



เอกสารประกอบการพิจารณา

รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช.
และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒

จัดทำโดย กลุ่มงานติดตามผลการดำเนินงาน
สำนักกำกับและตรวจสอบ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คำนำ

เอกสารประกอบการพิจารณา “รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒” ฉบับนี้ สำนักกำกับและตรวจสอบ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้จัดทำขึ้นตามกรอบภารกิจ ในการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณารายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ องค์การอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ โดยมีสาระสำคัญ รวม ๖ ส่วน อันประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนที่ ๒ การติดตามตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ส่วนที่ ๔ ความเห็นของ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะของที่ประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติ ต่อรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๕๘

เอกสารประกอบการพิจารณารายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในราชการรงงานด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา และเพื่อเป็นข้อมูลทางวิชาการ สำหรับประกอบการพิจารณาของสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภา และคณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภาสภาที่เกี่ยวข้อง ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สำนักกำกับและตรวจสอบ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
มิถุนายน ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุปผู้บริหาร

๑

ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑

๑.๑ ความเป็นมาคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๑

๑.๒ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๓

๑.๓ เป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๔

๑.๔ หลักการและกรอบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๔

๑.๕ การมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

๑๕

ส่วนที่ ๒ การติดตามตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๑๖

๒.๑ ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนนโยบายชาติ

๑๖

๒.๒ ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของ กสทช.

๒๒

๒.๓ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๒๗

๒.๔ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

๓๕

ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

๓๘

๓.๑ ด้านกิจการกระจายเสียง

๓๘

๓.๒ ด้านกิจการโทรทัศน์

๓๘

๓.๓ ด้านกิจการโทรคมนาคม

๓๙

๓.๔ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๔๐

๓.๕ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๔๑

ส่วนที่ ๔ ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๔๒

๔.๑ ความครบถ้วนของเนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี
ของ กสทช. ปี ๒๕๖๒

๔๒

๔.๒ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อความครบถ้วนของเนื้อหาในรายงาน
ผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒

๔๖

ส่วนที่ ๕	เรื่องอื่นๆ ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	๕๒
๕.๑	ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการวิทยุกระจายเสียง	๕๒
๕.๒	ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรทัศน์	๕๔
๕.๓	ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม	๕๖
๕.๔	ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๕๗
๕.๕	ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน	๕๙
ส่วนที่ ๖	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของที่ประชุมสถานีวิทยุวิทยุแห่งชาติ ต่อรายงาน การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๕๘	๖๒

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐ กำหนดให้มี คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๗๒ กล่าวคือ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของ สำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร โดยการประเมินดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง และข้อมูลต่างๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย ซึ่งคณะกรรมการอาจ มอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน ประกอบกับ มาตรา ๗๓ กำหนดให้ รายงานตามมาตรา ๗๒ อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาประกอบด้วย (๑) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช., สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. (๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ (๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตาม มาตรา ๗๖ และ (๔) เรื่องอื่นๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชน ทราบ

การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งภารกิจออกเป็น ๕ ด้าน ตามมาตรา ๗๐ กำหนดคุณสมบัติดังนี้ เป็นผู้ที่มีผลงานหรือความรู้ และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์เฉพาะด้าน ตามที่ได้รับการคัดเลือกมาจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้แก่ (๑) ด้านกิจการกระจายเสียง (๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ (๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม (๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และ (๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ทำการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลจากการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. จากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. แผนปฏิบัติการประจำปี กิจกรรม/โครงการ และผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. รวมถึง (ร่าง) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ประกอบกับการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการ ระเบียบวิธีวิจัย การจัดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทั่วทุกภูมิภาค และทำการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมิน ซิปป์ (CIPP) และหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้การจัดทำรายงานติดตาม ตรวจสอบ

และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. อยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ ก่อนนำส่งให้ กสทช. และ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาต่อไป สรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

๑. ด้านกิจการกระจายเสียง

การดำเนินงานในภาพรวมของการให้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การอนุญาตทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องและส่งเสริมการดำเนินงานอย่างโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล มีการดำเนินงานที่รวดเร็วผ่านการกระจายอำนาจให้การบริหารจัดการจากสำนักงาน กสทช. ส่วนกลางไปยังสำนักงาน กสทช. ภาค/เขต และเมื่อพิจารณาการทำงานจะเห็นว่าสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานสำคัญ ๓ ส่วน คือ มีกรอบนโยบาย มีการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และมีการทดลองดำเนินงานที่สะท้อนความโดดเด่นและความรอบคอบในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและให้ความสำคัญต่อการศึกษาผลกระทบและรับฟังความเห็นของทุกภาคส่วนในขั้นตอนของการศึกษาและทดลอง อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า แม้สำนักงาน กสทช. จะมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบการทำงานที่ดีเพียงใด แต่ปัจจุบันรูปแบบการให้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ยังไม่สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบใบอนุญาตประกอบกิจการได้ ซึ่งต้องมีการศึกษาผลกระทบให้ชัดเจนและรอบด้านเพื่อหาแนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์มากที่สุดก่อนดำเนินการใด ๆ จึงควรเร่งให้มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารพร้อมชี้แจงสถานะการดำเนินงานในปัจจุบัน และเปิดโอกาสให้ผู้ทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงมีส่วนร่วมกำหนดกรอบเวลา รวมถึงแผนงานในอนาคต อันจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นจากการมีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตและทิศทางของตนเอง นอกจากนี้ ยังควรเร่งการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ เนื่องจากปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ยังคงใช้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ซึ่งผ่านการสิ้นกำหนดระยะเวลาแล้ว และเพื่อให้ทิศทางพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ด้านคุณภาพเนื้อหารายการและการโฆษณาเกินความเป็นจริง มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็นสองส่วน คือ (๑) การกำกับดูแลและหาแนวทางการควบคุม เช่น การประชุมหารือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องการตรวจสอบเนื้อหารายการ ตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาที่ออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียง ที่จัดขึ้นในภูมิภาคต่างๆ และรับฟังความเห็นของทุกภาคส่วนของสำนักงาน กสทช. สอดคล้องกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียทุกภูมิภาคที่จัดโดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีการควบคุมด้วยการออกอากาศที่ไม่เหมาะสม และมีการโฆษณาเกินความเป็นจริง กสทช. ควรมีการกำหนดขอบเขตและลักษณะของเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ จากการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง พบว่า ต้องการให้ กสทช. พิจารณาการขยายระยะเวลาทดลองการออกอากาศการประกอบกิจการกระจายเสียงทั้งสามประเภท ได้แก่ บริการชุมชน บริการสาธารณะ และบริการธุรกิจจาก ๑ ปี เป็น ๓ - ๕ ปี โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา

ที่จะทำให้แต่ละสถานีได้รับระยะเวลาใบอนุญาตที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ตามแนวทางการออกอากาศที่เหมาะสมที่จะนำไปสู่การกระตุ้นผลักดันให้ผู้ประกอบการ นักจัดรายการ ได้พัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของเนื้อหาในการออกอากาศที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับ ประชาชน นอกจากนี้ กสทช. ควรพิจารณาขั้นตอนการต่อระยะเวลาทดลองการออกอากาศ ให้บริการ ผ่านระบบ One Stop Service ที่ควรวางระบบทำให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นเอกสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต หรือจากสำนักงาน กสทช. ในพื้นที่ เพื่อช่วยลดปริมาณเอกสาร ถือเป็น การช่วยอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการดำเนินการให้มีสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และ (๒) การพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ให้มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงที่ดี

ด้านคุณภาพมาตรฐานทางเทคนิค สำนักงาน กสทช. มีการกระจายอำนาจไปสู่สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต ในการควบคุมและคุ้มครองสวัสดิการส่งสัญญาณเพื่อไม่ให้เกิดการใช้คลื่นความถี่ในย่านต่าง ๆ ที่ผิดประเภท และชี้แจงเรื่องมาตรฐานการใช้คลื่นความถี่และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เห็นได้ว่าการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวกับมาตรการส่งเสริม ผู้ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง ประกอบด้วย การส่งเสริมทั้งส่วนของเนื้อหารายการและคุณภาพ มาตรฐานทางเทคนิค เพื่อต้องการให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการเองและผู้บริโภค ซึ่งสำนักงาน กสทช. พิจารณาแนวทางการอบรมพัฒนาผู้ประกอบการและนักจัดรายการที่ได้รับใบอนุญาต โดยลด ขั้นตอนและค่าใช้จ่ายลง นอกจากนี้ ควรพิจารณามาตรการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจ กับผู้ประกอบการวิทยุในด้านเงินทุนสนับสนุนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายมากกว่าเดิม ประเด็น ที่ผู้ประกอบการขอให้ กสทช. พิจารณา คือ การเป็นตัวกลางในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการตรวจสอบเนื้อหาการโฆษณา เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการควบคุมดูแลการโฆษณา ให้มีมาตรฐานเดียวกันที่จะทำให้การหารายได้ให้ผู้ประกอบการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ควรมีมาตรการช่วยเหลือ โดยการกำหนดแนวทางเยียวยาผู้ประกอบการประเภทบริการธุรกิจในกรณี ที่ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตในระดับประเทศ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ โรคระบาด เป็นต้น ที่ล้วนส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ไม่สามารถหารายได้เช่นเดิม และควรพิจารณาการให้งบประมาณ สนับสนุนกับผู้ประกอบการประเภทบริการชุมชนที่ไม่สามารถหารายได้จากการโฆษณาได้ แต่มีการ นำเสนอเนื้อหาและข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชนให้สามารถดำเนินการออกอากาศต่อไปได้

นอกจากนี้ กสทช. ควรออกมาตรการส่งเสริมผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียง ในด้านเงินทุน สนับสนุนและการปรับลดค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการแก้ไขข้อบังคับในการประกอบการ วิทยุกระจายเสียงเพื่อการหารายได้ให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพคล่องที่ดี

การดำเนินงานทดลองออกอากาศวิทยุภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อพัฒนากิจการ กระจายเสียง ให้สอดคล้องกับการหลอมรวมเทคโนโลยีเป็นการดำเนินงานที่เล็งเห็นถึงประโยชน์ ของการดำเนินงานและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมในวงกว้าง จึงนำไปสู่การดำเนินงานที่มีกรอบการ ดำเนินงานชัดเจน ประกอบด้วย การมีกรอบเชิงนโยบาย การศึกษาวิจัยและการทดลอง โดยปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ดำเนินโครงการทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล (DAB+) เพื่อวัดและประเมินผลกระทบก่อนการนำไปสู่การใช้งานจริง การริเริ่มการทดลองในวงแคบ

เป็นข้อดีเพื่อให้เห็นข้อสังเกตและข้อพึงระวังในการดำเนินงานทั้งเรื่องของมาตรฐานทางเทคนิค คุณภาพ และต้นทุนค่าใช้จ่าย ก่อนการนำไปสู่การขยายวงของการทดลอง และควรศึกษาเพื่อประเมินถึงความ ต้องการในการจัดสรรคลื่นความถี่อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพิจารณาการประกอบกิจการกระจายเสียง ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลควบคู่กันไป โดยสำนักงาน กสทช. ต้องคำนึงถึงเรื่องความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีที่เติบโตไปมากแล้ว ผนวกกับพฤติกรรมการเข้าถึงสื่อวิทยุกระจายเสียงของประชาชนที่วิทยุ ดิจิทัลอาจจะไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับฟัง อย่างไรก็ตาม หาก กสทช. ต้องการผลักดันวิทยุ ดิจิทัลให้สามารถดำเนินการได้จริงในอนาคต ควรพิจารณาประเด็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างมากกว่าจะ เป็นการลงทุนที่คุ้มค่าหรือไม่ การที่ กสทช. ต้องมีภาระในการบำรุงรักษา ตลอดจนภาระในการเปลี่ยน อุปกรณ์ในการรับสัญญาณของผู้ฟัง ตลอดจนความสามารถที่จะทำให้เกิดความครอบคลุมด้าน เทคโนโลยีดังกล่าวในทั่วทุกพื้นที่อย่างมีคุณภาพเท่าเทียมกัน รวมทั้งการเร่งทำความเข้าใจ ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านวิทยุดิจิทัล แนวทางการดำเนินงาน การบริหารจัดการ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผู้ประกอบการ นักจัดรายการ และประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงและนำวิทยุดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. ด้านกิจการโทรทัศน์

นโยบายการเร่งรัดปรับปรุงการใช้งานคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ ประโยชน์ในกิจการโทรคมนาคมและเพื่อให้บริการเทคโนโลยี 5G พบว่า การดำเนินนโยบายดังกล่าว ได้ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ ประกอบด้วย (๑) การศึกษา และประกาศหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ย่าน ๗๐๐ MHz เช่น แผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และแผนการปรับปรุงโครงข่าย โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz เป็นต้น (๒) การศึกษาและประกาศหลักเกณฑ์ชัดเจนให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ ย่าน ๗๐๐ MHz เช่น หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการทดแทน งดใช้ หรือจ่ายค่าตอบแทนผู้ได้รับ ผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ในกรณีผู้รับใบอนุญาตให้บริการโครงข่าย และผู้รับใบอนุญาตให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยในแต่ละประกาศของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ได้ผ่านการศึกษา วิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียก่อนนำไปประกาศใช้ สอดคล้องกับกรอบ ระยะเวลาและบริบททางสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. ในเรื่องการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงาน ในการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ของสำนักงาน กสทช. ยังต้องมีการติดตามและประเมินผล ต่อไป เนื่องจากกระบวนการปรับปรุงโครงข่ายจะสิ้นสุดภายในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตั้งข้อสังเกตว่า กสทช. ไม่ได้ประกาศหรือทำ ความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงมาตรการในการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืน คลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ทำให้ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงจำเป็นต้องติดตามเกี่ยวกับการเรียกคืนคลื่น ความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ดังกล่าวต่อไป

ในส่วนของการส่งเสริมและช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินนโยบายการช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลดังกล่าว ค่าขาดขายจำนวนนี้สามารถช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลให้พ้นวิกฤตและส่งเสริมให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ เมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณดุลของตลาดโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งการช่วยเหลือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ทั้ง ๒ ประเด็นนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน กรอบระยะเวลาการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Research and Development) เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมช่องรายการโทรทัศน์สามารถแข่งขันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ผลจากการอนุญาตให้คืนใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลมีความเหมาะสมกับสภาวะอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในปัจจุบัน เนื่องจากการแก้ปัญหาสภาพตลาดที่มีปริมาณอุปทานมากเกินไปกว่าอุปสงค์ (Excess Supply) และช่วยปรับปริมาณอุปสงค์และอุปทานให้มีปริมาณเหมาะสม (Equilibrium) ประกอบกับเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่ของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย ดังนั้นการอนุญาตให้คืนใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล จึงมีความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมในตลาด แต่ผลจากการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus group) พบว่า เรื่องค่าขาดขายนั้น กสทช. ควรมีการพิจารณาขาดขายให้กับผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบเคเบิลและดาวเทียมรายอื่น ๆ ด้วยหรือไม่ เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในอุตสาหกรรมโทรทัศน์ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดสภาวะการแข่งขันของตลาดให้เป็นไปตามกลไกตลาดอย่างเป็นธรรม

นอกจากนี้ กสทช. ได้สนับสนุนให้เกิดการจัดตั้งองค์กรกลางในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ โดยสำนักงาน กสทช. ได้ปฏิบัติตามแผนสนับสนุนให้มีการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ได้อย่างเหมาะสมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่ยังไม่ได้มีการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมขึ้นอย่างเป็นทางการ เนื่องจากปัญหาด้านหลักเกณฑ์และผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละฝ่ายที่ยังไม่ได้ข้อสรุป สำนักงาน กสทช. ได้ขยายระยะเวลามอบเงินสนับสนุนออกไปอีก ๑ ปี ดังนั้น ใน พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงต้องมีการติดตามให้เกิดการจัดตั้งองค์กรกลางในการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ต่อไป

อย่างไรก็ตาม แผนการสนับสนุนต้นทุนการดำเนินงานของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ที่ต้องปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การเผยแพร่กิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป หรือกฎ Must Carry จนถึงปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๓ – พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังไม่มีแนวทางในการสนับสนุนที่ชัดเจน แม้ว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กสทช. ได้มีการสนับสนุนอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม แต่จากผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ กสทช. ยังต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการเร่งรัดปรับปรุงคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ที่ยังคงต้องติดตามการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลต่อไปในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และการสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรกลางเพื่อสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ เนื่องจากการขยายระยะเวลาการเปิดรับความประสงค์ในการเป็นองค์กรกลางออกไป

๓. ด้านกิจการโทรคมนาคม

ในการพิจารณาแผนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า กสทช. สามารถดำเนินการได้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงาน กสทช. โดยการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน นอกจากนี้ กสทช. ยังมีการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานให้นำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการทำงาน อาทิ แผนพัฒนา Portal บริการประชาชน แผน Synchronized ฐานข้อมูล รวมทั้ง กสทช. ได้กำหนด นโยบายและทิศทางการดำเนินงานบนหลักการของความเสมอภาคเพื่อให้บริการด้านโทรคมนาคม อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยการให้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) การจัดให้มี สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) จำแนก เป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑) การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ พบว่า กสทช. ดำเนินการตามแผนที่กำหนด ตามลำดับขั้นตอนเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีแผนการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ ๑) การทบทวนการประเมินมูลค่าคลื่นความถี่ เพื่อตรวจสอบ ความเหมาะสมในการใช้บริการคลื่นความถี่อย่างสมเหตุสมผล ๒) การดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์ การประมูลคลื่นความถี่ 5G และ ๓) การวางแผนจัดตั้งศูนย์ทดลองทดสอบ 5G ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ กสทช. ยังมีการเตรียมความพร้อมที่ดีในการดำเนินการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และคลื่นความถี่ ย่าน ๒๖๐๐ MHz จากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยคลื่นความถี่ย่านดังกล่าวเป็น คลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์หรือใช้ประโยชน์ได้ไม่คุ้มค่า นำมาจัดสรรใหม่ให้เกิดประโยชน์แก่ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่านดังกล่าวสามารถนำมาจัดสรรใหม่ ในการประมูลคลื่นความถี่ 5G เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด รวมทั้ง กสทช. ได้จัดตั้งศูนย์ทดลอง เทคโนโลยี 5G และเปิดศูนย์ 5G / IoT Innovation Center ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การดำเนินงาน ที่กล่าวถึงข้างต้นถือเป็นอีกหนึ่งการเตรียมความพร้อมที่ดีในการขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่ยุคเทคโนโลยี 5G แต่ กสทช. ยังขาดการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 5G ให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้น ทาง กสทช. จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ความรู้ เรื่องการ เปลี่ยนผ่านไปสู่เทคโนโลยี 5G เพื่อลดความกังวลในการใช้งานในอนาคตของประชาชน

