหน้าถัดไป เพื่อให้เห็นภาพเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

• จุดแข็ง

• จุดปรับปรุง



อำนาจหน้าที่และขอบเขตการกำกับดูแล

Mandate & Functions

๓.๑๗



กิจการกระจายเสียง

- กำหนดสัดส่วนรายการสาธารณะประโยชน์ร้อยละ ๒๕ ขึ้นไป
- กำกับโฆษณาร่วมกับหน่วยงานด้านสุขภาพ

กิจการโทรคมนาคม

- CBS และ EWS คุ้มครองสิทธิความปลอดภัย
- Mobile ID เพิ่มความมั่นคงอัตลักษณ์ดิจิทัล

กิจการกระจายเสียง

- ช่องว่างกำกับวิทยุออนไลน์
- การใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันกับทุกกิจการกระทัพบวิทยุชุมชน

กิจการโทรทัศน์

- Regulatory Gap ต่อ OTT
- คุณภาพบริการเพื่อคนพิการยังมีช่องว่าง

กิจการโทรคมนาคม

- มาตรการในการป้องกันภัยไซเบอร์ยังไม่ครอบคลุมถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ส่งผลต่อความปลอดภัยของประชาชน
- คุณภาพ USO ในบางพื้นที่ยังต้องปรับปรุง



กระบวนการและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

Stakeholder Engagement

๓.๐๓



กิจการกระจายเสียง

- จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นต่อเนื่อง
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชาติพันธุ์ในพื้นที่

กิจการโทรทัศน์

- จัดเวทีเฉพาะสำหรับกลุ่มเด็ก คนพิการ
- ทำงานร่วมองค์กรวิชาชีพ

กิจการโทรคมนาคม

- เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศสำคัญ

- ขาดการเสนอผลการตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- บางเวทีถูกมองเป็นพิธีกรรม
- การใช้ภาษาทางการทำให้ประชาชนเข้าถึงยาก
- Public Awareness ต่ำ ประชาชนไม่รู้จัก ๑๒๐๐



ขีดความสามารถด้านนวัตกรรมและเครื่องมือกำกับ

Tools & Innovation Capacity

๓.๒๙



กิจการกระจายเสียง

- SOP แจกเตือนภัยผ่าน FM

กิจการโทรทัศน์

- EWS ผ่านทีวีดิจิทัล
- ทดสอบ Social Credit ส่งเสริมเนื้อหาคุณภาพ

กิจการโทรคมนาคม

- CBS แจกเตือนภัยแบบเจาะจงพื้นที่
- ระบบเฝ้าสังเกตการณ์คลื่นตามมาตรฐาน

กิจการกระจายเสียง

- ขาด Real-time Monitoring โฆษณาสุขภาพ
- DAB+ ยังขาดแรงจูงใจและการสนับสนุนอุปกรณ์

กิจการโทรทัศน์

- ขาด Real-time Monitoring OTT
- AI ยังไม่ถูกใช้เชิงปฏิบัติจริง

กิจการโทรคมนาคม

- ขาดการติดตามคุณภาพบริการแบบทันการณณ์ (Real-time QoS)
- AI ด้านการป้องกันภัยไซเบอร์ยังไม่ถูกนำมาใช้ในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

• จุดแข็ง

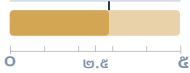
• จุดปรับปรุง



ผลลัพธ์ของ
การกำกับ
ดูแล

Regulatory
Outcomes

๒.๙๙



กิจการกระจายเสียง

- ลดโฆษณาเกินจริงได้บางส่วน
- เพิ่มความหลากหลายเนื้อหาสาธารณะ

กิจการโทรทัศน์

- ลดเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- คู่มือจริยธรรม ช่วยลดการละเมิดสิทธิ

กิจการโทรคมนาคม

- จัดสรรคลื่น Multiband เพิ่มขึ้น
ความสามารถ broadband

กิจการกระจายเสียง

- วิทยูออนไลน์ไม่ถูกกำกับอย่างเท่าเทียมกัน
- ความเชื่อมั่นผู้บริโภคบางกลุ่มลดลง

กิจการโทรทัศน์

- Regulatory Gap ต่อ OTT
- คุณภาพบริการเพื่อคนพิการยังมีช่องว่าง
- มลภาวะทางสื่อ (Rerun มากเกินไป, เนื้อหา
ละครเก่า ขำขี้ตมามา)
- การลงทุนเนื้อหาคุณภาพชะลอจาก
ความไม่แน่นอน

กิจการโทรคมนาคม

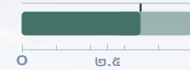
- ผลหลังควรรวมยังถูกตั้งคำถาม
- ภัยไซเบอร์ยังรุนแรง



การกำกับดูแลที่ยึด
คุณค่าและหลักการ
ที่พึงประสงค์

Normative
Governance

๓.๔๘



กิจการกระจายเสียง

- ส่งเสริมสิทธิการรับรู้ข้อมูลของชุมชน
- เคารพความหลากหลายทางวัฒนธรรม

กิจการโทรทัศน์

- Rights-Based Regulation ผ่าน ระบบ
AD CC SL
- โครงการ MIDL ก่อให้เกิดพลเมืองดิจิทัล

กิจการโทรคมนาคม

- ยึดประโยชน์สาธารณะผ่าน CBS
- ส่งเสริมสิทธิการเข้าถึงบริการรัฐผ่าน Digital

กิจการกระจายเสียง

- การใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันกับทุกกิจการ
จำกัดความยืดหยุ่นของชุมชน

กิจการโทรทัศน์

- Regulatory Gap ต่อ OTT
- คุณภาพบริการเพื่อคนพิการยังมีช่องว่าง
- มลภาวะทางสื่อ (Rerun มากเกินไป, เนื้อหา
ละครเก่า ขำขี้ตมามา)
- การลงทุนเนื้อหาคุณภาพชะลอจาก
ความไม่แน่นอน

กิจการโทรคมนาคม

- Face Scan เป็นอุปสรรคต่อผู้พิการทางสายตา
- Digital Divide ยังมีในพื้นที่ชายขอบ

๔.๕.๑.๑ สรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

จากการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลด้านคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า กสทช. มีพัฒนาการเชิงระบบอย่างชัดเจนในหลายมิติ โดยเฉพาะ ๑) การยกระดับกระบวนการดิจิทัล (e-BCS, e-FA, e-Licensing) ที่เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบย้อนหลังได้ และลดภาระขั้นตอนราชการ ๒) ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ลดระยะเวลาเฉลี่ยจาก ๕๔ วัน เหลือ ๘ วัน ซึ่งสะท้อนความสามารถในการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้บริโภคได้รวดเร็วขึ้น ๓) ความสำเร็จเชิงประจักษ์ด้านความปลอดภัยสาธารณะ ผ่านระบบ Cell Broadcast Service (CBS) และ Emergency Warning System (EWS) และ ๔) การกำหนดมาตรการเชิงบรรทัดฐาน เช่น สัดส่วนรายการเพื่อสาธารณประโยชน์ และบริการ AD CC และ SL ที่สะท้อนหลักการกำกับดูแลฐานสิทธิ (Rights-Based Regulation)

อย่างไรก็ตาม การประเมินยังสะท้อนจุดอ่อนเชิงโครงสร้าง ๕ แกนหลัก ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และเสถียรภาพของระบบกำกับดูแลในระยะยาว ได้แก่

๑) ช่องว่างการกำกับดูแลสื่อใหม่ (Regulatory Gap ต่อ OTT และ Platform) กฎหมายปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมแพลตฟอร์ม OTT และบริการข้ามชาติ ทำให้เกิดสองมาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสื่อดั้งเดิมถูกกำกับเข้มงวด แต่แพลตฟอร์มออนไลน์กลับอยู่นอกขอบเขตอำนาจ

๒) การกำกับดูแลเชิงรับมากกว่าเชิงรุก (Reactive over Proactive) การตรวจสอบโฆษณาเกินจริง ภัยไซเบอร์ หรือคุณภาพสัญญาณ ยังขาดเครื่องมือ Real-time และ AI เชิงปฏิบัติ ทำให้การคุ้มครองเกิดขึ้นหลังความเสียหายมากกว่า ป้องกันล่วงหน้า

๓) ความเหลื่อมล้ำหลังการควมรวมกิจการ ผู้บริโภคสะท้อนว่า ทางเลือกแพ็คเกจน้อยลง ราคาเพิ่มขึ้น และมี “โปรลับ” ที่สร้างความไม่เท่าเทียม ขณะที่มาตรการกำกับการแข่งขันยังไม่เห็นผลชัด

๔) ข้อจำกัดด้านโครงสร้างข้อมูลและการบูรณาการ (Data Silos) ระบบข้อมูลภายในยังแยกส่วน ทำให้ไม่สามารถติดตาม QoS แบบ Real-time หรือประมวลผลข้อมูลเชิงนโยบายได้อย่างทันทั่วถึง

๕) ขาดระบบแจ้งผลย้อนกลับ (Lack of Feedback Loop) ผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมากไม่ทราบว่ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอถูกนำไปใช้จริงอย่างไร ทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมถูกมองว่าเป็น ขั้นตอนที่ทำให้ครบตามข้อกำหนดมากกว่ากลไกเชิงสาระ

โดยสรุป แม้ กสทช. จะมีความก้าวหน้าในเชิงกระบวนการและเครื่องมือบางด้าน แต่โครงสร้างกำกับดูแลยังต้องปรับให้เท่าทันพลวัตดิจิทัล เพื่อรักษาความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ และประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว

๔.๕.๑.๒ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในระยะต่อไป (Strategic Challenges Ahead)

จากผลการประเมินโดยภาพรวมพบว่า ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของการคุ้มครองผู้บริโภคในระยะต่อไป มีได้จำกัดอยู่เพียงการปรับปรุงเครื่องมือหรือกระบวนการบางประการ หากแต่เป็นการปรับโครงสร้างกำกับดูแลให้เท่าทันภูมิทัศน์สื่อและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยสามารถสรุปเป็น ๔ ประเด็นหลัก ดังนี้

๑) การปิดช่องว่างการกำกับดูแลสื่อและบริการใหม่ ความแตกต่างเชิงอำนาจกำกับระหว่างสื่อดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มออนไลน์ ยังคงเป็นโจทย์สำคัญในเชิงโครงสร้างการกำกับดูแล กฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมบริการข้ามพรมแดนอย่างเท่าเทียม ส่งผลให้เกิดภาวะสองมาตรฐานในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะในประเด็นเนื้อหา

สำหรับเด็ก โฆษณาเกินจริง และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการปรับกรอบกฎหมายและกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำเชิงการแข่งขัน และสร้างความเป็นธรรมในการคุ้มครองสิทธิประชาชนบนทุกแพลตฟอร์ม

๒) การยกระดับจากการกำกับเชิงรับสู่เชิงรุก (Proactive Regulation) ผลการประเมินสะท้อนว่าการกำกับดูแลจำนวนมากยังอาศัยการร้องเรียนหรือรายงานรายปีเป็นหลัก ขาดระบบติดตามแบบทันการณณ์ (Real-time Monitoring) และกรอบการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในเชิงปฏิบัติ ในบริบทที่ภัยไซเบอร์ โฆษณาหลอกลวง และข้อมูลเท็จแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว การกำกับเชิงรับไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค การพัฒนา Dashboard เชิงนโยบาย และระบบวิเคราะห์ข้อมูลแบบบูรณาการ จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญของการยกระดับการกำกับดูแล

๓) การกำกับตลาดภายหลังการควบรวมกิจการในกิจการโทรคมนาคม ผู้บริโภคสะท้อนความกังวลเกี่ยวกับทางเลือกที่ลดลง ราคาแพ็คเกจ และประเด็น “โปรลับ” ซึ่งสร้างความรู้สึกไม่เท่าเทียม ขณะที่มาตรการกำกับการแข่งขันยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจเชิงประจักษ์ได้ชัดเจน ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์จึงอยู่ที่การออกแบบเครื่องมือกำกับตลาดที่สามารถสร้างการแข่งขันเชิงคุณภาพ และความโปร่งใสด้านราคาได้จริง มิใช่เพียงการกำหนดเงื่อนไขเชิงเอกสาร

๔) การเสริมสร้างความเชื่อมั่นผ่านการมีส่วนร่วมที่มีความหมาย แม้จะมีเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง แต่การขาดระบบแจ้งผลย้อนกลับ (Feedback Loop) ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียจำนวนหนึ่งมองว่ากระบวนการมีลักษณะเชิงพิธีกรรม ในระยะต่อไป จำเป็นต้องพัฒนาระบบติดตามผลข้อเสนอและร้องเรียนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสื่อสารผลการดำเนินการกลับไปยังผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรและความไว้วางใจระยะยาว

โดยภาพรวม ความท้าทายในระยะต่อไปของการคุ้มครองผู้บริโภคมิใช่เพียงการพัฒนาเครื่องมือใหม่ แต่คือการปรับสถาปัตยกรรมการกำกับดูแล ให้สอดคล้องกับระบบนิเวศดิจิทัลที่หลอมรวมและข้ามพรมแดน และการปิดช่องว่างกฎหมาย การยกระดับการกำกับเชิงรุก การสร้างความเป็นธรรมในตลาด การออกแบบมาตรการที่ Inclusive และการพัฒนากลไกมีส่วนร่วมที่ตรวจสอบได้ จะเป็นเงื่อนไขสำคัญในการรักษาความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ และประสิทธิภาพของระบบคุ้มครองผู้บริโภคในระยะยาว

๔.๕.๒

ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติ งานตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดภายใต้แผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งใน
กิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ประจำปีประเมิน ๒๕๖๘ โดยพิจารณาประกอบกับ
บทวิเคราะห์เชิงลึกจากฝ่ายปฏิบัติการและผู้บริหาร สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๔.๕.๒.๑ ภาพรวมความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการดำเนินงานในภาพรวมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับ ๔ (ดำเนินการเกือบครบถ้วนและเห็นผล)
โดยมีบางตัวชี้วัดอยู่ในระดับ ๕ ซึ่งหมายถึงสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนและเห็นผลเชิงประจักษ์

๑) กิจการโทรคมนาคม ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล) ผลการประเมินสะท้อน
ถึงความก้าวหน้าในด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน การป้องกันภัยคุกคามทางเทคโนโลยี และความร่วมมือพหุภาคี
ในการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะมาตรการป้องกันซิมที่ถูกนำไปใช้ในทางมิชอบ การจัดการ
SIM Box และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงบูรณาการ

“ การคุ้มครองผู้บริโภคในปี ๒๕๖๘ มีความก้าวหน้า
อย่างชัดเจน ทั้งด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน
ที่รวดเร็วมากขึ้น และนวัตกรรมความปลอดภัย

เช่น CBS, EWS และ Mobile ID

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานในส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตรการเชิงรุก (Proactive Protection) ที่มุ่งลดความเสียหายต่อ
ผู้บริโภคก่อนเกิดเหตุซ้ำ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบโทรคมนาคมโดยรวม

๒) กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค คณะแผนเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับประมาณ ๓.๙๔ โดยมีจุดเด่นในด้านการตอบสนองต่อเนื้อหาที่เป็นประเด็นเฉพาะหน้า (Issue-based Response)
อย่างทันทั่วทั้งที่ รวมถึงการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคที่เข้มแข็ง เพื่อให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังเนื้อหา

ภาพรวมสะท้อนว่า กลไกการคุ้มครองผู้บริโภคมีความต่อเนื่องและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้ดี แม้ภูมิทัศน์
สื่อจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

๔.๕.๒.๒ การคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก

๑) ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสามารถลดระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
จากเดิม ๕๔ วัน เหลือประมาณ ๘ วันในปีที่ผ่านมา สะท้อนการปรับปรุงกระบวนการภายในและการใช้กลไกประสาน
งานเร่งด่วนกับผู้ประกอบกิจการ

ในกิจการโทรทัศน์ มีการใช้ระบบประสานงานเชิงเร่งด่วนเพื่อให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขกรณีร้องเรียน
ภายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งช่วยลดภาระการพิจารณาในระดับกรรมการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน การพัฒนา

ในส่วนนี้สะท้อนความสามารถเชิงกระบวนการที่เป็นรูปธรรมและวัดผลได้ชัดเจน

๒) การพัฒนานวัตกรรมเพื่อความปลอดภัยของสาธารณะ (Public Safety Innovation) การทดสอบและพัฒนา ระบบ Cell Broadcast Service Service (CBS) และ Emergency Warning System (EWS) ถือเป็นหนึ่งในมาตรการ ที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อสิทธิด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในวงกว้าง นอกจากนี้ การผลักดัน ระบบ Mobile ID เพื่อยกระดับมาตรฐานการยืนยันตัวตนดิจิทัล มีส่วนสำคัญในการลดความเสี่ยงจากการสวมสิทธิ์ใช้ บริการ การหลอกลวงทางออนไลน์ และการใช้ซิมในทางมิชอบ ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในมิติความมั่นคงดิจิทัล

๓) โครงการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อและดิจิทัล (MIDL) มีผลสัมฤทธิ์เชิงประเมิณผลในระดับสูง โดยผู้เข้าอบรม สามารถผ่านเกณฑ์สมรรถนะหลังการอบรมทั้งหมด

ความสำเร็จดังกล่าวสะท้อนว่าการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้จำกัดเพียงการกำกับดูแลหรือการลงโทษ แต่รวมถึง การเสริมสร้างศักยภาพให้ผู้บริโภคสามารถป้องกันตนเองได้ในระยะยาว

๕.๕.๒.๓ ความท้าทายและข้อจำกัดเชิงนโยบาย

๑) ช่องว่างในการกำกับดูแลบริการ OTT และ Streaming แม้กลไกกำกับดูแลสื่อดั้งเดิมจะมีความชัดเจน แต่ บริการ OTT และแพลตฟอร์มข้ามชาติยังอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายที่จำกัด ทำให้เกิดความแตกต่างเชิงโครงสร้างระหว่าง ผู้รับใบอนุญาตภายในประเทศกับแพลตฟอร์มต่างประเทศ ประเด็นนี้ส่งผลให้ผู้บริโภค โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน อาจได้รับเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมโดยไม่มีมาตรการกำกับดูแลที่เทียบเท่าสื่อภาคพื้นดิน

๒) ผลกระทบด้านการแข่งขันหลังการควบรวมกิจการโทรคมนาคม จากการสะท้อนความคิดเห็นของผู้บริโภค พบว่ามีความกังวลเกี่ยวกับจำนวนทางเลือกแพ็คเกจและความรู้สึกว่าการแข่งขันลดลงในบางช่วงเวลา นอกจากนี้ มีข้อเสนอ ให้ยกระดับระบบติดตามราคาค่าบริการและคุณภาพสัญญาณในลักษณะ Real-time Dashboard เพื่อเพิ่มความโปร่งใส และความสามารถในการกำกับเชิงข้อมูล

๓) ประสิทธิภาพของเครื่องมือบางประเภท กรณีแอปพลิเคชัน “กันกวน” ซึ่งถูกยุติการใช้งาน สะท้อนบทเรียน สำคัญว่า เครื่องมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคต้องมีความสะดวก ใช้งานง่าย และมีฐานข้อมูลที่ทันสมัย หากกระบวนการ ยืนยันตัวตนซับซ้อนเกินไปหรือข้อมูลไม่ทันสมัย อาจกระทบต่อการยอมรับของประชาชน ประเด็นดังกล่าวควรนำไป พิจารณาในการออกแบบเครื่องมือดิจิทัลในอนาคต

๕.๕.๒.๔ ข้อเสนอแนะและเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้เสีย

๑) การปรับบทบาทสู่การเป็น Facilitator มีข้อเสนอให้ กสทช. ปรับสมดุผลการกำกับดูแลและระหว่างการคุ้มครอง ผู้บริโภค และความยั่งยืนของธุรกิจ โดยใช้แนวทางส่งเสริมแพ็คเกจราคาประหยัดหรือมาตรการจูงใจ มากกว่าการใช้ เพดานราคาที่ตั้งตัวเพียงอย่างเดียว เพื่อรักษาสมดุลการแข่งขันและการลงทุน

๒) การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในงานคุ้มครองผู้บริโภค มีข้อเสนอให้ใช้ AI เพื่อช่วยคัดกรองเรื่องร้องเรียนซ้ำซ้อน ตรวจสอบโฆษณาที่อาจจั่วจาด่างเกินจริง และเฝ้าระวังเนื้อหาที่อาจเป็นอันตรายต่อกลุ่มเปราะบางแบบ Real-time ซึ่ง จะช่วยลดภาระงานรูทินของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนอง

๓) การยกระดับมาตรฐานข้อมูลการให้บริการ มีข้อเสนอให้ปรับหลักเกณฑ์การโฆษณาความเร็วอินเทอร์เน็ต จากการอ้างอิงความเร็วสูงสุด ไปสู่การระบุความเร็วขั้นต่ำที่รับประกันได้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ใกล้เคียง ความเป็นจริงมากขึ้น และลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน

โดยสรุป ภาพรวมการคุ้มครองผู้บริโภคในปี ๒๕๖๘ มีความก้าวหน้าอย่างชัดเจนในด้านกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน และนวัตกรรมด้านความปลอดภัยดิจิทัล ทั้งระบบแจ้งเตือนภัยและ Mobile ID อย่างไรก็ตาม การปรับปรุง กรอบกฎหมายให้รองรับบริการออนไลน์ (OTT) และการรักษาสมดุลการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม ยังคงเป็นประเด็น ที่ต้องติดตามและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในการสร้างความเข้มแข็งเชิงปฏิบัติการด้านคุ้มครอง ผู้บริโภคไปควบคู่กับการพัฒนาเครื่องมือและกรอบนโยบายให้เท่าทันสภาพตลาดดิจิทัลในระยะยาว

ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

Promotion of Citizens' Rights and Liberty



“ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนคือ
แกนกลางของความชอบธรรมในการกำกับดูแล
โดยความท้าทายในปัจจุบันอยู่ที่การทำให้
‘สิทธิที่มีอยู่’ กลายเป็น ‘สิทธิที่ใช้ได้จริง’

กรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๕.๖

ผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการ และการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชน

Results of Monitoring, Inspection, and Evaluation of the Operations and Administration of the NBTC, the Office of the NBTC, and the Secretary-General of the NBTC in Promotion of Citizens' Rights and Liberty



การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรกำกับดูแลในการพิทักษ์ประโยชน์สาธารณะ โดยครอบคลุมทั้งสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการดิจิทัล และสิทธิของกลุ่มเปราะบางในการได้รับมาตรการที่เหมาะสม การประเมินในด้านนี้จึงมุ่งพิจารณาว่าระบบกำกับดูแลสามารถทำให้ “สิทธิที่บัญญัติไว้” กลายเป็น “สิทธิที่ใช้ได้จริง” ในชีวิตประจำวันได้เพียงใด

ความท้าทายด้านสิทธิและเสรีภาพมีความซับซ้อนมากขึ้นจากการหลอมรวมของเทคโนโลยี ประชาชนยังเผชิญความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ ความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์และข้อจำกัดในการคุ้มครองสิทธิบนแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบางสะท้อนว่าการส่งเสริมสิทธิต้องพัฒนาไปสู่ระบบที่ครอบคลุม เชิงรุก และตอบโต้ภัยบริบทจริงมากขึ้น

ประเด็นสิทธิและเสรีภาพมิใช่เพียงเรื่องของมาตรการเฉพาะด้าน หากแต่เป็นเรื่องของการออกแบบระบบกำกับดูแลทั้งระบบให้สามารถลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึง และรับมือกับความเสี่ยงใหม่ในสภาพแวดล้อมดิจิทัลได้อย่างทันการณ์ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูล การกำกับแพลตฟอร์มข้ามพรมแดน และการพัฒนากลไกเชิงรุกที่ทำให้สิทธิของประชาชนได้รับการคุ้มครองตั้งแต่ต้นทาง ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญในการยกระดับความเชื่อมั่นของสาธารณะและความชอบธรรมขององค์กรกำกับดูแลในระยะยาว

โดยภาพรวม กสทช. มีความก้าวหน้าในหลายด้าน เช่น สัดส่วนรายการสาธารณประโยชน์ บริการสำหรับคนพิการ ระบบ CBS และ EWS รวมถึง Digital ID และโครงการ MIDL อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดสำคัญ เช่น ช่องว่างของการกำกับแพลตฟอร์มออนไลน์ ความไม่เท่าเทียมระหว่างสื่อในระบบใบอนุญาตและสื่อออนไลน์ มาตรการที่ไม่ยืดหยุ่นตามบริบท และการขาดระบบข้อมูลและ Feedback ที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การประเมินด้านนี้จึงมีนัยสำคัญในการชี้ให้เห็นทั้งความก้าวหน้า และช่องว่างของระบบกำกับดูแล เพื่อพัฒนาให้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนเกิดผลอย่างแท้จริง ครอบคลุม และยั่งยืนในยุคดิจิทัล

๔.๖.๑ ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบการประเมินการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

การประเมินด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนประจำปี ๒๕๖๘ ตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล มุ่งพิจารณาว่า กลไกกำกับดูแลของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. สามารถแปลงหลักสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้เกิดผลได้จริงในทางปฏิบัติมากน้อยเพียงใด โดยครอบคลุมทั้งกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในประเด็นสำคัญร่วมกัน ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความเท่าเทียมของกลุ่มเปราะบาง ความปลอดภัยสาธารณะ และสิทธิในการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย

ผลการประเมินโดยภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่า กสทช. มีพัฒนาการที่ชัดเจนในหลายมาตรการเชิงฐานสิทธิ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดสัดส่วนรายการเพื่อสาธารณประโยชน์ การผลักดันบริการสำหรับคนพิการ เช่น AD, CC และ SL การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย CBS และ EWS ตลอดจนการส่งเสริมอัตลักษณ์ดิจิทัลที่ปลอดภัย ซึ่งล้วนเป็นกลไกสำคัญ

มีความก้าวหน้าในการกำหนดสัดส่วนรายการสาธารณประโยชน์ การใช้ AD/CC/SL และระบบแจ้งเตือนภัย ซึ่งกำลังต่อยอดสู่การทำให้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ความปลอดภัย และบริการดิจิทัลเกิดผลได้จริงในชีวิตประจำวัน