๒) การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม พบว่า กสทช. มีการ บริหารจัดการรองรับรูปแบบบริการ Internet of Things (IoT) ซึ่งถือเป็นการรองรับความต้องการของ ผู้ใช้งานเลขหมายโทรคมนาคมในอนาคตที่เพิ่มขึ้นได้เป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดการสร้างเชื่อมั่น ให้กับประชาชนในการใช้บริการให้มากขึ้น ดังนั้นทาง กสทช. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลถึงแนวทาง ปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วกัน

๓) การกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม กสทช. ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงแนวทางการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม โดยจัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาส และควรดำเนินการกำกับดูแลอัตราค่าบริการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่รายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประจำปี ให้ประชาชนรับทราบ และควรมีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชน ในเรื่องกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

๔) การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นการพัฒนาโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีความสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) แผนแม่บท กสทช. และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดย กสทช. ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ต่อสาธารณะ

๕) การประเมินด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน เป็นประเด็นสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. เนื่องจากเป็นแผนการดำเนินงานของ กสทช. ที่ได้ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดินได้ตามที่กำหนดในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) อย่างไรก็ตาม กสทช. ควรพิจารณาถึงมาตรการในการเยียวยาผู้ประกอบการจากต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้นจากการดำเนินการอย่างรัดกุม และควรมีการส่งเสริมให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนในการบริการจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดิน

๔. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนสามารถยุติปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในบริการประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ประจำที่ และสถานีวิทยุคมนาคม รวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ ในขณะที่การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนในกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์สามารถยุติดำเนินงานยุติเรื่องร้องเรียนที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค รวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ จาก อัตราการยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิผล ทั้งนี้ จากข้อสังเกตพบว่า ศักยภาพการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงาน กสทช. สามารถพัฒนามากยิ่งขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ด้วยการดำเนินการ (๑) เพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. และ (๒) ปรับปรุงข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบสืบค้นข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติม ได้แก่ (๑) สำนักงาน กสทช. มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย แต่ในขั้นสุดท้ายของการร้องเรียนต้องเข้าสู่กระบวนการยื่นเอกสารฉบับจริงซึ่งเพิ่มระยะเวลาการทำงานและสิ้นเปลืองทรัพยากร อาจพิจารณาใช้เอกสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม (๒) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนแม้มีในรูปแบบออนไลน์ แต่ยังคงมีความซับซ้อนซึ่งสามารถปรับปรุง

ให้ดีขึ้นด้วยการพัฒนารูปแบบการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น (๓) สามารถเพิ่มการดำเนินงานด้านการชี้แจงแนวทางการดำเนินงานแต่ละปีเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน (๔) เพิ่มการเปิดเผยข้อมูลการร้องเรียนที่ครบถ้วน รวดเร็ว ให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น และ (๕) สามารถสร้างฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นตัวอย่างทางประสบการณ์การเรียนรู้และทำความเข้าใจจากเหตุการณ์จริงแก่ผู้บริโภค

สำนักงาน กสทช. ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ สำนักงาน กสทช. ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญแบบบูรณาการการศึกษาและพัฒนาองค์ความรู้สร้างเครื่องมือการแก้ไขปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับจากเทคโนโลยี ผ่าน ๓ แอปพลิเคชัน ได้แก่ ๑) แอปพลิเคชัน “พุดติมาตร” โดยได้รับการสร้างขึ้นจากปัญหาที่ผู้รับบริการมักถูกคิดค่าบริการโทรคมนาคมโดยที่ตนไม่รู้ตัว คือค่าใช้จ่ายบริการมีราคาที่สูงเนื่องจากประชาชนไม่ทราบถึงปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตของตนเอง ๒) แอปพลิเคชัน “กันกวน” ที่เกิดขึ้นจากการถูกรบกวนจากเบอร์โทรศัพท์ อาทิ การขายประกัน และ ๓) แอปพลิเคชัน “Net Care” ที่สร้างขึ้นเพื่อควบคุมระยะเวลาที่เด็กและเยาวชนใช้อินเทอร์เน็ตและการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ ยังมีข้อสังเกตด้านระบบการปฏิบัติการของแอปพลิเคชัน ในการเข้าสู่ระบบอยู่บ้าง ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรเร่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อการเข้าถึงของประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการผลักดันให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตัวตนเองผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล

ด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ใน พ.ศ.๒๕๖๒ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับการโฆษณาเกินจริง ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีความตั้งใจแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรม การลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ทำให้การดำเนินการระงับโฆษณาที่เข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคมีความรวดเร็วมากขึ้น มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ลงพื้นที่รับฟังปัญหาจากผู้บริโภค รวมถึงจัดทำโครงการศึกษารูปแบบและวิธีโฆษณาเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อการกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อพัฒนาหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการโฆษณาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ข้อสังเกตเพิ่มเติมที่ได้จากการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ได้แก่ ๑) กระบวนการตัดสินเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่มีระยะเวลาและการดำเนินงานยุ่งยาก หลายขั้นตอน โดยเรื่องส่วนใหญ่จำเป็นต้องผ่านมติที่ประชุมก่อน ทั้งนี้ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็วอาจเพิ่มการปรับปรุงระบบด้วยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้แก้ปัญหาและเพิ่มศักยภาพการทำงาน ๒) เพื่อการแก้ปัญหาโฆษณาเกินจริงอย่างตรงจุด สำนักงาน กสทช. อาจสร้างกลยุทธ์การระงับ และลดจำนวนโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคที่หลากหลายตามประเภทของสื่อซึ่งมีความแตกต่างและเฉพาะตัวในแต่ละช่องทาง

๕. ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ด้านส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พบว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. มีกระบวนการที่ชัดเจนและมีทิศทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกันเป็นอย่างดี โดยมีการประสานการปฏิบัติงานระหว่าง สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง กับสำนักงาน กสทช. ภาค/เขต เพื่อร่วมมือกันสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานดังกล่าว อย่างไรก็ตามประชาชนยังได้รับรู้ว่าตนเองมีสิทธิในการได้รับบริการอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ ด้วยการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบทั้ง ออนไลน์ (Online) และออฟไลน์ (Offline) ตามความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ เช่น วิทยุชุมชน เหมาะกับการประชาสัมพันธ์สิทธิแก่ผู้สูงอายุหรือผู้คนที่อาศัยอยู่ในบริเวณต่างจังหวัด หรือผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น แอปพลิเคชัน Facebook เหมาะกับการประชาสัมพันธ์แก่ เด็ก เยาวชน และคนวัยทำงาน เป็นต้น

การจัดโครงการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ ควรมีการทำประชาพิจารณ์รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเน้นการจัดโครงการที่เป็นลักษณะแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up projects) คือ โครงการที่มาจากความต้องการของประชาชน โดยต้องมีทีมงานลงพื้นที่ศึกษาความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลในการเขียนโครงการเสนอเพื่อของบประมาณในแต่ละปี และเมื่อมีการจัดโครงการแล้ว ต้องมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำการประเมินผลการรับรู้ถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนว่ามีระดับการรับรู้และการนำไปใช้ประโยชน์มากขึ้นหรือไม่ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้หรือไม่/อย่างไร โดยควรทำการศึกษาเป็นรายพื้นที่ และนำผลการประเมินดังกล่าวมาพัฒนาต่อยอดโดยสรุปการดำเนินงานด้านสิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมว่ามีการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นกลาง มีกระบวนการที่ชัดเจนและในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนได้รับการปฏิบัติอย่างมีความเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ซึ่งที่ผ่านมาโดยสำนักงาน กสทช. ได้มุ่งเน้นการมีกระบวนการทำงานเพื่อสนับสนุนความเท่าเทียมในการได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาคมาโดยตลอด เช่น ปัจจุบันมีล่ามภาษามือเพื่อให้ผู้พิการได้รับทราบข่าวสารอย่างถูกต้อง ทั้งนี้การพัฒนาความเท่าเทียมในการได้รับการปฏิบัตินั้นต้องได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกภาคส่วนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น สำนักงาน กสทช. ผู้ผลิตรายการ ผู้ดำเนินรายการสื่อมวลชนและประชาชน เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับสื่อและข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการในการรับชมรายการให้มีความทั่วถึงและครอบคลุมทุกรายการมากขึ้น

การติดตามและประเมินผลด้านการสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องพบว่า การดำเนินโครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาส ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ มีความสอดคล้องกับปัญหาในปัจจุบัน แต่เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น จึงควรดำเนินการใน ๒ ประการอย่างเร่งด่วน ได้แก่ (๑) เร่งรัดกระบวนการในการออกประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์ จากรายการของกิจการโทรทัศน์ ข้อ ๕ และข้อ ๖ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมและมีความชัดเจน และ (๒) ควรมีกระบวนการตรวจสอบผลกระทบเพิ่มเติม ภายหลังจากการออกประกาศฉบับดังกล่าว

เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคและสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ประกาศ กสทช. ควรสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถดำเนินการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การประชาสัมพันธ์สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ พบว่า การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมโดยได้รับความร่วมมือจากภาครัฐและภาคประชาชนเป็นอย่างดี เพื่อเป็นการร่วมมือกันให้ประชาชนทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยมีการสร้างความร่วมมือที่ดีกับเครือข่ายผู้บริโภค และการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของ กสทช. อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนการดำเนินงานและมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของ กสทช. เพื่อเป็นการเพิ่มและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเครือข่ายที่เป็นตัวแทนของภาคประชาชนนั้น จะสามารถเข้าถึงความเห็นของประชาชนได้มากกว่า สำนักงาน กสทช.

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้านการรับข้อร้องเรียนของประชาชน เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังไม่รับรู้ถึงวิธีการและช่องทางการร้องเรียน ประชาชนไม่ทราบบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของ กสทช. ทำให้เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพจึงไปร้องเรียนกับหน่วยงานอื่นแทน เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค สถานีตำรวจ หรือศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น ดังนั้นการแก้ไขปัญหาจึงต้องได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากหลากหลายหน่วยงาน ทั้งนี้ อาจกระทำได้โดยการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่สำนักงานเขตพื้นที่ ให้สามารถมีอำนาจในการแก้ไขปัญหาของประชาชนแบบ One stop service เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนและแบ่งความรับผิดชอบร่วมกันอย่างเหมาะสม และควรมีการเพิ่มบุคลากร หรือพัฒนาเทคโนโลยีให้เข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและความสะดวกมากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศประจำหมู่บ้านที่คอยให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ในการประชุมต่าง ๆ ในลักษณะของอาสาสมัครที่มีทุกหมู่บ้าน เพื่อให้ชาวบ้านได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง เพราะการใช้สื่อสารสนเทศบางประเภทเป็นเรื่องซับซ้อนสำหรับผู้สูงอายุ หรือคนที่อยู่ในพื้นที่ชายขอบและชนบท

เอกสารประกอบการพิจารณา
รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒

เอกสารประกอบการพิจารณา “รายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒” ฉบับนี้ ประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ รวม ๖ ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - ส่วนที่ ๒ การติดตามตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
 - ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒
 - ส่วนที่ ๔ ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - ส่วนที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ส่วนที่ ๖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของที่ประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติ ต่อรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๕๘
- โดยมีรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑.๑ ความเป็นมาคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๐ กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานคณะหนึ่ง ประกอบด้วยประธานกรรมการคนหนึ่ง และกรรมการอื่นอีกจำนวนสี่คน ซึ่งมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ ด้านกิจการกระจายเสียง จำนวนหนึ่งคน และด้านกิจการโทรทัศน์จำนวนหนึ่งคน

(๒) เป็นผู้ที่มีผลงานหรือมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ ด้านกิจการโทรคมนาคม จำนวนหนึ่งคน

(๓) เป็นผู้ที่มีผลงานและประสบการณ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนหนึ่งคน

(๔) เป็นผู้ที่มีผลงานและประสบการณ์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน จำนวนหนึ่งคน

ให้ประธานวุฒิสภาจัดให้มีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการเสนอชื่อ เป็นกรรมการจำนวนสองเท่าของจำนวนกรรมการตามวรรคหนึ่ง เพื่อนำเสนอให้วุฒิสภาพิจารณา คัดเลือกต่อไป ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ประธานวุฒิสภากำหนด

ให้ผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นกรรมการประชุมร่วมกันเพื่อคัดเลือกผู้สมควรเป็น ประธาน กรรมการ

ทั้งนี้ ในคราวประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๖/๒๕๖๒ เป็นพิเศษ เมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๒ ที่ประชุมได้ลงมติคัดเลือกกรรมการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๐ และมาตรา ๗๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไข เพิ่มเติม และระเบียบวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการคัดเลือกบุคคลผู้สมควรได้รับการ เสนอชื่อเป็นกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๘ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายชื่อคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑) นายณภัทร วินิจฉัยกุล ด้านกิจการกระจายเสียง

๒) นายบัณฑิต ตั้งประเสริฐ ด้านกิจการโทรทัศน์

๓) พันเอก พีรวัส พรหมกลัดพะเนา ด้านกิจการโทรคมนาคม

๔) นายพันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๕) นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบให้ นายณภัทร วินิจฉัยกุล กรรมการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน ด้านกิจการกระจายเสียง เป็นประธานกรรมการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ เป็นต้นมา

ต่อมาที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการประชุม ครั้งที่ ๕/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบให้ นายพันธ์ศักดิ์ จันทร์ปัญญา กรรมการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่ประธานกรรมการ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ จนถึงปัจจุบัน

๑.๒ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

มาตรา ๗๒ ประกอบมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีอำนาจดังนี้

มาตรา ๗๒ ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอำนาจหน้าที่ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ตามมาตรา ๗๖ และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

การประเมินตามวรรคหนึ่ง ต้องอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ และต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียประกอบด้วย คณะกรรมการอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

มาตรา ๗๓ รายงานตามมาตรา ๗๒ อย่างน้อยจะต้องมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

- (๑) ผลการปฏิบัติงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.
- (๒) รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะ
- (๓) ความเห็นเกี่ยวกับรายงานประจำปีที กสทช. ได้จัดทำขึ้นตามมาตรา ๗๖
- (๔) เรื่องอื่น ๆ ที่เห็นสมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ

ให้ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ร้องขอ

นอกจากนี้ตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถเรียกให้หน่วยงานหรือบุคคลอื่น นำเอกสารอื่นๆ หรือชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อให้การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริงดังนี้

มาตรา ๓๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ กสทช. และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีอำนาจสั่งหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลใดให้ชี้แจงข้อเท็จจริงมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้

๑.๓ เป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้กำหนดเป้าประสงค์ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานของ กสทช. ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างสูงสุด และเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนอย่างแท้จริง รายละเอียดดังนี้

- ๑) เพื่อให้เกิดกระบวนการและกลไกในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนา
- ๒) เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ให้เกิดความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้มาตรฐานในการกำกับดูแลกิจการสื่อสาร
- ๓) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการดำเนินงานระหว่าง กสทช. สำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการ และประชาชน ผู้บริโภค
- ๔) เพื่อสร้างโอกาสในพัฒนาภาคการติดตามและประเมินผลสะท้อนความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค
- ๕) เพื่อให้เกิดการผลักดันของทุกภาคส่วนในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนมากที่สุด

๑.๔ หลักการและกรอบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลักการและกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ๒ หลักการ ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP) ดังนี้

๑) **หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)** เป็นการพิจารณาการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ โดยมีหลักในการพิจารณา ๔ หลัก ได้แก่ หลักที่ ๑ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักที่ ๒ ค่านิยมประชาธิปไตย หลักที่ ๓ ความรับผิดชอบทางการบริหาร และหลักที่ ๔ หลักประชาธิปไตย

๒) **การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Evaluation Model)** เป็นการประเมินการดำเนินงานหรือโครงการที่ได้รับ

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การดำเนินงานหรือข้อเท็จจริงของการดำเนินงานสำหรับการสำรวจพฤติกรรม ความเห็น และความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีองค์ประกอบในการประเมินทั้งสิ้น ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินบริบท ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการทำงาน และ ๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ ซึ่งกล่าวได้ว่า การติดตามตรวจสอบและประเมินผลนี้เป็นกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูล การติดตามข่าวสารหรือการทำงาน เพื่อนำไปสู่การพิจารณาและวัดคุณค่าของกิจการใด ๆ ตามเป้าประสงค์และแผนงานของแต่ละโครงการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ๑) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ๒) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และ ๓) ความคุ้มค่า (Economy)

๑.๕ การมอบหมายให้หน่วยงาน หรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นผู้รวบรวม ข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน

ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ การดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน ต้องเป็นไปตามหลักวิชาการผ่านกระบวนการตามระเบียบวิจัย คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมอบหมายให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวม วิเคราะห์ ในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นรายด้านตามความเชี่ยวชาญของกรรมการแต่ละด้าน โดยได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และประเมินผล รวมถึงจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบและประเมินผลฯ ดังนี้

- ๑) ด้านกิจการกระจายเสียง มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการ
- ๒) ด้านกิจการโทรทัศน์ มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการ
- ๓) ด้านกิจการโทรคมนาคม มอบหมายให้ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดำเนินการ
- ๔) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการ
- ๕) ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน มอบหมายให้มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการ

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์สรุปผลของทั้ง ๕ ด้าน มารวบรวม เรียบเรียง บูรณาการร่วมกันโดยครอบคลุมบริบททั้ง ๕ ประเด็น เพื่อจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วแจ้งผลให้ กสทช. ทราบภายในเก้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้ กสทช. นำรายงานดังกล่าวเสนอต่อรัฐสภาพร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ของ กสทช. ตามมาตรา ๗๒ ประกอบมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับ

การประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเปิดเผยรายงานดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. หรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มอบหมายให้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นผู้รวบรวมรายงานการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการ ดำเนินการและการบริหารงานของ กสทช. เลขาธิการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรา ๗๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กร จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ส่วนที่ ๒ การติดตามตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช.
สำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

๒.๑ ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนนโยบายชาติ

การวิเคราะห์แผนนโยบายการพัฒนาประเทศในระยะยาว จะพิจารณาถึงแผน หลักระดับชาติที่มีความเกี่ยวข้องกับ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ดังต่อไปนี้ ได้แก่ ๑) กฎหมาย รัฐธรรมนูญ ๒) ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ๓) แผนการปฏิรูปประเทศ และ ๔) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

๒.๑.๑ กฎหมายรัฐธรรมนูญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ วรรคหนึ่งและวรรคสอง ได้บัญญัติว่า “รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจร ดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน

การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้ เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมตลอดทั้งการให้ ประชาชนมีส่วนได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ”

ประกอบกับมาตรา ๒๗๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้บัญญัติว่า “ให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นองค์กรตามมาตรา ๖๐ วรรคสาม” ซึ่งจะเห็นได้ ว่ามีการเพิ่มเติมและประกาศอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ให้ชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการรักษา คลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมเป็นสมบัติของชาติ ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับการ

กำหนดสัดส่วนการใช้งานคลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียงได้แก่ การกำหนดสัดส่วนชั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ดังที่ระบุไว้ในมาตรา ๖๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ และส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้น เพื่อให้ทิศทางการบริหารคลื่นความถี่ซึ่งเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ ในระดับนโยบายมีความสอดคล้องกัน

๒.๑.๒ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

จากการศึกษาพบว่า สำนักงาน กสทช. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. มีทั้งสิ้น ๓ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง ๒) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และ ๓) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ รายละเอียดมีดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง เมื่อวิเคราะห์เทียบกับการปฏิบัติงานของ กสทช. แล้ว พบว่ามีความเกี่ยวข้องในเรื่องการเตรียมความพร้อมการป้องกันและบรรเทาภัยสาธารณะและภัยพิบัติ ดังที่ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) โดยการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาภัยสาธารณะและภัยพิบัติ ในปี ๒๕๖๒ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานคลื่นความถี่สำหรับการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อสนับสนุนภารกิจป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ (พายุปากีส) เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ จึงมีความจำเป็นในการสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั้งในกิจการโทรคมนาคมและด้านกิจการวิทยุกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ โดย กสทช. มีการดำเนินโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกล (Zone C) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ดังที่ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) โดยจัดให้มีบริการต่าง ๆ ได้แก่ Wi-Fi สาธารณะประจำหมู่บ้าน จำนวน ๑๕,๗๓๒ หมู่บ้าน (ศูนย์ USO Net) ห้องอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (USO Wrap) สัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับโรงเรียน และสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต)

๓) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดย กสทช. ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุง (ร่าง) แผนแม่บทกองทุนวิจัยและพัฒนา

กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖) ให้มีความสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ

๒.๑.๓ แผนการปฏิรูปประเทศ

แผนงานของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง คือ แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้กำหนดประเด็นหลักในการดำเนินการปฏิรูปประเทศ ด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งหมด ๖ ด้าน โดยมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ดังต่อไปนี้

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๑ : การปฏิรูปการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน

สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการที่มีความสอดคล้องกับประเด็นการปฏิรูปที่ ๑ ในตัวชี้วัดที่ ๒ และตัวชี้วัดที่ ๓ ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ ๒ ในมิติของการลดลงของจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นเครื่องมือ หรือช่องทางเพื่อก่อให้เกิดการคุกคาม ล่อลวง และกลั่นแกล้ง (Cyberbully) มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. ได้ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับประเทศรัสเซียเพื่อขอความร่วมมือใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) กลยุทธ์ที่เน้นความปลอดภัยด้านไซเบอร์ ๒) ลดค่าบริการข้ามแดนระหว่างไทยและรัสเซีย และ ๓) การแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับภาคกระจายเสียง

- ตัวชี้วัดที่ ๓ ในมิติของการเพิ่มขึ้นของจำนวนรายการที่มีเนื้อหาสาระที่สร้างสรรค์ มีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการดำรงชีวิตในสังคมไทย และสังคมโลกอย่างผู้มีอารยธรรม ความสอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยมีการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและการผลิตสื่อจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ รวมถึงการจัดทำโครงการสำรวจพฤติกรรมและแนวโน้มการบริโภคสื่อของไทย ปี ๒๕๖๒ เพื่อศึกษาว่ารายการใดที่ผู้บริโภคมีความสนใจเป็นพิเศษและแสดงให้เห็นถึงเนื้อหารายการที่มีผลกระทบต่อสังคม

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๒ : แนวทางการส่งเสริมจริยธรรม และมาตรฐานวิชาชีพสื่อ

แนวทางการส่งเสริมจริยธรรม และมาตรฐานวิชาชีพสื่อ มีจุดประสงค์เพื่อจัดตั้งสภาผู้ประกอบกร และนักวิชาชีพด้านสื่อสารมวลชน รวมถึงสนับสนุนให้เกิดระบบผู้ตรวจสอบ (ombudsman) ในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีมาตรฐานสากล บนพื้นฐานของการเคารพกฎหมาย สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนา เสริมสร้างศักยภาพ ตลอดจนมาตรฐานกลางด้านจริยธรรมของนักสื่อสารมวลชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้งหมด ๑๐ ตัว ได้แก่ ๑) มีพระราชบัญญัติส่งเสริมจริยธรรมและวิชาชีพสื่อมวลชนบังคับใช้ และมีคู่มือมาตรฐานกลางทางด้านจริยธรรมของวิชาชีพสื่อ ๒) เกิดการรวมกลุ่มของผู้ประกอบกิจการสื่อเป็นองค์กรวิชาชีพสื่อ ๓) มีคณะกรรมการบริหารสภาวิชาชีพสื่อมวลชนและกลไกต่าง ๆ ตามกฎหมายเกิดขึ้น ๔) องค์กรวิชาชีพสื่อจัดแจ้งเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพสื่อมวลชนจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ องค์กร ๕) มีกลไกการตรวจสอบที่มีผู้แทนผู้บริโภคในทุกระดับของผู้ประกอบกิจการสื่อองค์กรวิชาชีพสื่อ และสภาวิชาชีพสื่อมวลชน ๖) มีองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคสื่อที่เข้มแข็ง และทำงานร่วมกับองค์กรวิชาชีพสื่ออย่างใกล้ชิด และสร้างสรรค์ ๗) มีระบบการติดตามผล

การร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริโภคสื่อที่เป็นรูปธรรม ๘) มีการอบรมเพื่อสร้างมาตรฐานด้านจริยธรรมสื่อในระดับต่างๆ รวมถึงการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติหน้าที่แก่บุคลากรในวิชาชีพไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ คน ภายในปี ๒๕๖๕ ๙) เกิดหลักสูตรจริยธรรม และรู้เท่าทันสื่อในระบบการศึกษาและนอกระบบอย่างกว้างขวาง และ ๑๐) สื่อมวลชนได้รับการร้องเรียนด้านปัญหาจริยธรรมน้อยลง โดยแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - พ.ศ. ๒๕๖๔) ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ มีการระบุถึงความสำเร็จในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และยุทธศาสตร์ที่ ๓ เรื่องความสำเร็จของการสร้างเครือข่าย และความร่วมมือในการกำกับดูแลกิจการ

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๓ : การปฏิรูปโครงสร้างอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีการปรับปรุงการจัดสรรคลื่นความถี่ และระบบใบอนุญาตประกอบกิจการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนไทย

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ตัวชี้วัดที่ ๑ และตัวชี้วัดที่ ๒ กล่าวถึงการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนแม่บทคลื่นความถี่ และแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อสนับสนุนและเป็นกลไกให้ กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม และสนับสนุนเนื้อหารายการในเชิงสร้างสรรค์สังคม

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๔ : การปฏิรูปแนวทางการกำกับดูแลสื่อออนไลน์

พัฒนาแนวทางในการกำกับดูแลสื่อออนไลน์ให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยมีการขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและประชาชน รวมถึงการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อป้องกันการเผยแพร่ของข้อมูลที่ผิดกฎหมาย หรือเป็นภัยต่อสังคมให้กับเด็กและเยาวชน รวมถึงใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่ต้องมีการทำธุรกรรมออนไลน์

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) มีความสอดคล้องกับประเด็นที่ ๔ ของแผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชนเทคโนโลยีสารสนเทศ ในตัวชี้วัดที่ ๑ การสร้างระบบประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กับสื่อออนไลน์ต่างประเทศ โดยควรที่จะมีการจัดตั้งหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานและรับการติดต่อหน่วยงานภาครัฐหรือสื่อออนไลน์ในประเทศในหน่วยงานเดียว และตัวชี้วัดที่ ๓ ในการเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกลางกับหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เพื่อทำให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงการประสานงานให้กับผู้ให้บริการสื่อออนไลน์ในต่างประเทศ

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๕ : การปฏิรูปการบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์/กิจการอวกาศ และระบบและเครื่องมือด้านการสื่อสารมวลชนและโทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนภารกิจการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยฯ

มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือและการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในด้านไซเบอร์ และป้องกันภัยธรรมชาติ สาธารณภัย รวมถึงการส่งเสริมกิจการอวกาศของประเทศ

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ได้มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีระบบ กลไก และมาตรการในการเพิ่มปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยความสำเร็จของยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนหรือนโยบายที่เน้นด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ รวมถึงการจัดทำ (ร่าง) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้งานคลื่นความถี่ เพื่อสนับสนุนภารกิจ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ (ฉบับแก้ไขปรับปรุง) และจัดประชุมการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะเพื่อพัฒนา (ร่าง) ประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ดาวเทียม จำนวน ๓ ฉบับ

ประเด็นการปฏิรูปที่ ๖ : การปฏิรูประบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

การพัฒนาเทคนิคในการนำเสนอข่าวสารเพื่อตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมถึงการสร้างคลังข้อมูลข่าวสารความรู้อัจฉริยะ (Intelligence – Information/Knowledge Center System) และพัฒนาบุคลากรของรัฐเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอเนื้อหารายการอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับยุคดิจิทัล

การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องตัวชี้วัดตามแผนปฏิรูปในตัวชี้วัดที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ มีมาตรฐานความแม่นยำ ความรวดเร็ว และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มมากขึ้น โดยในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้ลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับกรมการปกครอง กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานประกันสังคม ในการพัฒนาการใช้ระบบ Mobile ID แทนบัตรเพื่อให้ประชาชนจะสามารถทำธุรกรรมโดยใช้ Mobile ID แทนบัตรประชาชน เมื่อต้องการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐสามารถนำระบบนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ได้มากขึ้น และลดเวลาการดำเนินงานของทั้งสองฝ่าย

๒.๑.๔ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

จากการศึกษาพบว่า กสทช. ได้มีการจัดทำนโยบาย และแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ กสทช. ตามมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ดังมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เมื่อวิเคราะห์เทียบกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กสทช. แล้ว สามารถเห็นถึงความเกี่ยวข้องทางตรงใน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ในครอบคลุมทั่วประเทศ ๒) ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศ โดย กสทช. ได้มีมาตรการต่างๆ เช่น การร่วมใช้ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานทั้งโครงข่ายสื่อสารหลักภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ในภาคพื้นดินและเคเบิลใต้น้ำ และ ๓) พัฒนานโยบาย หรือแผนเพื่อบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และบริการคอนเวอร์เจนซ์ โดย กสทช. มีบทบาทโดยตรงต่อการวางนโยบายเพื่อบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และบริการหลอมรวมทางเทคโนโลยี เช่น การกำหนดอัตราค่าเช่าใช้โครงข่าย การกำหนดสิทธิแห่งทาง และการปกเสภาพาดสาย เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานถูกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ และการพัฒนาแผนแม่บทคลื่นความถี่ที่มีความเหมาะสม รวมทั้ง การบริหารจัดการคลื่นความถี่อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการคลื่นความถี่

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบาย และภาระหน้าที่ที่ กสทช. ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง เมื่อวิเคราะห์เทียบกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กสทช. แล้ว สามารถเห็นถึงความเกี่ยวข้องทางตรงใน ๒ ประเด็นได้แก่ ๑) ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ และคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การกำหนดเงื่อนไขพื้นที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้ให้บริการที่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่จากการประมูล และการดำเนินการผ่านโครงการการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO) ซึ่งเป็นการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีบริการ และ ๒) ประชาชนสามารถเข้าถึงการศึกษา สาธารณสุขและบริการสาธารณสุขผ่านระบบดิจิทัล เช่น การส่งเสริมแนวปฏิบัติที่ดีในโลกดิจิทัล โดยมีการบรรจุเรื่องการเรียนรู้เท่าทันสื่อที่มีมาตรฐานในหลักสูตรการศึกษาในทุกๆ ระดับชั้น มีการดำเนินการวัดระดับความรู้เท่าทันสื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้ชัดเจน รวมถึงมีการรณรงค์ให้เกิดความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อในวงกว้าง โดยมุ่งเน้นในเรื่องความสามารถในการแยกแยะ วิเคราะห์สื่อ และข้อมูลข่าวสาร การใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

นอกจากความเกี่ยวข้องในทางตรงแล้ว กสทช. ยังมีความเกี่ยวข้องทางอ้อมกับยุทธศาสตร์ที่ ๓ คือบทบาทในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดเงื่อนไขและอัตราการเช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งเป็นกรอบในการกำกับดูแลที่เหมาะสมช่วยให้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับนโยบาย และแผนการพัฒนาประเทศ

๒.๒ ความสอดคล้องของการปฏิบัติงานตามแผนแม่บทของ กสทช.

กสทช. มีหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทตามมาตรา ๒๗ (๑) แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดว่า กสทช. มีหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) แผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) และแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

๒.๒.๑ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒)

แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิรูปประเทศ ตลอดจนข้อบังคับวิทยุของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารคลื่นความถี่ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยต้องคำนึงถึงการใช้งานด้านความมั่นคงของรัฐตามความจำเป็นประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์ เพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางในการบริหารคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ รายละเอียดมีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์การจัดทาดคลื่นความถี่ให้เพียงพอต่อความต้องการทันการณ์ และสอดคล้องกับสากล

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทางสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการต่างๆ เพื่อเข้ามาช่วยสนับสนุนแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ให้บรรลุตามเป้าประสงค์ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เบื้องต้น เช่น โครงการจัดงานสัมมนาและนิทรรศการนานาชาติเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และประเทศอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยี 5G โครงการสื่อสารเส้นทางโทรคมนาคมในพื้นที่ชายขอบ และโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบดูแลการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อครอบครัว ระยะที่ ๒ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์การบริหารคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์อย่างทั่วถึง

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ได้แก่ ๑) โครงการปรับปรุงระบบขอรับจัดสรรคลื่นความถี่เพื่อกิจการวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ๒) โครงการดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการจัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และ ๓) โครงการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบ และหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รองรับการให้บริการ 5G

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเพิ่มศักยภาพในการบริหารคลื่นความถี่

ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทางสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๖๒) และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ เช่น โครงการศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบและหลักเกณฑ์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ที่รองรับการให้บริการ 5G โครงการสนับสนุน และเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรในการปฏิบัติการกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. และโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงพร้อมตอบสนองต่อภารกิจในการบริหารคลื่นความถี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๒.๒.๒ แผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖)

สำนักงาน กสทช. ได้อนุมัติแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๕) เป็นกรอบการดำเนินงานในระยะเวลา ๕ ปี เพื่อกำหนดทิศทางทางการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม โดยพิจารณาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ นโยบายระดับชาติ และปัญหาเชิงโครงสร้างของตลาดโทรคมนาคมไทย ที่ได้วิเคราะห์จากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรโทรคมนาคมให้คุ้มค่า อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่ครอบคลุม และมุ่งเสริมสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน

ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเชื่อมโยงนโยบายเทคโนโลยีอันเป็นกลไกสำคัญเพื่อสนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งคาดการณ์ว่า เทคโนโลยี 5G และ Internet of Things จะมีบทบาทสำคัญเพื่อช่วยเพิ่มโอกาส ลดต้นทุน และเพิ่มมูลค่าในนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่ภาคธุรกิจ และผู้บริโภค นำไปสู่การปรับเปลี่ยนบริบทการกำกับดูแลให้เหมาะสมเพื่อรองรับกับบริบทใหม่ที่จะเกิดขึ้น

ปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ขึ้นเป็นกรอบการดำเนินงานในระยะเวลา ๔ ปีข้างหน้าเพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน มีศักยภาพเพียงพอเพื่อเตรียมพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินการเพื่อให้บรรลุต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญ โดยยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนางค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์
ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อพัฒนาประเทศ
อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์
เมื่อวิเคราะห์แผนแม่บทการประกอบกิจการโทรคมนาคมฉบับที่ ๒
(พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖) กับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)
ในภาพรวม พบว่าการดำเนินการมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) การพัฒนากิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรี
อย่างเป็นธรรม เพื่อบริหารจัดการคลื่นความถี่ ให้มีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่า และคำนึงถึงการใช้
ประโยชน์สูงสุดเพื่อประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะตามเจตนารมณ์ของ
รัฐธรรมนูญ โดยทางสำนักงาน กสทช. ได้วางแผนดำเนินแผนงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อที่จะเข้ามาช่วย
สนับสนุนแผนแม่บทโทรคมนาคม และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ให้บรรลุตามเป้าหมายตัวชี้วัด
ที่กำหนดไว้

๒) การพัฒนากฎเกณฑ์การอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการ
โทรคมนาคม และกิจการวิทยุคมนาคมรองรับการพัฒนาทางเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล
มาสนับสนุนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างความ
โปร่งใสในการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติ
ตามเงื่อนไขการอนุญาต และการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการเข้าสู่ตลาดของ
ผู้ประกอบการ ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนนโยบายการกำกับดูแล
การให้บริการดาวเทียมสื่อสาร ให้มีแนวทางการอนุญาต และการกำกับดูแลการให้บริการสื่อสาร
ดาวเทียมที่สอดคล้องกับแนวนโยบายรัฐ ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน
และภาคประชาชน เพื่อบูรณาการกระบวนการ และขั้นตอนในการพิจารณาอนุญาตที่เกี่ยวข้อง
เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการขออนุญาตที่เชื่อมโยงการตัดสินใจอย่างบูรณาการ

๓) การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมการ
เข้าถึงบริการ broadband ไร้สายความเร็วสูงที่ครอบคลุม จัดทำแผนการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับ
กิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลระยะ ๕ ปี (Spectrum Roadmap) กำหนดกรอบระยะเวลาในการ
จัดสรรคลื่นความถี่ล่วงหน้า ให้เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันของตลาดโทรคมนาคม รวมถึงการบริหาร
จัดการทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม โดยจัดทำแผนเลขหมายโทรคมนาคมและกฎเกณฑ์การบริหาร
และจัดการเลขหมายโทรคมนาคม ให้เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรม และสอดคล้อง
กับเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการ
บริหารจัดการ และกำกับดูแลการใช้เลขหมาย รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่
และเลขหมายโทรศัพท์ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

๔) การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม ซึ่งสำนักงาน กสทช. ส่งเสริมการจัดให้มีการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค มุ่งการพัฒนาโครงข่ายบรอดแบนด์ และบริการโทรคมนาคมสาธารณะในพื้นที่ชนบท เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สนับสนุนการเข้าถึงด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านบริการสาธารณะ ตลอดจนส่งเสริมการใช้ ประโยชน์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการใช้ชีวิตของประชาชน ชุมชน และสังคม ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนรองรับการพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัล เพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันของประเทศ

๕) การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อ ประโยชน์สังคมและสาธารณะ โดยสำนักงาน กสทช. ได้วางแผนเพื่อดำเนินงานแผนการ/โครงการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การดำเนินโครงการแต่ละครั้งยึดหลัก แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. และแผนแม่บทโทรคมนาคม เพื่อเข้ามาช่วยผลักดันการขับเคลื่อน แผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

๖) สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้วางแผนเพื่อดำเนินงานแผนการ/โครงการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นการดำเนินโครงการแต่ละครั้งต้องยึดหลักแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. และแผนแม่บทโทรคมนาคม เพื่อเข้ามาช่วยผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

๒.๒.๓ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑

(พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙)

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จำนวน ๗ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

การปฏิบัติงานตามแผนแม่บทกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙)	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การคุ้มครองผู้บริโภคกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในการสื่อสาร	ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาคุณภาพการประกอบกิจการ	ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อไปสู่องค์กรกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากแผนแม่บทแล้ว สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ฉบับที่ ๒ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของสำนักงานสำหรับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยมีการปรับตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เช่น กฎหมาย แผนยุทธศาสตร์ชาติ การพัฒนาของเทคโนโลยี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การพัฒนาของเทคโนโลยี และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในแผนได้กำหนดยุทธศาสตร์เป็นจำนวน ๔ ยุทธศาสตร์ ดังกล่าวแล้วข้างต้น โดยแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบัน ดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยสำนักงาน กสทช. เน้นการบริหารทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยไม่หวังผลกำไร และสนับสนุนการใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ให้ครอบคลุมทุกกิจการทุกประเภท

๒) ยุทธศาสตร์การกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม รวมถึง การมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับเนื้อหาที่มีคุณภาพ และภาคสังคมและเศรษฐกิจได้รับประโยชน์สูงสุด

๓) ยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งยุทธศาสตร์ด้านนี้เน้นการคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเอาเปรียบโดยผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยพัฒนาให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการร้องเรียนและได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว รวมถึงการพัฒนาให้ผู้บริโภคมีความรู้เท่าทันสื่อใช้สื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๔) ยุทธศาสตร์การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร มุ่งเน้นให้การรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคกระจายได้อย่างทั่วถึงโดยให้ผู้บริโภคมีเสรีและมีความเท่าเทียมในการเข้าถึงเนื้อหา

๕) ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการประกอบกิจการ โดยเป้าหมายของยุทธศาสตร์นี้คือการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาเนื้อหารายการ คุณภาพของบุคลากร และผู้ประกอบกิจการโดยอิงตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๖) ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านไปสู่การรับส่งสัญญาณวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล โดยการสนับสนุนการเผยแพร่สัญญาณในระบบดิจิทัลให้ทั่วถึงในทุกภูมิภาค ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้คลื่นความถี่

๗) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อไปสู่องค์กรกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเน้นไปในทางพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบและรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ

๒.๓ การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช.

การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และเลขาธิการ กสทช. ประกอบด้วย ๑) การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒) การติดตามตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ๓) การดำเนินงานตามมติ กสทช. ของสำนักงาน กสทช. ๔) การเงินและงบประมาณ ๕) การวิเคราะห์งบการเงิน ๖) การจัดซื้อจัดจ้าง ๗) การบริหารงานกองทุนวิจัยและพัฒนา กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๒.๓.๑ การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

สำนักงาน กสทช. ได้มีการปฏิบัติงานตามทุกประเด็นที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

๑) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป

สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดในเรื่องข้อมูลก่อนการประชุมรับฟังความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ร่วมรับฟังความคิดเห็นได้ร่วมแสดงความคิดเห็นบนฐานข้อมูลที่เพียงพอ และทัดเทียมกัน นอกจากนั้น สำนักงาน กสทช. ต้องใช้ความระมัดระวัง และมุ่งเน้นระยะเวลาในการรับฟังความคิดเห็นอยู่ในกรอบ ๓๐ วันในทุกกรณี

๒) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

สำนักงาน กสทช. มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดว่า สำนักงาน กสทช. ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ให้กับประชาชนทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ในความหมายคือ การเผยแพร่ข้อมูลเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. (<https://www.nbtc.go.th>)

๒.๓.๒ การติดตามตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ตามมาตรา ๘๒ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และ
กำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่
แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดให้การใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลและผลการตรวจสอบ
ให้สาธารณชนทราบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) การมีหน้าที่ต้องแจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่

ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลใดที่ได้รับจัดสรรคลื่น
ความถี่ เพื่อการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มีหน้าที่แจ้ง
รายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ รวมทั้งเหตุผลแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่
ต่อ กสทช. ตามหลักเกณฑ์ และระยะเวลาที่ กสทช. กำหนด และให้ กสทช. ตรวจสอบความชอบด้วย
กฎหมายของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาอื่น พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลและผลการตรวจสอบ
ให้สาธารณชนทราบ โดยหากปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้นแล้ว ถือว่าได้รับอนุญาตจาก กสทช. และให้
กสทช. กำกับดูแลให้ผู้ที่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ หรือใช้คลื่นความถี่นั้นปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ
องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ
โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการ
ให้ผู้ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่ หรือใช้คลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่
หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารจัดการคลื่นความถี่ตามมาตรา ๔๘
โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ และความจำเป็นของการประกอบกิจการ และการใช้ความถี่ ทั้งนี้
ให้นำเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่มาพิจารณาด้วย

๒) การตรวจสอบการครอบครองความถี่วิทยุ

ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตรวจสอบการครอบครองคลื่น
ความถี่ประจำปี ดังนี้ ๑) การตรวจสอบครอบครองการใช้ความถี่สำหรับกิจการวิทยุนำทางการบินตั้งแต่
คลื่นความถี่ในช่วง ๑๐๘ - ๑๓๗ MHz โดยกำหนดให้ตรวจสอบ ๒๔ ชั่วโมงทุกวัน และเนื่องจากความถี่
ที่ใช้นำทางการบินเป็นความถี่ที่ จำเป็นต่อการสื่อสารในกิจการการบินและจำเป็นเพราะเกี่ยวข้องกับ
ความปลอดภัยของประชาชนส่วนใหญ่ จึงถือเป็นความถี่ซึ่งต้องดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำ
๒) การตรวจสอบความถี่วิทยุตามแผน โดยสำนักงาน กสทช. เขต ที่มีเครื่องมือตรวจสอบการใช้
คลื่นความถี่ทั้งแบบประจำที่และระบบควบคุมระยะไกลตั้งอยู่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่
กำหนด ๓) การตรวจสอบการครอบครองความถี่กรณีอื่น ๆ

๓) การตรวจสอบมาตรฐานการแพร่คลื่นวิทยุ

ผลการตรวจสอบในปี ๒๕๖๒ พบว่า สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบการแพร่
คลื่นความถี่ของสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ สถานีวิทยุคมนาคม สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุ
ทดลองประกอบกิจการ และสถานีโทรทัศน์ ซึ่งมีสถานีที่ไม่ผ่านการทดสอบจำนวน ๗๐ สถานี

หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๙ ของจำนวนสถานีทั้งหมด โดยประเภทสถานีที่ไม่ผ่านการทดลอง ได้แก่ สถานีวิทยุทดลองประกอบกิจการ ตามด้วยสถานีวิทยุกระจายเสียงหลัก และสถานีโทรทัศน์หลัก

๔) การตรวจสอบแก้ไขปัญหาการรบกวนการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุ

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการแก้ไขและยุติปัญหาที่ก่อให้เกิดการรบกวนการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุอย่างมีประสิทธิภาพ จากการที่สำนักงานได้รับการแจ้งร้องเรียนการรบกวนการใช้งานความถี่วิทยุจากหน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน ประชาชน และผู้ประกอบการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย และศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ จำนวน ๒๓๒ เรื่อง โดยมีประเด็นปัญหาการรบกวนการใช้งานคลื่นความถี่วิทยุ จำนวน ๑๘๙ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ได้ร่วมกันดำเนินการตรวจสอบสาเหตุการรบกวนและได้แก้ไขและยุติปัญหาที่ก่อให้เกิดการรบกวนดังกล่าวได้ ครบถ้วนทั้ง ๑๘๙ เรื่อง

๕) การตรวจสอบความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาต

ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. พบว่ามีการใช้งานความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากกิจการประเภท กิจการกระจายเสียง และ กิจการวิทยุคมนาคมเป็นหลัก โดยดำเนินการสั่งระงับการดำเนินการและดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด ที่มาจากการตรวจพบจากสำนักงาน กสทช. ภาค สำนักงาน กสทช. เขต และที่ได้รับร้องเรียนจากประชาชน หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานรัฐ จำนวน ๑๑ ราย โดยมีที่มาของการตรวจพบจากสำนักงาน กสทช. จำนวน ๑๐ ราย โดยอีก ๑ รายที่มาจากการตรวจพบจากประชาชน

๖) การตรวจค้นและจับกุมตามกฎหมาย

สำนักงาน กสทช. มีการร่วมดำเนินงานตรวจค้นและจับกุมการใช้คลื่นความถี่ที่ไม่ได้รับอนุญาตอย่างมีประสิทธิภาพ

๗) การกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และการตรวจวัดระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคม (EMF)

ในปี ๒๕๖๒ ได้มีการตรวจวัดระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด พบว่าระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคม (EMF) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด อย่างไรก็ตาม การกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม และการตรวจวัดระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของสถานีวิทยุคมนาคม (EMF) มีการใช้ภาษาที่เป็นคำศัพท์เทคนิค ศัพท์เฉพาะในทางวิชาการมากเกินไป ส่งผลให้ไม่สามารถสื่อสารให้แก่ประชาชนทั่วไปเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กสทช. ควรเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ด้วย การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘) การตรวจสอบเนื้อหารายการโฆษณาที่ผิดกฎหมายอาหารและยาที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานร่วมมือภายในองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบการโฆษณาที่ผิดกฎหมายด้านอาหารและยา โดยมีการขยายผลการ

ดำเนินการไปในระดับพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ในการกำกับดูแลการโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย หรือการดำเนินการในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการปรับลดขั้นตอนการสื่อสารส่งต่อข้อมูลระหว่างกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย

๒.๓.๓ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เลขาธิการ กสทช. กำหนดนโยบายยกระดับการบริหารทรัพยากรให้รองรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน ให้เชื่อมโยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒) เพื่อยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคลให้รองรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน เพื่อให้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน กสทช. สอดคล้องกับมาตรฐานสากล พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สร้างองค์กรแห่งความสุข และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี ให้สอดคล้องกับกฎหมาย และสภาพการณ์ปัจจุบัน โดยให้สำนักงาน กสทช. สามารถปฏิบัติงานในการสนับสนุนภารกิจของ กสทช. ตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมีความคล่องตัวในการกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสื่อสาร และรองรับภารกิจในการกำกับดูแลกิจการดาวเทียม ตลอดจนเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแล และการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงาน กสทช. ในการเป็น “องค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแล และพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน” รวมทั้งการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลรองรับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ในการขับเคลื่อนประเทศ โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การแบ่งส่วนงานภายใน สำนักงาน กสทช. ได้ออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยแบ่งส่วนงานภายในสำนักงาน กสทช. ออกเป็น ๕ สายงาน แต่ละสายงานมีรองเลขาธิการจำนวนทั้งสิ้น ๔ ท่าน ผู้ช่วยเลขาธิการจำนวนทั้งสิ้น ๕ ท่าน ประกอบด้วย สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร สายงานบริหารองค์กร สายงานกิจการภูมิภาค และสายงานกิจการโทรคมนาคม ภายในสายงานได้แบ่งสำนัก จำนวนทั้งสิ้น ๔๓ สำนัก สำนักงาน กสทช. ภาค จำนวนทั้งสิ้น ๔ สำนักงาน กสทช. ภาค

๒.๓.๔ การเงินและงบประมาณ

อัตรากำลังคน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. มีอัตรากำลังทั้งสิ้น ๑,๓๔๑ คน โดยแบ่งออกเป็น ๔ ตำแหน่ง ดังนี้ ตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งวิชาการ ตำแหน่งปฏิบัติการ และผู้ปฏิบัติงานประจำ กสทช.

การเสียมูลของสัดส่วนบุคลากร อัตรส่วนของจำนวน ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ ต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมดของแต่ละสายงานนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมาก ประมาณร้อยละ ๑๐.๙๖ ดังนั้นสำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องดำเนินการวิเคราะห์ และประเมินค่าของงานต่าง ๆ ในองค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์อัตรากำลังโดยละเอียดตามหลักการของการจัดโครงสร้างองค์กร และงาน เพื่อวางแผนบุคลากร เพื่อการจัดองค์กรให้มีความเหมาะสม

รายจ่ายบุคลากรเพิ่มขึ้น จำนวนบุคลากรในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๑ จำนวนทั้งสิ้น ๗๗ คน ซึ่งรายจ่ายต่อคนมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่เพิ่มขึ้น

ตารางแสดงตำแหน่งและอัตรากำลัง ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

ตำแหน่งผู้บริหาร	
ผู้บริหารระดับสูง (เลขาธิการ รองเลขาธิการ)	๕ คน
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการสำนัก)	๓๕ คน
ผู้บริหารระดับต้น (ผู้อำนวยการส่วน)	๑๐๐ คน
ตำแหน่งวิชาการ	
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ	๗ คน
ตำแหน่งปฏิบัติการ	
พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	๕๔๘ คน
พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	๓๗๕ คน
พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	๑๕๑ คน
ลูกจ้าง	๕๘ คน
ผู้ปฏิบัติงานประจำ กสทช.	
ที่ปรึกษา	๑๖ คน
เลขานุการ	๖ คน
ผู้ช่วยเลขานุการ	๙ คน
ผู้ปฏิบัติงาน	๒๗ คน
พนักงานขับรถ	๔ คน

๒.๓.๕ การวิเคราะห์งบการเงิน

สัดส่วนรายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในช่วง ๕ ปี ย้อนหลัง รายได้ของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๑ ได้ครอบคลุมรายจ่ายสำหรับการดำเนินงาน ในขณะที่รายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๒ มีจำนวนมากกว่ารายได้ของสำนักงาน กสทช. ถึงสองเท่า จึงทำให้รายได้ในปี ๒๕๖๒ ไม่สามารถครอบคลุมรายจ่ายจากการดำเนินงานได้ อย่างไรก็ตาม จากตาราง สามารถสังเกตได้ว่าสัดส่วนรายจ่ายต่อรายได้มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๑ โดยลดลงจากร้อยละ ๙๑ ในปี ๒๕๕๘ เหลือเพียงร้อยละ ๖๘ ในปี ๒๕๖๑ แต่เพิ่งมาเพิ่มขึ้น ในปี ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามตารางเปรียบเทียบรายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในช่วงปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๒

รายได้-รายจ่าย/ปี	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
รายได้ของสำนักงาน กสทช.	๖๙,๑๑๔,๐๖๔.๗๖	๓๔,๙๖๙,๕๑๑,๗๖๕.๓๔	๔๑,๖๐๖,๙๖๖,๑๕๑.๔๗	๕๕,๑๐๔,๘๖๖,๗๓๑.๘๒	๑๙,๘๗๕,๘๐๙,๘๘๖.๐๙
รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.	๖๓,๐๔๒,๗๖๑,๒๓๗.๔๓	๓๐,๘๐๑,๖๘๙,๕๕๑.๗	๓๖,๕๘๖,๔๖๒,๗๕๓.๕๒	๓๗,๕๓๙,๑๓๔,๕๖๕.๒๓	๔๕,๖๔๖,๒๙๐,๙๓๓.๓๑

รายได้และรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. มีความผันผวนพอสมควร

สังเกตได้จาก รายได้ปี ๒๕๕๙ ลดลงจากร้อยละ ๔๙ จากปี ๒๕๕๘ ในขณะที่ รายได้ต่อปีเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๙ และร้อยละ ๓๒ ในปี ๒๕๖๐ และ ปี ๒๕๖๑ ตามลำดับ และลดลงอีกครั้งในปี ๒๕๖๒ ถึงร้อยละ ๖๔ การผันผวนของรายได้ของสำนักงาน กสทช. ส่วนใหญ่มีผลมาจากการเพิ่มขึ้นและลดลงของค่าธรรมเนียมใบอนุญาต เนื่องจากเป็นรายได้หลักของสำนักงาน กสทช. ที่มีมูลค่าสัดส่วนต่อรายได้รวมมากที่สุดมากกว่าร้อยละ ๗๐ ในตลอด ๕ ปีที่ผ่านมา รายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ในช่วงปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๕๙ ลดลงร้อยละ ๕๑ แต่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี ๒๕๕๙ ถึง ๒๕๖๒ ซึ่งรายจ่ายหลักของ สำนักงาน กสทช. คือ รายจ่ายส่งคืนรัฐค่าประมูลคลื่นความถี่ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ ๔๐ ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดในระยะเวลา ๕ ปีที่ใช้ในการวิเคราะห์

แหล่งที่มาของรายได้ในปี ๒๕๖๒

จากการคำนวณสัดส่วนรายได้ต่อรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. ระหว่างปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๒ พบว่า ในปี ๒๕๕๘ ถึง ๒๕๖๑ สัดส่วนของรายได้ต่อรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. มีแนวโน้มที่ดีขึ้น เนื่องจากสัดส่วนมีค่ามากกว่า ๑ นั้นหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงาน กสทช. ที่สามารถสร้างรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่ายได้เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในปี ๒๕๖๒ สัดส่วนรายได้ต่อรายจ่ายมีค่าลดลง ซึ่งต่ำกว่า ๑ หมายถึง สำนักงาน กสทช. มีประสิทธิภาพการบริหารงานลดลง สามารถสร้างรายได้ได้น้อยลงและมีประสิทธิภาพการควบคุมค่าใช้จ่ายลดลง

ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. มีรายได้รวม ๑๙,๘๗๕,๘๐๙,๘๘๖ บาท ซึ่งรายได้หลักยังคงมาจากค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑ ของรายได้รวม และรายได้จากการดำเนินงาน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ ของรายได้รวม อย่างไรก็ตามรายได้ของ สำนักงาน กสทช. ลดลงอย่างมาก หากเทียบกับรายได้ในปี ๒๕๖๑ ซึ่งอัตราการลดลงเป็นร้อยละ ๖๓.๙ เนื่องมาจากการลดลงของรายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ซึ่งลดลงจาก ๕๐,๓๔๐,๓๕๗,๖๘๓ บาท ในปี ๒๕๖๑ เหลือเพียงแค่ ๑๕,๕๑๔,๓๕๗,๓๖๙ บาท ในปี ๒๕๖๒ คิดเป็นอัตราการลดลงเป็นร้อยละ ๖๙.๑๘ การลดลงของรายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอาจมีผลมาจากการที่สำนักงาน กสทช. ได้คืนใบอนุญาตทีวีดิจิทัล เป็นจำนวน ๗ ช่อง ในปี ๒๕๖๒ ตามคำร้องเรียนของผู้ประกอบการทีวีดิจิทัล ซึ่งประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ

รายได้ที่ได้มาจากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในปี ๒๕๖๒ ได้ลดลงจากปี ๒๕๖๑ ประมาณร้อยละ ๘ ซึ่งไม่มากนัก จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้รายได้ของ สำนักงาน กสทช. ลดลง คือ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต นอกจากนี้ ในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ไม่ได้รับรายได้จากเงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้แก่สำนักงาน กสทช. เหมือนในปี ๒๕๖๑

แหล่งที่มาของรายจ่าย ในปี ๒๕๖๒

ในปี ๒๕๖๒ รายจ่ายของการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีมูลค่ารวม ๔๕,๖๔๖,๒๙๐,๙๓๓ บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ ๒๑.๕ ค่าใช้จ่ายหลักของ สำนักงาน กสทช. ยังคงเป็นรายจ่ายที่ส่งคืนรัฐเกี่ยวกับค่าประมูลคลื่นความถี่ เลขสวย และอื่น ๆ ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๗๑ ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมด รองลงมา คือ เงินชดเชยที่มอบให้กับทีวีดิจิทัล คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๘ ของค่าใช้จ่าย

ถึงแม้ว่า ค่าใช้จ่ายจากการส่งคืนรัฐตามมาตรา ๖๕ ซึ่งเป็นหนึ่งในค่าใช้จ่ายหลักจะลดลงร้อยละ ๕๒ จากปี ๒๕๖๑ รวมถึง รายจ่าย กสทช. และเงินสมทบกองทุน พัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะลดลงร้อยละ ๑๑ และร้อยละ ๔๕ ตามลำดับ แต่ค่าใช้จ่ายสำหรับเงินสมทบกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมฯ ของปี ๒๕๖๒ ได้เพิ่มขึ้นหลายเท่า จาก ๔๕ ล้านบาท ในปี ๒๖๕๑ เป็น ๗๓๐ ล้านบาท และรายจ่ายจากการดำเนินงานสำนักงาน กสทช. รายจ่ายที่ส่งคืนรัฐเกี่ยวกับค่าประมูลคลื่นความถี่ การประมูลเลขสวยและอื่น ๆ และรายจ่ายสิ่งก่อสร้างและครุภัณฑ์ กลับเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๑ เป็นร้อยละ ๓๙ ร้อยละ ๒๗ และร้อยละ ๒๕ ตามลำดับ ซึ่งเมื่อรวมกับ ค่าใช้จ่ายเงินชดเชยทีวีดิจิทัลที่ สำนักงาน กสทช. จะต้องจ่ายในเพิ่มในปีเดียวกันแล้ว จึงทำให้ค่าใช้จ่ายรวมสำหรับการดำเนินงานในปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้น

๒.๓.๖ การจัดซื้อจัดจ้าง

สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดหลักเกณฑ์ หรือวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมในการใช้ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้เป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติในการใช้ระเบียบใหม่นี้ตามเจตนารมณ์ของการออกระเบียบ รวมทั้งติดตามผลการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบใหม่นี้อย่างน้อยทุกไตรมาส

สัดส่วนของวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง จากการสำรวจข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโครงการของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๙๐ โครงการ โดยแยกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ๓ วิธีดังต่อไปนี้

- วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนผู้ประกอบการทั่วไปที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เข้ายื่นข้อเสนอ ให้ใช้กับงานจ้างออกแบบ หรือควบคุมงานก่อสร้างที่มีลักษณะไม่ซับซ้อน มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๓๙ โครงการ

- วิธีคัดเลือก ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐ เชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสามรายให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้นมีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่าสามราย มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๒ โครงการ

- วิธีเฉพาะเจาะจง ได้แก่ การที่หน่วยงานของรัฐเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดรายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคา รวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุกับผู้ประกอบการโดยตรงในวงเงินเล็กน้อยตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามความในมาตรา ๙๖ วรรคสอง มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๖๙ โครงการ

๒.๓.๗ การบริหารงานกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.)

ในปี ๒๕๖๒ กทปส. ได้ดำเนินการโดยมุ่งเน้นเป้าหมายเพื่อให้บริการของกิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม เข้าถึงประชาชนได้ทุกภูมิภาค และสนับสนุนการค้นคว้าและพัฒนากิจการกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม เพื่อพัฒนาความรู้ให้กับประชาชนให้เท่าทันเทคโนโลยี เป้าหมายในการจัดสรรเงินของกองทุน กทปส. ในปี ๒๕๖๒ ได้อนุมัติไว้ในงบประมาณเพิ่มเป็นวงเงินจำนวน ๑,๐๐๐ ล้านบาท โดยกำหนดงบประมาณ ๓๐๐ ล้าน สำหรับโครงการที่ ๑ และ ๗๐๐ ล้าน สำหรับโครงการที่ ๒ การจัดสรรทุนสำหรับโครงการที่ ๒ แบ่งออกเป็นโครงการที่เน้นภารกิจด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ด้านโทรคมนาคม ด้านบริหารคลื่นความถี่ และด้านการวิจัยพัฒนาและโครงการต่อเนื่อง โดยงบประมาณส่วนใหญ่ เน้นไปที่กิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ โทรคมนาคม และการวิจัยพัฒนา

๒.๔ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

■ การเบิกงบประมาณสำหรับโครงการของ กสทช. มักจะต่ำกว่างบประมาณที่ตั้งไว้เสมอ ซึ่งอาจแสดงถึงผลดีหรือผลเสียได้ขึ้นอยู่กับเหตุผลของการเบิกจ่ายในแต่ละโครงการสำหรับผลดี การเบิกงบประมาณที่ต่ำกว่างบประมาณที่กำหนดไว้อาจหมายถึงการที่ กสทช. สามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพโดยที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ อย่างไรก็ตาม ทางด้านผลเสียอาจเป็นในกรณีที่ระบบคาดการณ์งบประมาณของสำนักงาน กสทช. ยังไม่แม่นยำมากพอ สังเกตได้จากรายจ่ายโครงการที่ผลการเบิกงบประมาณมีสัดส่วนน้อยกว่าจำนวนงบประมาณที่ตั้งไว้ในแผนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี ๒๕๖๒ สำนักงาน กสทช. ได้เบิกเพียงแค่ร้อยละ ๘๘.๓๖ และในปี ๒๕๖๑ สำนักงาน กสทช. เบิกงบประมาณเพียงแค่ร้อยละ ๔๑.๐๑ ซึ่งในกรณีนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีการเปลี่ยนแปลงระบบหรือวิเคราะห์ระบบที่ใช้ประเมินการในปัจจุบันว่ามีจุดด้อยตรงไหนหรือวิเคราะห์แต่ละรายการค่าใช้จ่ายของแต่ละโครงการว่าเพราะเหตุใดต้นทุนจริงในแต่ละรายการถึงน้อยกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ ยกตัวอย่าง เช่น ราคาที่สำนักงาน กสทช. ใช้ในการประเมินอาจจะเป็นราคาเก่าซึ่งในปัจจุบันราคาอาจจะมีการลดลงจากอดีต หรือ ราคาที่ใช้ในการประเมินเป็นราคาที่ยังไม่ได้มีการเจรจาต่อรองขอลดราคา ซึ่งพอต่อรองแล้วสามารถลดลงได้อีก อย่างไรก็ตาม ถ้าหากเป็นกรณีที่แสดงถึงการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ที่มีความล่าช้ากว่าเป้าหมาย จึงไม่สามารถเบิกจ่ายได้ครบ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขอเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. อาจจะต้องมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์เลวร้ายที่สุดและนำเข้าไปเป็นประเด็นในระหว่างวางแผนเป้าหมายของการดำเนินการ การคาดการณ์งบประมาณถึงจะถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

■ รายได้ของสำนักงาน กสทช. หดตัวลง อย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่รายจ่ายเพิ่มขึ้นอย่างพอสมควร ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรที่จะกำหนดกลยุทธ์ในการลดรายจ่าย เนื่องจากช่องรายการที่วิดิจิทัลหลายรายได้คืนใบอนุญาตซึ่งอาจทำให้รายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตซึ่งเป็นรายได้หลักไม่เพิ่มขึ้นในปีถัดไป รายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในปี ๒๕๖๒ คิดเป็นอัตราลดลงเป็นร้อยละ ๖๙.๑๘ จากปี ๒๕๖๑ เนื่องการลดลงของรายได้จากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอาจมีผลมาจากการที่สำนักงาน กสทช. ได้คืนใบอนุญาตที่วิดิจิทัล เป็นจำนวน ๗ ช่อง ในปี ๒๕๖๒ ตามคำร้องเรียนของผู้ประกอบการที่วิดิจิทัลซึ่งประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่รายจ่ายแทบไม่ลดลง ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาการควบคุมค่าใช้จ่ายและบริหารจัดการลดค่าใช้จ่ายนั้นให้เหมาะสม หรือพิจารณาบริหารจัดการให้เกิดรายได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลกระทบจากการคืนใบอนุญาตนี้เป็นสิ่งที่สำนักงาน กสทช. เลี่ยงไม่ได้ แต่ถ้าหากนึกถึงการบริหารสภาพคล่อง สำนักงาน กสทช. อาจจะมีการกำหนดโควตาสำหรับจำนวนผู้ประกอบการในการคืนใบอนุญาตในแต่ละปี หรือทยอยชดเชยค่าใช้จ่ายแทนที่จะจ่ายครบยอดในทีเดียวเพื่อนำเงินที่เหลือจากการหักค่าใช้จ่ายในแต่ละปีมาลงทุนเพิ่มเพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายในการคืนใบอนุญาตในปีถัดไป

■ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีรายจ่ายสำหรับการดำเนินงานในปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายสำหรับเงินสมทบกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมฯ ที่เพิ่มขึ้นหลายเท่าเป็นอัตราร้อยละ ๑๕.๒๒ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญสำหรับค่าใช้จ่ายเงินสมทบต่าง ๆ อาทิ รายละเอียดในการจัดสรรเงินสมทบกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการโทรคมนาคมฯ รวมถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงประเด็นที่สามารถบอกเล่าเกี่ยวกับแนวทางที่ดีขึ้นในการจัดสรรเงินให้กองทุนโดยที่จะช่วยประหยัดงบประมาณให้มากที่สุด เช่น หลักการหรือเกณฑ์กำหนดในการจัดสรรเงินกองทุน หรือรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรเข้าไปดูการดำเนินการจริงของแต่ละกองทุนทั้งหมดที่สำนักงาน กสทช. ได้จัดสรรงบประมาณให้ว่ามีการดำเนินการไหนบ้างของแต่ละกองทุนที่อาจจะไม่สำคัญเท่าที่ควร หรือรอไปก่อนได้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานของกองทุนที่ไม่จำเป็น และยังทำให้สำนักงาน กสทช. เห็นภาพมากขึ้นว่างบประมาณที่จัดสรรไปนั้นพอเหมาะหรือเหมาะสมกับความเป็นจริงหรือไม่ นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ถึงแม้ว่าจะมีผลกระทบน้อย แต่หากสามารถลดได้ก็เป็นการดี เช่น รายจ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรให้รายละเอียดมากกว่านี้เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ว่ารายจ่ายใดมีความสิ้นเปลือง เนื่องจากในปี ๒๕๖๒ รายจ่ายนี้มีมูลค่าสูงถึง ๒,๓๕๔ ล้านบาท

■ จำนวนโครงการที่ ๒ ที่เกิดขึ้นของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากยังมีโครงการที่รอการอนุมัติจาก กสทช. ซึ่งในปี ๒๕๖๒ จำนวนโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ได้รับทุนสำหรับโครงการประเภทที่ ๒ จาก กทปส. และ กสทช. มีจำนวน ๔ โครงการ ซึ่งตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำนวนโครงการประเภทที่ ๒ กทปส. เปิดรับข้อเสนอสำหรับปี ๒๕๖๒ มีจำนวน ๒๑ โครงการ แสดงให้เห็นว่าโครงการที่ดำเนินการไปในปี ๒๕๖๒ มีจำนวนไม่มากพอ ซึ่งจากที่สังเกตในเว็บไซต์ของ กทปส. ยังมีบางโครงการที่รอรับการอนุมัติจากสำนักงาน กสทช. ซึ่งในด้านประเด็นนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถให้คำแนะนำได้ว่าสำนักงาน กสทช. ควรที่จะมีหน่วยงานในการดำเนินการเรื่องการอนุมัติโครงการของ กทปส. โดยตรง เพื่อให้การอนุมัติเร็วขึ้นและสามารถตรวจสอบรายละเอียดของแต่ละโครงการได้ลึกซึ้งขึ้น เนื่องจาก กทปส. ดูแลโครงการทั้งหมด ๔ ประเภท ซึ่งจำนวนโครงการที่มีการกำหนดเป็นเป้าหมายสำหรับโครงการประเภทที่ ๑ และ ๒ นั้นมีจำนวนประมาณ ๒๐ กว่าโครงการ ซึ่งรายละเอียดค่อนข้างมาก การอนุมัติจึงต้องใช้หน่วยงานโดยเฉพาะที่ดูแลด้านนี้โดยตรง นอกจากนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประเภทที่ ๓ และโครงการประเภทที่ ๔ ยังไม่มีการเผยแพร่ในรายงานประจำปี ซึ่งกองทุน กทปส. ควรที่จะเปิดเผยข้อมูลทางด้านนี้ด้วยเพื่อให้สาธารณะได้รู้ว่างบประมาณที่สำนักงาน กสทช. จัดสรรให้สำหรับกองทุน กทปส. สำหรับโครงการประเภทที่ ๓ และ ๔ นี้ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดสรรให้อยู่จนถึงปัจจุบันได้มีการนำไปใช้จริง และสามารถดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายได้หรือไม่

■ สภาพคล่องของกองทุน กทปส. ค่อนข้างสูงซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหาร โดยมี current ratio มากกว่า ๑๐ เท่า งบดุลของ กทปส. นั้นมีมูลค่า current ratio เท่ากับ ๔๐.๖๗ ในปี ๒๕๖๒ ซึ่งถือว่าสูงมาก เพราะหมายความว่า สินทรัพย์หมุนเวียนมีมูลค่าสูงกว่าหนี้สิน

หมุนเวียน จึงแสดงให้เห็นว่า กทปส. สามารถนำสภาพคล่องที่มากเกินไปก่อให้เกิดประโยชน์อย่างอื่นได้ เช่น ลงทุนเพิ่มในทรัพย์สินที่ให้รายได้อย่างสม่ำเสมอ หรือ นำไปใช้สนับสนุนนโยบายของกองทุน นอกจากนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นว่า กทปส. เป็นแหล่งเงินทุนที่สามารถใช้แก้ปัญหาในกรณีที่ กสทช. ไม่สามารถควบคุมรายจ่ายได้เนื่องจากผลกระทบจากการคืนใบอนุญาตของกิจการโทรทัศน์ อย่างไรก็ตาม หากมองไปในอีกกรณีหนึ่ง อาจหมายความว่า กทปส. อาจจะใช้เบิกใช้เงินที่สำนักงาน กสทช. จัดสรรมาไม่ครบ ส่งผลได้จากจำนวนโครงการที่ได้รับอนุมัติจริงในปี ๒๕๖๒ โดยเฉพาะโครงการประเภทที่ ๒ นั้น ไม่ได้เกิดขึ้นตามจำนวนที่เป้าหมายได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุที่ กทปส. เหลือเงินในกองทุนมากมาย ในกรณีนี้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะว่า กทปส. และสำนักงาน กสทช. อาจจะต้องมีการประชุมปรึกษาหารือถึงรายละเอียดงบประมาณอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นเป็นไปตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

- สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถทำตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนแม่บทของกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์บางตัวได้ เนื่องจากว่าอยู่ระหว่างการศึกษาแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) มีกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติตั้งแต่ ปี ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙ ซึ่งปัจจุบันได้ผ่านมาถึงปี ๒๕๖๒ ซึ่งสิ้นกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติตามแผนแม่บทฉบับดังกล่าวถึง ๒ ปี แต่สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถดำเนินการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ ได้ ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติงานที่มีความล่าช้า แม้ว่าจะมีการออกประกาศ กสทช. เรื่อง ประกาศใช้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ชั่วคราว โดยมีการกำหนดให้นำแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๑ มาใช้บังคับเป็นการชั่วคราว จนกว่าการจัดทำแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จะแล้วเสร็จ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรเร่งการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒ เพื่อให้ทิศทางการดำเนินการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และแนวทางในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น

ส่วนที่ ๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานและบริหารงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้คัดเลือกหัวข้อที่สอดคล้องกับภาระกิจหลักของ กสทช. สำนักงาน กสทช. และสำนักงานเลขาธิการ กสทช. โดยคัดเลือกจากหัวข้อที่มาจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเอามาวิเคราะห์การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ในปีที่ผ่านมา รายละเอียดมีดังนี้

๓.๑ ด้านกิจการกระจายเสียง

ผลการประเมินผลด้านกิจการกระจายเสียง ด้วยการประเมิน CIPP ซึ่งมีองค์ประกอบในการประเมิน ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินบริบท ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการทำงาน และ ๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อ ดังนี้

๓.๑.๑ การทดลองการประกอบกิจการกระจายเสียง

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในด้านการกระจายอำนาจและมีความโปร่งใส เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๑.๒ มาตรการส่งเสริมกิจการกระจายเสียง

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในด้านการกระจายอำนาจและมีความโปร่งใส โดยมีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ของ กสทช.