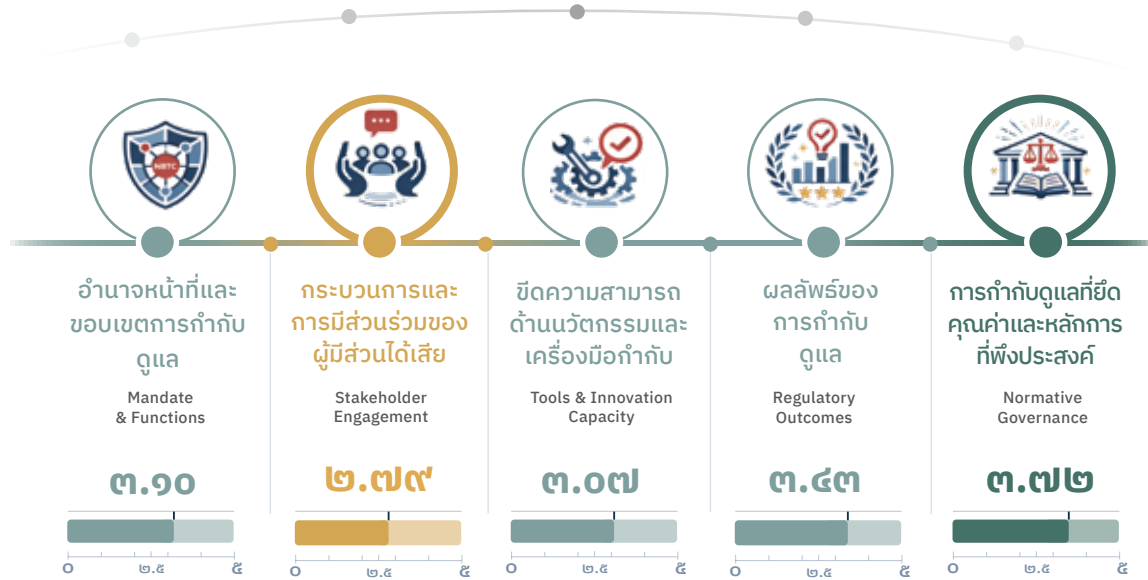
กรอบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ในการทำให้สิทธิของประชาชนเกิดผลเป็นรูปธรรมมากขึ้นในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ ยังมีความพยายามในการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและดิจิทัล รวมถึงการเปิดพื้นที่ให้กลุ่มเฉพาะ เช่น คนพิการ เด็ก เยาวชน และกลุ่มชาติพันธุ์ เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นในกระบวนการ

อย่างไรก็ดี การประเมินยังสะท้อนข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่สำคัญ ซึ่งทำให้ยังคงมีช่องว่างระหว่างสิทธิที่รับรองไว้กับสิทธิที่เข้าถึงได้จริง โดยเฉพาะความไม่เท่าเทียมระหว่างสื่อดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มออนไลน์ ข้อจำกัดด้านคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึงบริการสำหรับคนพิการ ความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงบริการในพื้นที่ชายขอบ ปัญหาการใช้มาตรฐานเดียวกับทุกกิจการโดยไม่คำนึงถึงบริบทของรายย่อยหรือกลุ่มเปราะบาง ตลอดจนการขาดระบบติดตามแบบทันการณ์และกลไกแจ้งผลย้อนกลับที่ชัดเจนจากกระบวนการมีส่วนร่วม

ดังนั้นข้อมูลต่อไปนี้จะสรุปผลการประเมินในแต่ละมิติ โดยเปรียบเทียบจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงของระบบกำกับดูแลด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เพื่อให้เห็นภาพรวมของพัฒนาการเชิงนโยบายควบคู่กับข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง อันจะเป็นฐานสำคัญสำหรับการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ในลำดับถัดไป

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (Regulatory Governance Assessment Framework)



ภาพรวมคะแนนสูงกว่า 3.00 4 ด้าน โดยด้าน **การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต้องติดตามมากขึ้น**

Performance scale ● ด้านที่ได้ผลประเมินสูงที่สุด ● ด้านที่ผลอยู่กลุ่มกลาง ● ด้านที่ต้องปรับปรุงที่สุด

ภาพ ๑๒ ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลการประเมินในภาพรวมสะท้อนว่า องค์กรมีความเข้มแข็งในมิติสิทธิพื้นฐาน เช่น การกำหนดสัดส่วนรายการเพื่อสาธารณประโยชน์ การผลักดันบริการสำหรับคนพิการ เช่น AD, CC และ SL การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย CBS และ EWS ตลอดจนการส่งเสริมอัตลักษณ์ดิจิทัลที่ปลอดภัย โดยยังมีพื้นที่ที่ต้องการการส่งเสริมดังต่อไปนี้

“มีความพยายามผลักดันในเรื่อง media literacy ไม่ใช่เฉพาะกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แต่ต้องการให้ขยายไปถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ

— ผู้แทนสำนักงาน กสทช.

มีความก้าวหน้าเชิงระบบและกำลังพัฒนาไปสู่สิทธิที่ใช้ได้จริง

“เห็นความตั้งใจของ กสทช. ในการอบรมและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ รวมถึงการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยี

— ผู้รับใบอนุญาตกิจการกระจายเสียง

“ได้รับการอบรมจาก กสทช. โดยล่าสุดเป็นการอบรมเรื่องจริยธรรมสื่อ

— ภาคประชาชน Gen X

การอ่านผลการประเมินรายมิติในหน้าถัดไป

รายละเอียดผลการประเมินในแต่ละมิติ รวมถึงจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา จะนำเสนอในตารางเชิงวิเคราะห์ในหน้าถัดไป เพื่อให้เห็นภาพเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

• จุดแข็ง

• จุดปรับปรุง



อำนาจหน้าที่และ
ขอบเขตการกำกับ
ดูแล

Mandate
& Functions

๓.๑๐



กิจการกระจายเสียง

- ใช้อำนาจกำหนดสัดส่วนรายการเพื่อสาธารณประโยชน์ ร้อยละ ๒๕ ครอบคลุมรายการคนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สนับสนุนสิทธิการรับรู้ข้อมูล
- เปิดพื้นที่สิทธิทางวัฒนธรรม ส่งเสริมชาติพันธุ์มีส่วนร่วมผลิตรายการในบางพื้นที่
- SOP แจกเตือนภัยผ่านวิทยุ FM สนับสนุนสิทธิพื้นฐานด้านความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่เสี่ยง

กิจการโทรทัศน์

- ใช้อำนาจตามมาตรา ๓๖ บังคับใช้ AD CC และ SL ต่อเนื่อง เพื่อความเสมอภาคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
- แนวปฏิบัติในการนำเสนอข่าวเด็กและกลุ่มเปราะบางอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการตีตราหรือการละเมิดสิทธิ
- โครงการ MIDL เสริมทักษะรู้เท่าทันสื่อช่วยปกป้องสิทธิและเสรีภาพในโลกออนไลน์

กิจการโทรคมนาคม

- CBS EWS คุ่มครองสิทธิความปลอดภัยในชีวิตในภาวะฉุกเฉิน
- Mobile ID รวมถึง ThaiID ส่งเสริมสิทธิในการเข้าถึงบริการรัฐ และธุรกรรมดิจิทัลอย่างปลอดภัย
- ระบบใกล้เกลี่ยที่รวดเร็ว บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากการละเมิดสิทธิผู้ใช้บริการ

กิจการกระจายเสียง

- การใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันกับทุกกิจการ กระทบรายย่อย และวิทยุชุมชน ซึ่งเป็นเสียงของกลุ่มเปราะบางในพื้นที่
- ช่องว่างกำกับดูแลวิทยุออนไลน์ ทำให้ประชาชนเสี่ยงต่อเนื้อหาละเมิดสิทธิ และโฆษณาเกินจริงบนแพลตฟอร์มใหม่
- ความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงอุปกรณ์: การผลักดัน DAB+ ยังขาดมาตรการลดภาระค่าเครื่องรับสำหรับคนรายได้น้อย

กิจการโทรทัศน์

- Regulatory Gap ต่อ OTT ทำให้เด็กและเยาวชนเสี่ยงต่อเนื้อหารุนแรง ล่อแหลม และข้อมูลปลอม โดยมาตรการคุ้มครองยังไม่ครอบคลุมเท่าสื่อเดิม
- ช่องว่างเชิงคุณภาพของ AD CC และ SL เช่น เวลาออกอากาศ ขนาดจอล่าม และการเข้าถึงยาก ทำให้สิทธิไม่เกิดผลเต็มที่
- Roadmap ล่าช้า อาจทำให้ผู้ประกอบการ ยังไม่สามารถตัดสินใจว่าจะประกอบกิจการต่อไปหรือไม่ ทำให้กระทบสิทธิประชาชน

กิจการโทรคมนาคม

- สิทธิการเข้าถึงถดถอยหลังควรวรรณ ประชาชนรู้สึกว่ามีทางเลือกน้อยลง ราคาแพงขึ้น และการเผชิญกับโพรลัป สร้างความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงสิทธิพื้นฐานด้านการสื่อสาร
- USO คุณภาพต่ำ ไม่เสถียร ทำให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูลและการศึกษาออนไลน์ยังไม่ทั่วถึง
- Face Scan เป็นอุปสรรคคนตาบอด
- ภัยไซเบอร์กระทบสิทธิความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยในทรัพย์สิน

• จุดแข็ง

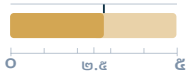
• จุดปรับปรุง



กระบวนการและ
การมีส่วนร่วมของ
ผู้มีส่วนได้เสีย

Stakeholder
Engagement

๒.๗๙



กิจการกระจายเสียง

- ขยายเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่ และเปิดพื้นที่ให้ชาติพันธุ์มีส่วนร่วมผลิตสื่อสนับสนุนสิทธิทางวัฒนธรรม
- กระบวนการรับฟังความคิดเห็นมี SOP ตรวจสอบย้อนหลังได้ เพิ่มความโปร่งใส
- อบรมจรรยาบรรณและโฆษณาถูกต้องลดการละเมิดสิทธิผู้บริโภคจากโฆษณาเกินจริง

กิจการโทรทัศน์

- Targeted Engagement: จัดเวทีเฉพาะกลุ่ม
- ทำงานร่วมองค์กรวิชาชีพเพื่อมาตรฐานจริยธรรมข่าว ลดการตีตรา
- MIDL สร้างภูมิคุ้มกันดิจิทัลของประชาชน

กิจการโทรคมนาคม

- ใช้ Line ช่วยประสานงานแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในระดับพื้นที่ได้รวดเร็ว
- เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศสำคัญ เช่นการประมูลคลื่น หรือการกำกับดูแลดาวเทียมต่างชาติ เพื่อครอบคลุมผลประโยชน์ทุกฝ่าย
- สนับสนุนการรับฟังต่อเทคโนโลยีใหม่และประเด็นสิทธิการเข้าถึง

กิจการกระจายเสียง

- การใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันกับทุกกิจการทำให้การมีส่วนร่วมและมาตรการไม่สะท้อนบริบทพื้นที่ กระทบเสรีภาพการสื่อสารชุมชน
- ขาดการใช้ภาษาท้องถิ่น ทำให้ชาติพันธุ์เข้าไม่ถึงการมีส่วนร่วมเชิงนโยบาย
- ขาดระบบแจ้งผลย้อนกลับ ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียมองว่าเป็นพิธีกรรม

กิจการโทรทัศน์

- Roadmap ลำช้า อาจทำให้ ผู้ประกอบกิจการยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะประกอบกิจการต่อไปหรือไม่
- บางเวทีถูกมองว่า เชิญเข้าร่วมเชิงสัญลักษณ์ หรือวาระถูกกำหนดล่วงหน้า ไม่สะท้อนชีวิตจริงของคนพิการ

กิจการโทรคมนาคม

- USO คุณภาพต้องปรับปรุง สะท้อนช่องว่างการมีส่วนร่วมของพื้นที่ชายขอบ
- ประชาชนจำนวนมากยังไม่รู้จัก ๑๒๐๐ และขาดระบบแจ้งผลตอบกลับ (Feedback) ที่ชัดเจน

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

• จุดแข็ง

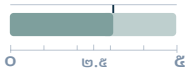
• จุดปรับปรุง



ขีดความสามารถ
ด้านนวัตกรรมและ
เครื่องมือกำกับ

Tools & Innovation
Capacity

๓.๐๗



กิจการกระจายเสียง

- e-BCS ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการยื่นผังรายการ ลดดุลพินิจ และช่วยให้ตรวจสอบความรับผิดชอบต่อสังคมได้
- SOP แจ้างเตือนภัยผ่านวิทยุ FM คุ้มครองสิทธิความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่เสี่ยง
- Digital Administration ลดต้นทุนรายย่อย ซึ่งเป็นกระบอกเสียงกลุ่มเปราะบาง

กิจการโทรทัศน์

- EWS ผ่านทีวีดิจิทัลช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลวิกฤตอย่างทันทั่วทั้ง
- Social Credit เป็นเครื่องมือส่งเสริมเนื้อหาคุณภาพเชิงสังคม

กิจการโทรคมนาคม

- CBS แจ้างเตือนภัยแบบเจาะจงพื้นที่คุ้มครองสิทธิความปลอดภัย
- Mobile ID สนับสนุนสิทธิการเข้าถึงบริการรัฐและทำธุรกรรมปลอดภัย
- e-FA เพิ่มความโปร่งใสการบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่
- การผลักดันนโยบาย AI ล่ามอวตารภาษาหม้อช่วยเพิ่มการเข้าถึงของคนหูหนวก

กิจการกระจายเสียง

- ขาด Real-time Monitoring ทำให้สกัดกั้นโฆษณาสุขภาพที่มุ่งเป้าผู้สูงอายุได้ล่าช้า
- DAB+ ขาดมาตรการลดภาระค่าเครื่องรับสำหรับกลุ่มรายได้น้อย เสี่ยงตัดขาดการเข้าถึงข่าวสาร

กิจการโทรทัศน์

- ขาดเครื่องมือและอำนาจกำกับดูแล OTT ทำให้เด็กและเยาวชนเสี่ยงต่อเนื้อหาไม่เหมาะสม
- AD ยังขาดความง่ายในการเข้าถึง โดยปุ่มลัดบนรีโมท ต้องรับชมผ่านโทรทัศน์ภาคพื้นดินเท่านั้น และมีขั้นตอนที่ซับซ้อน
- ด้านประเภทรายการที่มี AD CC SL มีหมวดเนื้อหาไม่หลากหลาย และเวลาตามผังรายการที่ตึกหรือเข้าเกินไป ทำให้จำกัดสิทธิในการใช้งานจริง
- โครงการ ๔K ไม่ถูกผลักดันต่อเนื่อง ทำให้กระทบมาตรฐานคุณภาพการรับชม
- Cross-platform Rating ไม่ได้ผลักดันต่อเนื่อง ซึ่งต้องแก้ปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลเพื่อให้อุตสาหกรรมยอมรับผลการวัดความนิยม

กิจการโทรคมนาคม

- Face Scan เป็นอุปสรรคใหญ่ต่อคนตาบอดในการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการดิจิทัล
- ขาดการติดตามคุณภาพบริการแบบ Real-Time ทำให้สิทธิการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมของประชาชนไม่ถูกคุ้มครองทันการณ์
- เครื่องมือสกัดมิจฉาชีพบางโครงการไม่ประสบความสำเร็จ (เช่น กั้นกวน) ทำให้ประชาชนยังไม่มั่นใจความปลอดภัย

• จุดแข็ง

• จุดปรับปรุง



ผลลัพธ์ของ
การกำกับ
ดูแล

Regulatory
Outcomes

๓.๔๓



กิจการกระจายเสียง

- สัดส่วนรายการสาธารณะประโยชน์ขั้นต่ำร้อยละ ๒๕ เพิ่มความหลากหลายและสิทธิในการรับรู้ข้อมูล
- เปิดพื้นที่ชาติพันธุ์ผลิตรายการในบางพื้นที่สนับสนุนสิทธิทางวัฒนธรรม
- SOP แจ้างเตือนภัยผ่านวิทยุเป็นกลไกคุ้มครองสิทธิความปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยง

กิจการโทรทัศน์

- AD CC และ SL เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลของคนพิการ โดยเฉพาะช่องบริการสาธารณะ
- EWS ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลเตือนภัยอย่างเท่าเทียม
- โครงการ MIDL สร้างภูมิคุ้มกันดิจิทัลให้ประชาชนปกป้องตนเอง (และสร้างพลเมืองดิจิทัลขึ้น)

กิจการโทรคมนาคม

- CBS คุ้มครองสิทธิความปลอดภัยในชีวิตในเหตุฉุกเฉิน
- การไกล่เกลี่ยที่รวดเร็วช่วยบรรเทาการละเมิดสิทธิผู้ใช้บริการ
- การใช้ Mobile ID เพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงบริการรัฐ และธุรกรรม

กิจการกระจายเสียง

- การกำหนดแนวทางกำกับเดี๋ยวกับทุกคน ทำให้วิทยุชุมชนอ่อนแอ เสี่ยงลดความหลากหลายเสียงและสิทธิการสื่อสารชุมชน
- ขาดการกำกับดูแลแบบฉับพลัน
- ต่อโฆษณาเกินจริง ทำให้กระทบสิทธิของผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง
- ขาดภาษาท้องถิ่นในกระบวนการมีส่วนร่วมลดสิทธิการแสดงความคิดเห็นของชาติพันธุ์

กิจการโทรทัศน์

- ระบบ AD CC และ SL ยังไม่ตอบโจทย์คุณภาพและช่วงเวลา ทำให้สิทธิใช้งานจริงมีอยู่อย่างจำกัด
- ช่องว่างของอำนาจต่อ OTT ทำให้ขาดการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในโลกออนไลน์ โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและกลุ่มผู้สูงอายุ

กิจการโทรคมนาคม

- สิทธิการเข้าถึงถดถอยหลังควมรวม เช่น โพรลัปราคา และทางเลือก)
- USO ยังไม่เต็มประสิทธิภาพด้านคุณภาพสัญญาณทำให้สิทธิการเข้าถึงในพื้นที่ชายขอบยังไม่ทั่วถึง
- การสแกนหน้าเป็นอุปสรรคเชิงสิทธิของคนตาบอด
- ภัยไซเบอร์ เช่น สแกมเมอร์ กระทบสิทธิความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย

ผลการประเมินการกำกับดูแลตามกรอบมาตรฐานสากล : ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

• จุดแข็ง

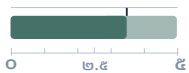
• จุดปรับปรุง



การกำกับดูแลที่ยึด
คุณค่าและหลักการ
ที่พึงประสงค์

Normative
Governance

๓.๗๒



กิจการกระจายเสียง

- การสัดส่วนรายการสาธารณประโยชน์ สะท้อนคุณค่าที่มอบให้แก่ประโยชน์สาธารณะ และสิทธิการรับรู้ข้อมูล
- การเปิดพื้นที่ชาติพันธุ์ สะท้อนการเคารพอัตลักษณ์ ความหลากหลาย และสิทธิทางวัฒนธรรม
- e-BCS เพิ่มความโปร่งใส ลดดุลพินิจ และสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

กิจการโทรทัศน์

- การกำกับดูแลบนฐานสิทธิ ผ่านระบบ AD CC SL และคู่มือจริยธรรมสำหรับเด็ก รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ช่วยลดการตีตราและละเมิดศักดิ์ศรีต่อกลุ่มเปราะบางได้
- โครงการ MIDL ส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในการใช้สื่ออย่างรู้เท่าทัน

กิจการโทรคมนาคม

- CBS และ EWS ยึดความปลอดภัยสาธารณะเป็นคุณค่าหลัก
- ส่งเสริมสิทธิการเข้าถึงบริการรัฐ และธุรกรรมปลอดภัยผ่าน Digital ID
- กระบวนการโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงสนับสนุนความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

กิจการกระจายเสียง

- การกำหนดการกำกับดูแลแนวทางเดียว แต่ใช้กับทุกกรณี ลดความยืดหยุ่นของสิทธิการสื่อสารชุมชน และอาจจำกัดความหลากหลาย
- ช่องว่างในคุ้มครองผู้สูงอายุจากโฆษณาเกินจริง เมื่อขาดการเฝ้าระวังแบบ Real-Time
- การขาดกลไกสะท้อนการรับฟังความคิดเห็น ทำให้การมีส่วนร่วมเชิงสิทธิไม่เกิดผลจริง

กิจการโทรทัศน์

- การกำกับดูแลบนมาตรฐานที่ไม่เท่าเทียมต่อ OTT ทำให้บรรทัดฐานคุ้มครองเด็ก และเยาวชนบนออนไลน์ไม่เท่าเทียม
- คุณภาพบริการเพื่อคนพิการยังไม่ถูกยกระดับเป็นมาตรฐานที่ใช้งานได้จริง
- ปัญหาสมดุลงิยธรรมของผู้ผลิตเนื้อหา กับ ความอยู่รอดทำให้เกิดมลภาวะทางสื่อและกระทบสิทธิของผู้ชม

กิจการโทรคมนาคม

- อินเทอร์เน็ต ในฐานะสิทธิพื้นฐานยังไม่ทั่วถึง เหตุเนื่องจาก USO คุณภาพต่ำ และความเหลื่อมล้ำของพื้นที่
- Face Scan กระทบสิทธิการเข้าถึงของคนตาบอด และการออกแบบดิจิทัลยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
- ความไม่เชื่อมั่นต่อการจัดการภัยไซเบอร์กระทบสิทธิความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในทรัพย์สิน

การประเมินผลในมิติการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในครั้งนี้ มีความสำคัญในฐานะการสะท้อน บทบาทขององค์กรกำกับดูแลที่ได้จำกัดอยู่เพียงการควบคุมหรือกำหนดกติกาของอุตสาหกรรม หากแต่ขยายไปสู่ การเป็นผู้พิทักษ์สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในระบบนิเวศการสื่อสารดิจิทัลอย่างแท้จริง กล่าวคือ การกำกับดูแลใน ยุคปัจจุบันต้องสามารถสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการแข่งขัน และการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้ บริการในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่อาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างไม่เท่าเทียม

ในบริบทที่สื่อและบริการโทรคมนาคมมีการหลอมรวมกับแพลตฟอร์มดิจิทัลและขยายขอบเขตไปสู่พื้นที่ออนไลน์ อย่างกว้างขวาง สิทธิของประชาชนจึงมีได้จำกัดอยู่เพียงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร แต่ครอบคลุมถึงสิทธิในการเข้าถึงบริการ ดิจิทัลอย่างปลอดภัย สิทธิในการได้รับการคุ้มครองจากเนื้อหาที่เป็นอันตราย และสิทธิในการมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล อย่างเท่าเทียม การประเมินในมิตินี้จึงมีลักษณะเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณค่า (Value-based Assessment) ที่สะท้อนว่า ระบบ กำกับดูแลสามารถแปลงหลักการด้านสิทธิและเสรีภาพให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้มากน้อยเพียงใด

ดังนั้น การนำเสนอผลการประเมินเชิงยุทธศาสตร์ในส่วนนี้ จึงมุ่งวิเคราะห์ทั้งในด้านความก้าวหน้าของมาตรการ ที่ได้ดำเนินการแล้ว และข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการทำให้สิทธิของประชาชนเกิดขึ้นได้อย่างทั่วถึง และยั่งยืน โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญตั้งแต่การเข้าถึงสื่อ การคุ้มครองผู้บริโภคในโลกออนไลน์ การออกแบบบริการ ที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้ ตลอดจนความพร้อมของเครื่องมือและกลไกกำกับดูแลในการรับมือกับความเสี่ยง ใหม่ในยุคดิจิทัล ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และข้อเสนอในการยกระดับระบบกำกับดูแลใน ระยะต่อไปอย่างเป็นระบบและรอบด้าน

๔.๖.๑.๑ สรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมเชิงยุทธศาสตร์

จากการประเมินตามกรอบการกำกับดูแลตามมาตรฐานสากลด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พบว่า กสทช. มีพัฒนาการที่ชัดเจนในเชิงหลักการและเชิงโครงสร้างการกำกับดูแลที่สะท้อนแนวคิดการกำกับดูแลฐานสิทธิ อย่างเป็นรูปธรรมในหลายด้าน ได้แก่ การกำหนดสัดส่วนรายการเพื่อสาธารณประโยชน์ในกิจการกระจายเสียง ซึ่งช่วย รับประกันสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย การบังคับใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ คนพิการในกิจการโทรทัศน์ เช่น เสียงบรรยายภาพ คำบรรยายแทนเสียง และล่ามภาษามือ เพื่อสร้างความเสมอภาคใน การเข้าถึงข้อมูล ความสำเร็จของระบบแจ้งเตือนภัยผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือและโทรทัศน์ดิจิทัล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญ ในการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานด้านความปลอดภัยในชีวิต และการส่งเสริมระบบยืนยันตัวตนดิจิทัล เพื่อสนับสนุนสิทธิใน การเข้าถึงบริการของรัฐและการทำธุรกรรมออนไลน์อย่างปลอดภัย

อย่างไรก็ตาม การประเมินยังสะท้อนจุดอ่อนเชิงโครงสร้าง ๕ แกนหลัก ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และเสถียรภาพของระบบกำกับดูแลในระยะยาว ได้แก่

๑) ข้อจำกัดในการผลักดันนโยบาย ความไม่เป็นเอกภาพภายในคณะกรรมการ และความล่าช้าของแผนกำหนด ทิศทางอุตสาหกรรมหลังปี ๒๕๗๒ ส่งผลต่อความชัดเจนในการกำกับดูแลแพลตฟอร์มออนไลน์ซึ่งอาจกระทบต่อการคุ้มครอง ผู้บริโภค และการขาดความต่อเนื่องของแผนงานทำให้บริการ TTRS สะดุด

๒) ช่องว่างในการกำกับดูแลสื่อและแพลตฟอร์มออนไลน์ สื่อดั้งเดิมอยู่ภายใต้ข้อกำหนดด้านสิทธิที่เข้มงวด แต่แพลตฟอร์มออนไลน์และบริการข้ามชาติกลับอยู่นอกขอบเขตการกำกับในระดับเดียวกัน ส่งผลให้การคุ้มครองเด็ก

เยาวชน และผู้บริโภคในโลกออนไลน์ยังไม่เท่าเทียม

๓) มาตรการที่ขาดความยืดหยุ่นตามบริบท การใช้มาตรฐานเดียวกับผู้ประกอบการทุกขนาด และการออกแบบบริการที่ไม่คำนึงถึงข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ระบบสแกนใบหน้าสำหรับคนตาบอด หรือการจัดวางช่วงเวลาออกอากาศของบริการสำหรับคนพิการ ทำให้สิทธิในทางปฏิบัติไม่เกิดผลเต็มที่