๓.๑.๓ การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่มีความคำนึงถึงผลกระทบต่อการนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง และมีกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอน

๓.๒ ด้านกิจการโทรทัศน์

ผลการประเมินผลด้านกิจการโทรทัศน์ ด้วยการประเมิน CIPP ซึ่งมีองค์ประกอบในการประเมิน ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินบริบท ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการทำงาน และ ๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยแบ่งออกเป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

๓.๒.๑ การเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz

พบว่า กสทช. มีกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอนในการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz โดยการจัดทำแผนความถี่วิทยุสำหรับกิจการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และการชดเชยให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืน

๓.๒.๒ การส่งเสริมและช่วยเหลืออุตสาหกรรมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

พบว่า กสทช. สามารถช่วยเหลือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลต้องแบกรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลสามารถสร้างรายได้และแข่งขันได้อย่างเสรีและเป็นธรรม แต่ควรเพิ่มรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการ และรายงานแจกแจงการนำรายได้จากการประมูลไปใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมการประมูล

๓.๒.๓ การดำเนินการคืนใบอนุญาตของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

พบว่า กสทช. ดำเนินการคืนใบอนุญาตของผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินอย่างเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล โดยเปิดให้ผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลทุกรายสามารถคืนใบอนุญาตในการประกอบกิจการได้

๓.๒.๔ การจัดตั้งองค์กรกลางเกี่ยวกับการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ (Rating)

พบว่า กสทช. มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดตั้งองค์กรกลาง ตามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียอย่างรวดเร็ว

๓.๓ ด้านกิจการโทรคมนาคม

ผลการประเมินผลด้านกิจการโทรคมนาคม ด้วยการประเมิน CIPP ซึ่งมีองค์ประกอบในการประเมิน ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินบริบท ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการทำงาน และ ๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยแบ่งออกเป็น ๕ หัวข้อ ดังนี้

๓.๓.๑ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่มีกระบวนการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนแผนงาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ภายใต้แผนงาน และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ

๓.๓.๒ การบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคม

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5G ของประเทศ สามารถแบ่งประเด็นศึกษา ออกเป็น ๓ ประเด็นย่อย ได้แก่ ๑) การเพิ่มหลักเลขหมายจาก ๙ หลัก เป็น ๑๐ หลัก ๒) การจัดทำเลขหมายฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว และ ๓) การจัดสรรเลขหมายเพื่อการประมูลเลขหมายสวย พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมมีการบริหารจัดการและกำกับดูแลทรัพยากรเลขหมายโทรคมนาคมอยู่ในระดับที่ดี เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน แต่ควรเพิ่มรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการ และรายงานแจกแจงการนำรายได้จากการประมูลไปใช้ประโยชน์ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเข้าร่วมการประมูล

๓.๓.๓ การกำกับดูแลตลาด สภาพการแข่งขัน และอัตราค่าบริการโทรคมนาคม

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมมีการดำเนินการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมตามอำนาจหน้าที่ มีการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการดำเนินงานศึกษาการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมจากต่างประเทศที่มีมาตรการที่ชัดเจน มาเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนากิจการโทรคมนาคม

๓.๓.๔ การบริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมมีการให้บริการด้านโทรคมนาคมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมที่มีกระบวนการดำเนินงาน และขั้นตอนชัดเจน สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของประเทศที่สำคัญ มีการผนึกกำลังร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ ตลอดจนควรมีประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญของโครงการให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

๓.๓.๕ การจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ดำเนินการเป็นไปตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) อย่างต่อเนื่องและมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ผลการประเมินผลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยการประเมิน CIPP ซึ่งมีองค์ประกอบในการประเมิน ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินบริบท ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการทำงาน และ ๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อ ดังนี้

๓.๔.๑ การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

พบว่า การดำเนินงานในภาพรวมเป็นการดำเนินงานที่มีกระบวนการในการทำงานชัดเจนนำไปสู่ความรวดเร็วและรัดกุมในการดำเนินการแก้ไขข้อพิพาท ประกอบกับการดำเนินงานที่แบ่งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นการดำเนินงานในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และใน

กิจการโทรคมนาคม ทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพอยู่ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในแต่ละอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ

๓.๔.๒ การดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค

เป็นการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านการดำเนินงานพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อเสริมประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคโดยเทคโนโลยีพบว่า การดำเนินงานในโครงการดังกล่าวมีการดำเนินงานที่โดดเด่น ๒ ประการ ได้แก่ (๑) มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตยุคดิจิทัลของผู้บริโภค และ (๒) เป็นการทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคที่ยั่งยืนด้วยการสร้างเครื่องมือเพื่อการคุ้มครองตนเองตั้งแต่ต้นทางของผู้บริโภค

๓.๔.๓ การสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ๒ ประเด็น ดังนี้

๑) โครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการ และคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พบว่า โครงการศึกษาหลักเกณฑ์การส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในเชิงการกำกับดูแลที่เริ่มตั้งแต่ระดับนโยบายที่ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงสื่ออย่างเท่าเทียม ตลอดจนการสร้างสิ่งที่เป็นรูปธรรม คือการให้บริการสื่อสัญญาณเพื่อผู้พิการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ บริการล่ามภาษามือ (SL) เสียงบรรยายภาพ (AD) และคำบรรยายแทนเสียง (CC)

๒) การดำเนินงานด้านการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค พบว่า กสทช. มีการดำเนินงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีความร่วมมืออย่างหลากหลาย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานระหว่างกันเพื่อส่งต่อเรื่องเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน และช่วยลดระยะเวลาและความซับซ้อนการดำเนินงานและการขาดแคลนข้อมูลให้เชื่อมโยงกัน

๓.๕ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ผลการประเมินผลด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ด้วยการประเมิน CIPP ซึ่งมีองค์ประกอบในการประเมิน ๔ ส่วน ได้แก่ ๑) การประเมินบริบท ๒) การประเมินปัจจัยนำเข้า ๓) การประเมินกระบวนการทำงาน และ ๔) การประเมินผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยแบ่งออกเป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

๓.๕.๑ สิทธิการได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

พบว่า การดำเนินงานมีกระบวนการที่ชัดเจนและมีทิศทางในการดำเนินงานที่สอดรับกันเป็นอย่างดีระหว่าง สำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ประกอบกับแนวคิดการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคมีความเข้มแข็ง ถือเป็นอีกหนึ่งส่วนช่วยหลักในการประสานงานระหว่าง สำนักงาน กสทช. และภาคประชาชน

๓.๕.๒ สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ

พบว่า กสทช. มีแนวทางการดำเนินงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือระหว่างภาครัฐคือสำนักงาน กสทช. และภาคประชาชนในการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อผลักดันแนวคิดและข้อคิดเห็นของภาคประชาชนสู่การปฏิบัติจริงที่ตอบโจทย์แก่ภาคประชาชนให้ได้มากที่สุด

๓.๕.๓ สิทธิในการได้รับการปฏิบัติอย่างมีความเท่าเทียมกัน

พบว่า มีแนวทางการดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นกลางนำไปสู่การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบสิทธิของตนได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมผ่านการสัมมนา (Seminar) และรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะชน (Public hearing) จากการขอความร่วมมือให้ผู้นำเครือข่ายภาคประชาชนในระดับจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์ไปยังภาคประชาชน

ส่วนที่ ๔ ความเห็นของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้พิจารณาความครบถ้วนของรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. โดยใช้หลักเกณฑ์ตามมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีประเด็นในการพิจารณาดังต่อไปนี้

๔.๑ ความครบถ้วนของเนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช.

ปี ๒๕๖๒

จากการพิจารณาความครบถ้วนของเนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ พบว่า รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานประเด็นต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ครบถ้วน รายละเอียดมีดังนี้

๑) ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาแล้วเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ สำนักงาน กสทช. มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีการเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้มีการรายงานถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญ ประจำปี ๒๕๖๒ ทั้งในด้านของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล และด้านยุทธศาสตร์และบริหารองค์กร อย่างไรก็ตามในการรายงานกิจกรรมและโครงการดังกล่าวไม่ได้มีการเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่ได้กำหนดไว้ ส่งผลให้ข้อมูลยังขาดความครบถ้วนของการเปรียบเทียบเชิงระยะเวลาในการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดระหว่าง ปี ๒๕๖๑ และ ปี ๒๕๖๒ ประกอบกับ

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่ได้กำหนดกรอบในการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช.

๒) แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป

กสทช. มีการรายงานแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป ผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ แต่เห็นควรเพิ่มการรายงานถึงงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการตามข้อกำหนด รายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป ซึ่งกำหนดทิศทางการดำเนินงานปี ๒๕๖๓ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม โดยมีการกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของโครงการหรือแผนงาน แนวทางการดำเนินการเบื้องต้น และวัตถุประสงค์โครงการหรือแผนงานในแง่ของการกำกับดูแล โดยครอบคลุมหัวข้อที่ดำเนินงานดังนี้

- (๑) การประมูลคลื่นความถี่ 5G
- (๒) การจัดสรรคลื่นความถี่ย่าน ๓๕๐๐ MHz
- (๓) การประกาศอนุญาตสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (ที่ไม่ได้ใช้ภายใต้สัมปทาน)
- (๔) การจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดิน
- (๕) การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Site)
- (๖) การเร่งปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (MUX)
- (๗) การกระจายการให้บริการจากสำนักงาน กสทช. ส่วนกลางไปยังสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค การยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.
- (๘) การพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การรายงานดังกล่าว เป็นการรายงานเฉพาะในส่วนของหัวข้อและรายละเอียดโครงการ ซึ่งไม่มีการรายงานถึงงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการ อย่างไรก็ตาม โดยมีรายงานในภาพรวมคือรายจ่ายสำหรับโครงการทั้งหมดในปี ๒๕๖๓ เพียงเท่านั้น โดยงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ นั้น ในผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประกอบไปด้วย

- (๑) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.
- (๒) รายจ่ายโครงการ
- (๓) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

(๔) งบกลาง

(๕) เงินจัดสรรเข้ากองทุน

รายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้กล่าวว่า งบประมาณรายจ่ายโครงการในปี ๒๕๖๓ เป็นจำนวนเงินทั้งหมด ๑,๖๔๗.๘๐๗ ล้านบาท แตกต่างจากในปี ๒๕๖๒ ที่งบประมาณรายจ่ายโครงการทั้งหมดเป็นจำนวนเงินเพียง ๗๗๘.๓๒๔ ล้านบาท ซึ่งถือว่างบประมาณในปี ๒๕๖๓ นั้นเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงประมาณ ๒ เท่า ซึ่ง กสทช. ไม่ได้มีการชี้แจงถึงงบประมาณที่เพิ่มมากขึ้นแต่อย่างใด

๓) งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน

มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แสดงความเห็นต่องบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ซึ่งพบว่ารายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ยังไม่มีการรายงานของผู้สอบบัญชีรายละเอียดมีดังนี้

▪ กสทช. มีการรายงานการตรวจสอบภายใน แต่ยังไม่มีการรายงานของผู้ตรวจบัญชี โดยรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานงบประมาณรายจ่ายสำหรับภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รายจ่ายโครงการ งบกลาง เงินคงเหลือยกมาเพื่อจัดสรรให้กองทุน กทปส. เงินจัดสรรเข้ากองทุน เปรียบเทียบระหว่างปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒ ซึ่งการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายสำหรับภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. นั้น แสดงถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปี ๒๕๖๑ ผลการใช้จ่ายคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๔ และในปี ๒๕๖๒ ผลการใช้จ่ายคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๔ ของงบประมาณที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ไม่มีการรายงานของผู้สอบบัญชี และการรายงานงบการเงิน เนื่องจากสำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการจัดทำซึ่งไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนด

▪ กสทช. มีการรายงานการตรวจสอบภายใน ในรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ โดยคณะกรรมการตรวจสอบภายในให้ความเห็นว่า มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส รวมถึงการบริหารความเสี่ยงได้เป็นอย่างดี และไม่พบข้อบกพร่องหรือสิ่งผิดปกติใดที่มีนัยสำคัญ

▪ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มผลการตรวจสอบภายในประเด็นข้อสังเกตต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ อาทิ ประเด็นข้อสังเกตต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะหรือแผนปฏิบัติงานต่อประเด็นสำคัญที่พบจากการตรวจสอบภายใน รวมไปถึงความคืบหน้าของการดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของ กสทช.

และสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงถึงการเป็นองค์กรที่เปิดเผยและโปร่งใส รวมไปถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๔) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

▪ กสทช. มีการรายงานปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน ตามข้อกำหนดครบถ้วน เนื่องจาก สำนักงาน กสทช. ได้มีการชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทั้งหมด ๔ ข้อ แบ่งเป็นด้านประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ๑ ข้อ และ การประกอบกิจการโทรคมนาคม ๓ ข้อ ซึ่งได้รายงานปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน

๕) คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

▪ กสทช. มีการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ยังไม่มีการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ สำนักงาน กสทช. ได้รายงานการตรวจสอบคุณภาพอัตราค่าบริการโทรศัพท์ แต่ยังไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนดตามประเภทของการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสำนักงาน กสทช. ได้รายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม ไม่มีการรายงานของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ หรือชี้แจงเหตุที่ไม่ได้แนบมาในรายงาน นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังได้มีการรายงานอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ ๒.๑ GHz/๑๘๐๐ MHz/๙๐๐ MHz โดยคิดอัตราค่าบริการเสียง ค่าบริการ SMS ค่าบริการ MMS และค่าบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างอัตราที่ กสทช. กำหนด และอัตราค่าบริการเฉลี่ยของผู้ให้บริการทุกราย แต่ไม่แสดงอัตราค่าให้บริการของแต่ละราย

๖) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

▪ กสทช. มีการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนและจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ไม่มีการรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยสำนักงาน กสทช. มีการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนและจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ไม่มีการรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน ซึ่งรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ มีเพียงการรายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม มีการรายงานในรูปแบบเชิงสถิติของจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด เรื่องที่ยุติการร้องเรียนหรือที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และเรื่องที่อยู่ระหว่าง

การดำเนินการ ซึ่งไม่มีการชี้แจงถึงแนวทางการยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว รวมถึงไม่มีรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนว่า พอใจในการแก้ไขปัญหาเล็กน้อยเพียงใด ส่งผลให้ไม่ทราบว่าการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตอบเจตย์ต่อผู้ร้องเรียนหรือไม่

นอกจากนี้ ในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ มีการรายงานถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดน้อยลง เมื่อเทียบกับปี ๒๕๖๑ ซึ่งไม่มีการชี้แจงถึงสาเหตุของเรื่องร้องเรียนที่ลดลงดังกล่าว จึงไม่สามารถนำมาพิจารณาได้ว่าประสิทธิภาพหรือไม่

๗) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุน ตามมาตรา ๕๒

▪ กสทช. มีการรายงานครบถ้วนตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยรายงานครอบคลุมรายละเอียด ในหัวข้อต่อไปนี้

- (๑) รายงานการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- (๒) การจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการตามมาตรา ๕๒ โดยได้จำนวนโครงการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้
- (๓) ชี้แจงถึงวงเงินจัดสรรของแต่ละโครงการและรายละเอียดโครงการตลอดจนโครงการที่อยู่ระหว่างการนำเสนอ กสทช.
- (๔) ชี้แจงการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างชัดเจนและถี่ถ้วน
- (๕) รายงานผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน และภาระผูกพันสัญญาโครงการเปรียบเทียบปี ๒๕๖๑ และ ปี ๒๕๖๒
- (๖) กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๓

๘) สภาพตลาดและการแข่งขันกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ปี ๒๕๖๒

▪ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๒ มีการรายงานสภาพตลาดและการแข่งขันกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยทุกหัวข้อมีการรายงานเนื้อหาที่ครอบคลุมและครบถ้วนตามข้อกำหนด

๔.๒ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อความครบถ้วนของเนื้อหา ในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒

จากการพิจารณาความครบถ้วนของรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ พบว่าเนื้อหาในรายการฉบับนี้มีความครบถ้วน และสอดคล้องกับประเด็นที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ดังนั้น เพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ใน ๘ ประเด็น ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑) ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ เนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในส่วนของการรายงานผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาแล้วมีความครบถ้วนสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มีข้อสังเกตว่า สำนักงาน กสทช. ได้มีการรายงานเฉพาะแต่ผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมา แต่ยังไม่มีการกล่าวถึงการเปรียบเทียบระหว่างผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาแล้วกับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ควรมีการเพิ่มรายละเอียดในส่วนการเปรียบเทียบแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้ เพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รายละเอียดมีดังนี้

- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการรายงานผลงานของ กสทช. ในปีที่ผ่านมาแล้ว แต่ควรเพิ่มเติมรายละเอียดการเปรียบเทียบผลงานของ กสทช. กับแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ ให้สอดคล้องกับกรอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติประจำปีของ กสทช. มากขึ้น

- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรเพิ่มเติมความสอดคล้องระหว่างผลงานของ กสทช. กับเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงให้เห็นถึงทิศทางผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ โดยแสดงรายละเอียดความสัมพันธ์ของผลงานกับเป้าหมายและตัวชี้วัด เพื่อให้เห็นความคืบหน้าของผลงาน กสทช. และความสอดคล้องของผลงานและตัวชี้วัดผลงานดำเนินงาน ทั้งยังแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ กสทช.

- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรเพิ่มเติมรายละเอียดการเปรียบเทียบผลงานของ กสทช. กับนโยบายระดับชาติเพื่อแสดงความสอดคล้องกับกรอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติประจำปีของ กสทช. มากขึ้น เพื่อให้เห็นการดำเนินงานของ กสทช. ที่สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ และยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนประเทศ

๒) แผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไป

เนื้อหาในรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ในส่วนของการรายงานแผนงาน โครงการ และแผนงบประมาณสำหรับปีถัดไปครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากแต่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อสังเกตว่า สำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการรายงานรายละเอียดการใช้

จ่ายงบประมาณสำหรับปีถัดไป ดังนั้น กสทช. ควรเพิ่มรายละเอียดในส่วนงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการ เพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รายละเอียดมีดังนี้

▪ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มเติมการรายงานแผนในส่วนของงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการกับโครงการที่กำหนดในปีถัดไป เนื่องจากรายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้มีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานปี ๒๕๖๓ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียม โดยมีกล่าวถึง ที่มาและความสำคัญโครงการหรือแผนงาน แนวทางการดำเนินการเบื้องต้น และวัตถุประสงค์โครงการหรือแผนงานในแง่ของการกำกับดูแล เพื่อให้เห็นภาพการปฏิบัติงานของ กสทช. ในอนาคต ซึ่งการรายงานที่กล่าวมาเป็นการรายงานเฉพาะในส่วนของหัวข้อและรายละเอียดโครงการ และงบประมาณในภาพรวมของปีถัดไป ซึ่งไม่มีการรายงานถึงงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขอเสนอแนะให้ กสทช. เพิ่มเติมการรายละเอียดในส่วนของงบประมาณสำหรับปีถัดไปใน ๓ ประเด็นย่อยดังนี้

- (๑) เพิ่มเติมการเปรียบเทียบและรายงานความสอดคล้องระหว่างงบประมาณที่ใช้แต่ละโครงการในปีถัดไปกับโครงการที่กำหนดในปีถัดไป เพื่อแสดงให้เห็นถึงการวางแผนการใช้งบประมาณที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน
- (๒) เพิ่มเติมสาเหตุที่งบประมาณของ กสทช. เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึงประมาณ ๒ เท่า เพื่อสะท้อนแหล่งที่มาของงบประมาณรายได้ของ กสทช. และสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ของ กสทช.
- (๓) เพิ่มเติมการแสดงงบประมาณรายได้ เพื่อให้ครบถ้วนและสอดคล้องกับกรอบของการจัดสรรงบประมาณ

๓) งบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน

จากการพิจารณาพบว่า ในรายการผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีการรายงานงบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานการตรวจสอบภายใน มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากแต่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อสังเกตว่า สำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการรายงานถึงรายละเอียดของงบการเงิน และรายงานของผู้ตรวจบัญชี เนื่องจากอยู่ระหว่างการจัดทำ ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ว่า กสทช. ควรเร่งการจัดทำงบการเงิน เพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความ

สอดคล้องกับมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และเพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะดังนี้

▪ **รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มเติมรายงานของผู้ตรวจบัญชี** รายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการเปรียบเทียบงบประมาณรายจ่ายระหว่างปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๒ สำหรับภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่แสดงถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. อย่างไรก็ตามในรายงานผลการปฏิบัติงานของ กสทช. ยังไม่มีการรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และอาจส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถทราบได้ว่าการตรวจสอบงบการเงินของสำนักงาน กสทช. นั้นได้รับการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือไม่ จึงขอเสนอแนะให้สำนักงาน กสทช. เพิ่มเติมรายงานของผู้ตรวจบัญชีในรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงถึงการเป็นองค์กรที่สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความมั่นใจในการบริหารงบการเงินเพื่อให้จัดสรรงบประมาณต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

▪ **รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ควรมีการเพิ่มเติมผลการตรวจสอบภายในประเด็นข้อสังเกตต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ** รายงานการปฏิบัติงานของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีการกล่าวถึงคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบภายใน รวมไปถึงการปฏิบัติงานที่เป็นสาระสำคัญเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในรายงานการปฏิบัติงานควรมีการกล่าวถึงรายละเอียดในการดำเนินการตรวจสอบภายในที่สำคัญ อาทิ ประเด็นข้อสังเกตต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะหรือแผนปฏิบัติงานต่อประเด็นสำคัญที่พบจากการตรวจสอบภายใน รวมไปถึงความคืบหน้าของการดำเนินการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อแสดงถึงการเป็นองค์กรที่เปิดเผยและโปร่งใส รวมไปถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๔) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อประชาชน

รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีการรายงานปัญหาและอุปสรรคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม โดยมีเนื้อหาที่ครอบคลุมหัวข้อดังนี้ ๑) การรายงานถึงสาเหตุของปัญหา ๒) ปัญหาในการประกอบกิจการ ๓) แนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง

วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงควรเพิ่มเติมรายละเอียดของประเด็นต่อไปนี้

▪ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมการอธิบายความหมายและตัวอย่างของโทรทัศน์ประเภท OTT ให้มากขึ้น เนื่องจากรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้กล่าวถึง การให้บริการโทรทัศน์ Over the Top (OTT) ซึ่งเป็นกิจการที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในกิจการโทรทัศน์ โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีข้อสังเกตว่ารายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ยังไม่มีการให้คำนิยามและรายละเอียดการให้บริการโทรทัศน์ OTT TV ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมนิยามและการอธิบายรายละเอียดการให้บริการโทรทัศน์ OTT TV เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในการบริการดังกล่าวมากขึ้น และเพื่อให้รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ มีความสมบูรณ์มากขึ้น

▪ สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมการอธิบายความหมายและผลกระทบของวิทยุออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบันมีการหลอมรวมของเทคโนโลยีในกิจการโทรทัศน์และกิจการวิทยุซึ่งในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของ กสทช. ปี ๒๕๖๒ ได้กล่าวถึงการหลอมรวมเทคโนโลยีในกิจการโทรทัศน์แล้ว หากแต่ยังไม่มีกล่าวถึงในรายละเอียดการหลอมรวมของเทคโนโลยีในและกิจการวิทยุ และผลกระทบที่กิจการวิทยุได้รับจากการหลอมรวมของเทคโนโลยี นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ยังควรรายงานถึงรายละเอียดแนวทางในการเปลี่ยนผ่านจากวิทยุระบบแอนะล็อกสู่วิทยุระบบดิจิทัล

๕) คุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ

ต่อประชาชน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีข้อสังเกตว่าการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ทั้งโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ยังคงขาดการรายงานคุณภาพและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์ระหว่างประเทศหรือบริเวณชายแดน ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงขอเสนอแนะให้เพิ่มผลการตรวจสอบคุณภาพและอัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้ในปัจจุบัน

๖) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้มีข้อสังเกตต่อประเด็นการรายงานเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ว่ามีการรายงานเฉพาะสถิติเรื่องร้องเรียนและจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยยังไม่มีรายงานถึงแนวทางการยุติเรื่อง

ร้องเรียนดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้เห็นถึงแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนที่สะท้อนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของสำนักงาน กสทช. โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

๗) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนตามมาตรา ๕๒

การรายงานความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนมีการรายงานครบถ้วนสมบูรณ์ ตามมาตรา ๕๒ ประกอบมาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘) รายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน

รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ในประเด็นรายงานเกี่ยวกับสภาพการแข่งขันของตลาดในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน ตามที่กำหนดไว้มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ควรเน้นการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปให้มากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาข้อมูลที่กระตุ้นให้ผู้รับฟังความคิดเห็นให้ข้อมูลที่ตรงประเด็นมากขึ้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานมีข้อสังเกตว่า ในรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีการรายงานด้านกิจการกระจายเสียงในสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับการรายงานการดำเนินการของด้านกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงควรเพิ่มเติมการรายงานด้านกิจการกระจายเสียง เพื่อให้เนื้อหาในทุกกิจการมีน้ำหนักของสาระเสมอกันมากขึ้น

ส่วนที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ ที่สมควรรายงานให้ กสทช. รัฐสภา หรือประชาชนทราบ
และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๕.๑ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
ด้านกิจการวิทยุกระจายเสียง

๕.๑.๑ การกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนของการทดลองประกอบกิจการ
กระจายเสียง

เหตุผลสำคัญ ๒ ประการที่ควรกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนอย่างรวดเร็ว
เพื่อสิ้นสุดการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง ดังนี้

๑) การดำเนินงานด้านการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียง
เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยเป็นไปในลักษณะที่ต้องการควบคุมความสงบทางการเมือง และคลื่น
ความถี่มีนัยยะสำคัญทางความมั่นคง ซึ่งประเทศไทยผ่านพ้นช่วงเวลาดังกล่าวมานานพอสมควรแล้ว
ตลอดจนเชื่อได้ว่า วิทยุทดลองต่างก็ได้เรียนรู้แนวทางการประกอบกิจการกระจายเสียงมาพอสมควร
และพร้อมที่จะดำเนินงานภายใต้ระบบใบอนุญาตให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ กสทช. กำหนดใน
ทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงจากการทดลองประกอบกิจการกระจายเสียงเข้าสู่ระบบ
ใบอนุญาต

๒) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการการจัดสรร
คลื่นความถี่ที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมใน พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามแผนแม่บทการจัดสรรคลื่นความถี่
ฉบับถัดไป ที่กำหนดให้ กสทช. ต้องมีการบริหารจัดการการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่อีกครั้ง

ข้อเสนอแนะที่มีต่อการกำหนดแนวทางการยุติการทดลองประกอบ
กิจการกระจายเสียงของ กสทช. ที่มาจากความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย จากการรับฟัง
ความคิดเห็นสาธารณะ สะท้อนว่าการดำเนินงานปัจจุบันคือ การทดลองประกอบกิจการวิทยุ
นั้น
ไม่มีความชัดเจนในกฎเกณฑ์ของการดำเนินงานตลอดจนการหารายได้ และเสียค่าใช้จ่ายต่อเนื่อง
จำนวนมาก รวมถึงสร้างให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถใช้ประโยชน์อย่างแท้จริงและเท่าเทียมจาก
การใช้งานคลื่นความถี่ แต่เป็นเพียงลักษณะของการมีสิทธิที่จะสามารถทดลองออกอากาศและประกอบ
กิจการกระจายเสียงได้เท่านั้น จึงมีความเห็นโดยรวมร่วมกันว่ามีความประสงค์ให้สำนักงาน กสทช.
เร่งการกำหนดแนวทางด้านระยะเวลาและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนพร้อมทั้งชี้แจงแก่ผู้ทดลองประกอบกิจการ
วิทยุ ทั้งนี้หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ต้องอยู่ในระบบการทดลองประกอบกิจการฯ ต่อไป ผู้มีส่วนได้ส่วน
เสียเห็นว่าควรขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาตออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ (๑) ต่ออายุทุก ๆ ๕ ปี
เฉพาะในกลุ่มของวิทยุทดลองที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสำนักงาน กสทช. ในระดับดีมาก (๒) ต่ออายุ
ทุก ๆ ๓ ปี เฉพาะในกลุ่มวิทยุทดลองที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสำนักงาน กสทช. ในระดับปานกลาง
และ (๓) ต่ออายุทุก ๆ ๑ ปี เฉพาะในกลุ่มวิทยุทดลองที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสำนักงาน กสทช.

ได้ไม่ตื้นนัก นอกจากนี้ เพื่อให้การพัฒนาการประกอบกิจการและแนวทางกำกับดูแลในกิจการกระจายเสียงให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์การณ์มากขึ้น กสทช. จึงเร่งการออกแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ ๒

๕.๑.๒ การจัดโครงการการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง

สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการในการส่งเสริมผู้ประกอบการกระจายเสียงในการพัฒนาบุคลากรในด้านการสื่อสาร ๓ ส่วนหลัก คือ (๑) การเพิ่มสาระความรู้ ในการออกอากาศโฆษณาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม และถูกต้องตามข้อกำหนดขององค์การอาหารและยา และเป็นไปตามระเบียบของ สำนักงาน กสทช. ให้แก่นักจัดรายการวิทยุ ตลอดจนควรสร้างความตระหนักให้แก่นักจัดผังรายการด้านระยะเวลาในการออกอากาศโฆษณาที่ไม่ยาวนานจนเกินควร เพื่อให้มีการจัดสรรเวลาให้รายการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟังมากยิ่งขึ้น (๒) การออกเสียงให้ถูกต้องและชัดเจนตามอักขระ (๓) การใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสมตามกาลเทศะ โดยเพิ่มกฎเกณฑ์หรือคู่มือการใช้ถ้อยคำในสถานการณ์การสื่อสารที่แตกต่างกัน ให้กับนักจัดรายการวิทยุ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารอย่างสุภาพ ไม่ใช่คำหยาบคายหรือคำพูดที่ล่อแหลม ให้สามารถรักษาบรรยากาศและมาตรฐานในการรับฟังของผู้บริโภค

๕.๑.๓ การจัดโครงการการผลิตรายการวิทยุเชิงสร้างสรรค์

สำนักงาน กสทช. ควรมีนโยบายในการกำหนดมาตรฐานการผลิตรายการเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของรายการ โดยการนำเสนอข้อเท็จจริงมีเนื้อหาข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการอ้างอิงแหล่งที่มาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของตลาดวิทยุกระจายเสียง เพื่อหาจุดสมดุลในการผลิตรายการให้มีความสอดคล้องกับความสนใจของผู้บริโภค

๕.๑.๔ การบริหารจัดการให้สถานียึดมั่นคง

สำนักงาน กสทช. ควรมีการชี้แจงถึงกระบวนการและระยะเวลาของใบอนุญาตทดลองประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องของการชี้แจงเกี่ยวกับใบอนุญาตทดลองประกอบกิจการ ทำให้ผู้ทดลองประกอบกิจการไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานได้ในระยะยาวซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการสถานีอาจยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมไปถึงประเด็นการต่อใบอนุญาต ควรมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการต่อใบอนุญาตได้ภายในภูมิภาคของตนเอง ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาต่อใบอนุญาตที่กรุงเทพฯ

๕.๑.๕ การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย

ประชาชนโดยส่วนมากยังพบการโฆษณาที่เกินความจริงผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงอยู่เป็นจำนวนมากในหลายรายการ ซึ่งทางสำนักงาน กสทช. ได้ออกนโยบายรวมถึงแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ เพื่อรักษามาตรฐานและประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภายใต้การดูแล

ของสำนักงาน กสทช. จึงมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงาน กสทช. ควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและเป็นแนวปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

๕.๑.๖ การส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อ

มีข้อเสนอแนะให้ สำนักงาน กสทช. เพิ่มความเคร่งครัดต่อจรรยาบรรณวิชาชีพของสื่อให้เป็นมาตรฐาน เนื่องจากการนำเสนอข้อมูลนั้น ไม่เพียงแต่ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและน่าสนใจแต่ยังมีประเด็นอ่อนไหวอื่น ๆ ได้แก่ เชื้อชาติ ศาสนา รวมถึงประเด็นด้านการเมือง ซึ่งอาจสร้างความแตกแยกในสังคมได้

๕.๒ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านกิจการโทรทัศน์

๕.๒.๑ มาตรการการเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้กิจการโทรทัศน์

เนื่องด้วยมีการเปลี่ยนผ่านคลื่นความถี่ไปยังย่าน ๗๐๐ MHz สำนักงาน กสทช. จึงได้มีมาตรการในการเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียในหลาย ๆ มาตรการ โดยข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการจัดประชุมเพื่อรับฟังผลตอบรับของผู้ให้บริการแต่ละราย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการสนับสนุนที่ได้รับจากสำนักงาน กสทช. อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการมีข้อสังเกตว่า นโยบายช่วยเหลือนี้เกิดขึ้นล่าช้าเกินไป ผู้ให้บริการคาดหวังการเยียวยาที่ใช้เวลารวดเร็วและทันทั่วที่มากกว่านี้ เพื่อที่สามารถนำเงินส่วนดังกล่าวไปลงทุนในด้านการผลิตเนื้อหารายการเพื่อให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

นอกจากการเยียวยาในส่วนของผู้ประกอบการแล้ว ในมุมมองของผลกระทบต่อภาคประชาชนคือการปรับตั้งค่ากล่องรับสัญญาณโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โดยที่ผ่านมาใน พ.ศ.๒๕๖๒ ยังไม่พบถึงแนวทางการประชาสัมพันธ์เรื่องการเปลี่ยนกล่องรับสัญญาณหรือปรับจูนกล่องรับสัญญาณเพื่อให้เข้ากับคลื่นความถี่ใหม่ช่วง ๔๗๐ - ๖๙๔ MHz ดังนั้น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาในการให้ความรู้ในเรื่องของวิธีการปรับจูนกล่องรับสัญญาณหรือเปลี่ยนกล่องรับสัญญาณ หรือหากอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนสำนักงาน กสทช. ควรที่จะสนับสนุนค่าเปลี่ยนอุปกรณ์หรือคู่มือในการแลกเปลี่ยนกล่องรับสัญญาณ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz โดยไม่ใช่เพียงแค่เยียวยาผู้ให้บริการโครงข่ายภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลหรือผู้ให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเท่านั้นแต่ยังต้องเยียวยาถึงประชาชนที่รับชมโทรทัศน์ด้วย

๕.๒.๒ การสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในส่วนของการวิจัยและพัฒนา

มีข้อเสนอแนะว่า สำนักงาน กสทช. ควรมีการสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรทัศน์ในส่วนของการวิจัยและพัฒนา โดย ๑) การเพิ่มช่องทางในการรับชมช่องรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลผ่านระบบ OTT เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ชมในปัจจุบัน ๒) การพัฒนาคุณภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของรายการโทรทัศน์ให้ตรงตามความสนใจของ

กลุ่มเป้าหมายที่บริโภค เพื่อเป็นการสนับสนุนอุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือให้มีการพัฒนาและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒.๓ ข้อโต้แย้งถึงมาตรการคืนใบอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล

กิจการโทรศัพท์มือถือประสบปัญหาในการประกอบธุรกิจในช่วงเวลาที่ผ่านมา เนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้นและการเข้ามาของ 5G ส่งผลให้มีการผลิตเนื้อหารายการผ่านแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถแบกรับต้นทุนในการประกอบกิจการได้ ทางสำนักงาน กสทช. จึงมีมาตรการในการให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือคืนใบอนุญาตโดยสมัครใจ เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการในการรับภาระการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการประกอบกิจการโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และค่าเช่าใช้โครงข่ายโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ทั้งนี้ ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ควรมีมาตรการช่วยเหลือและลดค่าใช้จ่ายบางประการที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์ประเภทอื่น ๆ ต้องแบกรับ หรือมีมาตรฐานในการควบคุมดูแลผู้ให้บริการสื่อที่เท่าเทียมกัน ทั้งผู้ให้บริการโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล ดาวเทียม เคเบิล และผู้ให้บริการโทรศัพท์ผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันขึ้นอย่างเสรีและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

๕.๒.๔ การจัดทำหลักเกณฑ์และมาตรฐานการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ (Rating)

ปัจจุบันการสำรวจความนิยมช่องรายการโทรทัศน์ในประเทศไทยนั้น มีผู้สำรวจน้อยราย จึงอาจทำให้การสำรวจดังกล่าวไม่ครบถ้วนและครอบคลุมมากเท่าที่ควร โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรให้มีการสำรวจคะแนนความนิยมผ่านหลาย ๆ ช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล โทรศัพท์ผ่านดาวเทียม โทรศัพท์เคเบิล รวมไปถึงโทรทัศน์ออนไลน์ (OTT) เนื่องจากในปัจจุบันการเติบโตของโทรทัศน์ออนไลน์ประเภท OTT ในประเทศไทยนั้นมีการเติบโตที่สูงขึ้นมาก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ทางเลือกในการรับชมรายการโทรทัศน์หลากหลายขึ้น ฉะนั้นการสำรวจความนิยมจากเพียงช่องทางเดียวคือโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลแบบดั้งเดิมจึงไม่เพียงพอต่อการประเมินความนิยมของผู้รับชมโทรทัศน์ในรายการนั้น ๆ การสำรวจความนิยมเพื่อให้ได้สะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด จำเป็นต้องมีการศึกษาและรู้ให้เท่าทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

๕.๓ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านกิจการโทรคมนาคม

๕.๓.๑ การปรับโครงสร้างสำนักงาน กสทช. ให้มี สำนักงาน กสทช.เขต แต่ละจังหวัดทั่วประเทศ