๔) ข้อจำกัดด้านระบบข้อมูลและเครื่องมือกำกับ ระบบข้อมูลที่แยกส่วน และการขาดระบบติดตามแบบทันการณ์ ทำให้การคุ้มครองสิทธิในประเด็นโฆษณาเกินจริง ภัยไซเบอร์ และคุณภาพบริการ ยังเป็นเชิงรับมากกว่าเชิงป้องกันล่วงหน้า

๕) ข้อจำกัดเรื่องการสร้างความเข้าใจถึงหน้าที่ของ กสทช. และการประชาสัมพันธ์แนวทางการป้องกันภัยไซเบอร์ที่ กสทช. ได้จัดทำให้สอดคล้องกับคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ

กล่าวโดยสรุป แม้มาตรการและโครงสร้างจะสะท้อนเจตนารมณ์ในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ แต่ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างยังทำให้ “สิทธิที่บัญญัติไว้” ไม่สามารถแปรเปลี่ยนเป็น “สิทธิที่ใช้ได้จริง” อย่างทั่วถึง

๔.๖.๑.๒ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในระยะต่อไป

จากผลการประเมินโดยภาพรวมพบว่า ความท้าทายสำคัญในการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในระบบสื่อและโทรคมนาคม มีอย่างน้อย ๕ ประการ ได้แก่

๑) การทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริง จำเป็นต้องทบทวนโครงการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล และข้อเสนอรูปแบบสนับสนุนค่าใช้จ่ายบริการสำหรับผู้มีรายได้น้อย ให้เน้นคุณภาพ ความเสถียร และความยั่งยืน ไม่ใช่เพียงการขยายโครงข่ายในเชิงปริมาณ และควรมีการติดตามประสิทธิภาพในการใช้งานของแต่ละกลุ่ม

๒) การยกระดับมาตรฐานการเข้าถึงสำหรับคนพิการ ต้องกำหนดมาตรฐานเชิงคุณภาพของบริการเสียงบรรยายภาพ คำบรรยายแทนเสียง และล่ามภาษามือ ให้ใช้งานได้จริง รวมทั้งปรับปรุงระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลให้สอดคล้องกับข้อจำกัดทางกายภาพของผู้ใช้

๓) การปฏิรูปกฎหมายให้ครอบคลุมสื่อและเทคโนโลยีใหม่ จำเป็นต้องปรับปรุงกรอบกฎหมายให้ครอบคลุมแพลตฟอร์มออนไลน์และเทคโนโลยีเกิดใหม่ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการกำกับดูแลและสร้างการคุ้มครองเด็กและเยาวชน และผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียม

๔) การพัฒนาระบบกำกับดูแลเชิงรุก ต้องยกระดับเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ และป้องกันความเสียหายก่อนเกิดเหตุ โดยเฉพาะในประเด็นภัยไซเบอร์ การหลอกลวง และโฆษณาเกินจริง และ สร้างความตระหนักรู้ ภูมิคุ้มกันในการใช้สื่ออย่างปลอดภัย

๕) การฟื้นฟูความเชื่อมั่นเชิงสถาบัน การลดภาวะชะงักในการตัดสินใจ เพิ่มความโปร่งใส และสร้างระบบแจ้งผลตอบกลับที่ชัดเจน จะเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความไว้วางใจของประชาชนและกลุ่มเปราะบางในระยะยาว

โดยสรุป ผลการประเมินในมิติการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนสะท้อนให้เห็นว่า กสทช. ได้มีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในการวาง กรอบเชิงหลักการ และโครงสร้างเชิงนโยบาย ที่ยึดสิทธิของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทั้งในด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสื่อ และการสนับสนุนให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะมาตรการที่มีผลเชิงประจักษ์ เช่น

การพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย การส่งเสริมบริการสำหรับคนพิการ และการยกระดับความปลอดภัยของบริการดิจิทัล ซึ่งล้วนสะท้อนความพยายามในการทำให้ “สิทธิ” ไม่เป็นเพียงหลักการเชิงนโยบาย แต่เริ่มแปรเปลี่ยนเป็นกลไกที่เกิดผลในทางปฏิบัติ

อย่างไรก็ตามการประเมินยังชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมสิทธิในบริบทของระบบนิเวศดิจิทัลยังเผชิญข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของการกำกับดูแลที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นช่องว่างของกฎหมายต่อแพลตฟอร์มออนไลน์ ความไม่ยืดหยุ่นของมาตรการที่ไม่สอดคล้องกับความหลากหลายของผู้ใช้ หรือข้อจำกัดของเครื่องมือกำกับดูแลที่ยังไม่สามารถทำงานเชิงรุกได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ “สิทธิที่รับรองไว้” ยังไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ

ดังนั้น ความท้าทายในระยะต่อไปจึงมิใช่เพียงการเพิ่มมาตรการหรือโครงการใหม่ แต่เป็นการยกระดับระบบกำกับดูแลให้สามารถทำให้สิทธิเกิดขึ้นจริง (Rights in Practice) ผ่านการออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้ การพัฒนาเครื่องมือเชิงรุกในการป้องกันความเสี่ยง การสร้างความเข้าใจและความตระหนักรู้ในสังคม และการปรับปรุงกรอบกฎหมายให้ครอบคลุมเทคโนโลยีและบริการรูปแบบใหม่อย่างเหมาะสม

ท้ายที่สุด การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในยุคดิจิทัลจึงเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการกำกับดูแลตลาด โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ การสร้างระบบสื่อสารที่ไม่เพียงเข้าถึงได้ แต่ต้องเข้าถึงอย่างเป็นธรรม ปลอดภัย และมีศักดิ์ศรี สำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ซึ่งจะเป็นรากฐานของความเชื่อมั่นและความยั่งยืนของระบบนิเวศการสื่อสารของประเทศในระยะยาว

๔.๖.๒

ผลการประเมินการดำเนินการและการบริหารงาน ของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘ ประเด็นภาพรวมของผลการปฏิบัติ งานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทและนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ
ของประชาชน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ประจำปีประเมิน ๒๕๖๘ โดยพิจารณาทั้งผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด ความเป็นจริงจากฝ่ายปฏิบัติการ
และบทวิเคราะห์เชิงนโยบายจากผู้บริหาร สามารถสรุปภาพรวมได้ว่า การดำเนินงานมีความก้าวหน้าในหลายมิติ โดยเฉพาะด้านการขยายการเข้าถึงสื่อ การยกระดับความปลอดภัยสาธารณะ และการสร้างภูมิคุ้มกันดิจิทัล ขณะเดียวกัน
ยังมีประเด็นเชิงโครงสร้างที่ต้องอาศัยการพัฒนาเชิงนโยบายและการปรับปรุงกฎหมายเพิ่มเติม โดยแสดงดังนี้

๖๖ การดำเนินงานด้านสิทธิและเสรีภาพมีความก้าวหน้า อย่างชัดเจน โดยยกระดับบริการสำหรับ คนพิการ ระบบ CBS และโครงการ MIDL ที่เสริมภูมิคุ้มกันดิจิทัลของประชาชน

กรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๔.๖.๒.๑ การประกันสิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส

๑) การยกระดับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในกิจการโทรทัศน์ ในปีประเมิน ๒๕๖๘ มีความก้าวหน้าใน
การจัดทำ(ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้
ประโยชน์ จากรายการของกิจการโทรทัศน์เพื่อขยายสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงเนื้อหาทางโทรทัศน์ โดยกำหนดให้
สถานีเพิ่มระยะเวลาบริการล่ามภาษามือ (Sign Language: SL) จาก ๖๐ นาที เป็น ๑๒๐ นาทีต่อวัน และเพิ่มระยะ
เวลาคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption: CC) รวมถึงเสียงบรรยายภาพ (Audio Description: AD) จาก ๑๒๐
นาที เป็น ๒๔๐ นาที

มาตรการดังกล่าวสะท้อนถึงการยกระดับมาตรฐานขั้นต่ำของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเป็นการขยายขอบเขต
สิทธิของกลุ่มเปราะบางอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักความเสมอภาคในการเข้าถึงสื่อ

๒) การส่งเสริมนวัตกรรมเพื่อความเท่าเทียม มีการสนับสนุนการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อพัฒนา
ล่ามอวตารภาษามือ และการใช้แพลตฟอร์มเสมือนจริง (Virtual Environment หรือ Metaverse Environment) เพื่อ
เพิ่มช่องทางการเข้าถึงเนื้อหาและหลักสูตรออนไลน์สำหรับผู้พิการทางการเห็นและการได้ยิน

แนวทางดังกล่าวสะท้อนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างความเท่าเทียม (Technology for Inclusion)
และเป็นการขยายมิติของสิทธิในการรับรู้ข่าวสารให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัล

๓) มาตรการจูงใจทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนสิทธิ มีการใช้กลไกเงินอุดหนุนผ่านกองทุน กทปส. และการอนุญาตให้ริเริ่มรายการที่มีบริการเพื่อคนพิการ เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการกิจการผลิตเนื้อหาที่ส่งเสริมสิทธิคนพิการมากขึ้น

แนวทางนี้สะท้อนหลักการกำกับดูแลแบบใช้แรงจูงใจควบคู่กับข้อบังคับ เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิไม่เป็นภาระฝ่ายเดียวต่อผู้ประกอบการ

๔.๖.๒.๒ สิทธิพื้นฐานในความปลอดภัยและการเข้าถึงบริการสื่อสาร (Safety & Universal Access)

๑) สิทธิในความปลอดภัยสาธารณะ ความก้าวหน้าที่สำคัญที่สุดในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ คือ การพัฒนาและทดสอบระบบ Cell Broadcast Service Service (CBS) และ Emergency Warning System (EWS) ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และทีวีดิจิทัล ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการคุ้มครองสิทธิพื้นฐานด้านความปลอดภัยในชีวิตของประชาชนในภาวะวิกฤตระบบดังกล่าวช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลแจ้งเตือนภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉินอย่างทันท่วงที ลดความสูญเสีย และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อบทบาทของรัฐในการคุ้มครองประชาชน โดยเน้นการออกแบบ Inclusive Design เพื่อการเข้าถึงของคนทุกกลุ่ม

๒) การลดความเหลื่อมล้ำดิจิทัล ในการประมวลผลคลื่นความถี่ปี ๒๕๖๘ ได้กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ชนะการประมูลจัดทำแพ็คเกจลดค่าบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ สำหรับผู้ถือบัตรคนพิการ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้สูงอายุ มาตรการดังกล่าวสะท้อนหลักการความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการ โดยใช้เงื่อนไขในใบอนุญาตเป็นเครื่องมือสร้างผลเชิงสังคม ดังปรากฏเป็นโครงการแจกซิมอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับคนพิการ สำหรับคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการและบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

๓) โครงการ USO ระยะที่ ๔ แม้กระบวนการอนุมัติบางช่วงจะใช้เวลา แต่มีการกำหนดเป้าหมายขยายบริการโทรคมนาคมไปยังพื้นที่ชุมชนแออัดและพื้นที่เศรษฐกิจต่ำ เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการสื่อสารพื้นฐานอย่างเท่าเทียม โครงการนี้มีความสำคัญต่อการลดช่องว่างดิจิทัล (Digital Divide) และสนับสนุนสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนทุกกลุ่ม

๔.๖.๒.๓ เสรีภาพสื่อและการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล

๑) การกำกับดูแลบนฐานสิทธิและจริยธรรม สำนักงานได้จัดทำแนวปฏิบัติการรายงานข่าวเด็ก แนวปฏิบัติการรายงานข่าวอาชญากรรมและเหตุการณ์ความรุนแรง และคู่มือจริยธรรมสื่อสารมวลชนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งร่วมดำเนินการกับ ๓ สภาวิชาชีพ เพื่อป้องกันการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการตีตรากลุ่มเปราะบาง

แนวทางนี้สะท้อนการสร้างสมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงออกกับความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้กลไกความร่วมมือแทนมาตรการบังคับเพียงอย่างเดียว

๒) ความเท่าเทียมของสื่อชุมชน มีความพยายามในการปรับปรุงกฎหมายเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นด้านการหารายได้ของสื่อชุมชน เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนและทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงของประชาชนในพื้นที่ ประเด็นนี้เกี่ยวข้องกับสิทธิในการสื่อสารและความหลากหลายของเสียงในระบบสื่อ

๓) อัตลักษณ์ดิจิทัลที่ปลอดภัย การผลักดันระบบ Mobile ID มีความสำคัญต่อสิทธิในการยืนยันตัวตนดิจิทัลอย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากการสวมสิทธิ์ และเพิ่มความมั่นใจในการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานในยุค

๔.๖.๒.๔ การสร้างภูมิคุ้มกันดิจิทัลและการมีส่วนร่วมของประชาชน (MIDL & Participation)

๑) การสร้างพลเมืองดิจิทัล โครงการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อ (Media Information and Digital Literacy: MIDL) มีผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพในระดับสูง โดยผู้เข้าอบรมสามารถผ่านเกณฑ์สมรรถนะทางดิจิทัลที่กำหนด โครงการดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการสร้างภูมิคุ้มกันทางความคิด และลดความเสี่ยงจากข่าวลวงหรือการหลอกลวงออนไลน์ในระยะยาว

๒) กระบวนการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ กสทช. ให้ความสำคัญกับสิทธิในการมีส่วนร่วม โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ (Public Hearing) ในร่างประกาศสำคัญทุกฉบับ อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอจากภาคประชาชนให้พัฒนาระบบแจ้งผลการนำความเห็นไปปรับใช้ (Feedback Loop) ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการมีส่วนร่วม

๓) การดำเนินการจัดอบรม Trusted Me(dia) Camp “สื่อยุคใหม่ หัวใจรับผิดชอบ”

๔) การจัดงานสัมมนากิจการสื่อสารดิจิทัล ประจำปี ๒๕๖๘

๕) การส่งเสริมประเด็นรู้สิทธิ รู้เท่าทัน รู้ทันสื่อดิจิทัล ภายใต้โครงการสร้างความตระหนักรู้ด้านสิทธิของผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล

๔.๖.๒.๕ ความท้าทายและอุปสรรคสำคัญ

๑) ข้อจำกัดในการพิจารณาวาระเชิงนโยบาย

ร่างแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับบริการเนื้อหา และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับ OTT ยังอยู่ในกระบวนการพิจารณา ซึ่งส่งผลให้การกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิประชาชนบนแพลตฟอร์มออนไลน์ยังไม่ชัดเจนในบางด้าน

๒) ข้อจำกัดทางกฎหมาย

กฎหมายบางฉบับที่ใช้บังคับมาเป็นระยะเวลานาน อาจยังไม่รองรับเทคโนโลยีและรูปแบบบริการใหม่อย่างครบถ้วน ทำให้การกำกับดูแลเพื่อพิทักษ์สิทธิประชาชนต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและใช้เวลา

๓) การสร้างสมดุลระหว่างเสรีภาพและการกำกับดูแล

การรักษาสมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงออก (Freedom of Expression) และมาตรฐานจริยธรรมสื่อ เป็นความท้าทายเชิงหลักการที่ต้องพิจารณาอย่างละเอียด โดยเฉพาะในบริบทที่ผู้ประกอบการต้องแข่งขันสูงและเผชิญแรงกดดันทางธุรกิจ

โดยสรุป ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ สะท้อนให้เห็นถึงความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทั้งในเชิงนโยบาย โครงสร้าง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะในมิติของการขยายสิทธิการเข้าถึงสื่อของกลุ่มเปราะบาง การยกระดับมาตรฐานการให้บริการสำหรับคนพิการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยสาธารณะ เช่น ระบบแจ้งเตือนภัย รวมถึงการสร้างภูมิคุ้มกันดิจิทัลผ่านการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในขณะเดียวกัน ผลการประเมินยังชี้ให้เห็นว่า แม้มาตรการจำนวนมากสามารถแปลงหลักการด้านสิทธิ ให้เป็นผลลัพธ์เชิงรูปธรรมได้ในระดับหนึ่ง แต่การคุ้มครองสิทธิในบริบทของระบบนิเวศดิจิทัลยังเผชิญข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง ด้านกฎหมายในการกำกับดูแล โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มออนไลน์และบริการข้ามชาติ ซึ่งกฎหมาย และกลไกกำกับดูแลยังไม่ครอบคลุมอย่างเพียงพอ ส่งผลให้การคุ้มครองสิทธิของประชาชนในโลกดิจิทัลยังไม่เกิดความเท่าเทียมในทุกมิติ

นอกจากนี้ ความท้าทายในการสร้างสมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงออกกับความรับผิดชอบต่อสังคม ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องบริหารจัดการอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญ แรงกดดันทางการแข่งขัน ขณะที่ภาครัฐต้องคงบทบาทในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องสิทธิของประชาชนอย่างเหมาะสม

ดังนั้นภาพรวมของการประเมินจึงสะท้อนว่า กสทช. มีความก้าวหน้าในการวางรากฐานและขับเคลื่อนมาตรการด้านสิทธิในหลายมิติอย่างเป็นรูปธรรม แต่การยกระดับไปสู่ระบบกำกับดูแลที่สามารถรับประกันสิทธิได้อย่างทั่วถึงและยั่งยืน จำเป็นต้องอาศัยการปรับปรุงเชิงโครงสร้างในระยะต่อไป ทั้งในด้านกฎหมาย เครื่องมือกำกับดูแล และกลไกการมีส่วนร่วม เพื่อให้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนทุกกลุ่มสามารถเกิดขึ้นได้จริงในบริบทของสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

๐๕

ส่วนที่ ๕

ข้อเท็จจริงและข้อสังเกตจากการปฏิบัติตาม
อำนาจหน้าที่ของ กสทช. ว่าด้วยประสิทธิภาพ
ความสอดคล้องเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะ

Facts and observations on the Performance of Duties under the Mandate of the National
Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) concerning operational efficiency,
policy alignment, and recommendations

๑๑ สามารถขับเคลื่อนภารกิจตามกฎหมาย ได้ในหลายด้าน โดยเฉพาะการปรับใช้ระบบ ดิจิทัล การยกระดับกระบวนการกำกับดูแล และ การจัดการปัญหาที่กระทบประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การพิจารณาข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนนี้ สะท้อนภาพสำคัญว่าองค์กรมีพัฒนาการเชิงปฏิบัติการที่ชัดเจนและสามารถขับเคลื่อนภารกิจตามกรอบกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในหลายมิติ โดยเฉพาะการปรับใช้ระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มความคล่องตัวของกระบวนการ การยกระดับกลไกการกำกับดูแลให้มีความเป็นระบบและตรวจสอบได้มากขึ้น ตลอดจนการตอบสนองต่อปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพขององค์กรในด้านการบริหารจัดการและการปรับปรุงประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในระดับโครงสร้างและเชิงยุทธศาสตร์ กลับพบว่า ระบบกำกับดูแลยังคงเผชิญข้อจำกัดสำคัญที่มีผลต่อความต่อเนื่องและเสถียรภาพของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นความไม่แน่นอนของทิศทางนโยบายในบางประเด็น ช่องว่างของกรอบกฎหมายที่ยังไม่สามารถรองรับเทคโนโลยี และรูปแบบบริการใหม่ได้อย่างครบถ้วน รวมถึงข้อจำกัดในการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่ยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างสมบูรณ์ ซึ่งส่งผลให้การตัดสินใจเชิงนโยบายในบางเรื่องยังไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อค้นพบในส่วนนี้จึงมิได้มีนัยเพียงการสะท้อนว่าองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดในปัจจุบัน แต่ยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการยกระดับโครงสร้างของระบบกำกับดูแลในระยะต่อไป โดยเฉพาะในบริบทที่อุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมกำลังเผชิญการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม การหลอมรวมของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบนิเวศดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ชัดเจน การปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย และการพัฒนากลไกกำกับดูแลที่มีความยืดหยุ่นและอิงข้อมูลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การกำกับดูแลในอนาคตยังคงสามารถรักษาความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะได้อย่างยั่งยืน

ส่วนที่ ๕

ข้อเท็จจริงและข้อสังเกต
จากการปฏิบัติตามอำนาจ
หน้าที่ของ กสทช. ว่าด้วย
ประสิทธิภาพ ความสอดคล้อง
เชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะ

Operational Progress under Constraint

พัฒนาการเชิงปฏิบัติการภายใต้ข้อจำกัดของกรอบกฎหมาย
และทิศทางนโยบาย



๕.๑

ข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

Observations on the Performance of Duties under the Mandate of the NBTC with Respect to Operational Efficiency

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ พบว่า กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการเชิงกระบวนการในหลายด้านที่สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังปรากฏข้อจำกัดเชิงโครงสร้างบางประการที่อาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบกำกับดูแลในระยะกลางและระยะยาว โดยแสดงดังนี้

๕.๑.๑

ประสิทธิภาพในมิติจุดแข็ง

Operational Success

๕.๑.๑.๑ การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล

การพัฒนา ระบบ e-BCS และ e-FA ถือเป็นความก้าวหน้าที่สำคัญในเชิงกระบวนการ โดยทำให้การยื่นผังรายการ การขออนุญาต และการดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ เป็นระบบดิจิทัลอย่างครบถ้วน ส่งผลให้ลดขั้นตอนงานเอกสารแบบดั้งเดิม เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ (Traceability) และลดการใช้ดุลพินิจที่ไม่เป็นมาตรฐาน การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนถึงการยกระดับประสิทธิภาพเชิงระบบขององค์กรและสอดคล้องกับหลักการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล

๖๖ กสทช. มีพัฒนาการ ในหลายด้านที่สะท้อนความสามารถในการบริหารเชิงปฏิบัติการ อาทิ ระบบ e-BCS และ e-FA และระบบการใกล้เคียงและจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมาการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๕.๑.๑.๒ การพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

ระบบการใกล้เคียงและจัดการเรื่องร้องเรียนมีการปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญ โดยลดระยะเวลาเฉลี่ยจาก ๕๔ วัน เหลือ ๘ วัน ผ่านกลไกการประสานงานเชิงรุกกับผู้ประกอบกิจการ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนถึงการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงกระบวนการ ความสามารถในการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างทันท่วงที และการลดภาระวาระพิจารณาในระดับคณะกรรมการ

อย่างไรก็ตาม แม้กระบวนการจะมีประสิทธิภาพสูง แต่การพัฒนาระบบติดตามผลแบบ Real-time และการแจ้งผลย้อนกลับแก่ผู้ร้องเรียนยังสามารถเสริมความโปร่งใสได้เพิ่มเติม

๕.๑.๒

ข้อสังเกตและความเปราะบางเชิงโครงสร้าง

Structural Observations and Areas for Improvement

๕.๑.๒.๑ ความเป็นเอกภาพในการตัดสินใจและความชัดเจนเชิงยุทธศาสตร์

พบว่า การพิจารณาความชัดเจนเชิงยุทธศาสตร์บางประเด็นอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาเป็นเวลานาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความแน่นอนของนโยบาย (Policy Certainty) ของภาคอุตสาหกรรม ซึ่งความไม่สม่ำเสมอของจังหวัด การตัดสินใจในระดับคณะกรรมการกระทบต่อการวางแผนลงทุนระยะยาวของผู้ประกอบการ การพัฒนาเนื้อหา และโครงสร้างพื้นฐาน และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย แม้ผลการประเมินในประเด็นนี้จะได้สะท้อนถึงการขาดความสามารถเชิงปฏิบัติการ แต่สะท้อนความจำเป็นในการเสริมสร้างเสถียรภาพเชิงนโยบาย

๕.๑.๒.๒ ช่องว่างทางกฎหมายและขอบเขตอำนาจหน้าที่

การบังคับใช้กฎหมายหลักที่มีอายุยาวนาน ยังไม่ครอบคลุมเทคโนโลยีใหม่ เช่น OTT, AI และดาวเทียมวงโคจรต่ำ ได้แก่ LEO รวมถึง Non-GEO ข้อจำกัดดังกล่าวส่งผลให้เกิดช่องว่างในการกำกับดูแลบริการที่มีลักษณะข้ามพรมแดน ซึ่งก่อให้เกิดความไม่สมดุลในการแข่งขันระหว่างผู้รับใบอนุญาตภายในประเทศกับแพลตฟอร์มข้ามชาติ จนลดความสามารถในการกำกับดูแลเชิงรุก จึงมีความจำเป็นต้องพิจารณาการปรับปรุงกฎหมายในลักษณะเป็นขั้นตอน

๕.๑.๒.๓ ข้อจำกัดด้านการบูรณาการข้อมูล

แม้จะมีการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์หลายระบบ แต่ข้อมูลภายในยังถูกจัดการแบบแยกส่วน ทำให้ขาด Dashboard เชิงนโยบายแบบ Real-time และไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลคุณภาพบริการ ราคา และการใช้คลื่นความถี่เข้าด้วยกัน ซึ่งการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ต้องพึ่งพาการรายงานเป็นรายช่วงเวลา ดังนั้นการพัฒนาระบบข้อมูลกลางจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพในระยะต่อไป

๕.๑.๒.๔ ความกังวลด้านการแข่งขันภายหลังการควบรวมกิจการ

ภายหลังการควบรวมกิจการโทรคมนาคม ผู้มีส่วนได้เสียสะท้อนข้อกังวลเกี่ยวกับความโปร่งใสของแพ็คเกจและ “โปรลับ” คุณภาพสัญญาณที่ไม่สม่ำเสมอในบางพื้นที่ และระดับราคาที่สูงขึ้น แม้มาตรการกำกับการแข่งขันยังคงมีผลบังคับใช้ แต่ระดับความเชื่อมั่นต่อองค์กรอาจได้รับผลกระทบจากการรับรู้ดังกล่าว

๕.๑.๓

บทวิเคราะห์รายกลุ่มบริการ

Analysis by Service Category

๕.๑.๓.๑ กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ความท้าทายด้านการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี

๑) การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบวิทยุดิจิทัล (DAB+) ผลการประเมินตัวชี้วัด DAB+ อยู่ในระดับน้อยที่สุดในกิจการกระจายเสียงนั้น (ค่าเฉลี่ย ๒.๔๓ คะแนน หมายถึงสามารถดำเนินการได้บางส่วน) สะท้อนความท้าทายด้านการสร้างแรงจูงใจทางธุรกิจ ความพร้อมของตลาดผู้รับฟัง และต้นทุนอุปกรณ์และโครงข่าย ประเด็นดังกล่าวเป็นความท้าทายเชิงโครงสร้างตลาด มากกว่าข้อจำกัดเชิงปฏิบัติการของสำนักงาน

๒) การใช้เกณฑ์เดียวกันกับทุกขนาดกิจการ (One-Size-Fits-All) การบังคับใช้เกณฑ์ผังรายการหรือมาตรฐานเดียวกันกับทุกประเภทกิจการ แม้มีเจตนาสร้างความเป็นธรรม แต่ในทางปฏิบัติอาจสร้างภาระต้นทุนแก่ผู้ประกอบการโทรทัศน์รายเล็ก รายท้องถิ่น และวิทยุชุมชน ซึ่งมีศักยภาพด้านทรัพยากรจำกัด โดยประเด็นดังกล่าว หากการปรับลดเกณฑ์เพื่อกิจการขนาดที่แตกต่างกันจะก่อให้เกิดปัญหาของการมีหลายมาตรฐานตามมา ดังนั้นแนวทางที่เหมาะสมคือ

การให้ความสำคัญในการยกระดับผู้รับใบอนุญาตรายเล็กให้มีศักยภาพเพียงพอกับการตอบสนองต่อเกณฑ์

๕.๑.๓.๒ กิจการดาวเทียมสื่อสาร ขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล

จากผลการประเมินและการเปรียบเทียบแนวปฏิบัติในต่างประเทศ เห็นได้ชัดว่าการบริหารกิจการดาวเทียมที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องตั้งอยู่บนกรอบเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและคาดการณ์ได้ โดยเฉพาะการจัดทำแผนแม่บทหรือ Roadmap ด้านกิจการดาวเทียม ซึ่งควรกำหนดทิศทางการพัฒนา ลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่และวงโคจรดาวเทียม ตลอดจนกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระบบ

การจัดทำแผนแม่บทดังกล่าวจะช่วยให้มีความชัดเจนในกระบวนการอนุญาตและการดำเนินการด้าน Filing เพิ่มความโปร่งใส และสร้างความสามารถในการคาดการณ์ให้แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการวางแผนลงทุนและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระยะยาว ขณะเดียวกันยังควรกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลความคืบหน้าของกระบวนการในแต่ละขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความสามารถในการตรวจสอบจากภายนอก

นอกจากนี้ ควรยกระดับการกำกับดูแลจากลักษณะเชิงรับไปสู่เชิงรุก โดยนำเครื่องมือด้านข้อมูลและเทคโนโลยีมาสนับสนุนการติดตามและบริหารจัดการกระบวนการแบบ Real-time เพื่อลดข้อจำกัดด้านระยะเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจในเชิงนโยบาย

ประการสำคัญ กิจการดาวเทียมสื่อสารควรถูกกำหนดให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนภารกิจสาธารณะ โดยเฉพาะด้านการเตือนภัยพิบัติ การสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน และการให้บริการในพื้นที่ห่างไกล ดังนั้น การมีแผนแม่บทที่ชัดเจนจะช่วยให้การจัดสรรคลื่นความถี่และวงโคจรสำหรับภารกิจดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีลำดับความสำคัญที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของแนวปฏิบัติสากลที่มุ่งให้การเข้าถึงบริการดาวเทียมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที

โดยสรุป การยกระดับการบริหารกิจการดาวเทียมสื่อสารควรมุ่งเน้น (๑) การจัดทำ Roadmap หรือแผนแม่บทที่ชัดเจน (๒) การกำหนดกรอบระยะเวลาที่คาดการณ์ได้ (๓) การเปิดเผยข้อมูลกระบวนการอย่างเป็นระบบ และ (๔) การออกแบบการกำกับดูแลที่เอื้อต่อการเข้าถึงทรัพยากรอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับบทบาทของกิจการดาวเทียมในฐานะโครงสร้างพื้นฐานเพื่อประโยชน์สาธารณะได้อย่างแท้จริง

๕.๑.๓.๓ การคุ้มครองผู้บริโภคและการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ในมิติการออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้ (Inclusive Design หรือ Universal Design)

๑) อุปสรรคด้านการเข้าถึงดิจิทัล ระบบ Face Scan ในบางแอปพลิเคชันภาครัฐเป็นอุปสรรคต่อคนตาบอดในการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการดิจิทัล สะท้อนความจำเป็นในการออกแบบบริการตามหลัก Universal Design

๒) การขาดแคลนล่ามภาษามือในระบบ TTRS ปัญหาการขาดแคลนล่ามภาษามือกระทบสิทธิขั้นพื้นฐานด้านการสื่อสารของคนหูหนวก จึงควรเร่งแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๓) ความโปร่งใสด้านการโฆษณาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต การโฆษณา “ความเร็วสูงสุด” โดยไม่ระบุ “ความเร็วขั้นต่ำที่รับประกัน” อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้บริโภค ควรพิจารณาปรับแนวทางกำกับให้สะท้อนประสบการณ์ใช้งานจริงมากขึ้น

๕.๒

ความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

Alignment with Government Policy

การประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. ในปี ๒๕๖๘ มีได้พิจารณาเฉพาะประสิทธิภาพเชิงกระบวนการเท่านั้น หากแต่ให้ความสำคัญกับระดับความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์กับนโยบายของฝ่ายบริหารประเทศด้วย การวิเคราะห์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่ามาตรการและผลลัพธ์ของ กสทช. สามารถสนับสนุนทิศทางการพัฒนาของรัฐบาลในแต่ละช่วงเวลาได้มากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะในมิติความมั่นคงไซเบอร์ เศรษฐกิจดิจิทัล การลดความเหลื่อมล้ำ และการแข่งขันที่เป็นธรรม การประเมินดังกล่าวจึงมีใช้เพียงการเปรียบเทียบเชิงนโยบาย หากแต่เป็นการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกลไกกำกับดูแลกับเป้าหมายเชิงโครงสร้างของรัฐในระยะยาว

ในด้านการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและอาชญากรรมออนไลน์ (นโยบายข้อ ๙) กสทช. มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นผ่านการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัย (Cell Broadcast Service) ซึ่งได้รับการชื่นชมจากรัฐสภาว่าเป็นกลไกที่เพิ่มความปลอดภัยให้ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ยังมีมาตรการลงทะเบียน Sender Name สำหรับ SMS การตรวจสอบข้อความที่มีลิงก์แนบ การประสานงานกับศูนย์ AOC และการปรับปรุงระบบยืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยี Liveness Detection ควบคู่กับการจำกัดจำนวนติดต่อบุคคล เพื่อแก้ปัญหาซิมม้าอย่างเป็นระบบ

ในด้านการลดความเหลื่อมล้ำและการส่งเสริมสวัสดิการสังคม (นโยบายข้อ ๑๐ และ ๕) กสทช. ได้ดำเนินโครงการ USO ระยะที่ ๓ เพื่อจัดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงจัดตั้งศูนย์ดิจิทัลชุมชนเพื่อเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับประชาชนกลุ่มเปราะบาง ขณะเดียวกันยังมีการบังคับและส่งเสริมบริการ AD, CC และ SL สำหรับคนหูหนวกและคนตาบอดตลอดจนโครงการ MIDL เพื่อพัฒนาความฉลาดทางดิจิทัลของประชาชน ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงจากภัยออนไลน์

ในมิติการส่งเสริมผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะ SMEs (นโยบายข้อ ๒) กสทช. อยู่ระหว่างเร่งจัดทำร่างประกาศกำกับดูแลบริการ OTT เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการแข่งขันระหว่างสื่อดั้งเดิมกับแพลตฟอร์มข้ามชาติ พร้อมทั้งมีนโยบายส่งเสริม MVNO เพื่อเพิ่มการแข่งขันและเปิดโอกาสให้รายย่อยเข้าสู่ตลาด อย่างไรก็ตาม หลายมาตรการยังอยู่ในขั้นตอนดำเนินการและต้องติดตามผลในระยะต่อไป

ในด้านการสร้างรายได้ใหม่ของรัฐและการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล (นโยบายข้อ ๔ และ ข้อ ๕) สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการประมูลและจัดสรรคลื่นความถี่จำนวนทั้งสิ้น ๓ ย่านความถี่ ซึ่งประกอบด้วย คลื่นความถี่ย่าน ๑๕๐๐ MHz ๒๑๐๐ MHz และ ๒๓๐๐ MHz ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของเทคโนโลยี ๕.๕G และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการพัฒนาระบบ Digital ID ผ่าน Mobile ID เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างปลอดภัย

ในมิติการส่งเสริม Soft Power และการท่องเที่ยว (นโยบายข้อ ๗) กสทช. ได้ออกหลักเกณฑ์สนับสนุนการผลิตเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และส่งเสริม Co-production เพื่อขยายโอกาสเผยแพร่เนื้อหาไทยสู่แพลตฟอร์มระดับโลก รวมถึงมีข้อเสนอให้ใช้สื่อโทรทัศน์และวิทยุในการส่งเสริมอัตลักษณ์ท้องถิ่นและกลุ่มชาติพันธุ์เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

สำหรับนโยบายลดราคาค่าสาธารณูปโภค (นโยบายข้อ ๓) สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างจัดทำร่างประกาศกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อกำหนดเพดานราคาและสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค แม้มาตรการดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จ แต่ถือเป็นทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล

๕.๓

ความเห็นและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ตามอำนาจหน้าที่

Strategic Observations and Recommendations in Relation to the Mandate and Functions

จากผลการประเมินเชิงระบบกำกับดูแลที่ได้วิเคราะห์ในส่วนก่อนหน้า พบว่า กสทช. มีศักยภาพเชิงปฏิบัติการที่เข้มแข็งและสามารถขับเคลื่อนภารกิจตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายมิติ อย่างไรก็ตามข้อค้นพบสำคัญมิได้หยุดอยู่เพียงระดับการดำเนินงาน หากแต่ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องของนโยบาย ความชัดเจนของกรอบกฎหมาย และความพร้อมในการรองรับบริบทการแข่งขันในระบบนิเวศดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการยกระดับบทบาทขององค์กรในระยะต่อไปจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นการเสริมสร้างความสามารถเชิงยุทธศาสตร์ ควบคู่ไปกับการรักษาประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติการที่มีอยู่

จากข้อค้นพบดังกล่าว จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งยกระดับการกำกับดูแลใน ๓ ระดับหลัก ได้แก่ ระดับคณะกรรมการในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ระดับฝ่ายบริหารในฐานะผู้ขับเคลื่อนเชิงยุทธศาสตร์ และระดับหน่วยปฏิบัติการในฐานะผู้ดำเนินการกำกับดูแลในทางปฏิบัติ โดยข้อเสนอในแต่ละระดับมีเป้าหมายร่วมกันในการเสริมสร้างความเป็นเอกภาพเชิงนโยบาย ลดช่องว่างเชิงกฎหมาย พัฒนาขีดความสามารถด้านข้อมูล และยกระดับการกำกับดูแลให้มีลักษณะเชิงรุก ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความเสี่ยงของระบบสื่อสารยุคใหม่ อันจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว

ข้อเสนอในแต่ละระดับมีเป้าหมายร่วมกัน
ในการยกระดับ นโยบาย พัฒนารอบกฎหมายและ
ขีดความสามารถด้านข้อมูล พร้อมขับเคลื่อนการกำกับ
ดูแลเชิงรุกที่สอดคล้องกับบริบทสื่อยุคใหม่ เพื่อเสริม
สร้างความเชื่อมั่นและประสิทธิภาพในระยะยาว

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับ กสทช. ในฐานะคณะกรรมการกำหนดนโยบาย

Policy Recommendations for the NBTC as the Regulatory Board

๕.๓.๑.๑ เสริมสร้างความเป็นเอกภาพเชิงนโยบายและความแน่นอนทางทิศทางของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

โดยควรกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนสำหรับการพิจารณาและประกาศใช้แผนงานต่างๆ เพื่อสร้างความแน่นอนเชิงนโยบายให้แก่ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้เสียในระบบสื่อสารของประเทศ เนื่องจากความล่าช้าในการประกาศยุทธศาสตร์ระยะยาวส่งผลกระทบต่อ การวางแผนลงทุน และการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี จึงควรกำหนดกลไกติดตามวาระยุทธศาสตร์เป็นการเฉพาะ และรายงานความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ

๕.๓.๑.๒ พัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็นที่มีระบบตอบกลับอย่างเป็นรูปธรรม

แม้การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจะดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายอย่างครบถ้วน แต่ควรพัฒนากลไกการแจ้งผลการพิจารณาความคิดเห็นที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนว่า ข้อเสนอใดถูกนำไปปรับใช้ เหตุผลในการพิจารณาเป็นอย่างไร และส่งผลกระทบต่อ การกำหนดนโยบายอย่างไร กลไกดังกล่าวจะช่วยเสริมความชอบธรรม (Legitimacy) และสร้างความเชื่อมั่นต่อกระบวนการกำกับดูแลในระยะยาว

๕.๓.๑.๓ เร่งรัดการปฏิรูปกฎหมายเพื่อปิดช่องว่างการกำกับดูแลเทคโนโลยีใหม่

ควรเสนอแนวทางการปรับปรุงกฎหมายแบบเป็นขั้นตอน (Phased Legal Reform) ต่อฝ่ายบริหารในระดับรัฐสภา เพื่อให้สามารถกำกับดูแลบริการ OTT เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และเทคโนโลยีดาวเทียมยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสม การปิดช่องว่างทางกฎหมาย (Regulatory Gap) จะช่วยลดความไม่เท่าเทียมในการแข่งขัน (Regulatory Asymmetry) และสร้างความเป็นธรรมต่อทั้งผู้รับใบอนุญาตภายในประเทศและแพลตฟอร์มข้ามชาติ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับ เลขาธิการ กสทช.

Recommendations for the Secretary-General of the NBTC

๕.๓.๒.๑ ยกระดับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะและภาพลักษณ์องค์กร

จากผลสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียที่สะท้อนข้อกังวลด้านการรับรู้บทบาทองค์กร ควรจัดทำแผนสำหรับการสื่อสารสาธารณะรายปี (Public Communication Strategy) ที่มีเป้าหมายชัดเจน วัดผลได้ และใช้ช่องทางที่ประชาชนเข้าถึงง่าย

ควรพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแบบครบวงจร (One-Stop Complaint Service) ที่มีลักษณะที่ตอบสนองการใช้งานของประชากรทุกกลุ่ม เช่น มีระบบ Chatbot ที่ช่วย Prescreen ประเด็นร้องเรียนและสามารถส่งต่อหรือให้ข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดความสับสนของประชาชน

๕.๓.๒.๒ พัฒนาระบบติดตามเชิงยุทธศาสตร์แบบทันการณ

ควรจัดทำ Dashboard เชิงนโยบายแบบ Real-time ที่เชื่อมโยงตัวชี้วัดของแผนแม่บทกับผลการดำเนินงานรายวันของแต่ละสำนัก เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงข้อมูล (Data-driven Decision Making) ระบบดังกล่าวจะช่วยลดการพึ่งพารายงานรายปี และเพิ่มความสามารถในการกำกับดูแลเชิงรุก

๕.๓.๒.๓ บูรณาการระบบข้อมูลภายในองค์กร

ควรพัฒนาระบบข้อมูลกลาง (Centralized Data Platform) เพื่อแก้ปัญหาการทำงานแบบแยกส่วน (Data Silos) และสร้างฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่างการทำกับดูแลความเสี่ยง คุณภาพบริการ ราคา และเรื่องร้องเรียน การบูรณาการข้อมูลจะช่วยให้เพิ่มความแม่นยำและความรวดเร็วในการวิเคราะห์เชิงนโยบาย

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับ สำนักงาน กสทช.

Recommendations for the Office of the NBTC

๕.๓.๓.๑ ปรับใช้แนวทางกำกับดูแลบนฐานความเสี่ยง (Risk-based Regulation)

ควรนำแนวทางกำกับดูแลตามระดับความเสี่ยงมาใช้ โดยเฉพาะในประเด็นการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม ภัยไซเบอร์ และโฆษณาเกินจริง เพื่อจัดสรรทรัพยากรการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและความรุนแรงของความเสี่ยง

๕.๓.๓.๒ เสริมสร้างกลยุทธด้านทรัพยากรบุคคล

ควรเตรียมความพร้อมเพื่อตอบสนองนโยบายการหมุนเวียนบุคลากรในตำแหน่งที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น กฎหมายโทรคมนาคม กฎหมายกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เทคโนโลยีดาวเทียม และการวิเคราะห์ตลาด เพื่อรักษาความต่อเนื่องขององค์ความรู้ขององค์กร (Institutional Memory) และลดความเสี่ยงจากการสูญเสียความเชี่ยวชาญในภารกิจที่มีความซับซ้อนสูง

โดยควบคู่กัน ควรพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM) ในระดับสายงาน และระดับองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกก่อนการหมุนเวียนตำแหน่ง ประกอบกับการจัดทำฐานข้อมูลองค์ความรู้เฉพาะด้าน และการสร้างกลไกเรียนรู้จากงานจริงเพื่อให้องค์ความรู้ไม่ผูกติดกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่สามารถนำกลับมาใช้ต่อได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ควรกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรระยะกลางถึงระยะยาวที่เชื่อมโยงกับทิศทางเทคโนโลยีและตลาด เช่น AI, OTT, ดาวเทียม LEO และ Non-GEO และเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (Platform Economics) เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมรองรับบริบทการแข่งขันและรูปแบบการกำกับดูแลที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในอนาคต

๕.๓.๓.๓ พัฒนามาตรการเชิง Inclusive Design และ Universal Design

ควรปรับปรุงมาตรการยืนยันตัวตนดิจิทัลให้มีทางเลือกที่เหมาะสมกับคนทุกกลุ่ม เช่น ทางเลือกแทน Face Scan สำหรับคนตาบอด และยกระดับคุณภาพบริการล่ามภาษามือ (TTRS) ให้เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งการออกแบบมาตรการที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้ (Inclusive Design) จะช่วยให้สิทธิที่กำหนดไว้สามารถใช้งานได้จริงอย่างเท่าเทียม

บทสรุปเชิงยุทธศาสตร์ ในภาพรวม กสทช. ได้วางรากฐานเชิงกระบวนการและเครื่องมือกำกับดูแลไว้ในระดับที่มั่นคงพอสมควร อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านสู่บทบาทองค์กรกำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัล (Digital Ecosystem Regulator) จำเป็นต้องเสริมสร้างความยืดหยุ่นเชิงนโยบาย และขีดความสามารถเชิงข้อมูลให้มากยิ่งขึ้น การปรับบทบาทจากการควบคุมใบอนุญาต ไปสู่การกำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลที่ปรับตัวต่อความแปรผันของเทคโนโลยี จะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความเป็นธรรมในการแข่งขันคุ้มครองสิทธิของประชาชน และเสริมสร้างความมั่นคงของรัฐในโลกดิจิทัลที่มีพลวัตสูงอย่างต่อเนื่อง



ส่วนที่ ๖

ความเห็นต่อ (ร่าง) รายงานประจำปี
ที่ กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖



Comments on the (Draft) Annual Report
Prepared by the NBTC Pursuant to Section ๗๖



๖๖ ข้อเสนอแนะตั้งอยู่บน ฐานข้อเท็จจริง เพื่อให้สามารถนำไปสู่ การปรับปรุงการกำกับดูแลได้อย่างเป็นรูปธรรม

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ส่วนนี้เป็นการให้ความเห็นต่อ (ร่าง) รายงานประจำปีของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา ๗๖ โดยมุ่งพิจารณาว่าเนื้อหาที่ปรากฏในรายงานสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กรได้เพียงใด ทั้งในมิติของความสอดคล้องกับภารกิจตามกฎหมาย ความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผน ตลอดจนความเพียงพอของแนวทางรองรับประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อประชาชน ผู้บริโภค ผู้ประกอบกิจการ และระบบการกำกับดูแลในภาพรวม

การจัดทำความเห็นในส่วนนี้ไม่ได้พิจารณาเฉพาะผลสำเร็จของการดำเนินงานในเชิงกิจกรรมหรือโครงการเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับการตีความเชิงนโยบายของผลการดำเนินงานดังกล่าวด้วย กล่าวคือ พิจารณาว่าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โครงสร้างตลาด และความคาดหวังของสาธารณะได้อย่างเหมาะสมเพียงใด รวมทั้งมีประเด็นใดที่ยังควรพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้การกำกับดูแลมีความเท่าทัน มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองประโยชน์สาธารณะได้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ขอบเขตการให้ความเห็นครอบคลุมประเด็นสำคัญตามที่ปรากฏใน (ร่าง) รายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖ ได้แก่ ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาโดยเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณของปีถัดไป งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รวมถึงรายงานการตรวจสอบภายใน ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการที่มีความสำคัญต่อประชาชน คุณภาพและอัตราค่าบริการ โทรคมนาคม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา ๕๒ และสภาพการแข่งขันของตลาด รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาจกระทบต่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน

โดยในการวิเคราะห์แต่ละประเด็น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาทั้งในมิติอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและมิติของปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ข้อสังเกตที่จัดทำขึ้นมีลักษณะเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายที่ตั้งอยู่บนฐานของข้อเท็จจริง และสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานและการกำกับดูแลในระยะต่อไปได้อย่างเป็นรูปธรรม

ส่วนที่ ๖

ความเห็นต่อ (ร่าง) รายงาน ประจำปี ที่ กสทช. ได้จัดทำ ขึ้นตามมาตรา ๗๖

Comments on the (Draft) Annual Report
Prepared by the NBTC Pursuant to Section ๗๖

Assessing Governance as a System

การกำกับดูแล เมื่อมองเป็นทั้งระบบ



โดยคณะกรรมการกำกับดูแลและส่งเสริมการปฏิบัติงาน
ที่ กสทช. สำนักงาน กสทช. และมูลนิธิทีดีอาร์ไอ ประจำปี ๒๕๖๘

๖.๑

ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้

Performance of the NBTC in the Past Year Compared with the Established Plans or Projects

จากการพิจารณาผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เมื่อเปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติการประจำปี เห็นว่าโดยภาพรวมสำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินโครงการสำคัญได้สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ในหลายด้าน สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กร การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแล และการพัฒนาระบบบริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัลแบบครบวงจร

ในเชิงผลลัพธ์ การดำเนินโครงการมีส่วนช่วยเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรทั้งในด้านการจัดการข้อมูล การบริหารงบประมาณ และการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย ขณะเดียวกัน โครงการที่มุ่งส่งเสริมการเข้าถึงบริการสื่อสารของประชาชน โดยเฉพาะผ่านกลไกกองทุนต่าง ๆ ยังมีบทบาทสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการพื้นฐานของประเทศ

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาในมิติของการกำกับดูแลในระยะยาว เห็นว่ายังมีโอกาสในการพัฒนาต่อยอดจากความสำเร็จเชิงการดำเนินงาน ไปสู่การประเมินผลเชิงผลกระทบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเชื่อมโยงผลของโครงการ

“สำนักงาน กสทช. มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพัฒนาระบบบริหารจัดการและบริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัล

ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการโทรคมนาคม

กับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างตลาด พฤติกรรมผู้ประกอบการ และคุณภาพประสบการณ์ของผู้บริโภค

โดยสรุป เห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนอย่างชัดเจน และมีพัฒนาการในด้านระบบบริหารจัดการและบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การต่อยอดไปสู่การพัฒนาเครื่องมือกำกับดูแลเชิงข้อมูลและการติดตามผลกระทบเชิงนโยบายอย่างเป็นระบบ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการกำกับดูแลในระยะต่อไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ประเด็นการยกระดับการติดตามผลกระทบเชิงนโยบาย

ความเห็นของ กตป. แม้สำนักงาน กสทช. จะสามารถขับเคลื่อนโครงการสำคัญได้ตามแผนในหลายด้าน แต่ระบบการติดตามผลลัพธ์ของโครงการในเชิงผลกระทบต่อโครงสร้างตลาด พฤติกรรมผู้ประกอบการ และประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคยังควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานสะท้อนผลสัมฤทธิ์เชิงระบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาระบบข้อมูลและเครื่องมือวิเคราะห์เชิงนโยบาย เช่น ระบบติดตามข้อมูลตลาดแบบต่อเนื่อง และการใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อสนับสนุนการประเมินผลโครงการและมาตรการกำกับดูแล ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานในระยะต่อไปสามารถเชื่อมโยงจากระดับโครงการไปสู่ผลกระทบเชิงระบบได้อย่างเป็นรูปธรรม

๖.๒

แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณของปีถัดไป

Plans, Projects, and Budget Framework for the Upcoming Year

“
งบประมาณ
สะท้อนภารกิจ
ของ กสทช.
และควรยกระดับ
ด้านงบเพื่อพัฒนา
เครื่องมือกำกับดูแล
เป็นกลไกขับเคลื่อน
การเปลี่ยนผ่าน
ต่อความ
เปลี่ยนแปลง
ของเทคโนโลยี
โครงสร้างตลาด
และพฤติกรรม
ผู้บริโภค

คณะกรรมาธิการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการพิจารณาแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณของปีถัดไป เห็นว่าแผนงบประมาณมีทิศทางสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับภารกิจการพัฒนาองค์กร การยกระดับเครื่องมือกำกับดูแล และการขับเคลื่อนระบบดิจิทัลของหน่วยงานควบคู่กับการดำเนินการกิจตามกฎหมายในด้านการบริหารคลื่นความถี่ การกำกับดูแลกิจการ และการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเชิงโครงสร้าง งบประมาณยังคงให้น้ำหนักกับรายจ่ายประจำและการบริหารองค์กรเป็นหลัก โดยเฉพาะด้านบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ขณะที่งบประมาณสำหรับโครงการใหม่หรือการลงทุนเชิงนวัตกรรมยังมีสัดส่วนจำกัดเมื่อเทียบกับภาพรวมของงบประมาณทั้งหมด จึงสะท้อนว่าความยืดหยุ่นของงบประมาณในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านองค์กรยังมีข้อจำกัดอยู่ในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ดี แผนงานปีถัดไปมีพัฒนาการที่สำคัญคือการให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแล ซึ่งสะท้อนแนวโน้มการปรับบทบาทไปสู่การเป็นหน่วยงานกำกับดูแลที่ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีเป็นฐานมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป มีความเห็นว่าแผนงานและงบประมาณของปีถัดไปมีความสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรและทิศทางการพัฒนาในภาพรวม แต่ในระยะต่อไปควรเพิ่มน้ำหนักของการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับขีดความสามารถของหน่วยงานกำกับดูแลให้สามารถปฏิบัติงานโดยตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โครงสร้างตลาด และพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อประเด็นการเพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อยกระดับขีดความสามารถเชิงกำกับดูแล

ความเห็นของ กตป. แม้แผนงบประมาณของปีถัดไปจะมีทิศทางสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร แต่โครงสร้างงบประมาณยังให้น้ำหนักกับรายจ่ายประจำและการบริหารองค์กรเป็นหลัก ขณะที่การลงทุนเพื่อพัฒนาเครื่องมือเชิงข้อมูลและเชิงวิเคราะห์สำหรับการกำกับดูแลยังมีพื้นที่ให้พัฒนาเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาเพิ่มสัดส่วนงบประมาณสำหรับการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะด้านการติดตามการแข่งขันในตลาดแต่ละอุตสาหกรรม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณทำหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านองค์กร ไม่ใช่เพียงรองรับภารกิจเดิม

“

การลงทุนเพื่อพัฒนาเครื่องมือเชิงข้อมูลและเชิงวิเคราะห์สำหรับการกำกับดูแลยังมีพื้นที่ให้พัฒนาเพิ่มเติม

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

“

สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาเพิ่มสัดส่วนงบประมาณสำหรับการลงทุนเชิงยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะด้านการติดตามการแข่งขันในตลาด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และการคุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๖.๓

งบการเงิน รายงานของผู้สอบบัญชี และรายงานการตรวจสอบภายใน

Financial Statements and Auditor's Report, Including Internal Audit Report

“
สำนักงาน กสทช. ยังมี
ฐานะทางการเงิน
ที่มั่นคงในภาพรวม
แต่ในระยะต่อไป
ควรให้ความสำคัญ
กับการบริหาร
ความเสี่ยงทาง
การเงิน
เชิงยุทธศาสตร์
มากขึ้น โดยเฉพาะ
ความไม่แน่นอนของ
รายได้ค้างรับ ข้อพิพาท
ทางกฎหมาย
และข้อจำกัด
ของทรัพยากรที่ผูกพัน
ตามกฎหมาย

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการพิจารณางบการเงินและจากรายงานการตรวจสอบภายใน เห็นว่าสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยโครงสร้างรายได้ยังเชื่อมโยงโดยตรงกับการใช้อำนาจตามกฎหมาย เช่น ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ค่าธรรมเนียมการใช้คลื่นความถี่ การใช้เลขหมาย รายได้จากการประมูลคลื่นความถี่ และรายได้จากการเช่าใช้วงโคจรดาวเทียม ซึ่งสะท้อนบทบาทของสำนักงานทั้งในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลและกลไกในการบริหารทรัพยากรสาธารณะของรัฐ

เมื่อพิจารณาในเชิงฐานะทางการเงิน พบว่าสำนักงานยังมีรายได้ค้างรับและภาระผูกพันตามกฎหมายในมูลค่าสูง แม้หลายรายการจะมีหลักประกันรองรับ แต่ก็สะท้อนการพึ่งพารายได้ระยะยาวจากการอนุญาตและการจัดสรรทรัพยากรเป็นสำคัญ ขณะเดียวกัน ข้อพิพาททางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรายได้และการใช้อำนาจกำกับดูแลยังเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความแน่นอนของรายได้ในทางปฏิบัติ

สำหรับรายงานการตรวจสอบภายใน พบว่าการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยรวมมีการกำกับดูแลที่ดี มีความโปร่งใส และมีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงอย่างเพียงพอ โดยไม่พบข้อสังเกตที่มียุทธศาสตร์สำคัญในภาพรวม

โดยสรุป มีความเห็นว่าสำนักงาน กสทช. ยังมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงในภาพรวม แต่ในระยะต่อไปควรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทางการเงินเชิงยุทธศาสตร์มากขึ้น โดยเฉพาะความไม่แน่นอนของรายได้ค้างรับ ข้อพิพาททางกฎหมาย และข้อจำกัดของทรัพยากรที่ผูกพันตามกฎหมาย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา
ปรับปรุง

ประเด็นที่ ๑ การลดความเสี่ยงจากการพึ่งพิง
รายได้จากการประมงคลื่น

ความเห็นของ กตป. โครงสร้างรายได้
ของสำนักงาน กสทช. ในปัจจุบันยังมีความเชื่อมโยง
กับรายได้จากการจัดสรรคลื่นความถี่และการประมูล
เป็นสำคัญ ขณะที่สภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี
เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และคลื่นความถี่เป็นทรัพยากร
ที่มีจำกัด ทำให้แนวโน้มรายได้จากการประมูลในระยะต่อ
ไปอาจมีความไม่แน่นอนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน
กสทช. ควรศึกษาพัฒนาโครงสร้างค่าธรรมเนียมและแหล่ง
รายได้รูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับภูมิทัศน์ของกิจการสื่อ
และโทรคมนาคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น บริการแพลตฟอร์ม
ดิจิทัล บริการดาวเทียมวงโคจรต่ำ และโครงสร้างพื้นฐาน
ดิจิทัลรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มสัดส่วนรายได้ประจำที่มี
ความต่อเนื่อง และลดการพึ่งพิงรายได้จากการประมูลคลื่น
ความถี่เป็นหลัก

ประเด็นที่ ๒ การเพิ่มสัดส่วนการลงทุนเพื่อการ
พัฒนาอุตสาหกรรม

ความเห็นของ กตป. แม้สำนักงาน
กสทช. จะมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรและ
สนับสนุนกองทุนต่าง ๆ แต่เมื่อพิจารณาในส่วนของบ
ประมาณที่ใช้โดยตรงเพื่อการศึกษา วิจัย และพัฒนาใน
ระดับองค์กร ยังมีสัดส่วนจำกัดเมื่อเทียบกับบทบาทของ
หน่วยงานกำกับดูแลในภาคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน
กสทช. ควรพิจารณาเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในกิจกรรมที่
ก่อให้เกิดมูลค่าเชิงระบบ เช่น การวิจัยและพัฒนา การส่งเสริม
นวัตกรรมในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม การสนับสนุน
ทักษะผู้ประกอบการรายย่อย และการพัฒนาเครื่องมือ
คุ้มครองผู้บริโภคในยุคดิจิทัลเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณ
สามารถยกระดับขีดความสามารถของระบบนิเวศการ
สื่อสารของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม



**การกระจาย
แหล่งรายได้
และการลงทุน
เพื่อเพิ่มมูลค่า
กลไกกำกับดูแล
เป็นกุญแจสำคัญ
ในการยกระดับ
ความยั่งยืน
ทางการเงิน
ขององค์กร**

คณะกรรมาธิการติดตามและเป็นผลการศึกษาปฏิบัติงาน

๖.๕

ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

Key Challenges Across Radio and Television Broadcasting and Telecommunications Services

จากการพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการที่สำนักงาน กสทช. นำเสนอ เห็นว่าประเด็นดังกล่าว สะท้อนการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมภายใต้แรงขับเคลื่อนของเทคโนโลยีดิจิทัลและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบการแข่งขันและโจทย์การกำกับดูแลมีความซับซ้อนมากขึ้นอย่างชัดเจน

ในประเด็นการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม การขยายตัวของบริการแพร่ภาพแพร่เสียงผ่านอินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มดิจิทัลได้สร้างแรงกดดันต่อผู้ประกอบการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ภายใต้ระบบใบอนุญาตแบบดั้งเดิม ขณะที่ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจำนวนมากไม่ได้อยู่ภายใต้กรอบการกำกับดูแลในลักษณะเดียวกัน จึงก่อให้เกิดความไม่สมดุลของภาระกฎระเบียบ และอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการภายในประเทศในระยะยาว

๖.๖ ปัญหาและอุปสรรคในปัจจุบัน มิใช่ประเด็น เฉพาะกิจ แต่เป็นผลจากการเปลี่ยนผ่าน ของโครงสร้างอุตสาหกรรมโดยรวม

ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการโทรทัศน์

ในประเด็นอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ปัญหาการหลอกลวงผ่านระบบโทรคมนาคม เช่น แก๊ง Call Center และ SMS หลอกลวง เป็นความเสี่ยงที่กระทบประชาชนในวงกว้าง แม้มาตรการที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการ เช่น การกำกับดูแลการลงทะเบียนเลขหมาย การควบคุม SIMBOX การกำกับดูแล SMS แบบ A2P และการพัฒนาระบบ แลกเปลี่ยนข้อมูลจะมีบทบาทสำคัญในการลดช่องโหว่ของระบบ แต่การแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนยังจำเป็นต้องอาศัยกลไก ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด

ในส่วนของปัญหาการจัดระเบียบสายสื่อสาร เห็นว่าเป็นประเด็นที่เชื่อมโยงทั้งมิติความปลอดภัยของประชาชน ความเป็นระเบียบของเมือง และประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร แม้สำนักงาน กสทช. จะได้ดำเนินการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง แต่ข้อจำกัดด้านการประสานงานและการแบ่งบทบาทหน้าที่ยังเป็นอุปสรรค สำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติ

โดยสรุป เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการในบริบทปัจจุบันมิใช่ประเด็นเฉพาะกิจรายเรื่อง แต่เป็นผล สะท้อนของการเปลี่ยนผ่านโครงสร้างอุตสาหกรรมโดยรวม ดังนั้นการกำกับดูแลในระยะต่อไปจึงควรมุ่งสู่การปรับกรอบ กำกับดูแลให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัล เสริมสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และใช้ข้อมูลที่เชื่อมโยงกันจาก หลายส่วนเพื่อรองรับการตัดสินใจเชิงนโยบายมากยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

“ โจทย์ของการกำกับดูแล ไม่ได้ ยากขึ้นเพราะปัญหาเพิ่มขึ้น แต่เพราะโลกเปลี่ยนไปแล้ว

ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประเด็นที่ ๑ การปรับกรอบกำกับดูแลให้สอดคล้องกับ
การแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม

ความเห็นของ กตป. การแข่งขันในอุตสาหกรรม
สื่อและโทรคมนาคมไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะผู้รับใบอนุญาต
ภายใต้ระบบเดิมอีกต่อไป แต่ได้ขยายไปสู่ผู้เล่นบน
แพลตฟอร์มดิจิทัลและบริการออนไลน์ข้ามพรมแดน ซึ่ง
ส่งผลต่อสมดุลการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช.
ควรทบทวนกรอบการกำกับดูแลให้เท่าทันการแข่งขันข้าม
แพลตฟอร์ม โดยมุ่งลดความไม่สมดุลของภาระกฎระเบียบ
และสนับสนุนให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบใบอนุญาต
สามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรมในบริบทดิจิทัล

ประเด็นที่ ๒ การยกระดับกลไกป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ความเห็นของ กตป. ปัญหาการหลอกลวงผ่าน
ระบบโทรคมนาคมมีความซับซ้อนและเปลี่ยนรูปแบบรวดเร็ว
จึงไม่อาจพึ่งพามาตรการเชิงกำกับดูแลรายด้านเพียงลำพังได้

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรเร่ง
พัฒนากลไกการบูรณาการข้อมูล การเฝ้าระวังเชิงรุก และ
ความร่วมมือกับหน่วยงานด้านความมั่นคง การบังคับใช้
กฎหมาย และผู้ให้บริการ เพื่อให้การป้องกันและคุ้มครอง
ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นที่ ๓ การผลักดันการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน

ความเห็นของ กตป. ปัญหาสายสื่อสารกรุงรัง
สะท้อนข้อจำกัดของการวางโครงสร้างพื้นฐานแบบแยก
ส่วน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ยังไม่เต็ม
ประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควร
ส่งเสริมแนวทางการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน และ
สนับสนุนการวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่าง
เป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุน ลดความซ้ำซ้อน
และยกระดับความปลอดภัยของประชาชน

“ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ไม่อาจแก้ได้ด้วยมาตรการ รายด้าน แต่ต้องอาศัยกลไก ความร่วมมือทุกหน่วยงาน

ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

“ ควรส่งเสริมแนวทาง การใช้โครงสร้างพื้นฐาน ร่วมกัน

ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการโทรคมนาคม

๖.๕

คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคม ประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

Service Quality and Pricing of Essential Telecommunications Services

จากการพิจารณาผลการติดตามคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังสามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ทั้งในด้านคุณภาพการโทร ความเสถียรของสัญญาณ และประสิทธิภาพของการรับส่งข้อมูลในเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดที่ใช้อยู่ยังเน้นมิติทางเทคนิคเป็นหลัก จึงอาจยังไม่เพียงพอที่จะสะท้อนประสบการณ์การใช้งานจริงของประชาชนในทุกบริษัท

ในทางปฏิบัติ ปัญหาคุณภาพบริการมักปรากฏชัดในพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่นเป็นพิเศษ เช่น พื้นที่จัดกิจกรรมขนาดใหญ่ สนามกีฬา สถานที่จัดคอนเสิร์ต งานเทศกาล หรือสถานที่ที่มีการใช้งานพร้อมกันจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น สนามสอบและสถานศึกษา ปัญหาเหล่านี้สะท้อนว่าแม้ผลการทดสอบเชิงมาตรฐานจะอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด แต่คุณภาพการใช้งานจริงยังอาจแตกต่างกันไปจากข้อมูลเชิงเทคนิคในบางบริษัท

ในด้านอัตราค่าบริการ เห็นว่าโครงสร้างแพ็คเกจบริการในยุคดิจิทัลมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น

๖๖ การกำกับดูแลบริการโทรคมนาคม ควรครอบคลุมทั้งคุณภาพเชิงเทคนิค ประสบการณ์ผู้ใช้งาน และความเป็นธรรม ของเงื่อนไขบริการ

คณะกรรมาธิการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตามรูปแบบการใช้งานของผู้บริโภค การกำกับดูแลในระยะต่อไปจึงไม่ควรจำกัดอยู่เพียงการติดตามระดับราคา แต่ควรครอบคลุมถึงความโปร่งใสของเงื่อนไขแพ็คเกจ ความเป็นธรรมในการเปรียบเทียบบริการ และความสามารถของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้อย่างมีข้อมูลครบถ้วน

โดยสรุป เห็นว่าประเด็นคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมในปัจจุบันควรถูกพิจารณาในมิติที่กว้างกว่าการวัดผลเชิงเทคนิค โดยควรให้ความสำคัญกับประสบการณ์ใช้งานจริงของประชาชนและความเป็นธรรมของเงื่อนไขบริการควบคู่กันไป เพื่อให้การกำกับดูแลตอบโจทย์ผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

ประเด็นที่ ๑ การยกระดับการติดตามคุณภาพบริการจากเชิงเทคนิคสู่เชิงประสบการณ์ผู้ใช้

ความเห็นของ กตป. การประเมินคุณภาพบริการในปัจจุบันยังอาศัยตัวชี้วัดทางเทคนิคเป็นหลัก ซึ่งอาจยังไม่สะท้อนปัญหาการใช้งานจริงในพื้นที่หรือสถานการณ์เฉพาะได้ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนากลไกติดตามคุณภาพบริการในลักษณะเชิงพื้นที่และเชิงสถานการณ์มากขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการใช้งานหนาแน่นหรือมีความเสี่ยงต่อปัญหาเครือข่าย เพื่อให้การกำกับ

ดูแลสะท้อนประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ใกล้เคียงความเป็นจริงยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ ๒ การเสริมความโปร่งใสของโครงสร้างค่าบริการ

ความเห็นของ กตป. แม้การแข่งขันด้านราคาและแพ็คเกจ บริการจะมีความหลากหลายมากขึ้น แต่ความซับซ้อนของเงื่อนไขบริการอาจทำให้ผู้บริโภคเปรียบเทียบและตัดสินใจได้ยาก

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมมาตรการด้านความโปร่งใสของแพ็คเกจบริการ การเปิดเผยเงื่อนไขอย่างเข้าใจง่าย และการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมในราคาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง

๖.๖

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

Efficiency and Effectiveness of Consumer Complaint Resolution

จากการพิจารณาผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค เห็นว่า สำนักงาน กสทช. มีความพยายามปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนและการให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยขยายช่องทางการติดต่อให้หลากหลายขึ้น ทั้งผ่านศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่น รวมถึงมีการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสะท้อนถึงการพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนในยุคดิจิทัลมากขึ้น

ในภาพรวมเห็นว่า สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนได้ค่อนข้างเป็นระบบ โดยเฉพาะในกิจการโทรคมนาคมซึ่งมีปริมาณคำร้องจำนวนมาก มีการใช้วิธีประสานงานล่วงหน้าเพื่อเร่งแก้ไขปัญหาในกรณีที่คำร้องยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ส่งผลให้สามารถยุติปัญหาได้จำนวนมากโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเต็มรูปแบบ ขณะที่เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าสู่กระบวนการตามประกาศรับเรื่องร้องเรียนก็มีสัดส่วนการยุติเรื่องได้ในระดับค่อนข้างสูง สะท้อนถึงประสิทธิภาพของกลไกการไกล่เกลี่ยและการแก้ไขปัญหาในทางปฏิบัติ

สำหรับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เห็นว่า สำนักงาน กสทช. มีกลไกการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ค่อนข้างชัดเจน ทั้งในส่วนของเรื่องร้องเรียนด้านการเอาเปรียบผู้บริโภค และเรื่องร้องเรียนด้านผังรายการและเนื้อหารายการ โดยมีการใช้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นกลไกถ่วงดุลและสามารถดำเนินการภายในกรอบเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนามาตรการเสริม เช่น แนวทาง Fast Track การจัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน ตลอดจนการทบทวนหลักเกณฑ์บางฉบับให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาใหม่ ๆ ซึ่งถือเป็นทิศทางที่เหมาะสม

อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาในเชิงประสิทธิผลเห็นว่า ความท้าทายสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ได้อยู่เพียงที่จำนวนเรื่องที่ได้รับและยุติได้เท่านั้น แต่ยังอยู่ที่ความสามารถของระบบในการสะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้างและใช้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเป็นฐานในการกำกับดูแลเชิงรุกด้วย กล่าวคือ ปัญหาที่ปรากฏซ้ำในหลายประเภท เช่น คุณภาพสัญญาณการยกเลิกบริการ การคิดค่าบริการผิดพลาด ข้อความสั้นที่เรียกเก็บค่าบริการ และปัญหาเนื้อหารายการที่เกี่ยวกับความรุนแรงหรือถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม ล้วนสะท้อนว่าระบบเรื่องร้องเรียนควรถูกใช้เป็นเครื่องมือเตือนภัยเชิงนโยบายมากกว่าจะเป็นเพียงช่องทางแก้ไขปัญหารายกรณี

โดยสรุป เห็นว่า สำนักงาน กสทช. มีพัฒนาการที่สำคัญในการยกระดับระบบรับเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคในปี ๒๕๖๘ ทั้งในด้านช่องทางการเข้าถึง การประสานงานภายใน การใช้กลไกเร่งรัด และการดำเนินการภายใต้

กรอบกฎหมายที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในระยะต่อไปควรให้ความสำคัญมากขึ้นกับการใช้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบ การลดอุปสรรคในการเข้าสู่กระบวนการร้องเรียนของประชาชน และการพัฒนามาตรการเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาซ้ำซ้อน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

ประเด็นที่ ๑ การยกระดับระบบเรื่องร้องเรียนสู่เครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบ

ความเห็นของ กตป. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมและกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีคุณค่าเกินกว่าการใช้เพื่อยุติข้อพิพาทรายเรื่อง

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์เชิงแนวโน้มและเชื่อมโยงกับการกำหนดมาตรการกำกับดูแลเชิงรุกเพื่อให้ระบบเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลเชิงนโยบายและเครื่องมือเตือนภัยเชิงระบบมากขึ้น

ประเด็นที่ ๒ การลดอุปสรรคในการเข้าสู่กระบวนการร้องเรียน

ความเห็นของ กตป. แม้มีช่องทางรับเรื่องหลากหลายแต่จำนวนคำร้องที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ยังอยู่ในระดับสูง สะท้อนว่ากระบวนการร้องเรียนอาจยังมีความซับซ้อนสำหรับประชาชนบางกลุ่ม

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรปรับปรุงขั้นตอน เอกสาร และการสื่อสารสิทธิผู้บริโภคให้เข้าใจง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนาไกช่วยคัดกรองคำร้องตั้งแต่ต้นทาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบโดยรวม

ประเด็นที่ ๓ การพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลและติดตามผลร่วมกัน

ความเห็นของ กตป. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานถือเป็นพัฒนาการที่ดี แต่ยังสามารถพัฒนาให้ข้อมูลใช้งานร่วมกันได้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียน การติดตามผล และการใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกันมากขึ้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน และยกระดับประสิทธิภาพของการคุ้มครองผู้บริโภค

ประเด็นที่ ๔ การเสริมความชัดเจนของเกณฑ์กำกับดูแลเนื้อหารายการ

ความเห็นของ กตป. ประเด็นร้องเรียนด้านเนื้อหารายการสะท้อนความซับซ้อนของรูปแบบสื่อและวิธีการนำเสนอที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรเร่งทบทวนหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและพัฒนาแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและสม่ำเสมอเพื่อให้การกำกับดูแลเนื้อหารายการมีประสิทธิภาพ เท่าทันต่อสถานการณ์ และรักษาสมดุลระหว่างการคุ้มครองสาธารณะกับเสรีภาพในการสื่อสาร

๖.๗

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา ๕๒

Efficiency and Effectiveness of the Fund under Section ๕๒

จากการพิจารณาผลการดำเนินงานของกองทุนตามมาตรา ๕๒ เห็นว่า กองทุนมีความพยายามยกระดับด้านการบริหารจัดการให้มีความเป็นระบบมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างคณะทำงานสนับสนุน การขับเคลื่อนตามแผนปฏิบัติการระยะ ๕ ปี การปรับปรุงหลักเกณฑ์และสัญญาเงินทุน ตลอดจนการกำหนดแนวปฏิบัติด้านภาวะผูกพันทางการเงิน และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งสะท้อนว่ากองทุนมิได้ทำหน้าที่เพียงจัดสรรเงินสนับสนุนโครงการเท่านั้น แต่กำลังปรับบทบาทไปสู่การเป็นกลไกเชิงยุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะมากยิ่งขึ้น

ในเชิงการเงิน กองทุนยังคงมีฐานะการเงินที่มั่นคงโดยมีเงินคงเหลือ สินทรัพย์รวม และอัตราส่วนสภาพคล่องอยู่ในระดับที่สะท้อนเสถียรภาพทางการเงินค่อนข้างสูง ประกอบกับมีการบริหารเงินฝากและเงินลงทุนระยะสั้นโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและผลตอบแทนอย่างเหมาะสม จึงเห็นได้ว่ากองทุนมีศักยภาพเพียงพอในการรองรับภาวะผูกพันและขับเคลื่อนภารกิจในระยะต่อไป

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาในเชิงประสิทธิผลของการใช้จ่ายเงินกองทุน เห็นว่าประเด็นสำคัญไม่ได้อยู่เพียง

๖๖ กองทุนยกระดับบทบาทจากผู้สนับสนุน งบประมาณสู่กลไกเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ

คณะกรรมาการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การมีฐานะการเงินที่มั่นคงหรือการเบิกจ่ายที่เป็นไปตามแผนเท่านั้น หากแต่อยู่ที่การทำให้เงินกองทุนก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงสาธารณะอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยแม้การจัดสรรเงินจะครอบคลุมหลายประเภท ทั้งทุนแบบเปิดกว้าง ทุนตามยุทธศาสตร์ ทุนต่อเนื่อง ทุนตามนโยบาย และการสนับสนุนแบบ Block grant แต่ลักษณะการดำเนินงานยังสะท้อนการกระจายทรัพยากรในหลายมิติพร้อมกัน ซึ่งอาจทำให้การเชื่อมโยงโครงการรายเรื่องเข้าสู่เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ในระดับระบบยังไม่เด่นชัดเพียงพอ

ในด้านการติดตามและประเมินผลเห็นว่ากองทุนมีพัฒนาการที่สำคัญจากการใช้กรอบประเมินหลายมิติ ทั้งความสอดคล้อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลกระทบ และความยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ผลคะแนนในมิติผลกระทบและความยั่งยืนยังต่ำกว่ามิติอื่น โดยเฉพาะในกลุ่มโครงการด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสะท้อนว่าการทำให้โครงการสามารถขยายผลหรือสร้างประโยชน์ต่อเนื่องได้จริงในทางปฏิบัติ ยังเป็นโจทย์สำคัญของกองทุนในระยะต่อไป

โดยสรุป เห็นว่า การบริหารงานของกองทุนในปี ๒๕๖๘ มีพัฒนาการที่สำคัญทั้งในด้านธรรมาภิบาล การวางแผนยุทธศาสตร์ การบริหารการเงิน และการติดตามประเมินผล อีกทั้งยังคงมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง อย่างไรก็ตาม ในระยะต่อไปกองทุนควรให้ความสำคัญมากขึ้นกับการยกระดับคุณภาพของผลลัพธ์ ควบคู่กับปริมาณการจัดสรรเงิน เพื่อให้

กองทุนทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศได้อย่างเต็มศักยภาพ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

ประเด็นที่ ๑ การยกระดับการจัดสรรเงินจากการสนับสนุนโครงการไปสู่การลงทุนเชิงยุทธศาสตร์

ความเห็นของ กตป. แม้กองทุนจะมีการจัดสรรเงินครอบคลุมหลายประเภทและหลายมิติ แต่ในระยะต่อไปควรมุ่งให้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่าโครงการแต่ละกลุ่มจะร่วมกันสร้างผลลัพธ์เชิงยุทธศาสตร์ต่อประเทศในประเด็นใด

ข้อเสนอแนะของ กตป. กองทุนควรออกแบบการจัดสรรเงินให้เชื่อมโยงกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์อย่างชัดเจนมากขึ้น เพื่อลดการกระจายทรัพยากรแบบแยกส่วน และเพิ่มผลกระทบเชิงระบบจากการใช้เงินกองทุน

ประเด็นที่ ๒ การเพิ่มน้ำหนักของผลกระทบและความยั่งยืน

ความเห็นของ กตป. ผลการประเมินอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่คะแนนด้านผลกระทบและความยั่งยืนยังต่ำกว่ามิติอื่น สะท้อนว่าการผลักดันให้เกิดโครงการยังทำได้ดีกว่าการทำให้โครงการก่อประโยชน์ต่อเนื่องในระยะยาว

ข้อเสนอแนะของ กตป. กองทุนควรพัฒนากลไกติดตามประโยชน์หลังสิ้นสุดทุน การใช้ประโยชน์จริง และการขยายผลของโครงการให้เข้มข้นขึ้น เพื่อให้เงินกองทุนก่อให้เกิดผลกระทบเชิงสาธารณะอย่างยั่งยืน

ประเด็นที่ ๓ การเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ เป้าหมายการจัดสรรเงิน และตัวชี้วัดผลลัพธ์

ความเห็นของ กตป. แม้กองทุนจะมีแผนระยะ ๕ ปีและมีเป้าหมายเชิงนโยบายที่ชัดเจน แต่การเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมาย กรอบวงเงิน และผลลัพธ์ที่คาดหวังยังคงควรทำให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะของ กตป. กองทุนควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ร่วมในระดับยุทธศาสตร์ เพื่อให้ทุกโครงการสามารถวัดผลในทิศทางเดียวกัน และทำให้เห็นชัดว่าเงินที่ใช้ไปก่อให้เกิดประโยชน์จริงเพียงใด เช่น เพิ่มเดิมตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์ปลายทางร่วมกัน อาทิ ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ดีขึ้นหรือไม่ ปัญหาที่ต้องการแก้ไขลดลงจริงหรือไม่ และมีการใช้งานต่อเนื่องหลังจบโครงการหรือไม่ เพื่อให้การติดตามและประเมินผลสามารถสะท้อนทั้งความคุ้มค่าและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างเป็นรูปธรรม

ประเด็นที่ ๔ การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลเชิงรุกในยุคดิจิทัล

ความเห็นของ กตป. แนวทางที่กองทุนกำหนดไว้ เช่น Real-time Monitoring, Cross-checking, ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และการสื่อสารแบบ Two-way Communication เป็นทิศทางที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะของ กตป. กองทุนควรเร่งผลักดันให้เครื่องมือดังกล่าวเกิดการใช้งานจริงอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ลดความล่าช้า และยกระดับประสิทธิภาพของการติดตามโครงการในระยะยาว

๖.๘

รายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน

Report on Market Competition Conditions in Radio and Television Broadcasting, and Telecommunications Services, Including Observations on Direct and Indirect Market Dominance with Impacts on Public and State Interests

จากการพิจารณารายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาด เห็นว่า สำนักงาน กสทช. ได้นำเสนอข้อมูลโครงสร้างตลาด ส่วนแบ่งตลาด และค่าดัชนีความกระจุกตัวได้ในระดับที่สะท้อนภาพรวมของการแข่งขันในแต่ละกิจการ อย่างไรก็ตาม ในบริบทที่อุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การติดตามและวิเคราะห์สภาพการแข่งขันควรพัฒนาให้ครอบคลุมมิติที่ลึกขึ้น ทั้งในเชิงพฤติกรรมของตลาดและในระดับระบบนิเวศโดยรวม

ประการแรก เห็นควรให้การวิเคราะห์การแข่งขันขยายจากมิติโครงสร้างตลาด ไปสู่มิติพฤติกรรมการแข่งขันมากขึ้น โดยควรพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการ เช่น ความหลากหลายของบริการ ระดับราคา คุณภาพบริการ และเงื่อนไขทางการค้า เพื่อให้การกำกับดูแลสะท้อนสภาพการแข่งขันในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

ประการที่สอง ควรให้ความสำคัญกับการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์มและผู้เล่นนอกระบบใบอนุญาตมากขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและบริการออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้โครงสร้างการแข่งขันไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะผู้รับใบอนุญาตภายใต้ระบบเดิมอีกต่อไป การวิเคราะห์ตลาดจึงควร

๖๖ การวิเคราะห์การแข่งขันมีความครอบคลุมในเชิงโครงสร้างตลาด ซึ่งระยะถัดไปควรต่อยอดสู่การวิเคราะห์เชิงพฤติกรรม และการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม

คณะกรรมาการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำนึงถึงบริบทของการแข่งขันในระดับระบบนิเวศที่เชื่อมโยงกันมากขึ้น

ประการที่สาม ในหลายตลาดยังปรากฏระดับการกระจุกตัวสูงหรือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านอำนาจตลาดและข้อจำกัดต่อการแข่งขันในระยะยาว จึงควรมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงจากการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการกำกับดูแลได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

ประการที่สี่ ควรติดตามการทบทวนนิยามตลาดที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งมีผลโดยตรงต่อขอบเขตของตลาดและการประเมินการแข่งขัน หากนิยามตลาดไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อาจส่งผลให้การกำกับดูแลคลาดเคลื่อนจากสภาพตลาดที่แท้จริงได้

โดยสรุปมีความเห็นว่าการติดตามสภาพการแข่งขันในระยะต่อไปควรพัฒนาไปสู่การวิเคราะห์เชิงพฤติกรรมและ

เชิงระบบนิเวศมากยิ่งขึ้น ควบคู่กับการทบทวนกรอบการกำกับดูแลให้มีความยืดหยุ่นและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถคุ้มครองประโยชน์ของรัฐ ประชาชน และส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

ประเด็นที่ ๑ การยกระดับการวิเคราะห์การแข่งขันจากโครงสร้างตลาดสู่พฤติกรรมการแข่งขัน

ความเห็นของ กตป. ข้อมูลโครงสร้างตลาดและค่าดัชนีความกระจุกตัวช่วยสะท้อนภาพรวมของการแข่งขันได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการประเมินสภาพการแข่งขันที่เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรขยายการวิเคราะห์ไปสู่มิติพฤติกรรมการแข่งขัน โดยติดตามผลกระทบต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และเงื่อนไขการแข่งขันอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น เพื่อให้มาตรการกำกับดูแลมีความแม่นยำและสอดคล้องกับสภาพตลาดจริง

ประเด็นที่ ๒ การติดตามการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์มและผู้เล่นนอกระบบใบอนุญาต

ความเห็นของ กตป. การแข่งขันในอุตสาหกรรมสื่อสารปัจจุบันไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะผู้เล่นภายใต้ระบบใบอนุญาตแบบเดิมอีกต่อไป แต่ขยายไปสู่แพลตฟอร์มดิจิทัลและบริการออนไลน์ข้ามพรมแดนอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรปรับมุมมองการวิเคราะห์ตลาดให้ครอบคลุมการแข่งขันในระดับระบบนิเวศมากขึ้น เพื่อให้การกำกับดูแลเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบบริการและโครงสร้างการแข่งขันที่แท้จริง

ประเด็นที่ ๓ การติดตามความเสี่ยงจากการกระจุกตัวและการครอบงำกิจการ

ความเห็นของ กตป. หลายตลาดยังมีระดับการกระจุกตัวสูงหรือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในระยะยาว หากไม่มีการติดตามและประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนากลไกติดตามความเสี่ยงจากการครอบงำกิจการ ทั้งทางตรงและทางอ้อมในเชิงรุก เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการกำกับดูแลได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาที่

ประเด็นที่ ๔ การทบทวนนิยามตลาดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

ความเห็นของ กตป. นิยามตลาดที่เกี่ยวข้องเป็นฐานสำคัญของการประเมินการแข่งขัน แต่ในบริบทที่เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว นิยามตลาดเดิมอาจไม่สะท้อนสภาพตลาดจริงได้อย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะของ กตป. สำนักงาน กสทช. ควรติดตามและทบทวนนิยามตลาดที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การประเมินสภาพการแข่งขันในตลาดและการกำหนดมาตรการกำกับดูแลมีความแม่นยำและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป ภาพรวมผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ สะท้อนให้เห็นถึงองค์กรที่มีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในเชิงการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะการพัฒนาระบบดิจิทัล การยกระดับกระบวนการกำกับดูแล และการขยายการเข้าถึงบริการสื่อสารของประชาชน ซึ่งช่วยเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรทั้งในด้านข้อมูล การตัดสินใจเชิงนโยบาย และการให้บริการสาธารณะได้อย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในมิติที่ลึกซึ้ง พบว่าความสำเร็จดังกล่าวยังคงกระจุกตัวอยู่ในนโยบายหรือโครงการที่มีกรอบการดำเนินงานชัดเจนและสามารถวัดผลได้ในระยะสั้น ขณะที่การขับเคลื่อนนโยบายเชิงโครงสร้าง เช่น การส่งเสริมการแข่งขัน การปรับกติกาให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ หรือการเชื่อมโยงผลลัพธ์ของโครงการไปสู่การเปลี่ยนแปลงของระบบนิเวศโดยรวม ยังต้องอาศัยความต่อเนื่องของการตัดสินใจเชิงนโยบาย การปรับปรุงกฎหมาย และการพัฒนาเครื่อง

มือกำกับดูแลที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

ในด้านการเงินและงบประมาณ แม้องค์กรยังคงมีฐานะที่มั่นคงและสามารถบริหารทรัพยากรได้ตามกรอบที่กำหนด แต่โครงสร้างรายได้ที่ยังพึ่งพาการจัดสรรและการประมูลทรัพยากรเป็นหลัก รวมถึงข้อจำกัดด้านสัดส่วนการลงทุนเชิงนวัตกรรม สะท้อนความจำเป็นในการปรับสมดุลระหว่างการบริหารภารกิจประจำกับการลงทุนเพื่อยกระดับขีดความสามารถขององค์กรในระยะยาว

ขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมสื่อและโทรคมนาคมในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์ม การเติบโตของบริการออนไลน์ และความเสี่ยงจากอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้ทำให้โจทย์การกำกับดูแลมีความซับซ้อนมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้การกำกับดูแลในระยะต่อไปจำเป็นต้องปรับจากการมุ่งเน้นเฉพาะผู้รับใบอนุญาตไปสู่การมองในระดับระบบนิเวศที่เชื่อมโยงกันทั้งโครงสร้างตลาด พฤติกรรมผู้ประกอบการ และประสบการณ์ของผู้บริโภค

นอกจากนี้แม้ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคและการจัดการเรื่องร้องเรียนจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้นทั้งในด้านช่องทางและประสิทธิภาพ แต่ความท้าทายสำคัญยังอยู่ที่การยกระดับระบบดังกล่าวให้เป็นเครื่องมือเชิงนโยบายที่สามารถสะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้างและใช้ข้อมูลเพื่อป้องกันปัญหาในเชิงรุก มากกว่าการแก้ไขปัญหาเป็นรายกรณี

ท้ายที่สุดผลการประเมินในครั้งนี้จึงสะท้อนภาพขององค์กรที่มีความพร้อมในระดับปฏิบัติการ และมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การกำกับดูแลยุคใหม่ แต่จำเป็นต้องเร่งปรับตัวในระดับโครงสร้าง ทั้งในด้านกฎหมาย เครื่องมือ ข้อมูล และกลไกการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและตลาดได้อย่างเท่าทัน และรักษาความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

๐๓๗

ส่วนที่ ๗

เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

Other Matters Deemed Appropriate for Reporting to the NBTC, Parliament, or the Public



๖๖ การกำกับดูแลของไทยกำลังอยู่ในจุดเปลี่ยน จากการควบคุมตามประเภทกิจการ ไปสู่การรับมือระบบนิเวศดิจิทัลที่ซับซ้อน ซึ่งครอบคลุมไม่เพียงพออีกต่อไป

ประธานกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การพิจารณาประเด็นที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา และประชาชนทราบในส่วนนี้ มีความสำคัญในฐานะกลไกสะท้อนภาพรวมเชิงระบบของการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในบริบทที่กำลังเปลี่ยนผ่านสู่ระบบนิเวศดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยี รูปแบบบริการ และพฤติกรรมผู้บริโภคมีการหลอมรวมกันอย่างรวดเร็ว จนทำให้กรอบสำหรับการกำกับดูแลแบบเดิมที่แยกตามประเภทกิจการไม่สามารถรองรับความเป็นจริงได้อย่างเพียงพอ

ภายใต้บริบทดังกล่าว คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้ใช้ทั้งเกณฑ์ด้านอำนาจหน้าที่และเกณฑ์ด้านปัญหาที่สะท้อนจากผู้มีส่วนได้เสียในการสังเคราะห์ประเด็นสำคัญ โดยอาศัยข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็น การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสำรวจในระดับประเทศ เพื่อให้ข้อค้นพบครั้งนี้มีความครอบคลุมทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงโครงสร้างในระยะยาว

จากการวิเคราะห์พบว่า ระบบกำกับดูแลของประเทศไทยกำลังเผชิญจุดเปลี่ยนเชิงโครงสร้าง จากการกำกับผู้รับใบอนุญาต ไปสู่การกำกับในระดับระบบนิเวศที่มีผู้เล่นหลากหลาย ทั้งแพลตฟอร์มดิจิทัลและบริการข้ามพรมแดน ส่งผลให้เกิดความท้าทายด้านการแข่งขัน ความเป็นธรรม และการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในรูปแบบใหม่ ขณะเดียวกัน การสื่อสารบทบาทของหน่วยงาน และการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนก็มีความสำคัญต่อประสิทธิผลของการกำกับดูแลอย่างยิ่ง

ดังนั้น เนื้อหาในส่วนนี้จึงมุ่งนำเสนอประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ที่มีนัยต่อการพัฒนาระบบกำกับดูแลในระยะยาว โดยเชื่อมโยงทั้งมิติการแข่งขัน การเข้าถึงบริการ สิทธิของประชาชน และความโปร่งใสของข้อมูล เพื่อสะท้อนทิศทางการปรับบทบาทของ กสทช. ไปสู่การเป็นหน่วยงานกำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่น โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

ส่วนที่ ๗

เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควร
รายงานให้ กสทช. รัฐสภา
หรือประชาชนทราบ

Other Matters Deemed Appropriate for
Reporting to the NBTC, Parliament,
or the Public



Systemic Issues and Public Interest Implications

ประเด็นสำคัญที่มีนัยต่อระบบกำกับดูแลและประโยชน์สาธารณะ



๗.๑

ขอบเขตของการพิจารณาประเด็นที่เห็นสมควร รายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

Scope of Consideration for Matters Deemed Appropriate for
Reporting to the NBTC, Parliament, or the Public

ขอบเขตของการพิจารณาประเด็นที่สมควรรายงานต่อทั้งสามกลุ่มนั้นสามารถแบ่งพิจารณาได้เป็น ๒ ประการ ได้แก่ เกณฑ์อำนาจ และเกณฑ์ปัญหา

เกณฑ์อำนาจ เป็นไปตามความในมาตรา ๗๓ (๔) ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กล่าวโดยละเอียดคือ เรื่องดังกล่าวจะต้องเป็นเรื่องที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นพ้องร่วมกันในลักษณะของมติ โดยแบ่งออกเป็นเรื่องหลักของ กตป. รวม ๒ เรื่อง และเรื่องประจำส่วนของกตป. รวม ๕ เรื่อง รวมทั้งสิ้น ๗ เรื่อง

ด้านเกณฑ์ปัญหา กล่าวโดยละเอียดคือ เป็นปัญหาที่สะท้อนมาจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เอกสารประกอบการสนทนา

๖๖ สะท้อนจากการรับฟังความคิดเห็นของ
ผู้มีส่วนได้เสียตามกระบวนการรับฟัง
ความเห็นครอบคลุมทั่วประเทศ และ
ความคิดเห็นอื่นซึ่งมาจากผู้มีส่วนได้เสีย
โดยตรง

คณะกรรมการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มย่อย การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสำรวจเชิงปริมาณที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และความคิดเห็นอื่นซึ่งมาจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยตรง กตป. จะเป็นผู้รับฟังปัญหาดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อจัดเรียง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เป็นประเด็นหลัก

๗.๒

ประเด็นหลักที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานเห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

Key Issues Deemed Appropriate for Reporting by the PMEC to the NBTC, Parliament, or the Public

ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบนิเวศดิจิทัล ที่มีความหลอมรวมของเทคโนโลยี สื่อ และพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว บทบาทของหน่วยงานกำกับดูแลได้จำกัดอยู่เพียงการบังคับใช้กฎหมายในกรอบเดิม หากแต่ต้องปรับตัวสู่การเป็น ผู้กำกับดูแลเชิงระบบ (System Regulator) ที่สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงของตลาด การแข่งขัน และสิทธิของประชาชนในภาพรวม

จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า มีประเด็นเชิงโครงสร้าง ๒ ประเด็นสำคัญที่สะท้อนทั้งโอกาสในการยกระดับบทบาทของ กสทช. และความจำเป็นในการปรับกลไกกำกับดูแลให้เท่าทันบริบทใหม่ ได้แก่ ๑) การกำกับดูแลบริการ OTT (Over-The-Top Services Regulation) และ ๒) การประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึงทั้งสองประเด็นมิใช่เพียงข้อท้าทายเชิงปฏิบัติการ หากแต่เป็นกลไกฐานรากที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการกำกับดูแลในระยะยาว กล่าวคือ

๒. การประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ของ กสทช.

Inclusive outreach on NBTC roles to all service users

๑. การกำกับดูแลบริการ OTT

Over-The-Top Services Regulation



๖๖ ถึงเวลาที่ต้องตัดสินใจเชิงนโยบายและปรับปรุงกฎหมายอย่างชัดเจน เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและความเสี่ยงด้านอาชญากรรมไซเบอร์ที่ทวีความซับซ้อนขึ้น

คณะกรรมาการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๖๖
กิจการ OTT
มีลักษณะแตกต่าง
จากกิจการอื่น และ
ไม่เคยมีกฎหมายใด
ให้อำนาจไว้ จึงต้อง
เริ่มต้นจากการ
ที่มีกฎหมายที่
บัญญัติ
ให้อำนาจ
แก่หน่วยงาน
ผู้กำกับดูแล
เป็นประการแรก

คณะกรรมาการ ติดตาม
และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประเด็น OTT สะท้อนการขยายตัวของตลาดสื่อข้ามพรมแดน และ
ความจำเป็นในการออกแบบเครื่องมือกำกับดูแลที่ยืดหยุ่นและเท่าทันเทคโนโลยี
ขณะที่ประเด็นการสื่อสารสาธารณะ สะท้อนความเชื่อมโยงระหว่าง การกำกับ
ดูแลที่ดี กับระดับการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชน ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญ
ของการคุ้มครองผู้บริโภคและการบังคับใช้กติกาในบริการต่างๆ

ในภาพรวม ทั้งสองประเด็นจึงควรถูกพิจารณาในฐานะจุดเปลี่ยน
เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Leverage Point) ที่สามารถยกระดับองค์กรจาก
การกำกับแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็นหน่วยงานกำกับดูแลระบบนิเวศดิจิทัลที่มี
ความยืดหยุ่น โปร่งใส และยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง

๗.๒.๑ การกำกับดูแลบริการ OTT Over-The-Top Services Regulation

ประเด็นในความสนใจซึ่ง กตป. ได้รับจากการสะท้อนความคิดเห็น
ผ่านการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth
Interview) คือ ประเด็นของการกำกับดูแลกิจการ OTT/Streaming ซึ่งปัจจุบัน
เป็นที่ทราบทั่วกันว่า บริการดังกล่าว เช่น Social network, Netflix, YouTube
กลายเป็นช่องทางที่ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนมาใช้รับข่าวสาร หรือเนื้อหาภาพและเสียง
ในสัดส่วนที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการเข้ามาของ OTT นั้น
นอกจากทำให้เส้นแบ่งของการรับชมสื่อแบ่งแยกออกจากกันยากขึ้นแล้ว
ยังก่อให้เกิดการแย่งชิงยอดการรับชม (Eyeballs) ของผู้ชม จากการให้บริการ
ข้ามพรมแดน โดยผู้ให้บริการที่ไม่มีตัวตนในประเทศ และไม่ต้องขอใบอนุญาต
เนื่องจากลักษณะการให้บริการนั้นอยู่นอกเหนือจากอำนาจการกำกับดูแล
ตามกฎหมายของ กสทช. ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีกลไกกำกับโดยเฉพาะ รวมถึงเกิด
ความไม่ชัดเจนว่า หน่วยงานใดรับผิดชอบเรื่องใด OTT/Streaming จึงกลายเป็น
ประเด็นกำกับเร่งด่วน เมื่อพิจารณาจากปริมาณการเข้าถึงแพลตฟอร์มดังกล่าว
ของคนไทยที่เพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ

๗.๒.๑.๑ ประเด็นการกำกับดูแลบริการ OTT ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. ทราบ

ในเชิงอำนาจหน้าที่นั้น สิ่งที่ กสทช. ทำได้ในปัจจุบันคือ การพัฒนากรอบกำกับแบบค่อยเป็นค่อยไป (Light-touch regulation) ที่มุ่งให้ OTT จัดทะเบียน แจ้งข้อมูล และปฏิบัติตามมาตรฐานพื้นฐาน

ทั้งนี้แม้พบว่าปัจจุบันมีการพิจารณา (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ว่าด้วยการแพร่เสียงแพร่ภาพผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว แต่ยังมีประเด็นที่ต้องกำหนดให้ชัดในเชิงปฏิบัติ คือ การเน้นเครื่องมือเชิงแรงจูงใจต่อผู้ให้บริการเพื่อจูงใจให้ผู้ให้บริการเข้าสู่ระบบการกำกับดูแล มากกว่าเริ่มจากการออกใบอนุญาต

๗.๒.๑.๒ ประเด็นการกำกับดูแลบริการ OTT ที่เห็นสมควรรายงานให้รัฐสภาทราบ

อำนาจกำกับดูแลนั้น เป็นอำนาจควบคุมในเรื่องของความชอบด้วยกฎหมาย และมีอยู่อย่างจำกัดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ดังนั้น การกำหนดขอบข่าย ลักษณะ และผู้มีสิทธิใช้อำนาจ จึงขึ้นอยู่กับกฎหมายที่ถูกบัญญัติขึ้นโดยสภานิติบัญญัติของรัฐหนึ่ง ๆ ตามหลักดังกล่าว แม้ว่า กสทช. จะเป็นหน่วยงานอิสระ และกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม เพื่อผลประโยชน์ทั่วไปของรัฐ แต่กิจการ OTT เป็นกิจการที่มีลักษณะแตกต่างจากกิจการอื่น และไม่เคยมีกฎหมายใดให้อำนาจไว้ จึงต้องเริ่มต้นจากการที่มีกฎหมายที่บัญญัติให้อำนาจแก่หน่วยงานผู้กำกับดูแล เป็นประการแรก

๗.๒.๑.๓ ประเด็นการกำกับดูแลบริการ OTT ที่เห็นสมควรรายงานให้ประชาชนทราบ

ในส่วนของการรายงานต่อประชาชนนั้น ประชาชนพึงได้รับทราบสิทธิของการเลือกผู้ให้บริการอย่างมีข้อมูล และเก็บหลักฐานอันแสดงถึงความตั้งใจในการสมัครใช้บริการไว้ เช่น สลิป ใบเสร็จ หน้าจอเงื่อนไขบริการ วันที่สมัคร หรือยกเลิก ข้อมูลเหล่านี้ถือเป็นพยานหลักฐานสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย และควรติดตามประกาศ รวมถึงคำแนะนำจากหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์ม และการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

๗.๒.๒ การประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

Inclusive outreach on NBTC roles to all service users

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และทั่วประเทศ แสดงผลที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่ยังเข้าไม่ถึงผู้รับบริการในวงกว้าง อันเป็นเหตุสำคัญต่อการประเมินการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของ กสทช. ในระดับต่ำ กล่าวละเอียดคือมีสัดส่วนผู้ไม่รู้จักบทบาทของ กสทช. (ให้คะแนนไม่เกิน ๓ คะแนน) และไม่ตอบในหลายประเด็น มีและผลความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียส่วนใหญ่ว่า ไม่รู้จัก กสทช. และจากการรายงานภาพคะแนนตามระบบ Rubric พบว่าไม่มีผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด (นอกเหนือจาก กสทช. และผู้ปฏิบัติหน้าที่) ที่ให้คะแนนในส่วนนี้เกินกว่าร้อยละ ๖๐ (๓.๕๐ คะแนน) ในบริบทดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ และขอบเขตเรื่องร้องเรียนของ กสทช. ที่ยังเข้าไม่ถึงประชาชนในวงกว้าง

๗.๒.๒.๑ ประเด็นประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. ทราบ

ในมิติของหน่วยงานกำกับดูแลนั้น OECD เสนอให้ (๑) จัดทำแผนการสื่อสารสาธารณะรายปีผูกกับภารกิจหลัก เช่น คุ้มครองผู้บริโภค คุณภาพบริการ การแข่งขัน ความถี่/โครงข่าย พร้อมตัวชี้วัดผลลัพธ์ เช่นการรับรู้ การใช้ช่องทางร้องเรียน เวลาเฉลี่ยในการแก้ไขข้อร้องเรียน (๒) ปรับระบบร้องเรียนให้เป็น One-Stop Complaint Service ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ โดยต้องทำให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอน สถานะเรื่อง เอกสารที่ต้องใช้แบบมาตรฐาน และหน่วยงานย่อยของ กสทช. สำหรับการรับเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะ (๓) เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นให้เข้าถึงง่าย เพราะผลการประเมินยังชี้

“
เมื่อระดับการรับรู้
บทบาทของ
หน่วยงานกำกับ
ดูแลต่ำ จะส่งผล
ให้การคุ้มครอง
ผู้บริโภคและ
การบังคับใช้
กติกากลาง
อ่อนแรงลง
ตามไปด้วย

คณะกรรมาธิการ ติดตาม
และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ว่าความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล สัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพของ
หน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในเชิงเครื่องมือ กสทช. มีฐานช่องทางรองรับแล้ว เช่น หน้าระบบรับเรื่อง
ร้องเรียน หรือ Call Center แต่ต้องทำให้ประชาชนรู้ว่า มีให้ใช้ และใช้เมื่อไร
ซึ่งต้องดำเนินการปรับปรุงจากช่องทางในเว็บไซต์เดิม ในส่วนนี้ถือเป็นโจทย์เพื่อ
ตอบความต้องการในการสื่อสารที่ควบคู่กับการพัฒนาระบบบริการ
**๗.๒.๒.๒ ประเด็นประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่เห็นสมควร
รายงานให้รัฐสภาทราบ**

การคุ้มครองผู้บริโภคและการบังคับใช้กติกากลางของตลาดนั้นอาศัยการรับ
รู้ของประชาชนในเรื่องสิทธิ ช่องทางร้องเรียน อันรวมไปถึงหน่วยงานที่กำกับ
ดูแลและข้อมูลสาธารณะ เมื่อระดับการรับรู้บทบาทของหน่วยงานกำกับดูแลต่ำ
จะส่งผลให้การคุ้มครองผู้บริโภคและการบังคับใช้กติกากลางจะอ่อนแรง
ลงตามไปด้วยแม้มีเครื่องมือกำกับอยู่แล้วก็ตาม ดังนั้นการกำกับติดตามใน
ระดับนโยบายควรให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์การสื่อสารสาธารณะ
ในฐานะส่วนหนึ่งของธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อประชาชน ดังนั้น
ในเชิงกฎหมายและกลไกตรวจสอบอันอยู่ภายใต้อำนาจของรัฐสภาอาจพิจารณา
กำหนดให้มีการรายงานต่อรัฐสภาใน ๓ ประเด็นเกี่ยวกับ

- ๑) ผลการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคและข้อร้องเรียน
- ๒) ผลการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะและตัวชี้วัดการรับรู้ของ
ประชาชน

๓) ความคืบหน้าการพัฒนาช่องทางบริการดิจิทัลของหน่วย
งานกำกับดูแล เพื่อให้การกำกับติดตามมีฐานข้อมูลสม่ำเสมอ ไม่ขึ้นกับเหตุการณ์
เฉพาะหน้า

**๗.๒.๒.๓ ประเด็นประชาสัมพันธ์ในบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่เห็นสมควร
รายงานให้ประชาชนทราบ**

ประชาชนควรทราบว่า มีช่องทางร้องเรียนและขอความช่วยเหลือด้าน
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมผ่านศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค เช่น Call Center ทั้งสำหรับคนทั่วไป และ
สำหรับคนพิการและช่องทางออนไลน์ และควรใช้สิทธินี้เมื่อพบกับปัญหาค่า
บริการ สัญญา คุณภาพสัญญาณ หรือพบกับการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม อนึ่ง
เพื่อให้ประชาชนทราบและรักษาสิทธิเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง จึงควรพัฒนาทักษะ
เพื่อให้รู้เท่าทันสื่อและข้อมูลข่าวสาร โดยอาศัยคู่มือ (เช่น คู่มือ Media Literacy
รู้ฤทธิ์ รู้ทันสื่อ - MELIT) หลักสูตรสาธารณะที่หน่วยงานจัดทำไว้ และใช้หลักคิด
ตรวจสอบแหล่งข้อมูลก่อนเชื่อ หรือก่อนแชร์โดยเฉพาะในแพลตฟอร์มออนไลน์

๗.๓ ประเด็นที่ กตป. เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

Issues Deemed Appropriate for Reporting by the P MEC to the NBTC, Parliament, or the Public

ภายใต้บทบาทยุทธศาสตร์ตามมาตรา ๗๐ ถึงมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มิได้พิจารณาเพียงผลการดำเนินงานในเชิงตัวชี้วัดเท่านั้น หากแต่ได้วิเคราะห์ ประเด็นเชิงโครงสร้าง ที่มีนัยต่อทิศทางของระบบกำกับดูแลในระยะยาว โดยครอบคลุมทั้งมิติการแข่งขัน โครงสร้างตลาด การเข้าถึงบริการ สิทธิผู้บริโภค และการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบนิเวศดิจิทัล

จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ ความเห็นผู้มีส่วนได้เสีย และการวิเคราะห์ตามกรอบมาตรฐานสากล พบว่าระบบการกำกับดูแลของประเทศไทยกำลังเผชิญจุดเปลี่ยนเชิงระบบ (Structural Inflection Point) กล่าวคือ จากโครงสร้างที่กำกับกิจการแยกตามประเภทบริการ ไปสู่สภาพแวดล้อมที่เทคโนโลยีและตลาดหลอมรวม (Convergence) จนเส้นแบ่งเดิมไม่สามารถรองรับความเป็นจริงได้อย่างเพียงพอ

๒. ประเด็น Roadmap การอนุญาตโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล และการบริการโครงข่าย

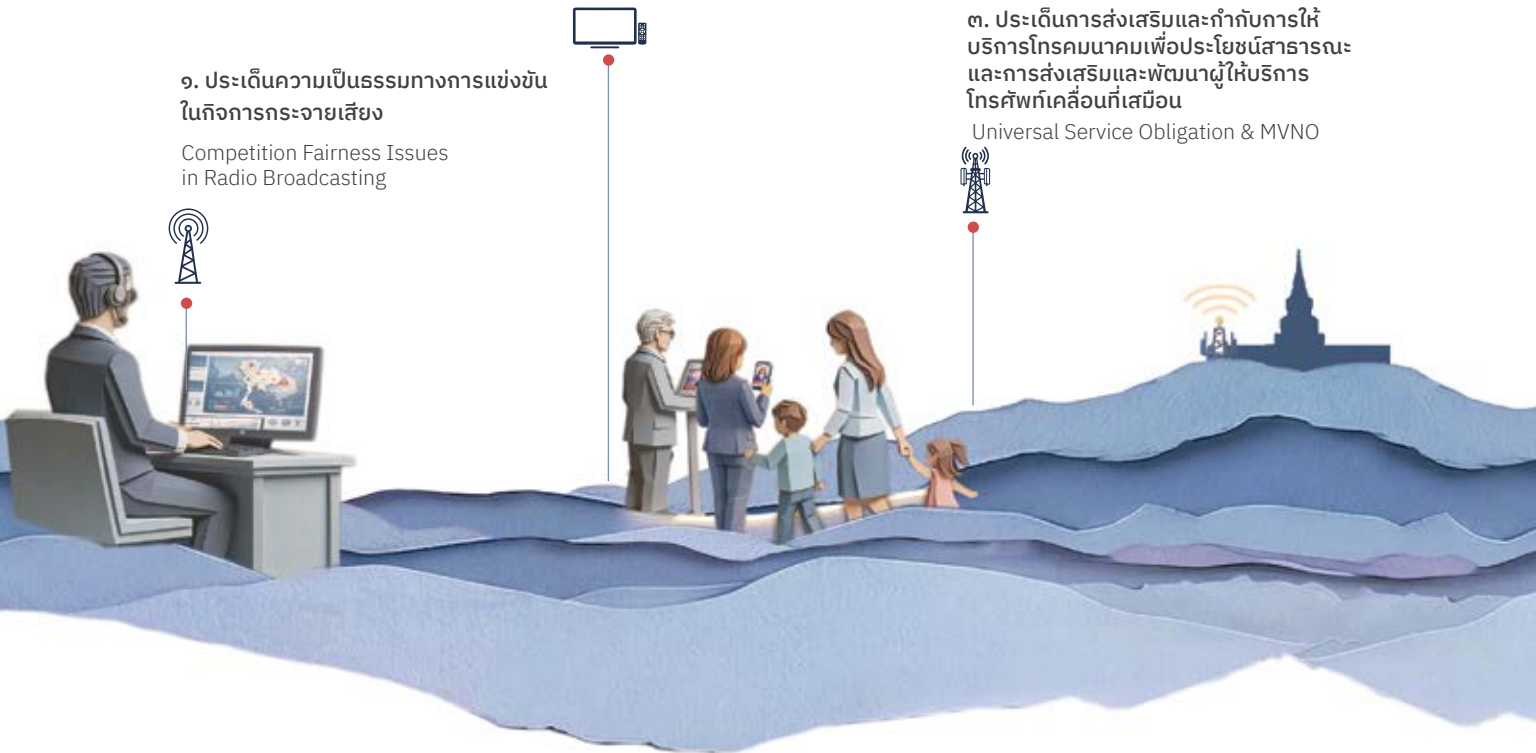
Roadmap for Digital Terrestrial Television (DTT) & Licensing and Network Service Provision

๓. ประเด็นการส่งเสริมและกำกับให้การให้บริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ และการส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เสมือน

Universal Service Obligation & MVNO

๑. ประเด็นความเป็นธรรมทางการแข่งขัน ในกิจการกระจายเสียง

Competition Fairness Issues in Radio Broadcasting



๖๖ ระบบการกำกับดูแลของประเทศไทยกำลังเผชิญจุดเปลี่ยนจากโครงสร้างที่กำกับกิจการแยกตามประเภทบริการ ไปสู่สภาพแวดล้อมที่เทคโนโลยีและตลาดหลอมรวม

คณะกรรมการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

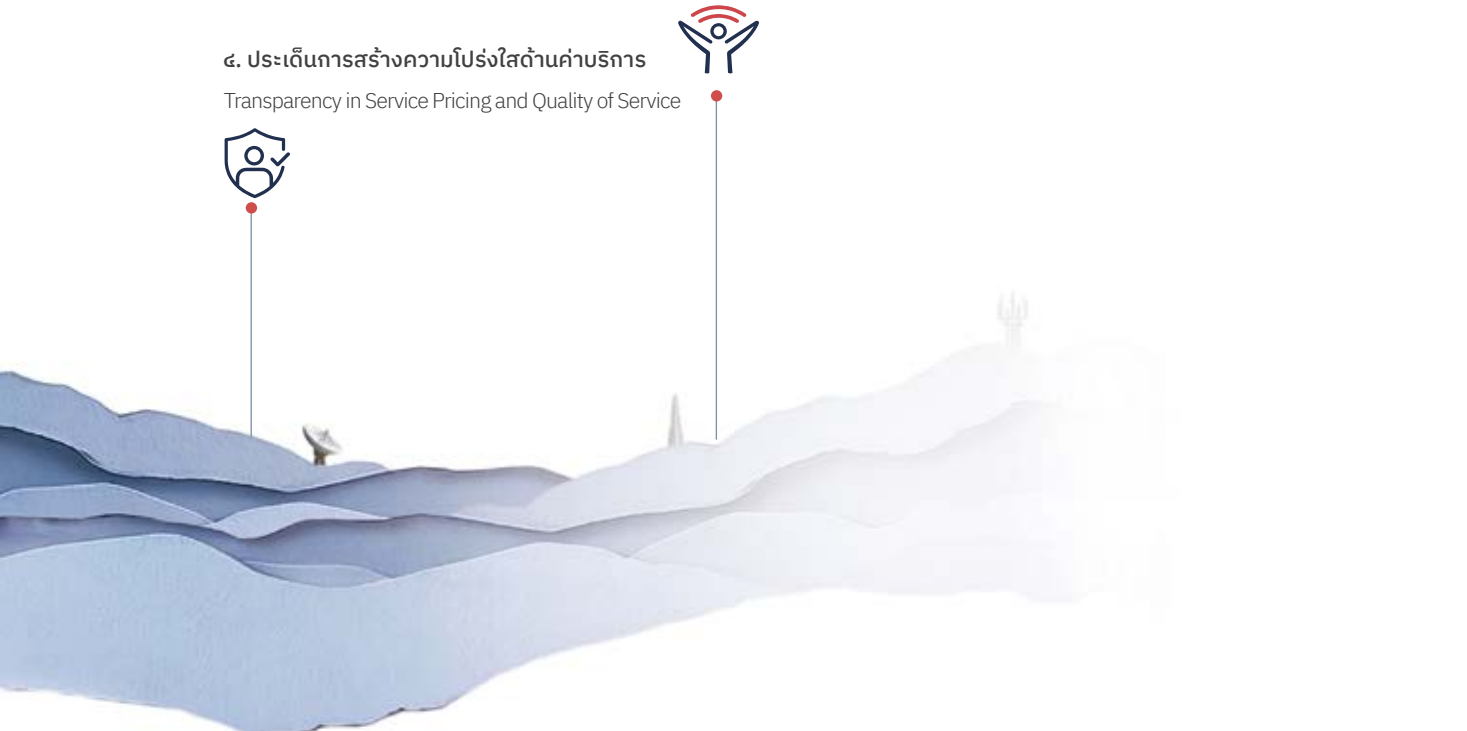
ในบริบทดังกล่าว กตป. จึงได้พิจารณาและสรุป ๕ ประเด็นสำคัญ ที่เห็นสมควรรายงานต่อ กสทช. รัฐสภา และประชาชน โดยแต่ละประเด็นสะท้อนทั้ง ๑) ความท้าทายเชิงโครงสร้างของระบบกำกับดูแล ๒) ช่องว่างเชิงนโยบายและกฎหมายที่ต้องเร่งปรับตัว และ ๓) ผลกระทบต่อการแข่งขัน สิทธิ และประโยชน์สาธารณะในระยะยาว

ทั้งนี้ ประเด็นทั้งห้าประการมิได้เป็นเพียงข้อสังเกตรายเรื่อง หากแต่เป็นภาพสะท้อนของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบกำกับดูแลยุคดิจิทัล (Adaptive Digital Ecosystem Regulation) ที่ต้องอาศัยการบูรณาการเครื่องมือ กฎหมาย และกลไกกำกับดูแลให้สอดคล้องกับพลวัตของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนี้

๕. การพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่ม Development of Inclusive Communication Systems

๔. ประเด็นการสร้างโปร่งใสด้านค่าบริการ

Transparency in Service Pricing and Quality of Service



๗.๓.๑ ประเด็นความเป็นธรรมทางการแข่งขัน ในกิจการกระจายเสียง

Competition Fairness Issues in Radio Broadcasting

ประเด็นความเป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียงโดยเฉพาะวิทยุกระจายเสียง มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากคลื่นความถี่เป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญและเชื่อมโยงกับภารกิจสาธารณะ เช่น ข่าวสาร เหตุฉุกเฉิน การเข้าถึงข้อมูลของประชาชน ขณะเดียวกัน รูปแบบการรับฟังและตลาดโฆษณาถูกเร่งให้หลอมรวมไปสู่บริการออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัลมากขึ้น ทำให้การแข่งขันเกิดขึ้นข้ามเทคโนโลยีและข้ามตลาด ซึ่งก่อความเสี่ยงเชิงอำนาจต่อรอง อำนาจตลาด และความเหลื่อมล้ำทางกติกา ระหว่างผู้รับใบอนุญาตวิทยุแบบดั้งเดิมกับผู้ให้บริการสื่อเสียงออนไลน์ที่ไม่ได้อยู่ในกรอบเดียวกัน ทั้งนี้ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ผลกระทบจาก OTT ทำให้สื่อวิทยุนั้นต้องเร่งปรับตัวเข้าสู่ช่องทางออนไลน์เพื่อความอยู่รอด หรือปรับตัวไปเป็นผู้ผลิตสื่อทางเสียงอย่างเดียว เนื่องจากเผชิญกับภาวะรายได้ลดลงท่ามกลางพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป

๖๖ ความท้าทายของการแข่งขันอยู่ที่ ความเหลื่อมล้ำของกติกาในตลาดสื่อเสียง ที่หลอมรวม

กรณีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง

๗.๓.๑.๑ ประเด็นความเป็นธรรมทางการแข่งขัน ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. ทราบ

ประการแรก ควรยกระดับการเฝ้าระวังตลาดและนิยามตลาดที่เกี่ยวข้อง จากเดิมที่มักมองวิทยุเป็นตลาดสื่อดั้งเดิม ไปสู่การมองเป็นตลาดสื่อเสียงที่รวมบริการสตรีมมิ่งและวิทยุออนไลน์ เพราะข้อมูลของผู้รับสื่อไทยชี้ชัดว่าการฟังเพลงผ่านสตรีมมิ่งมีส่วนสูงมากเมื่อเทียบกับการฟังวิทยุผ่าน FM และพฤติกรรมฟังมีความต่างตามช่วงอายุ ข้อนี้เป็นประเด็นพิจารณาในมิติเดียวกันกับการปรับปรุงนิยามตลาดกิจการกระจายเสียง ของสหรัฐอเมริกา โดย Federal Communications Commission อีกทั้งสัมพันธ์กับเป้าหมายใน (ร่าง) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (ฉบับปรับปรุง) ที่เน้นการกำกับดูแลบนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์และการพัฒนาข้อมูลความนิยมในการรับฟัง (rating) เพื่อการกำกับดูแลและส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

ประการที่สอง ควรจัดทำมาตรการลดความเหลื่อมล้ำของกติการะหว่างผู้รับใบอนุญาตวิทยุแบบดั้งเดิมที่มีต้นทุนการปฏิบัติตามกฎระเบียบของใบอนุญาต มาตรฐานเทคนิค กับบริการสื่อเสียงบนแพลตฟอร์มที่อาจอยู่นอกกรอบ โดยอย่างน้อยควรมีแนวทางเชิงปฏิบัติสำหรับการกระจายเสียงแบบหลอมรวมที่เกี่ยวข้องกับวิทยุ เช่น การจำแนกสถานะ การออกอากาศคู่ขนาน (Simulcast) ของสถานีที่ได้รับอนุญาต การคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อฟังผ่านแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มออนไลน์ และการประสานงานตามกรอบที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มดิจิทัลของ ETDA เพื่อให้การคุ้มครองและการแข่งขันสอดคล้องกัน

ประการที่สาม ควรใช้บทบาทด้านมาตรการป้องกันการผูกขาดหรือการแข่งขันไม่เป็นธรรมและการกำหนดลักษณะการควบคุม การถือครองข้ามสื่อ และครอบงำกิจการ ให้เหมาะสมกับสื่อเสียงยุคใหม่ เช่น เครือข่ายวิทยุที่รวม

รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขานุการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘

อำนาจโฆษณาและกำหนดเงื่อนไขกับผู้ลงโฆษณา หรือการรวมศูนย์คอนเทนต์ที่ทำให้สถานีท้องถิ่นเสียเปรียบ และควรเชื่อมการกำกับดังกล่าวกับข้อมูลเชิงประจักษ์เรื่องพฤติกรรมผู้ฟัง ช่องทางการฟัง ที่มีแนวโน้มใช้ช่องทางออนไลน์

ประการที่สี่ ควรผลักดันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน เช่น มาตรฐาน แนวทางการรายงานข้อมูลโฆษณาและข้อมูลผู้ฟัง การเปิดเผยข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นธรรม โดยไม่สร้างภาระเกินควรต่อรายเล็ก เพื่อให้การกำกับดูแลแข่งขันเสรีและเป็นธรรมทำได้จริง และลดปัญหาการตัดสินใจเชิงนโยบายโดยขาดข้อมูล ในส่วนนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์อันปรากฏอยู่ใน European Media Freedom Act

ประการที่ห้า ในมิติสิทธิผู้บริโภคและการแข่งขัน ควรบูรณาการประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในบริการสื่อเสียงแบบหลอมรวม เช่น โฆษณาแฝง การติดตามข้อมูลผู้ใช้เพื่อโฆษณาเจาะจง เพราะตลาดสื่อเสียงยุคแพลตฟอร์มมีความเป็น Data-Driven มากขึ้น ซึ่งเชื่อมโยงประเด็นการแข่งขันและความเป็นส่วนตัวหรือข้อมูลส่วนบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

๗.๓.๑.๒ ประเด็นความเป็นธรรมทางการแข่งขัน ที่เห็นสมควรรายงานให้รัฐสภาทราบ

รัฐสภาควรพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของกรอบกฎหมายและอำนาจในการกำกับดูแลที่ยังคงแยกการแพร่ภาพกระจายเสียงออกจากการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ว่ากฎหมายเดิมสามารถรองรับบริบทของสื่อเสียงที่มีการแข่งขันข้ามแพลตฟอร์มในระบบนิเวศดิจิทัลได้อย่างเพียงพอหรือไม่ ทั้งนี้ การทบทวนดังกล่าวควรตั้งอยู่บนทิศทางของแผนแม่บทฉบับปรับปรุงที่มุ่งพัฒนาไปสู่ระบบนิเวศการสื่อสารดิจิทัล โดยส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการสามารถแข่งขันได้อย่างเสรีและเป็นธรรม ควบคู่กับการคุ้มครองผู้บริโภคในบริบทของบริการแบบหลอมรวมให้สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในบริบทที่ประเทศไทยมีกลไกกำกับดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลภายใต้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development Agency: ETDA) แล้ว รัฐสภาควรพิจารณากำหนดแนวทางในการบูรณาการการกำกับดูแลระหว่างสื่อเสียงและแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนและลดช่องว่างในการกำกับดูแล โดยเฉพาะในมิติของการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการประเมินสภาพการแข่งขันและความเป็นธรรมในตลาดข้ามแพลตฟอร์ม

ในขณะเดียวกัน แนวโน้มในต่างประเทศสะท้อนให้เห็นว่าหลายเขตอำนาจศาลได้พัฒนาแนวทางกำกับดูแลแบบผสมผสาน โดยใช้ทั้งมาตรการเชิงป้องกันล่วงหน้า (ex ante) และมาตรการภายหลัง (ex post) เพื่อรับมือกับอำนาจตลาดที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมดิจิทัล อีกทั้งยังมีการกำหนดกลไกเฉพาะสำหรับอุปกรณ์และบริการที่เป็นช่องทางเข้าถึงสื่อเสียง เช่น Smart Speakers และ Voice Assistants เพื่อให้การเข้าถึงบริการวิทยุเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เชื่อถือได้ และลดความเสี่ยงจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การแทรกแซง หรือการดัดแปลงสัญญาณสตรีม

๗.๓.๑.๓ ประเด็นความเป็นธรรมทางการแข่งขัน ที่เห็นสมควรรายงานให้ประชาชนทราบ

ประชาชนควรทราบว่า การรับฟังสื่อเสียงในปัจจุบันทั้งผ่านคลื่นวิทยุ FM/AM วิทยุออนไลน์ และมิวสิคสตรีมมิ่ง มีวิธีการพิจารณาสีทธิ กลไกคุ้มครอง รวมไปถึงหน่วยงาน ช่องทางร้องเรียน ได้ทั้งเหมือนกันหรือแตกต่างกันตามประเภทผู้ให้บริการและแพลตฟอร์มที่ใช้งาน

ในขณะเดียวกัน ความเป็นธรรมในการแข่งขันมีผลโดยตรงต่อทางเลือกและความหลากหลายของเนื้อหา เนื่องจากหากตลาดมีแนวโน้มกระจุกตัว หรือการเข้าถึงถูกกำหนดโดยแพลตฟอร์ม อาจทำให้การเลือกสถานีหรือบริการของผู้ฟังไม่ได้ขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้ใช้ แต่ถูกชี้นำโดยระบบการจัดลำดับหรือการแนะนำเนื้อหา ลักษณะดังกล่าวจึงไม่ต่างจากการถูกกำหนดช่องทางการรับฟังโดยปริยาย

ด้วยเหตุนี้ หลายประเทศจึงพัฒนารอบ Radio Prominence (การทำให้บริการวิทยุถูกมองเห็นและเข้าถึงได้ง่ายอย่างต่อเนื่องบนแพลตฟอร์มดิจิทัล) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการวิทยุได้อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ และไม่ถูกรบกวนจากบริการสตรีมมิ่ง

๗.๓.๒ ประเด็น Roadmap การอนุญาตโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล และการบริการโครงข่าย

Roadmap for Digital Terrestrial Television (DTT) Licensing and Network Service Provision

อุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลกำลังเข้าสู่ช่วงเปลี่ยนผ่านระยะใบอนุญาต เนื่องจากใบอนุญาตที่วีดิทัศน์มีกรอบสิ้นสุดในปี ๒๕๗๒ โดยผู้ประกอบการรอย Roadmap หรือแผนแม่บทฉบับที่ ๓ ที่ชัดเจนจาก กสทช. เพื่อกำหนดอนาคตของตนเองก่อนครบกำหนดใบอนุญาต ในส่วนของการบริการโครงข่ายนั้น ด้วยเหตุจากช่องว่างทางกฎหมายที่ทำให้ กสทช. ยังไม่สามารถกำกับดูแล OTT ต่างชาติได้ จึงมีข้อเสนอการจัดตั้งแพลตฟอร์มสตรีมมิงแห่งชาติเพื่อรวมกลุ่มช่องรายการและแข่งขันกับแพลตฟอร์มต่างชาติ โดยมีข้อสังเกตที่ควรรายงานดังนี้

๖๖ กิจกรรมโทรทัศน์กำลังเข้าสู่จุดเปลี่ยนสำคัญ ที่การกำกับดูแลต้องเชื่อมต่อระหว่างใบอนุญาต แพลตฟอร์ม และสิทธิของผู้ชมให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจกรรมโทรทัศน์

๗.๓.๒.๑ ประเด็น Roadmap โทรทัศน์ดิจิทัล และการบริการโครงข่าย ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. ทราบ

กสทช. ควรทราบว่า Roadmap ที่มีคุณภาพควรตอบใน ๓ เรื่องพร้อมกัน ได้แก่

๑) ประเด็นใบอนุญาต การต่ออายุ และการกำกับดูแลในบริบทสื่อหลอมรวม

ควรมีการทบทวนแนวทางการออกใบอนุญาต การต่ออายุ และกรอบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปสู่การรับชมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น โดยลดข้อจำกัดจากการกำกับดูแลตามประเภทกิจการแบบเดิม และพิจารณาแนวทางที่รองรับการหลอมรวมของบริการสื่ออย่างเหมาะสม

๒) ประเด็นบทบาทผู้ให้บริการโครงข่ายและความเป็นธรรมด้านต้นทุนบริการ

ควรกำหนดบทบาท หน้าที่ และหลักเกณฑ์ของผู้ให้บริการโครงข่ายให้สอดคล้องกับโครงสร้างการให้บริการแบบมัลติเพล็กซ์ (MUX) และข้อจำกัดด้านความจุของโครงข่าย พร้อมทั้งส่งเสริมความโปร่งใสและความเป็นธรรมในอัตราค่าเช่าและค่าบริการโครงข่าย เพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคต่อการแข่งขันและการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

๓) ประเด็นการคุ้มครองผู้บริโภคในสภาพแวดล้อมสื่อใหม่

ควรยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการรับชมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยคำนึงถึง

ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการข้ามโครงข่าย การป้องกันปัญหาการรับชมที่ไม่ต่อเนื่อง (เช่น กรณีจอดำ) และการควบคุมการแทรกเนื้อหาหรือโฆษณาที่อาจกระทบสิทธิของผู้บริโภค

ในขณะเดียวกัน ควรกำหนดหลักเกณฑ์ด้านเทคนิคและการให้บริการสำหรับการเผยแพร่บริการโทรทัศน์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ให้มีมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service: QoS) และคุณภาพประสบการณ์ของผู้ใช้ (Quality of Experience: QoE) ที่สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูล สัญญา และอัตราค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงข่ายอย่างโปร่งใส เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจลงทุนของผู้ประกอบการ และการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม

๗.๓.๒.๒ ประเด็น Roadmap โทรทัศน์ดิจิทัล และการบริการโครงข่าย ที่เห็นสมควรรายงานให้รัฐสภาพทราบ

รัฐสภาควรรับทราบว่า แนวทางการอนุญาตโทรทัศน์ในระบบดิจิทัลในระยะอนุญาตถัดไปจะส่งผลกระทบต่อกฎหมายและกลไกกำกับดูแลในหลายด้านอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใบอนุญาต การให้บริการโครงข่าย การจัดการลิขสิทธิ์ การกำกับการแข่งขัน ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยเฉพาะในบริบทที่ผู้ให้บริการเนื้อหาผ่านอินเทอร์เน็ต (OTT) ซึ่งบางส่วนเป็นผู้ให้บริการจากต่างประเทศ และไม่ได้อยู่ภายใต้เงื่อนไขใบอนุญาตและภาระหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ประกอบการในประเทศ จึงก่อให้เกิดความไม่สมดุลในการแข่งขัน

ดังนั้น รัฐสภาจึงควรพิจารณาความจำเป็นในการปรับปรุงกฎหมายและกลไกกำกับดูแลให้สามารถรองรับรูปแบบการให้บริการที่หลอมรวมกันระหว่างโทรทัศน์และแพลตฟอร์มออนไลน์ รวมถึงการส่งผ่านเนื้อหาข้ามแพลตฟอร์มได้อย่างเหมาะสม เป็นธรรม และสามารถบังคับใช้ได้จริง

๗.๓.๒.๓ ประเด็น Roadmap โทรทัศน์ดิจิทัล และการบริการโครงข่ายที่เห็นสมควรรายงานให้ประชาชนทราบ

ประชาชนควรรับทราบว่า การเปลี่ยนผ่านของกิจการโทรทัศน์ไปสู่การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และโครงข่ายที่หลากหลายมิได้เป็นเพียงการเพิ่มทางเลือกในการรับชมเท่านั้น หากแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการเข้าถึงบริการอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านรูปแบบการให้บริการ ค่าใช้จ่าย และคุณภาพของการรับชม

ภายใต้บริบทดังกล่าวประชาชนจึงควรตระหนักถึงความแตกต่างของบริการในแต่ละแพลตฟอร์ม เช่น การเข้าถึงที่อาจเป็นบริการฟรีหรือมีค่าใช้จ่าย เงื่อนไขการสมัครสมาชิก ความต่อเนื่องของการรับชม รวมถึงคุณภาพของสัญญาณและประสบการณ์การใช้งาน ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการและโครงข่ายที่ใช้

นอกจากนี้ ประชาชนควรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจใช้บริการได้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (QoS) และคุณภาพประสบการณ์ของผู้ใช้ (QoE) รวมถึงเงื่อนไขสัญญาและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือการถูกเอาเปรียบจากเงื่อนไขบริการที่ซับซ้อน

ในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้บริการ เช่น การรับชมไม่ต่อเนื่อง คุณภาพบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หรือข้อพิพาทด้านค่าใช้จ่าย ประชาชนควรทราบถึงสิทธิในการร้องเรียนและช่องทางในการขอความช่วยเหลือเพื่อให้สามารถใช้สิทธิของตนได้อย่างเหมาะสมและได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นรูปธรรมในสภาพแวดล้อมสื่อดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

๗.๓.๓ ประเด็นการส่งเสริมและกำกับการให้บริการ โทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ

(Universal Service Obligation)

และการส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่เสมือน

(Mobile Virtual Network Operator: MVNO)

จากผลการประเมินด้านกิจการโทรคมนาคมสะท้อนว่า แม้มีโครงการ USO และการส่งเสริม MVNO แต่ยังมีพื้นที่ที่สะท้อนปัญหาคุณภาพบริการ และการแข่งขันเชิงโครงสร้าง โดยเฉพาะเมื่อ MVNO มีบทบาทจำกัดมากในตลาด จึงเกิดคำถามว่าเครื่องมือส่งเสริมการแข่งขันถูกใช้ได้ผลเพียงใด

ในภาพใหญ่ USO เป็นกลไกลดความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงบริการพื้นฐาน ขณะที่ MVNO เป็นกลไกลดอุปสรรคการเข้าสู่ตลาดและเพิ่มทางเลือกผู้บริโภค แต่ทั้งสองต้องพึ่งกติกาโครงข่าย การเข้าถึง การวัดผล อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เช่นนั้นจะเกิดความเสี่ยงเรื่องการลงทุนซ้ำซ้อนและประสิทธิผลต่ำ

๖๖ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ต้องเชื่อมโยงกับการแข่งขันที่เป็นธรรม เพื่อให้การเข้าถึงเกิดขึ้นอย่างยั่งยืน

กรรมาธิการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม

๗.๓.๓.๑ ประเด็นการส่งเสริม USO และ MVNO และการแข่งขันที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. ทราบ

จากข้อมูลเชิงประจักษ์สะท้อนว่าการส่งเสริมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) ยังไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันในระดับที่มีนัยสำคัญ โดยยังคงมีข้อจำกัดเชิงโครงสร้างทั้งในด้านเงื่อนไขการเข้าถึงโครงข่าย ต้นทุนการให้บริการ และความคุ้มทุนในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้ MVNO ยังไม่สามารถเป็นทางเลือกของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น จึงควรพิจารณาทบทวนมาตรการส่งเสริมในเชิงโครงสร้าง โดยเฉพาะแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงโครงข่ายในระดับค้าส่ง (Wholesale) ให้มีความเป็นธรรมและเอื้อต่อการแข่งขัน รวมถึงการพัฒนากลไกในการกำกับดูแลและระงับข้อพิพาทที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเข้าสู่ตลาดของผู้ให้บริการรายใหม่สามารถเกิดขึ้นได้จริง

ในส่วนของการทำงานด้านบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (USO) ควรยกระดับจากการมุ่งเน้นการดำเนินโครงการไปสู่การสร้างผลลัพธ์ต่อประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนการเข้าถึงและ

การใช้งานจริง เช่น จำนวนครัวเรือนหรือชุมชนที่สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง คุณภาพขั้นต่ำของบริการ ความสามารถในการเข้าถึงในระดับราคาที่เหมาะสม ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลโครงการในลักษณะที่ตรวจสอบได้ เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส และประสิทธิผลของนโยบายในระยะยาว

๗.๓.๓.๒ ประเด็นการส่งเสริม USO และ MVNO และการแข่งขันที่เห็นสมควรรายงานให้รัฐสภาพทราบ

รัฐสภาควรรับทราบว่า นโยบายการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (USO) เป็นนโยบายสาธารณะที่มีนัยสำคัญทั้งในด้านงบประมาณและธรรมาภิบาล จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกลไกการกำกับติดตามและความโปร่งใสอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการรายงานผลลัพธ์เชิงพื้นที่ การประเมินความคุ้มค่า และการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้การใช้งบประมาณสามารถตอบเป้าหมายการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการได้อย่างแท้จริง

ในด้านการแข่งขัน รัฐสภาควรตระหนักว่า การส่งเสริมให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมีบทบาทในตลาดอย่างแท้จริง จำเป็นต้องอาศัยมาตรการเชิงโครงสร้างที่เอื้อต่อการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงโครงข่ายที่เป็นธรรม กลไกการระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ และแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่ตลาดและการดำเนินธุรกิจอย่างอิสระ

ทั้งนี้ การขับเคลื่อนมาตรการดังกล่าวอาจจำเป็นต้องพิจารณาปรับปรุงกรอบกฎหมายและกลไกกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความชัดเจนเพียงพอในการใช้อำนาจกำกับในประเด็นที่ส่งผลต่อโครงสร้างการแข่งขันโดยตรง และสามารถรองรับบริบทของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗.๓.๓.๓ ประเด็นการส่งเสริม USO และ MVNO และการแข่งขันที่เห็นสมควรรายงานให้ประชาชนทราบ

ประชาชนควรรับทราบว่า นโยบายการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง (USO) มีบทบาทสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทและกลุ่มเปราะบาง อย่างไรก็ตามการเข้าถึงบริการดังกล่าวมิได้ขึ้นอยู่กับเพียงการมีโครงข่ายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคุณภาพ ความต่อเนื่องของสัญญาณ และความสามารถในการใช้งานได้จริงในชีวิตประจำวัน ดังนั้นประชาชนจึงควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการและตรวจสอบว่าบริการที่ได้รับสอดคล้องกับมาตรฐานที่ควรเป็นหรือไม่

ในขณะเดียวกันประชาชนควรเข้าใจว่า โครงสร้างการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมมีผลโดยตรงต่อทางเลือกและระดับราคาของบริการที่ได้รับ การมีผู้ให้บริการทางเลือก เช่น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) หรือแพ็คเกจที่หลากหลายมากขึ้น จะช่วยเพิ่มแรงกดดันให้ตลาดเกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม และส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม

ดังนั้นการมีระบบตลาดที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าสู่ตลาดได้ ภายใต้กติกาที่เป็นธรรมและไม่ลดทอนคุณภาพบริการ จึงมิได้เป็นเพียงประเด็นเชิงอุตสาหกรรมเท่านั้น หากแต่เป็นผลประโยชน์โดยตรงของประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการในระยะยาว

๗.๓.๔ ประเด็นการสร้างความโปร่งใสด้านค่าบริการ และคุณภาพการบริการ

Transparency in Service Pricing and Quality of Service

ข้อค้นพบจากกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคสะท้อนว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความโปร่งใสของราคา และคุณภาพบริการ เพราะความซับซ้อนของแพ็คเกจและเงื่อนไขทำให้เกิดความสับสนและข้อพิพาทได้ง่าย โดยเฉพาะในบริบทดิจิทัลที่ผู้บริโภคมักเผชิญข้อมูลが多ล้นเกินไป และข้อจำกัดของการอ่านข้อมูลบนหน้าจอขนาดเล็ก จึงยังต้องมีข้อมูลที่อ่านเข้าใจและเปรียบเทียบได้จริง

ในเชิงกำกับดูแล ประเทศไทยมีกรอบมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม (QoS) และข้อกำหนดเรื่องการเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตเป็นรายไตรมาส รวมถึงแนวทางการวัดและการรายงานค่าชี้วัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามประเด็นสำคัญคือการทำให้ข้อมูลมาตรฐานคุณภาพ และรายละเอียดค่าบริการ ไปอยู่ในรูปแบบที่ประชาชนใช้ตัดสินใจได้จริง ไม่ใช่จำกัดอยู่เพียงรายงานเชิงเทคนิค

๖๖ ความโปร่งใสของราคาและคุณภาพบริการ ต้องออกแบบให้ประชาชนเข้าใจ และเปรียบเทียบได้จริง

กสทช. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๗.๓.๔.๑ ประเด็นการสร้างความโปร่งใสด้านค่าบริการและคุณภาพการบริการที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. ทราบ ความโปร่งใสของราคาค่าบริการและคุณภาพของบริการ สามารถยกระดับด้วยมาตรการเชิงกำกับที่ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากการควบคุมราคาโดยตรงเสมอไป แต่ควรเริ่มจากมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลที่ผู้บริโภคอ่านเข้าใจและเปรียบเทียบได้ เช่น (๑) รูปแบบฉลากข้อมูลบริการที่ต้องมีสาระขั้นต่ำ ได้แก่ ราคาเต็ม ราคาโปรโมชั่น ค่าธรรมเนียมอื่น เงื่อนไขสัญญา การจำกัดปริมาณ ช่องทางลูกค้าสัมพันธ์ และค่าชดเชยเมื่อบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ทันเวลา เข้าใจง่าย และมีช่องทางยกเลิก คินเงิน หรือการระงับข้อพิพาทที่โปร่งใส (๒) การเปิดเผย QoS ที่สัมพันธ์กับประสบการณ์จริงของผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็นอัตราการใช้ส่งข้อมูล (Throughput) ความหน่วง (Latency) หรือแม้แต่ความต่อเนื่อง และอธิบายแนวทางเยียวยาเมื่อคุณภาพต่ำกว่าที่ระบุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางสากลที่กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องอธิบายค่าความเร็วที่คาดหวังได้จริงและแนวทางเยียวยาเมื่อผลการใช้งานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงควรพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียนให้สามารถทราบปัญหา ส่งหลักฐาน ติดตามความ

คืบหน้า และแก้ไขปัญหาได้ในแพลตฟอร์มเดียว (One-stop platform) เพื่อให้การระงับข้อพิพาทรวดเร็วขึ้น และทำให้ข้อมูลร้องเรียนย้อนกลับไปเป็นฐานกำกับตลาดสื่อได้อย่างแท้จริง

๗.๓.๔.๒ ประเด็นการสร้างความปลอดภัยด้านค่าบริการและคุณภาพการบริการที่เห็นสมควรรายงานให้รัฐสภาทราบ

รัฐสภาควรรับทราบว่า ปัญหาความไม่โปร่งใสของข้อมูลค่าบริการและความยากในการเปรียบเทียบบริการ เป็นข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถของผู้บริโภคในการตัดสินใจ และอาจนำไปสู่ความไม่เป็นธรรมในตลาดบริการโทรคมนาคมและสื่อสารดิจิทัล

หากรัฐสภามีความประสงค์จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม จึงควรพิจารณาให้มีการจัดทำ ข้อกำหนดขั้นต่ำด้านการเปิดเผยข้อมูล ณ จุดขาย ให้มีผลบังคับในระดับกฎหมายหรือกฎที่มีความชัดเจน โดยครอบคลุมข้อมูลสำคัญ เช่น อัตราค่าบริการ เงื่อนไขการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งกำหนดกลไกบังคับใช้ บทลงโทษ และมาตรการแก้ไขในกรณีที่มีการเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน

ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทผู้บริโภคยุคดิจิทัล ซึ่งข้อมูลบริการมีความซับซ้อน และส่งผลกระทบต่อกลุ่มเปราะบางในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มอื่น การกำหนดมาตรฐานด้านความโปร่งใสจึงเป็นกลไกสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูล

นอกจากนี้ รัฐสภาควรตระหนักว่า ความโปร่งใสของข้อมูลมิได้เป็นเพียงเครื่องมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมการแข่งขันเชิงคุณภาพในตลาด และเป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลภาครัฐ ดังนั้นการกำกับติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานกำกับดูแล จึงควรรวมตัวชี้วัดด้านความโปร่งใสของการสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนไว้ในระบบตรวจสอบถ่วงดุลอย่างเป็นทางการ

๗.๓.๔.๓ ประเด็นการสร้างความปลอดภัยด้านค่าบริการและคุณภาพการบริการที่เห็นสมควรรายงานให้ประชาชนทราบ

ประชาชนควรทราบว่าการคุ้มครองสิทธิของตนเริ่มจากการอ่านและเก็บหลักฐาน ได้แก่ ตรวจสอบราคาเต็ม หลังหมดโปรโมชั่น ค่าธรรมเนียมอื่น การจำกัดปริมาณข้อมูล ความเร็วที่โฆษณาเทียบกับเงื่อนไขจริง และขั้นตอนยกเลิกบริการให้ชัดเจนก่อนสมัครเมื่อเกิดปัญหา เพื่อป้องกันปัญหาสามัญที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น ค่าบริการผิดปกติ คุณภาพไม่ถึงมาตรฐาน หรือการถูกย้ายแพ็คเกจโดยไม่ยินยอม ทั้งนี้ ประชาชนควรติดต่อช่องทางร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และส่งหลักฐานประกอบอย่างเพียงพอ เพื่อให้การพิจารณาเร็วขึ้น หากเกิดปัญหาค่าบริการผิดปกติหรือคุณภาพไม่เป็นไปตามที่สัญญา ประชาชนสามารถใช้ช่องทางร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. (เช่น Call Center ๑๒๐๐ และระบบร้องเรียนออนไลน์) พร้อมแนบหลักฐานเพื่อให้การพิจารณาเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น

๗.๓.๕ การพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการเข้าถึง ของประชาชนทุกกลุ่ม

Development of Inclusive Communication Systems

จากการสะท้อนความเห็นของผู้มีส่วนได้เสียพบว่า แม้ประเทศไทยมีการกำหนดบริการเพื่อการเข้าถึงสำหรับกลุ่มเปราะบางไว้แล้ว เช่น ล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ แต่การเข้าถึงในทางปฏิบัติยังมีข้อจำกัด จึงควรยกระดับจากการมีมาตรฐาน ไปสู่การใช้งานได้จริงและตรวจสอบได้ โดยทำให้ผู้ใช้รับรู้และเปิดใช้บริการได้ชัดเจน ควบคู่กับการติดตามผลและการรายงานผลอย่างเป็นระบบ

ในขณะเดียวกัน เมื่อพฤติกรรมการรับชมและรับฟังย้ายไปสู่ช่องทางออนไลน์มากขึ้น แนวปฏิบัติสากลเสนอให้ขยายกรอบการเข้าถึงไปยังบริการออนไลน์ และออกแบบให้ใช้ได้ทั้งในรูปแบบออกอากาศ สตรีมมิ่ง และการดาวน์โหลด โดยกำหนดมาตรการแบบค่อยเป็นค่อยไปที่เน้นผลลัพธ์ต่อผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการสื่อสารเพื่อคนทุกคนอย่างแท้จริง ควรยึดหลัก Universal Design และผู้กระบวนดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันและช่องทางข้อมูลและร้องเรียน เข้ากับมาตรฐานสากลด้านการเข้าถึง เช่น WCAG ๒.๒ รวมถึงการประเมินด้วยผู้ใช้จริง เพื่อปิดช่องว่างระหว่างนโยบายกับประสบการณ์ใช้งานจริง และลดความเหลื่อมล้ำดิจิทัลที่ซ่อนอยู่รวมทั้งมาตรฐานการเข้าถึงเนื้อหาและบริการดิจิทัล เช่น WCAG ซึ่งครอบคลุมความพิการหลายรูปแบบ และช่วยลดความเหลื่อมล้ำเชิงดิจิทัลที่ซ่อนอยู่

๖๖ การเข้าถึงบริการสื่อสารมีใช้เพียงเรื่องของเทคโนโลยีแต่คือ ‘สิทธิ’ ที่ต้องใช้งานได้จริง อย่างเท่าเทียม ต่อเนื่อง และตรวจสอบได้

กฤษฎีกาติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๗.๓.๕.๑ ประเด็น Inclusive Communication Systems ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. ทราบ

กสทช. ควรทราบว่า การทำให้ระบบการสื่อสารเพื่อการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่มเกิดผลในทางปฏิบัติ จำเป็นต้องใช้ทั้งมาตรการกำกับดูแลและมาตรการส่งเสริมควบคู่กัน ได้แก่

๑) กำหนดข้อกำหนดขั้นต่ำด้านการเข้าถึงสำหรับบริการสื่อและแพลตฟอร์มที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล เช่น เป้าหมายการจัดให้มีคำบรรยายแทนเสียง ล่ามภาษามือ หรือคำบรรยายสดในรายการสำคัญ และขยายขอบเขตไปยังบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและเป็นลำดับ

๒) ผู้กฏมาตรฐานการเข้าถึงของระบบดิจิทัล เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันของหน่วยงานและผู้ให้บริการเข้ากับมาตรฐานสากล เช่น WCAG ๒.๒ เพื่อให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถใช้บริการรับเรื่องร้องเรียน สืบค้นข้อมูล และใช้สิทธิของตนได้จริง

๓) ใช้กลไกสนับสนุน ได้แก่ กองทุน โครงการ หรือสิ่งจูงใจอื่น เพื่อเร่งรัดการลงทุนด้านเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและการผลิตเนื้อหาที่เข้าถึงได้

ในเชิงนโยบายการกำกับดูแล ควรให้ความสำคัญกับการวัดผลจากผู้ใช้จริง เนื่องจากงานวิชาการและแนวปฏิบัติ

สากลด้านการเข้าถึงสื่อภาพและเสียงชี้ให้เห็นว่าหลายประเทศยังมีช่องว่างระหว่างการมีมาตรการในระดับนโยบายกับการเข้าถึงได้จริงในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในเนื้อหาประเภทสั่นและสื่อสังคมออนไลน์

๗.๓.๕.๒ ประเด็น Inclusive Communication Systems ที่เห็นสมควรรายงานให้รัฐสภาทราบ

รัฐสภาควรตระหนักว่าการเข้าถึงได้เป็นทั้งสิทธิขั้นพื้นฐานและโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมของยุคดิจิทัล จึงควรพิจารณากำหนดกรอบนโยบายและแผนการจัดสรรงบประมาณที่สร้างแรงจูงใจเพียงพอให้แก่หน่วยงานกำกับดูแลและผู้ให้บริการในการลงทุนด้านการเข้าถึง ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำคำบรรยายแทนเสียง เสียงบรรยายภาพ ล่ามภาษามือ หรือการพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่เข้าถึงได้ รวมถึงการติดตามผลอย่างโปร่งใส

ในเชิงกฎหมายอาจพิจารณากำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเข้าถึงบริการดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐและผู้ให้บริการสาธารณะที่สำคัญ โดยอ้างอิงมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป เช่น WCAG เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและลดต้นทุนการปฏิบัติตามในระยะยาว

๗.๓.๕.๓ ประเด็น Inclusive Communication Systems ที่เห็นสมควรรายงานให้ประชาชนทราบ

ประชาชนควรรับทราบว่า การเข้าถึงสื่อและบริการดิจิทัลเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่สามารถเรียกร้องได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ ทั้งนี้ หากพบว่าไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะที่สำคัญ เช่น ข่าวสารฉุกเฉิน ช่องทางร้องเรียน หรือบริการภาครัฐ ประชาชนควรสามารถแจ้งปัญหาและได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม

ในขณะเดียวกันประชาชนทั่วไปควรตระหนักว่า แนวทางการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) เป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนการเข้าถึงอย่างเท่าเทียมในทางปฏิบัติ โดยสอดคล้องกับหลักการด้านการเข้าถึง (Accessibility) ตามกรอบระหว่างประเทศ ซึ่งไม่ได้เป็นประโยชน์เฉพาะกลุ่มเปราะบางเท่านั้น แต่ยังเอื้อต่อการใช้งานของคนทั่วไป เช่น คำบรรยายแทนเสียงช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงรบกวน เสียงบรรยายภาพช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงเนื้อหาได้ และล่ามภาษามือช่วยให้ผู้พิการทางการได้ยินสามารถรับรู้ข้อมูลได้อย่างเท่าเทียม

แม้ว่ากลุ่มผู้ใช้งานที่มีข้อจำกัดอาจมีสัดส่วนไม่มากเมื่อเทียบกับประชากรโดยรวม แต่ทุกคนล้วนเป็นพลเมืองที่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม ดังนั้น การสนับสนุนให้ผู้ให้บริการและหน่วยงานกำกับดูแลยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นผลประโยชน์ร่วมที่ประชาชนควรตระหนักและร่วมกันสนับสนุนในระยะยาว

ภาคผนวก

ตัวอย่างภาพ คณะ กตป. เข้าร่วมการจัดกิจกรรมการรวบรวมข้อมูลเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘

๐๑ การจัดประชุมชี้แจงเกณฑ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

๐๒ การจัดประชุมรับฟังสมาชิกรัฐสภา



๐๓ การสัมภาษณ์กรรมการ กสทช.



๐๔ การจัดประชุมกลุ่มผู้แทน สำนักงาน กสทช. และ เลขาธิการ กสทช.



๐๕ การจัดประชุมกลุ่มผู้รับใบอนุญาตที่ส่วนกลาง



๐๖ การจัดประชุมกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการที่ส่วนกลาง



รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน
กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๘

การรับฟังความคิดเห็นกลุ่มเปราะบาง และ ส่วนภูมิภาค

๐๗ การจัดประชุมกลุ่มผู้มีความเปราะบาง



๐๘ การจัดประชุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียส่วนภูมิภาค

ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่
ภาคกลาง จังหวัดนนทบุรี
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น
ภาคใต้ จังหวัดสงขลา



เอกสารอ้างอิง

- International Telecommunication Union. (2020). Digital regulation handbook and toolkit. ITU. www.itu.int/en/publications/Pages/publications.aspx?pub=H-HDB-REG-DIGI-2020
- European Regulators Group for Audiovisual Media Services (ERGA). (2020). Assessment framework for media regulators. ERGA.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2025). OECD regulatory policy outlook 2025. OECD Publishing.



- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (๒๕๖๖). แผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ www.mdes.go.th/law/download/๖๖๙๑
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๓- ๒๕๖๘) ฉบับปรับปรุง. (๒๕๖๖, ๒๘ มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๔๐ ตอนพิเศษ ๑๕๒ ง . หน้า ๑๑.
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๗ - ๒๕๗๑) (๒๕๖๗, ๓๑ กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๔๑ ตอนพิเศษ ๒๐๗ ง . หน้า ๑๖.
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. ๒๕๖๓) แก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑. (๒๕๖๗, ๙ สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๔๑ ตอนพิเศษ ๒๑๖ ง . หน้า ๓๗-๔๐.
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ พ.ศ. ๒๕๖๗. (๒๕๖๗, ๒๔ ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๔๑ ตอนพิเศษ ๓๕๓ ง . หน้า ๒๘.
- ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓. (๒๕๖๘, ๘ สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ ๑๔๒ ตอนพิเศษ ๒๖๘ ง, หน้า ๓๖.
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (๒๕๕๓, ๒๐ ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม ๑๒๗ ตอนที่ ๗๘ ก.
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา๓๔. (๒๕๖๐, ๒๒ มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๓๔ ตอนที่ ๖๕ ก. หน้า ๗๑.
- สำนักงาน กสทช. (๒๕๖๕). แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐). กรุงเทพฯ: สำนักงาน กสทช.

“At the Crossroads of Law and Digital Reality.”



คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ชั้น ๕ ๘๘๘ อาคารไอ ทาวเวอร์ ถนนวิภาวดีรังสิต ซอย ๑๙
แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐
โทรศัพท์ ๐๒ ๖๗๐ ๘๘๘๘