ในปัจจุบัน สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงาน กสทช. ภาค ๑ สำนักงาน กสทช. ภาค ๒ สำนักงาน กสทช. ภาค ๓ และสำนักงาน กสทช. ภาค ๔ โดยสำนักงาน กสทช. แต่ละภาคมีอำนาจในพื้นที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป ทั้งนี้ การที่สำนักงาน กสทช. หนึ่งแห่ง มีหน้าที่รับผิดชอบหลายจังหวัด อาจส่งผลให้การปฏิบัติงาน ดูแลปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนล่าช้า เนื่องจากปริมาณงานในความรับผิดชอบมีจำนวนมาก ประกอบกับในบางจังหวัดไม่มีสำนักงาน กสทช. ตั้งอยู่ จึงทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้ยาก และเมื่อต้องการร้องเรียนปัญหา ประชาชนกลุ่มดังกล่าวไม่สามารถติดต่อสำนักงาน กสทช. ได้โดยตรง ดังนั้น กสทช. ควรมีการปรับโครงสร้างสำนักงาน กสทช. ให้มีสำนักงาน กสทช.เขต แต่ละจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ในการแก้ไขปัญหาในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน กสทช. ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

๕.๓.๒ การส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านจากเทคโนโลยี 2G 3G 4G ไปสู่ 5G

ในอดีตก่อนมีการประมูลคลื่นความถี่ 5G ประเทศไทยได้ผ่านการใช้งานคลื่นความถี่อย่าง 2G 3G และ 4G กันมาแล้ว เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น ส่งผลให้คลื่นความถี่เดิมถูกยกเลิกไปเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยีใหม่อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ ในปัจจุบัน กสทช. มีมติเห็นชอบให้ยุติการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G ในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี 3G และ 4G อย่างสมบูรณ์ และในปัจจุบัน ได้มีการจัดประมูลคลื่นความถี่ 5G ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ดังนั้น หากในอนาคตมีการยกเลิกการให้บริการคลื่นความถี่ 3G และ 4G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทันที กสทช. และสำนักงาน จำเป็นต้องมีมาตรการเยียวยาผู้บริโภค และมีแนวทางเพื่อนำเทคโนโลยี 5G ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยี 5G

๕.๓.๓ การกำกับดูแลศูนย์ข้อมูลและอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoT)

เพื่อเป็นการรองรับการเข้ามาของเทคโนโลยี 5G กสทช. ได้ออกประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลอุปกรณ์ Internet of Things (IoT) ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อและสื่อสารระหว่างอุปกรณ์เป็นหลัก ส่งผลให้ในอนาคตจะมีอุปกรณ์เซนเซอร์ IoT จำนวนมากขึ้น และการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมให้กับ Internet of Things (IoT) ก็เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเป็นการกำกับดูแลควบคุมและระบุตัวตนของอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoT) ได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดปัญหาขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม มีความกังวลเรื่องค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม

สำหรับอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoT) ที่มีการกำหนดราคาค่อนข้างสูง อาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานและพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านนี้ในอนาคต

ดังนั้น กสทช. ควรมีมาตรการกำกับดูแลค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคมสำหรับอุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet of Things (IoT) เพื่อให้ค่าธรรมเนียมอยู่ในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยอาจเปิดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความมีส่วนร่วมในการลงความเห็นร่วมกัน ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นกลางและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

๕.๓.๔ การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจสอบ ทดสอบ วัตถุประสงค์ของสำนักงาน กสทช. ให้พอเพียงและทันสมัยต่อการใช้งานในการกำกับดูแล

ในปัจจุบัน กสทช. ได้จัดสรรคลื่นความถี่ย่านสูงเข้าสู่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม และในอนาคตก็จะมีการจัดสรรคลื่นความถี่ในย่านที่สูงออกมาใช้งานเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น จึงเป็นการสมควรที่สำนักงาน กสทช. จะต้องเร่งรีบจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ให้เพียงพอต่อการใช้งานของสำนักงาน กสทช. หรือการจัดหารถและอุปกรณ์ประจำบ้นตัวรถเพื่อใช้ในการกำกับดูแล การอนุญาต บริการต่อประชาชน บริการต่อผู้ประกอบการ บริการต่อหน่วยงานของรัฐ เอกชน ให้ทันสมัย รวดเร็ว ทันเวลา ลดภาระงานที่ยุ่งยากของประชาชนและผู้ประกอบการลง

๕.๓.๕ การบริหารสัญญาโครงการขนาดใหญ่ของ สำนักงาน กสทช.

การบริหารสัญญาโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ Zone C+ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้ว่าจ้างให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ติดตั้งดำเนินการโครงการฯ ที่ผ่านมาพบว่าการดำเนินการเป็นไปอย่างล่าช้า ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบโดยได้รับการบริการล่าช้ากว่ากลุ่มพื้นที่อื่นเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้กระทำตามสัญญาของการดำเนินการจัดให้มีโครงการฯ ได้ครบถ้วนตามข้อกำหนดคุณลักษณะตามแนบท้ายสัญญา (TOR) และหากสำนักงาน กสทช. กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่รีบดำเนินการสรุปผลการเจรจาให้ได้ข้อตกลงที่ชัดเจน ก็อาจจะส่งผลถึงความสำเร็จของโครงการฯ ส่งผลถึงความโปร่งใส ความเป็นธรรม ในการดำเนินโครงการฯ กับคู่สัญญารายอื่นที่กระทำไว้กับ สำนักงาน กสทช. และส่งผลต่อความเชื่อมั่นกับสาธารณชนต่อไปได้ในอนาคต

๕.๔ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๕.๔.๑ การดำเนินงานในลักษณะการเป็นศูนย์กลางเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคของ กสทช.

จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย ในกิจการวิทยุและโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มีความเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรจัดตั้งศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เป็นการทำงานแบบจุดประสานงานเดียว (One Stop Service) เพื่อความ

สะดวกในการรับเรื่องร้องเรียน และการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในสื่อวิทยุโทรทัศน์ รวมถึงในกิจการโทรคมนาคมที่เน้นไปในส่วนของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสำนักงาน กสทช. ควรมีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมตำรวจ เป็นต้น เพื่อดูแลตรวจสอบการเอาเปรียบผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการโฆษณาเกินจริงในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้มีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กสทช. มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๕.๔.๒ การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Site)

จากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะพบว่า การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลกระทบของเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Site) ประชาชนมีการตระหนักรู้ใน ๒ รูปแบบ คือ ๑) ประชาชนไม่ทราบและไม่สนใจเพียงแต่เคยได้ยินข่าวว่าเสาส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ และ ๒) ประชาชนที่รับรู้ว่าจะส่งสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่จะแผ่สัญญาณที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานของระบบสมอง การรับรู้ดังกล่าวของประชาชนทั้งสองลักษณะนับเป็นความท้าทายของสำนักงาน กสทช. ที่จะวางแผนหาแนวทางหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างการตระหนักรู้และไม่นำไปสู่ความตระหนักที่ไม่เป็นจริง พร้อมทั้งควรมีการเผยแพร่กระบวนการในการตรวจวัดสัญญาณดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการสื่อสารที่เข้าใจง่ายประกอบกับรูปแบบการนำเสนอด้วยการใช้สื่อผสมสมัยใหม่

๕.๔.๓ แนวทางในการจัดการกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-waste)

เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสื่อสารที่รวดเร็วในปัจจุบันทำให้เกิดการเปลี่ยนรุ่นการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารในรอบการใช้งานที่ถี่ขึ้น ส่งผลให้เกิดซากของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งไม่สามารถย่อยสลายได้และก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนี้อย่างชัดเจน กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จึงควรเร่งกลับมามีบทบาทและเป็นผู้ดำเนินการต้นตัวในส่วนนี้อีกครั้ง หลังจากที่เคยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานส่วนนี้ผ่านกิจกรรม กสทช. รับคืนขยะอิเล็กทรอนิกส์ ‘คืนแบตเตอรี่เรารักษ์โลก’ มาแล้วหนึ่งครั้ง ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยควรเริ่มต้นการทำงานในครั้งนี้อย่างจริงจังตั้งแต่การทำการศึกษากิจการการจัดการกับขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-waste) และสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชน รวมถึงสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม

๕.๔.๔ ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ๆ

๑) ภัยคุกคามทางไซเบอร์

กสทช. และสำนักงาน กสทช. จะสามารถช่วยหยุดยั้งภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้ตั้งแต่ต้นทาง โดยการเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชน เพื่อลดปัญหาจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

๒) โครงการ Net ประชารัฐ

จากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะพบว่า ประชาชนยังมีการรับรู้ที่ผิดพลาดต่อการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. โดยเข้าใจว่าโครงการ Net ประชารัฐเป็นโครงการภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ตลอดโครงการ และจากประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตในโครงการดังกล่าวพบว่ามีความพึงพอใจที่ไม่มีมาตรฐาน เมื่อต้องการร้องเรียนจึงได้ร้องเรียนไปยังสำนักงาน กสทช. พร้อมรับรู้มาตลอดว่า กสทช. ปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่สมบูรณ์พร้อมในการให้บริการคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตของโครงการดังกล่าว จากการรับรู้และความเข้าใจที่ผิดพลาดดังกล่าว กสทช. และสำนักงาน กสทช. จึงควรมีแนวทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานในโครงการ Net ประชารัฐ ให้ครอบคลุมผู้คนทั่วทุกพื้นที่ โดยใช้การสื่อสารที่สั้น กระชับ สื่อความหมายได้ดี และมีความเหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนหรือผู้บริโภคในพื้นที่ชนบทเป็นสำคัญ

๕.๕ ความเห็นเพิ่มเติมจากกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๕.๕.๑ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของ กสทช. และการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

เนื่องจากประชาชนไม่ทราบเกี่ยวกับหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และมักจะมีหลายกรณีที่เกิดปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขแล้ว สำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการชี้แจงให้ประชาชนทราบ นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับความเท่าเทียมของสิทธิเสรีภาพของประชาชนยังมีไม่มาก ซึ่งรูปแบบในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ที่มักจะเน้นให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการหรือ เน้นผ่านโทรทัศน์ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ไปสู่ประชาชนอย่างไม่ทั่วถึง ดังนั้น เพื่อช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นคนชรา เด็ก หรือ ผู้ด้อยโอกาส ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. ได้อย่างทั่วถึง การมีเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศประจำหมู่บ้านที่คอยให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ในการประชุมต่าง ๆ ในลักษณะของ อสม. ที่มีทุกหมู่บ้าน เพื่อการเข้าถึงความรู้ง่าย เป็นหนึ่งในวิธีประชาสัมพันธ์ นอกจากวิธีนี้ สำนักงาน กสทช. สามารถใช้เครือข่ายสื่อในพื้นที่ เช่น สื่อวิทยุชุมชนที่สามารถเข้าถึงคนในพื้นที่ได้มาก มาร่วมรับฟังและสร้างความเข้าใจในสิทธิ และเสรีภาพของประชาชน กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กิจกรรมของ กสทช. และกิจกรรมสำคัญในแต่ละจังหวัด เพื่อให้ช่วยนำข้อมูลไปเผยแพร่ในพื้นที่ และหากมีเงินลงทุนที่เพียงพอ สำนักงาน กสทช. ควรมีช่องรายการโทรทัศน์ของตนเองเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิเสรีภาพกับประชาชนโดยตรงรวมทั้ง ใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับประชาชนเพื่อให้ประชาชนรู้เท่าทันสื่อ และรับข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๕.๒ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาการให้อนุญาตและการให้บริการของ กสทช.

ปัญหาด้านการถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริการกระจายเสียง บริการโทรทัศน์ และบริการโทรคมนาคม มักเกิดขึ้นบ่อยครั้งและเป็นกรณีเดียวกัน ซึ่งการดำเนินการเพื่อแก้ไขทางด้านนี้ของสำนักงาน กสทช. มีความล่าช้า โดยส่วนใหญ่ต้องผ่านมติการประชุมก่อนจึงจะตัดสินใจได้

ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงาน กสทช. ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีซ้ำ ๆ กสทช. จึงควรมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การบริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์โดยใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องสำหรับการดำเนินเรื่องร้องเรียนที่มีวิธีการตัดสินที่ชัดเจนและง่ายดาย นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ควรมีการลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับวิธีการร้องเรียนเพื่อเรียนรู้กระบวนการและนำมาวิเคราะห์วิธีการลดความซับซ้อนของกระบวนการและสนับสนุนประชาชนให้รู้จักสำนักงาน กสทช. มากขึ้น

๕.๕.๓ การพัฒนาสื่อหลอมรวม (Convergent Media) ทำให้เกิดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการกำกับดูแลระหว่างสื่อเก่ากับสื่อใหม่

การพัฒนาทางเทคโนโลยีทำให้กระตุ้นการหลอมรวมของสื่อและทำให้ขอบเขตของการกำกับดูแลสื่อในแต่ละประเภทยังมีความไม่ชัดเจนเนื่องจากมีความเหลื่อมล้ำระหว่างการทำงานของสื่อเก่าและสื่อใหม่ เช่น การเกิดขึ้นของ OTT ที่นำข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์มาเผยแพร่ออนไลน์ ซึ่งสำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการกำกับดูแล OTT ที่เข้มงวดเหมือนการกำกับดูแลของกิจการโทรทัศน์ จึงทำให้มีความไม่เท่าเทียมในการแข่งขัน โดยสำนักงาน กสทช. ควรที่จะขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการแก้ไขปัญหาและค้นหาแนวทางกำกับดูแลสื่อที่เกิดการหลอมรวม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการแข่งขัน

๕.๕.๔ การดำเนินโครงการมุ่งเน้นการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพในบางเรื่อง ในขณะที่การส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในหลายประเด็นไม่ได้รับการให้ความสำคัญ

การจัดทำโครงการเพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมสิทธิ กสทช. ควรมีการจัดทำโครงการให้ครอบคลุมทุกสิทธิ และ กสทช. ควรเน้นการทำงานเชิงปฏิบัติ นอกจากการเน้นนโยบาย เช่น การลงพื้นที่เพื่อพูดคุยกับประชาชนให้มากขึ้น เพื่อเรียนรู้ภาคสนามเกี่ยวกับปัญหาของประชาชนในเรื่องของการได้รับสิทธิที่เท่าเทียมในแต่ละด้าน เพื่อพัฒนานโยบายให้สมจริงมากขึ้น นอกจากนี้ กสทช. ควรมีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่ให้บ่อยครั้งมากขึ้น

๕.๕.๕ การประชาสัมพันธ์ผลงานรัฐบาล

เนื่องจากในระยะเวลาที่ผ่านมาจากสำนักงาน กสทช. มีการวางแผนการดำเนินการที่ดีในการจัดตั้งโครงการต่าง ๆ ขึ้น แต่ยังคงขาดการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนให้รับทราบ จึงทำให้ประชาชนอาจไม่ทราบถึงโครงการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและผลงานของหน่วยงานราชการของรัฐอันได้แก่ กระทรวงต่าง ๆ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล โดยวิธีการกระจายข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรม และผลงานต่าง ๆ ของรัฐ เพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีโดยรวม

๕.๕.๖ ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ๆ

๑) การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ของคนพิการ ด้อยโอกาส ด้วยภาษามือ/เสียงคำบรรยาย

กสทช. ควรจัดให้ทุกรายการในกิจการโทรทัศน์มีการจัดทำภาษามือ คำบรรยายเสียง โดยใช้งบประมาณจากกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ และ กสทช. ควรกำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์ภาครับ หรือกำหนดวิธีการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือคนพิการผู้ด้อยโอกาสให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ อย่างสะดวก โดยจัดให้ทุกรายการที่สำคัญมีการจัดทำภาษามือ และคำบรรยายด้วยเสียง เพื่อให้ คนพิการสามารถเข้าถึงข่าวสารอย่างเท่าเทียม เช่น ข่าวการระบาดของเชื้อโรค ข่าวฉุกเฉินเกี่ยวกับ ภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นต้น

๒) มาตรการให้ยุติการดำเนินการชั่วคราว

จากการพิจารณารายงานผลปฏิบัติงานของ กสทช. ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า มีการประกอบวิทยุกระจายเสียงไม่ได้รับอนุญาต (ในปี ๒๕๖๒ มีจำนวน ๒๒ ราย) การไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด การโฆษณาเกินจริง หรือไม่อนเสาหรือสายสื่อสารที่ถูกยกเลิกไป โดยจากการ จัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นสาธารณะทุกภูมิภาคพบว่า ทุกพื้นที่ประสบปัญหาในลักษณะเดียวกัน ซึ่งสาเหตุมาจากการการบังคับใช้กฎหมายที่ยังไม่รวดเร็วพอ ดังนั้น กสทช. ควรมีการบังคับใช้กฎหมาย ให้รวดเร็วมากขึ้น โดยให้ผู้ที่ละเมิดกฎระเบียบของ กสทช. ยุติการดำเนินการชั่วคราวทันที จนกว่าการพิจารณาจะแล้วเสร็จ

๓) การดำเนินงานในโครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่

โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการ อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ ห่างไกล (Zone C) เพื่อขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านของประเทศ ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึง และใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม ดังนั้น กสทช. ควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ด้วยข้อมูลที่ชัดเจน และน่าเชื่อถือ รวมทั้ง เร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ด้วย การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) การบริหารภายในองค์กร

กสทช. ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำการ ของสำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต เพื่อให้มีการดำเนินการที่รวดเร็วทั้งในมิติของการ ประสานงานระหว่างสำนักงาน กสทช. และการประสานงานระหว่างประชาชน

๕) การส่งเสริมรายการเด็กและเยาวชน

กสทช. ควรมีการดำเนินการกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ที่เข้ามาช่วย ส่งเสริมสนับสนุนการผลิตรายการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เด็ก

เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อรู้ทันสื่อปัจจุบัน ตลอดจนปลูกฝังความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ

**ส่วนที่ ๖ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ของที่ประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติต่อรายงาน
การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๕๘**

ในคราวประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๓๙/๒๕๕๙ วันศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๙ ที่ประชุมได้พิจารณารายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๕๘ โดยมีสมาชิกสมานิติบัญญัติแห่งชาติอภิปรายแสดงความคิดเห็นและมีข้อสังเกตเกี่ยวกับรายงานฯ ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ การดำเนินงานตามแผนและยุทธศาสตร์ ของ กสทช. ยังมิได้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น แผนกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ หรือแผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ซึ่งยังมิได้มีการออกหลักเกณฑ์การใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ โดยในรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๕๘ ได้มีการระบุถึงปัญหาและข้อสังเกตดังกล่าวไว้ และสมาชิกสมานิติบัญญัติผู้อภิปรายได้เสนอให้ กสทช. จัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินงานในประเด็นต่าง ๆ ตามที่มีการระบุไว้ในรายงานการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๕๘

ประเด็นที่ ๒ กสทช. ควรเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ โดยเฉพาะข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจาก กสทช. เป็นหน่วยงานซึ่งดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ กสทช. ควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป