

บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Roles and Responsibilities of the Office of The National Broadcasting and  
Telecommunications Commission in Organizing Communication Lines



Mr. Nutchapon Meesaeng

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร
โดย	นายณัชนันท์ มีแสง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ศิริประภาณุกุล

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ นกสวน สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ศิริประภาณุกุล)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สุรัชณี ศรีไย)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ณัชพนธ์ มีแสง : บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร . ( Roles and Responsibilities of the Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission in Organizing Communication Lines) อ.ที่  
 ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.ภาวิน ศิริประภาณุกุล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารและแนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์จัดทำแนวทางแก้ไขปัญหา และเป็นประโยชน์ทั้งในเชิงนโยบายและเชิงการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาสังคม โดยผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และทำการรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการและประสบการณ์ปฏิบัติงานในภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง

พบว่าปัญหาสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบเกิดขึ้นจากความไม่ต่อเนื่องของนโยบายและแนวปฏิบัติที่สัมพันธ์กันมาตั้งแต่การดำเนินงานตั้งแต่ยุคแรกเริ่มของกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ที่ไม่ได้มีการวางแผนระยะยาวในการเตรียมการรองรับสายที่จะเพิ่มขึ้น หรือรวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต ด้วยบทบาทของสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการโทรคมนาคม รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

ดังนั้นสำนักงาน กสทช. ควรปรับบทบาทตนเองจากเดิมที่ เป็นผู้รวบรวมแผนงานไปสู่การเป็นผู้นำในการประสานความร่วมมือ และการกำหนดแนวนโยบายหรือแผนการดำเนินงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ จึงต้องสร้างกระบวนการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อลดความซ้ำซ้อน สร้างความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ โดยสรุปแล้วสำนักงาน กสทช. ต้องมีการสร้างรูปแบบการดำเนินงานให้ เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นระบบและสร้างการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติต่อไป

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6380046324 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Nutchapon Meesaeng : Roles and Responsibilities of the Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission in Organizing Communication Lines. Advisor: Asst. Prof. PAWIN SIRIPRAPANUKUL, Ph.D.

The purposes of this study are to study roles and responsibilities of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) in organizing communication lines, to develop appropriate guidelines for organizing communication lines, and to analyze factors influencing the success of organizing communication lines. Moreover, it uses the knowledge obtained to establish possible solutions, which are beneficial to government agencies, telecommunication operators, as well as the civil society. The research employs qualitative method in collecting important information and working experience from various relevant parties.

According to the study, the problem of the communication line disordered is mainly from the discontinuity of policies and the lack of related supervision since the starting point of the telecommunications industry in Thailand. The policy maker did not have long-term planning to handle the rapid increase in the amount of communication lines and the transformation the telecommunication technology. The related operations of the Office of the NBTC have also not met the targets.

Therefore, the Office of the NBTC should change its role from being the one who compiled plans from other related parties to being the leader in the cooperation. In addition, it should establish long-term policy or operational plans for relevant sectors. In conclusion, the Office of NBTC must create a systematic way for practical operations and establish an appropriate operation with relevant sectors, which will bring the greatest benefit to the whole nation in the future.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2021

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสายสื่อสารที่ทวีความรุนแรงขึ้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แต่ยังไม่มีความเห็นแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน จึงมีความตั้งใจว่าการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะช่วยในการสร้างองค์ความรู้ด้านการจัดระเบียบสายสื่อสาร และสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยริเริ่มจากหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ คือสำนักงาน กสทช. อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรมต่อไปได้

ในการดำเนินการวิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้บริหาร พนักงาน สำนักงาน กสทช. และผู้ประกอบการโทรคมนาคม ซึ่งพบว่าทุกภาคส่วนเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และมีความต้องการในการช่วยเหลือ ด้วยทั้งด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านมนุษยธรรม ตลอดจนอยากเห็นภาพภูมิทัศน์ที่งดงาม สะท้อนถึงความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้สนับสนุนงานวิจัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจนการศึกษาวิจัยประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยในครั้งนี้จะมีประโยชน์บ้างไม่มากก็น้อยสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องการจัดระเบียบสายสื่อสารต่อไปในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ณัชพนธ์ มีแสง

## สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
ตารางที่.....	ญ
ภาพที่.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4.1 ประโยชน์เชิงนโยบาย .....	3
1.4.2 ประโยชน์เชิงวิชาการ.....	3
1.5 ขอบเขตของการศึกษา .....	3
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา .....	3
1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	3
1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
2.1 บทบาทภาครัฐ.....	5

2.1.1 แนวคิดด้านการบริหารภาครัฐ .....	5
2.2 แผนยุทธศาสตร์ .....	9
2.2.1 ความหมายของแผนยุทธศาสตร์ .....	9
2.2.2 แนวความคิดในการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning).....	10
2.2.3 ความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์.....	11
2.2.4 การจัดทำยุทธศาสตร์.....	12
2.2.5 แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ.....	12
2.2.6 แผนยุทธศาสตร์ชาติ .....	13
2.2.7 แผนยุทธศาสตร์ชาติด้านกิจการโทรคมนาคม.....	15
2.2.8 แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.....	20
2.3 การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.....	22
2.3.1 ความเป็นรูปแบบขององค์การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม .....	22
2.3.2 ความเป็นอิสระขององค์การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม.....	23
2.3.3 การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ .....	26
2.4 การพัฒนาระบบโทรคมนาคมของประเทศไทย.....	29
2.4.1 หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลระบบโทรคมนาคมในประเทศไทย.....	29
2.4.2 เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็วสูง .....	31
2.4.3 ตลาดโทรคมนาคมในประเทศไทย .....	33
2.4.4 สภาพตลาดบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ .....	34
2.5 แนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสาร .....	36
2.5.1 การจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า .....	36
2.5.2 การนำสายสื่อสารลงใต้ดิน.....	38
2.5.3 การใช้สายร่วมกัน (Single Last Mile).....	40
2.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	40



2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
2.7.1 การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนโครงการท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินของ กรุงเทพมหานคร.....	42
2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	44
3.2 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	45
3.3 แหล่งข้อมูล.....	45
3.4 ประชากรในการวิจัย.....	46
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.5.1 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	47
3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.6.1 ขั้นตอนที่ 1.....	48
3.6.2 ขั้นตอนที่ 2.....	48
3.6.3 ขั้นตอนที่ 3.....	49
3.6.4 ขั้นตอนที่ 4.....	49
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	50
4.1 ข้อค้นพบจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	50
4.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	70
บทที่ 5 บทสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	80
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	80
5.1.1 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร.....	80
5.1.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง กับสายสื่อสาร.....	82

5.1.3	สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสาร.....	84
5.2	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	86
5.2.1	ปัญหาและอุปสรรคของการจัดระเบียบสายสื่อสารที่ผ่านมา .....	86
5.3	ข้อเสนอแนะ .....	90
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย .....	90
5.4	ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในอนาคต.....	94
5.4.1	ขอบเขตการศึกษาการจัดระเบียบสายสื่อสาร .....	94
5.4.2	ระยะเวลาในการศึกษา .....	94
5.4.3	จำนวนหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดระเบียบสายสื่อสาร.....	95
	บรรณานุกรม.....	96
	ประวัติผู้เขียน.....	100

## ตารางที่

หน้า

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568).....	16
ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบการจัดองค์กรตามรูปแบบเดี่ยวและตามรูปแบบคณะกรรมการ.....	22
ตารางที่ 3 ตารางแสดงข้อควรปฏิบัติตามภารกิจขององค์กรกำกับดูแลเพื่อการสนับสนุนนโยบายการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม .....	24
ตารางที่ 4 ประเภทของตลาดโทรคมนาคม.....	33
ตารางที่ 5 ข้อมูลการเชื่อมต่อเทคโนโลยี .....	35
ตารางที่ 6 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต.....	35
ตารางที่ 7 ขั้นตอนการจัดระเบียบสายสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวง .....	36
ตารางที่ 8 ขั้นตอนการจัดระเบียบสายสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	37
ตารางที่ 9 ขั้นตอนการดำเนินงานนำสายสื่อสารลงใต้ดิน .....	39
ตารางที่ 10 ระดับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการพาดสายสื่อสาร .....	58
ตารางที่ 11 รายละเอียดการจัดระเบียบสายสื่อสารตามพื้นที่.....	59
ตารางที่ 12 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนระดับที่หนึ่ง .....	60
ตารางที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนระดับที่สอง.....	63
ตารางที่ 14 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนระดับที่สาม.....	66

## ภาพที่

	หน้า
ภาพที่ 1 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี.....	15
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	43
ภาพที่ 3 ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานในสำนักงาน กสทช.....	51
ภาพที่ 4 สรุปขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนระดับที่หนึ่ง (กรณีเร่งด่วนที่สุด) .....	62
ภาพที่ 5 สรุปขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนระดับที่สอง (กรณีเร่งด่วน).....	65
ภาพที่ 6 ภาพสรุปขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนระดับที่สาม (กรณีสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ).....	68

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีปริมาณความต้องการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของการประกอบกิจการด้านการสื่อสาร รวมถึงการขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารเพื่อรองรับผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งในช่วงแรกของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมนั้น การประกอบกิจการโทรคมนาคมส่วนใหญ่ยังคงใช้เทคโนโลยีนำข้อมูลผ่านสายสื่อสาร(Cabling Technology) ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ เคเบิลทีวี หรือระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อมีปริมาณความต้องการสูงขึ้น ผู้ประกอบการจึงทำการขยายโครงข่ายของตนเองให้รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น แต่การขยายโครงข่ายนั้นกลับทำให้เกิดปัญหาตามมาหลากหลายประการ ซึ่งปัญหาสำคัญประการหนึ่ง คือ “การขาดสายสื่อสารสื่อสารไม่เป็นระเบียบ” เกิดขึ้นจากความไม่ต่อเนื่องของนโยบายและแนวปฏิบัติที่สัมพันธ์กันมาตั้งแต่การดำเนินงานตั้งแต่ยุคแรกเริ่มของกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ที่ไม่ได้มีการวางแผนระยะยาวในการจัดเก็บสายที่ไม่ได้ใช้งาน และการเตรียมการรองรับสายที่จะเพิ่มขึ้น หรือรวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต แม้ว่าจะมีการออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ในการการขาดสายสื่อสารและหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ผลปรากฏว่าปัญหาการขาดสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบนั้นยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสะสมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากยังมีผู้ประกอบการบางรายอาจจะละเลยหรือละเมิดข้อบังคับดังกล่าว และการขาดการควบคุมจากหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งด้านภูมิทัศน์ ด้านการจราจร รวมไปถึงความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) สำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการรวบรวมแผนและการดำเนินงานบูรณาการร่วมกันในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงดิน โดยสร้างความร่วมมือและประสานงานกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ทั้งนี้สำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน เพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารและดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและรายงานผลการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบการโทรคมนาคม และประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของโครงการ หน่วยงานที่เป็นเจ้าของพื้นที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแผนงานดำเนินการกิจกรรม และระยะเวลาดำเนินงานให้แล้วเสร็จเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และดำเนินการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่องเรื่อยมาตั้งแต่ ปี 2560 จนถึงปัจจุบัน โดยสำนักงาน กสทช. ได้ทำการกำหนดเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของสำนักงาน กสทช. คือ “เร่งรัดการนำสายสื่อสารลง

ใต้ดินและการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อประโยชน์สาธารณะ” ทั้งนี้การดำเนินงานทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการเปลี่ยนสายไฟฟ้าอากาศเป็นระบบสายไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อรองรับปริมาณความต้องการใช้งานในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล และการเป็นมหานครแห่งอาเซียน และก่อให้เกิดการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

อย่างไรก็ตามการจัดระเบียบสายสื่อสารนั้นมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาสังคมอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำให้เห็นบทบาทและหน้าที่การดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. พร้อมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงค้นหาแนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารตลอดจนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นประโยชน์ในเชิงนโยบายต่อหน่วยงานและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาสังคม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงการปฏิบัติงานและดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล สามารถดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการสำหรับผู้สนใจศึกษาโดยทั่วไป หรือต้องการนำข้อมูลที่ได้ไปต่อยอดเพื่อปรับใช้ในการศึกษาด้านการจัดระเบียบสายสื่อสาร หรือในประเด็นที่มีความคล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกันต่อไปในอนาคต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

## 1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารประกอบด้วยอะไรบ้าง และมีวิธีปฏิบัติอย่างไร

1.2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร

1.3.2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร

1.3.3 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1.4.1 ประโยชน์เชิงนโยบาย

การศึกษานี้จะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป ได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร และบทบาทของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนภาคเอกชน และภาคประชาชนในการขับเคลื่อนภารกิจดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จ และเป็นประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ทุกภาคส่วนได้รับ

### 1.4.2 ประโยชน์เชิงวิชาการ

งานวิจัยชิ้นนี้จะมีประโยชน์ในเชิงวิชาการ ในแง่ของการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทัศนียภาพ รวมถึงการตระหนักถึงบทบาทขององค์การภาครัฐในแง่ผู้สนับสนุนและกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ รวมถึงเป็นประโยชน์กับผู้ศึกษาเรื่องที่ใกล้เคียงกันนี้ หรือการนำงานวิจัยชิ้นนี้ไปต่อยอดในอนาคต

## 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่มีต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยมุ่งเน้นศึกษาแนวทางและวิธีปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารของหน่วยงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร โดยเริ่มต้นจากประวัติ ความเป็นมา ผู้มีบทบาทในการกำหนดวิธีปฏิบัติคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรง และทางอ้อม ยุทธศาสตร์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ กระบวนการดำเนินการในเชิงปฏิบัติ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา ศึกษาวิเคราะห์ บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ว่าประกอบไปด้วยปัจจัยอะไรบ้าง อันจะนำไปสู่การบูรณาการแนวทางการแก้ไขปัญหาสายสื่อสาร และการดำเนินงานการจัดระเบียบสายสื่อสารการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงประเด็นปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการดังกล่าว เพื่อให้สามารถค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ เกิดประโยชน์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนอย่างเป็นรูปธรรม

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาประกอบไปด้วย

- (1) ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน กสทช.
- (2) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารในสำนักงาน กสทช.

ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(3) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม

(4) ทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสารในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย จำนวน 3 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ปี 2565

โดยในส่วนต่อไปของสารนิพนธ์ฉบับนี้นั้น จะประกอบไปด้วย บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ระเบียบวิธีวิจัย ขั้นตอนดำเนินการวิจัย แหล่งข้อมูล ประชากรในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยรวมถึงรูปแบบของการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล บทที่ 4 ผลการศึกษา และบทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะตามลำดับ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร นั้น มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในด้านบทบาทองค์การภาครัฐ ตลอดจนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาทั้งหมด 3 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร (2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร (3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในอนาคต โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมพบว่าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น หัวข้อ ดังนี้

- 1) บทบาทหน้าที่ขององค์การภาครัฐ
- 2) แผนยุทธศาสตร์
- 3) การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.
- 4) การพัฒนาด้านโทรคมนาคมในประเทศไทย
- 5) แนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสาร
- 6) นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง
- 7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 8) กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 2.1 บทบาทภาครัฐ

##### 2.1.1 แนวคิดด้านการบริหารภาครัฐ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) นั้นมีการให้ความหมายโดยนักเศรษฐศาสตร์และนักรัฐประศาสนศาสตร์ ทั้งในแง่ของความหมาย ความรู้ และการปฏิบัติ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องและต่อเนื่องกัน ดังนี้

Hood Christopher (1991) กล่าวว่า การเกิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) คือ การบริหารภาครัฐระหว่างประเทศที่ชัดเจนและโดดเด่นที่สุด โดยมีองค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 7 ประการ ได้แก่

- (1) การจัดการโดยมืออาชีพที่มุ่งปฏิบัติ
- (2) มีมาตรฐานและการวัดผลงานอย่างชัดเจน

- (3) เน้นการควบคุมผลผลิตให้มากขึ้น
- (4) เปลี่ยนเป็นการแยกหน่วยงานในภาครัฐ
- (5) เปลี่ยนเป็นการแข่งขันในภาครัฐมากขึ้น
- (6) เน้นการจัดการโดยการแปรรูป
- (7) เน้นการมีวินัยและการประหยัดในการใช้ทรัพยากรมากยิ่งขึ้น

Peters B. Guy (1996) กล่าวว่าไว้ว่าความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในอีกความหมายหนึ่ง คือ การนำเอาแนวความคิดการบริหารงานในภาคเอกชนภาคธุรกิจมาปรับใช้กับภาครัฐ ซึ่งนับได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองทัศนคติทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ที่สำคัญ โดยรัฐเปลี่ยนแปลงบทบาทสู่การเป็นผู้ประกอบการ โดยมองประชาชนเป็นลูกค้าเป็นผู้ที่ให้บริการ หนึ่งในสาเหตุหลักที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ ด้วยเหตุจากภาครัฐในลักษณะเดิมไม่ตอบโต้และไม่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ผลของการปฏิบัติงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้

Kaboolian Linda (1998) กล่าวว่า “การจัดการภาครัฐ” เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละประเทศรวมถึงการปฏิรูป การบริหารจัดการภาครัฐที่คล้ายคลึงกันในหลายๆ ประเทศ ที่มีระบบเศรษฐกิจและระบบการเมืองแตกต่างกัน เป็นต้น

Lane Jan-Erik (2000) กล่าวว่า “การจัดการภาครัฐ” นั้น เป็นทฤษฎีทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของรัฐบาลให้ประสบความสำเร็จรวมถึงวิธีการจัดหาบริหารสำหรับประชาชน และให้บริการประชาชน โดยมองว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเมืองแต่เกี่ยวข้องกับการที่รัฐสภา การตัดสินใจต่างๆ โดยอ้างถึงการจัดการภาครัฐ คือ การบริหารภาครัฐ (Public Administration) ซึ่งเป็นสิ่งที่ล้าสมัยและอาจถูกแทนที่ด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยสิ่งที่การจัดการภาครัฐแนวใหม่อ้างถึงนั้นมี 2 ประการ ได้แก่

- (1) ระบบราชการไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุดในการบริหารจัดการภาครัฐ
- (2) เป็นการจัดการตามสัญญา

Barzelay Michael (2002) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีขึ้นในฐานะสิ่งประดิษฐ์ทางความคิดที่สร้างขึ้นเพื่อการอธิบายทางวิชาการที่เกี่ยวกับองค์การและการจัดการของการบริหารงานของรัฐบาล ซึ่งเป็นการจัดการภาครัฐอย่างหนึ่ง เป็นแบบแผนและเป็นดังทางเลือกของนโยบาย (Policy Choices)

Christensen and Laegreid (2013) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น หมายถึง แนวโน้มการปฏิรูปของโลกที่มีผลกระทบต่อภาครัฐในหลากหลายประเทศ ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งการปฏิรูปโดยมากนั้นมีจุดมุ่งเน้นที่ใกล้เคียงกัน คือ ความมุ่งหมายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐ เพื่อเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและ

ลูกค้า เพื่อเป็นการลงภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐและการปรับปรุงความพร้อมในการรับมือทางด้านการจัดการด้วย จึงสามารถสรุปได้ว่าการจัดการภาครัฐหรือการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความหมายทั้งในทางทฤษฎี และทางปฏิบัติ โดยในทางทฤษฎี หมายถึง ความรู้ แนวคิดและทฤษฎี หลักการ กระบวนทัศน์ ชุด นวัตกรรมและอื่นๆ ซึ่งมีแนวความคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์และการจัดการ ซึ่งโดย ส่วนใหญ่นั้น เป็นหลักการและแนวทางในการแก้ปัญหาที่ภาครัฐต้องเผชิญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหา ด้านนโยบายสาธารณะ ตลอดจนปัญหาการทำงานและการบริการของระบบราชการดั้งเดิม ซึ่งการ ปฏิรูปภาครัฐนั้นมุ่งให้เกิดการแข่งขัน ความประหยัด รวมถึงมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและพร้อมรับมือ ซึ่งแนวทางดังกล่าวเป็นการเสนอให้การ จัดการภาครัฐนั้นคล้ายกับเอกชน โดยมีการนำกลไกตลาดและระบบตลาด รวมถึงหลักการทาง เศรษฐศาสตร์และวิธีการจัดการในภาคเอกชนมาใช้ เพื่อให้บรรลุผล

วสันต์ เหลืองประภัสร์ (2548) กล่าวว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” นั้น เป็นกรอบแนวคิดที่มีความครอบคลุม เป็นหลักการและเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่าง กว้างขวางแขนงหนึ่ง และมีความหลากหลาย ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนในการจำกัดความหมายและ การจำกัดขอบข่ายในประเด็นดังกล่าว ในทางกลับกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วม ที่สำคัญ กล่าวคือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหา ดั้งเดิมที่ระบบการบริหาร ไม่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ ทั้งนี้จึงมีการมุ่งปรับ โครงสร้างราชการที่มีขนาดใหญ่ไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็กลง และมองกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขัน และเป็นการลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ

พรชัย โปคันโย (2552) กล่าวว่า พัฒนาการของการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีการ พัฒนามาจากการจัดการภาครัฐในยุคพาราไดม์ที่ 6 โดยเฉพาะการจัดการภาครัฐในแนวทางการ จัดการเพื่อการปลดปล่อยและแนวทางการจัดการที่มุ่งเน้นทางการตลาด กล่าวคือ เป็นการจัดการ ภาครัฐที่มาจากรากฐานของทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่หรือ เศรษฐศาสตร์องค์กร ที่มีลักษณะเด่น คือ ความพยายามในการแก้ปัญหาของระบบราชการแบบ ดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการแก่ ประชาชนโดยมีหัวใจสำคัญ คือ “การปฏิรูประบบราชการ”

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2556) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ New Public Management (NPM) มีฐานะเป็นกระบวนทัศน์ใหม่เพราะมีหลักและฐานคิดมาจากหลัก เศรษฐศาสตร์และการจัดการในภาคเอกชนที่มีความแตกต่างจากฐานคิดของภาครัฐแบบดั้งเดิม ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เน้นประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจ การลดขนาดของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นความเป็นเลิศและให้บริการแก่ส่วนรวมเป็นสำคัญ จึงส่งผลให้เกิดระบบกึ่งตลาดขึ้นใน ภาครัฐ เช่น การแข่งขัน การจ้างเหมาภายนอก และยึดถือหลักประสิทธิภาพและหลักการอื่นๆ ร่วมด้วย

ชมภูษุช ฟู่นาค (2560) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เป็นการเข้ามาแทนที่ การบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมด้วยเหตุผลอันเป็นประการสำคัญ คือ แนวคิดเสรีนิยมใหม่ รวมถึง การเปลี่ยนแปลงของบริบททางการเมืองและวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก แต่แต่ละประเทศต้อง เผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการเพิ่มขึ้นของ หน่วยงานที่ให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการ ทั้งนี้ เป็นการเน้นการนำแนวทางของการดำเนินธุรกิจ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ หรือ “การเป็นรัฐบาลผู้ประกอบการ” ที่ให้ความสำคัญกับ ภาคการผลิตโดยเน้นให้เกิดผลิตภาพสูงสุด และอาศัยกลไกทางการตลาดในการเปิดโอกาสให้มีการ แข่งขัน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและภาคประชาชน มองประชาชน ในฐานะลูกค้าหรือผู้รับบริการที่รัฐ จะต้องมอบสินค้าสาธารณะให้อย่างทั่วถึง

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ NPM คือ การเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์และการ จัดการ ซึ่งเป็นแนวคิดรากฐานในการบริหารงานในภาคเอกชน มาเป็นส่วนหนึ่งในแนวคิดทางทฤษฎี และทางการปฏิบัติงานจริงเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของระบบราชการ โดยการประยุกต์แนวทางหรือ วิธีบริหารจัดการของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปรับเปลี่ยนบทบาทจากที่เป็นผู้ดูแลระเบียบต่างๆ เป็นผู้ให้บริการ ประชาชนเปรียบดั่งผู้รับบริการของภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การคำนึงถึง หลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การให้เอกชนเข้ามาแข่งขันในการ ให้บริการสาธารณะ ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ มุ่งเน้นการนำแนวทางของการดำเนินธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ หรือ “การเป็น รัฐบาลผู้ประกอบการ” ที่ให้ความสำคัญกับภาคการผลิตโดยเน้นให้เกิดผลิตภาพสูงสุด โดยให้ ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและภาคประชาชน มองประชาชนในฐานะลูกค้าหรือ ผู้รับบริการที่รัฐเป็นสำคัญ

### 2.1.2 การบริหารราชการ (Public Administration)

เอกวิทย์ มณีธร (2554) กล่าวว่า การบริหารราชการ การบริหารรัฐกิจ และ รัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งสามารถแยกพิจารณา ได้ดังนี้

การบริหาร (Administration) คือ การร่วมมือกันดำเนินงานของหน่วยงานใดให้บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้

ราชการ (Public) คือ ข้าราชการหรือกิจการต่างๆ ที่รัฐพึงปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ราชการพลเรือน ราชการทหาร ราชการของฝ่ายบริหาร รวมถึงกิจการต่างๆ ของฝ่ายนิติบัญญัติ และ ฝ่ายตุลาการ

จึงสามารถสรุปรวมได้ว่า การบริหารราชการ คือ การร่วมมือกันดำเนินงานในส่วนงาน

ต่างๆ ของราชการที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป้าหมายของภาครัฐนั้นเป็นการดำเนินงานจากแนวนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ การดำเนินในการบริหารภาครัฐของไทย จะประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ซึ่งเป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นต้น

### 2.1.2.1 ระบบราชการ (Bureaucracy)

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2543) กล่าวว่า ระบบราชการ คือ การจัดรูปแบบองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงรวมทั้งมีความสลับซับซ้อน จึงจำเป็นต้องมีระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ เพื่อให้การรวมกลุ่มกันในการปฏิบัติงานนั้น มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจนแน่นอน

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2547) กล่าวว่า ระบบราชการ เป็นคำที่ครอบคลุมถึงแนวคิด ทฤษฎี ในระบบบริหารของหน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นความหมายที่กว้างและรวมความหมายของการจัดการองค์การแบบราชการเข้าไปด้วย ซึ่งนับได้ว่าการจัดการองค์การแบบราชการนั้น เป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่ใช้บริหารจัดการองค์การขนาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สุพจน์ บุญวิเศษ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า “ระบบราชการ” เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารงานองค์การนั่นเอง กล่าวคือ เป็นการบริหารงานองค์การของรัฐในทุกระดับและทุกสถานที่ เอกวิทย์ มณีธร (2554) กล่าวว่า ระบบราชการเป็นสิ่งหนึ่งที่ควบคู่มากับการบริหารงานภาครัฐหรืออีกความหมายหนึ่ง คือ ระบบราชการ เป็นการบริหารจัดการภาครัฐอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีลักษณะโครงสร้างที่เฉพาะเป็นไปในรูปแบบของตนเอง และมีความแตกต่างจากรูปแบบในองค์กรอื่นๆ

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) คือ กลไกที่ช่วยในการบริหารงานภาครัฐ ภายใต้ระเบียบ แบบแผน ข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ที่เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการหน่วยงานองค์การที่ขนาดแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การบริหารราชการซึ่งมีลักษณะโครงสร้างที่เฉพาะเป็นไปในรูปแบบของตนเอง อีกทั้งมีขนาดใหญ่และมีความสลับซับซ้อนให้มีการดำเนินงานที่เกิดประสิทธิภาพมีประสิทธิผลสูงสุด

## 2.2 แผนยุทธศาสตร์

### 2.2.1 ความหมายของแผนยุทธศาสตร์

ดำรงค์ วัฒนา (2545) กล่าวว่า แผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) หมายถึง (1) เอกสารที่ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategies) ในการปฏิบัติงานขององค์การ (2) เป็นแผนการดำเนินงานขององค์การในระยะยาว ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และการกำกับหรือควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน (3) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นโดยการนำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal

Environment) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการขององค์กรให้สามารถรองรับสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิศทางหรือแนวทางในการปฏิบัติตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ให้ประสบผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน (Corporate Goal) โดยแผนยุทธศาสตร์ที่ตีนั้น จะต้องถูกกำหนดขึ้นตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งเป็นผลผลิตทางความคิดร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่ได้ร่วมกันระดมความคิดผ่านการทำงานร่วมกัน โดยวิสัยทัศน์นี้จะต้องเป็น ความเห็นพ้องต้องกันว่าจุดหมายปลายทางที่องค์กรประสงค์ที่จะไปให้ถึงและวิสัยทัศน์ที่มีการแปลงออกมานั้นเป็น วัตถุประสงค์ (Objective) ที่เป็นรูปธรรมและสามารถวัดได้จริง ทั้งนี้ องค์กรสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการปฏิบัติงานร่วมกันรวมถึงใช้ในการประเมินผลงานประจำปีงบประมาณ และองค์กรยังสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อจัดทำโครงการและการจัดทำงานงบประมาณรายจ่าย ประจำปีได้ด้วยเช่นเดียวกัน

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทางหรือแนวทางที่รองรับตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ที่กำหนดไว้ให้ประสบผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ (Vision) และมีเป้าประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน (Corporate Goal) โดยแผนยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมนั้น ควรกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งเป็นผลผลิตทางความคิดร่วมกันของบุคลากรในองค์กรที่ได้ร่วมกันแบ่งปันแนวคิดผ่านการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยวิสัยทัศน์ดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายปลายทางที่องค์กรต้องการที่จะไปให้ถึง นอกจากนี้ ต้องทำการแปลงวิสัยทัศน์เป็นวัตถุประสงค์ (Objective) ที่เป็นรูปธรรมและวัดผลปฏิบัติงานได้

ทั้งนี้ องค์กรสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการปฏิบัติงานร่วมกันรวมถึงใช้ในการประเมินผลงานประจำปีงบประมาณ และยังไปกว่านั้น องค์กรยังสามารถใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อจัดทำโครงการและการจัดทำงานงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณได้ด้วยเช่นเดียวกัน

## 2.2.2 แนวความคิดในการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

ดำรงค์ วัฒนา (2545) กล่าวว่า องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนนั้น ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ วิทยาการ และการเมือง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดสภาพความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของอนาคต การวิเคราะห์ถึงธรรมชาติของความเสี่ยงจะพบว่า มีประเด็นอยู่ 2 ส่วน กล่าวคือ (1) ความเสี่ยงในส่วนที่คาดการณ์และควบคุมได้ (2) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดการณ์และควบคุมได้ องค์กรจึงมีความจำเป็นในการวางแผนและคาดการณ์อนาคตที่จะเกิดขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงเหล่านั้น ซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อให้สามารถปรับตัวและดำรงอยู่ได้ท่ามกลางความ

เปลี่ยนแปลง นักบริหารจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์อย่างมีอาชีพและใช้กลยุทธ์อย่างชาญฉลาด

พสุ เดชะรินทร์ (2551) กล่าวไว้ว่า การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) คือ การวิเคราะห์และการกำหนดแนวทางที่ดีที่สุด ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่แตกต่างเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ โดยจะต้องศึกษาปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านมาใช้เพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนยุทธศาสตร์และควรจะเป็นไปในลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่มีวันสิ้นสุด กล่าวคือยุทธศาสตร์และแนวทางในการปฏิบัติที่เกิดขึ้นและพัฒนาในช่วงหนึ่งนั้น อาจไม่เหมาะสมกับในอีกช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากผลกระทบของสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่โดยตลอด จึงทำให้หน่วยงานจำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง โดยในหน่วยงานราชการควรมีการคำนึงถึงความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ระดับประเทศ เช่น ระเบียบวาระแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล แผนบริหารราชการแผ่นดิน เป็นต้น

### 2.2.3 ความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์

(1) แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้การกำหนดแผนยุทธศาสตร์นั้นให้ความสำคัญกับการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

(2) แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยให้หน่วยงานในภาครัฐได้ตระหนักถึง บทบาทหน้าที่ของตนที่มีส่วนเอื้ออำนวยความสำเร็จและความล้มเหลวต่อเป้าประสงค์ขององค์กร

(3) แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ที่เน้นให้ความสำคัญการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยในประเทศไทยเรียกว่า “การปฏิรูประบบราชการ” อีกทั้งหน่วยงาน ภาครัฐก็ยังคงต้องดำเนินงานตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นกระแสหลักในการบริหารรัฐ

(4) แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยยกระดับระบบการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance-based Budgeting)

(5) แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่มีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมการบริหาร จัดการ ซึ่งเป็นการพินิจวิเคราะห์วางแผน และนำเสนอทางเลือกในการบริหารจัดการแบบใหม่ๆ ที่หลุดพ้นจากกรอบพันธนาการทางความคิด อันเกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติราชการที่ล้าสมัยและไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

(6) แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่มีส่วนช่วยสนับสนุนหลักการประชาธิปไตย ในแง่ของการมีส่วนร่วม (Participation) และการกระจายอำนาจ (Decentralization)

#### 2.2.4 การจัดทำยุทธศาสตร์

พสุ เดชะรินทร์ (2551) กล่าวว่าในองค์กรที่มีลักษณะและขนาดที่แตกต่างกัน ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานจะมีกระบวนการและลักษณะของการจัดทำยุทธศาสตร์ในรูปแบบที่แตกต่างกัน ในองค์กรขนาดเล็กการจัดทำยุทธศาสตร์นั้นมักไม่ได้ถูกเขียนขึ้นอย่างเป็นทางการ แต่มักจะอยู่ที่ผู้บริหารและถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การประชุม การพูดคุย ซึ่งแตกต่างจากองค์กรขนาดใหญ่ที่พนักงานทุกคนจะต้องยอมรับในแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์จากการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ข้อจำกัด ที่เกิดจากปัจจัยภายนอกและภายใน ทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์กรจะถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการจัดทำยุทธศาสตร์องค์กร

#### 2.2.5 แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ

แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ คือ การนำแผนยุทธศาสตร์ มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ให้เกิดความสอดคล้องระหว่างผลผลิตและต้นทุนด้วยการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ รวมถึงแสวงหาแนวทางการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

##### 2.2.5.1 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

ดำรงค์ วัฒนา (2545) กล่าวว่าไว้ว่าวงจรการบริหารแผนยุทธศาสตร์ และขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์นั้น มีรายละเอียดดังนี้

##### (1) วงจรการบริหารแผนยุทธศาสตร์

- 1) การวางแผนกลยุทธ์
- 2) การวางแผนปฏิบัติการประจำปี
- 3) การจัดทำรายงานผลงานประจำปี
- 4) การประเมินผลสำเร็จของแผนงาน

##### (2) ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

- 1) ขั้นตอนการทำข้อตกลงเบื้องต้น
- 2) การศึกษาอำนาจ (Mandate)
- 3) การพัฒนาพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมหลักขององค์การ
- 4) การวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอก
- 5) การวิเคราะห์สถานการณ์ภายใน



- 6) การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์
- 7) การใช้ลัทธิจิตสมดุล
- 8) การกำหนดกลยุทธ์
- 9) การแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
- 10) การติดตามและประเมินผลกลยุทธ์

### 2.2.6 แผนยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก (2561) ได้มีการลงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ความเป็นแผนการพัฒนาประเทศที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทยให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงหรือเป็นตามคติพจน์ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อสนองตอบต่อผลประโยชน์ แห่งชาติโดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) จึงเป็นยุทธศาสตร์ชาติ ฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

- (1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง
- (2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- (3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
- (4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
- (5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- (6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยจะกล่าวถึงในส่วนนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

จากข้อมูลโดย สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565) ได้มีการตราพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ซึ่งกำหนดว่า “เพื่อให้การพัฒนาดิจิทัลเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นส่วนรวม ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้น

ตามข้อเสนอของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การประกาศใช้และการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ทำเป็นประกาศพระบรมราชโองการและประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

โดยนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง รวมถึงการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นการปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) หมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความ มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะมีเป้าหมายในภาพรวมทั้งสิ้น 4 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและบริการ

(2) สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

(3) การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการ ดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

(4) ปฏิรูปกระบวนการศึ่่นการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาว อย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังนั้น นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมฉบับนี้ จึงได้กำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัล เพื่อกำหนดทิศทาง การพัฒนาและเป้าหมายใน 4 ระยะ ดังนี้

ภาพที่ 1 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี



ที่มา สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565)

ทั้งนี้ เพื่อให้วิสัยทัศน์และเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลบรรลุผล นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ด้าน ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

## 2.2.7 แผนยุทธศาสตร์ชาติด้านกิจการโทรคมนาคม

### 2.2.7.1 แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568) ซึ่งเป็นแผนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานระยะห้าปี อันประกอบด้วย


แนวทางในการพัฒนากิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการ แนวทางการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ และการอนุญาตให้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ การคุ้มครองผู้บริโภคและการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนการกำกับดูแลการประกอบกิจการดังกล่าว

จากข้อมูลของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2565) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับนี้ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงเพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการกระจายเสียงและเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ซึ่งเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้ สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมทั้งให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีมุ่งเน้นไปสู่การพัฒนาและสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์ หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น การคุ้มครองผู้บริโภคให้ถูกเอาเปรียบและได้รับการอย่างเป็นธรรมส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม ตลอดจนการให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลัก คือ

#### ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 - 2568)

ลำดับ	รายละเอียด	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
ยุทธศาสตร์ที่ 1	การพัฒนากิจการวิทยุกระจายเสียงในประเทศไทย เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการกระจายเสียงให้เป็นที่ยอมรับ และลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนในการรับบริการ รวมถึงให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้	วัตถุประสงค์ 1) เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการวิทยุกระจายเสียง 2) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นพื้นฐานได้อย่างต่อเนื่อง 3) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนในการรับบริการกิจการวิทยุกระจายเสียง

ลำดับ	รายละเอียด	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
	<p>อย่างต่อเนื่อง</p> 	<p><b>เป้าหมายของยุทธศาสตร์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กิจการวิทยุกระจายเสียงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ</li> <li>2) เพื่อลดการรบกวนการใช้คลื่นความถี่ที่สร้างผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง</li> <li>3) สร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านให้ผู้ประกอบกิจการตามมาตรา 83 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่มีความจำเป็น</li> <li>4) มีการทดลองโครงการนำร่องวิทยุกระจายเสียงในระบบดิจิทัล</li> </ol>
ยุทธศาสตร์ที่ 2	<p><b>การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทใหม่</b></p> <p>การพัฒนากิจการโทรทัศน์ของประเทศให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์ให้เป็นที่ยอมรับ</p>	<p><b>วัตถุประสงค์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรในกิจการโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>2) เพื่อปรับกระบวนการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>3) เพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการโทรทัศน์</li> </ol> <p><b>เป้าหมายของยุทธศาสตร์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนในส่วนภูมิภาค</li> <li>2) เป็นการเปิดโอกาสให้มีการทดลองเทคโนโลยีใหม่ในกิจการโทรทัศน์</li> </ol>

ลำดับ	รายละเอียด	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
		3) มีระบบการกำกับดูแลที่สอดคล้องกับระบบนิเวศของอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป 4) กิจกรรมโทรทัศน์มีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับมากขึ้น
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3</b>	<p><b>การกำกับดูแลด้านเนื้อหา การคุ้มครองผู้บริโภค และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชน</b></p> <p>การกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี มุ่งเน้นไปสู่การพัฒนาและสร้างกลไกในการกำกับดูแลด้านเนื้อหา</p> <p>ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนเนื้อหาที่มีคุณภาพ สร้างสรรค์หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น มีการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบและได้รับบริการอย่างเป็นธรรม มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่</p>	<p><b>วัตถุประสงค์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เพื่อพัฒนาแนวทางในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อสภาวการณ์</li> <li>2) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์</li> <li>3) เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์</li> <li>4) เพื่อส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม</li> </ol> <p><b>เป้าหมายของยุทธศาสตร์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีระบบในการกำกับดูแลด้านเนื้อหาที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>2) มีเนื้อหาที่มีคุณภาพ หลากหลาย และสร้างสรรค์</li> <li>3) ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม</li> <li>4) มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>5) ประชาชนสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ และรู้เท่าทันข้อมูล</li> </ol>

ลำดับ	รายละเอียด	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
		<p>ข่าวสารที่หลากหลายในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ตามสิทธิเสรีภาพภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย</p> <p>6) ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกับประชาชนทั่วไป</p> <p>7) ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนสามารถทำ หน้าทีตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพของตนได้อย่างเต็มที่</p>
ยุทธศาสตร์ที่ 4	<p><b>การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล</b></p> <p>การให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล มีการใช้ระบบการอนุญาตบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>	<p><b>วัตถุประสงค์</b></p> <p>1) เพื่อให้มีการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์</p> <p>2) เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น</p> <p>3) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล</p> <p><b>เป้าหมายของยุทธศาสตร์</b></p> <p>1) มีระบบการอนุญาตกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่นำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้</p> <p>2) มีฐานข้อมูลกลางด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในรูปแบบดิจิทัลที่ถูกต้อง ทันสมัย เพื่อใช้</p>

ลำดับ	รายละเอียด	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
		<p>ประโยชน์ในการอนุญาตประกอบกิจการและการกำกับดูแล</p> <p>3) บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัวสู่ระบบการให้บริการและการกำกับดูแลที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัล</p>

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2565)

## 2.2.8 แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช.

### 2.2.8.1 ยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช.

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2565) ได้ทำการกำหนดยุทธศาสตร์จากบริบทการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการกำกับดูแลของประเทศต่างๆ ให้ความสำคัญสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบันสำนักงาน กสทช. ใช้แผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2561 - 2564) โดยกำหนดจากความเชื่อมโยงของแผนระดับชาติดังนี้

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2561 - 2564) กับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มีความสอดคล้องกันดังนี้

- (1) ความมั่นคง
- (2) ความสามารถในการแข่งขัน
- (3) การสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมในสังคม
- (4) การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 12) มีความสอดคล้องกันดังนี้

- (1) การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์
- (2) การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศ สู่ความมั่งคั่งฯ
- (3) การบริหารจัดการในภาครัฐการป้องกันการทุจริตฯและธรรมาภิบาลฯ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์

### 2.2.8.2 นโยบายการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ปี 2564

- (1) การเตรียมความพร้อมในการประมวลคลื่นความถี่



- (2) ดำเนินการอนุญาตให้ใช้สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรในลักษณะจัดชุด
- (3) การดำเนินการตราพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 เสนอพระราชกฤษฎีกา เพื่อให้เดการหลอมรวมและมีการใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) เร่งรัดปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล (MUX) เรื่องรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน 700 MHz ตามแผนที่กำหนด
- (5) จัดตั้งศูนย์ตรวจสอบคลื่นความถี่แห่งชาติ
- (6) กิโยตินหลักเกณฑ์(Regulatory Guillotine) ที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์
- (7) รมรงค์การสร้างสรรค์เนื้อหาที่ดี
- (8) เร่งรัดการนำสายสื่อสารลงใต้ดินจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อสาธารณะประโยชน์
- (9) พัฒนาองค์กรให้พร้อมเข้าสู่สำนักงานดิจิทัล
- (10) รักษามาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ระดับ AA และพัฒนาให้ยั่งยืนต่อไป

### 2.2.8.3 การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

หากกล่าวถึงในบริบทปัจจุบันนั้น สามารถสรุปได้ว่าแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ควรมีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ปี 2561 – 2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และ 13 เป็นต้น

- (1) การจัดระเบียบสายสื่อสารของสำนักงาน กสทช.  
โดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 มีมติมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย (การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร) เป็นหน่วยงานหลักรับไปประสานความร่วมมือกับ สำนักงาน กสทช. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนบูรณาการการจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าในเส้นทางหลักทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

ในการประชุมเพื่อกำหนดแผนบูรณาการการจัดระเบียบสายสื่อสารทั่วประเทศเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2564 ณ สำนักงาน กสทช. นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (รักษาการแทน เลขาธิการ กสทช.) ได้จัดการประชุมหารือ ระหว่างสำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้แทนของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และกรุงเทพมหานคร (กทม.) เพื่อ

กำหนดแผนบูรณาการ การจัดระเบียบสายสื่อสารทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามมติ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 ที่ประชุมได้มีการแบ่งภารกิจและอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อใช้ศักยภาพของทุกหน่วยงานร่วมกันผลักดันให้แผนการจัดระเบียบสายสื่อสารประสบผลสำเร็จสำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่กำหนดเส้นทางการจัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และกำกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร

## 2.3 การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช.

### 2.3.1 ความเป็นรูปแบบขององค์การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม

ภูมินทร์ บุตรอินทร์ (2562) กล่าวว่า รูปแบบขององค์การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม มีลักษณะขององค์กรเดี่ยวและรูปแบบขององค์กรในลักษณะของคณะกรรมการ ซึ่งการที่รัฐทำหน้าที่ของรัฐที่เป็นผู้กำกับกิจการประกอบกิจการโทรคมนาคม เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา มาตั้งแต่สมัยศตวรรษที่ 19 โดยโครงสร้างดั้งเดิมของการกำกับดูแลนั้นจะเป็นไปในรูปแบบของคณะกรรมการที่มีอำนาจในการบริหารจัดการองค์กรและยังมีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดในข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมโดยใช้วิธีการพิจารณาคล้ายคลึงกับองค์กรตุลาการ และการดำเนินการขององค์กรใช้การลงมติเอกฉันท์หรือมติเสียงข้างมากแล้วแต่กรณีและเมื่อกิจการโทรคมนาคมมีการกำกับดูแลและซับซ้อนมากยิ่งขึ้นจึงเกิดความจำเป็นในการว่าจ้างบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถประปรายการณีด้านเทคนิคมาแก้ไขข้อบกพร่องเดิมในกระบวนการพิจารณา ต่อมาแนวคิดเรื่ององค์กรและการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมแพร่หลายไปทั่วโลก และเกิดแนวคิดการจัดรูปแบบองค์กรเดี่ยวเกิดขึ้น โดยการจัดองค์กรเดี่ยวคล้ายคลึงกับโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีผู้บริหารงานสูงสุดเพียงคนเดียว

#### ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบการจัดองค์กรตามรูปแบบเดี่ยวและตามรูปแบบคณะกรรมการ

หัวข้อ	รูปแบบองค์กรเดี่ยว	รูปแบบคณะกรรมการ
1) ด้านความสามารถในการตัดสินใจ	การดำเนินงานและการตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็วและเด็ดขาด	คำวินิจฉัยและการการตัดสินใจและการถ่วงดุลระหว่างผูกโยงกับคณะกรรมการและผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ จึงส่งผลให้การพิจารณาแต่ละครั้งใช้เวลานานเนื่องจากต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ
2) ด้านโครงสร้าง	องค์กรเดี่ยวมีความเป็นเอกภาพจึง	โครงสร้างมีขนาดใหญ่เกินไปจึงมี

หัวข้อ	รูปแบบองค์กรเดี่ยว	รูปแบบคณะกรรมการ
ขององค์กร	ส่งผลให้การจัดโครงสร้างองค์กร ง่ายกว่า	เอกภาพน้อยกว่าการจัดองค์กร การณ์ในรูปแบบเดียว
3) ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ของหน่วยงาน	กรรมการบางท่านอาจไม่ได้ ทำงานอยู่ในสายงานโดยตรงไม่ได้ สังกัดอยู่ในหน่วยงานหรือองค์กร ดังกล่าว จึงอาจไม่เข้าใจประเด็น ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าของ กิจการโทรคมนาคมที่มีความ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
4) ด้านผลประโยชน์ ทับซ้อน	มีความเป็นไปได้ที่จะถูกชักจูงด้วย ผลประโยชน์จากหน่วยงานภายใต้ การกำกับดูแลมากกว่าหน่วยงานที่มี การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรใน รูปแบบของคณะกรรมการ	มีความเป็นไปได้ที่จะถูกชักจูงด้วย ผลประโยชน์จากหน่วยงานภายใต้ การกำกับดูแลน้อยกว่าหน่วยงาน ที่มีการจัดรูปแบบโครงสร้าง องค์กรในรูปแบบองค์กรเดี่ยว

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

### 2.3.2 ความเป็นอิสระขององค์กรกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม

ตามนโยบายการแข่งขันอย่างเสรีนั้น หลักความเป็นอิสระขององค์กรกำกับดูแลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากความอิสระจะก่อให้เกิดความเป็นกลางในการทำงานและเป็นแนวป้องกันจากแรงกดดันทางการเมืองได้ โดยเฉพาะในตลาดของกิจการโทรคมนาคมที่ผู้ประกอบการของรัฐแข่งขันกับผู้ประกอบการของภาคเอกชน ซึ่งความเป็นกลางดังกล่าวสามารถสร้างความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการในตลาดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ทุกภาคส่วน ในส่วนของการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างองค์กรกำกับดูแลและผู้ให้บริการโทรคมนาคมแยกส่วนออกจากกันจะสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการในตลาด และจากทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญในด้านกิจการโทรคมนาคมเห็นพ้องกันว่า

“ความเป็นอิสระจากการแทรกแซงของรัฐบาล มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับการทำหน้าที่ขององค์กรกำกับดูแล อย่างไรก็ตามระดับความเป็นอิสระดังกล่าวมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศอันเนื่องมาจากหลายปัจจัย เช่น ระบบกฎหมาย โครงสร้างเมือง โครงสร้างขององค์กร”

ภูมินทร์ บุตรอินทร์ (2562) กล่าวว่า ความหมายของการกำกับดูแลที่เป็นอิสระ (The Meaning of Independent Regulation) คือ ความเป็นอิสระในการทำงานตามรูปแบบที่ปรากฏในบริบทของการปฏิรูปกิจการโทรคมนาคม ซึ่งอาจมีความเข้าใจที่สับสนกับคำว่าอิสระในองค์กรอื่นๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้าใจว่าความเป็น “อิสระ” หมายถึง การเป็นอิสระจากนโยบายของรัฐบาลหรือความเป็นอิสระจากผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือการกำหนดนโยบาย จึงไม่มีความจำเป็นต้องเคารพนโยบายหรือการตัดสินใจของผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายก็ได้ ซึ่งในความจริงความอิสระในบริบทของกิจการโทรคมนาคม หมายถึง การดำเนินกิจการตามนโยบายของรัฐอย่างเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมืองหรือจาก Lobbyists ส่งผลให้การบริหารจัดการองค์กรแตกต่างจากองค์กรในรูปแบบอื่นๆ ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐแต่ยังคงมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตนเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ

โครงสร้างการบริหารจัดการที่เป็นอิสระของผู้ให้บริการกิจการของรัฐให้พ้นจากการแทรกแซงทางการเมืองสามารถทำได้โดยการปฏิรูปโครงสร้างการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเมือง ยกตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงสัดส่วนของผู้บริหารในองค์กร และการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์โครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อรัฐ ทั้งนี้แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในข้างต้นแล้วแต่เนื่องจากความสัมพันธ์ที่มีมาอย่างยาวนานระหว่างรัฐบาลและผู้ให้บริการที่เป็นภาครัฐ รัฐบาลจึงยังคงมีอิทธิพลในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือในบางครั้งยังสามารถกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องของการรับผิดชอบได้ แม้ว่าในทางปฏิบัติจะไม่สามารถแทรกแซงกิจการโดยตรงได้ ดังนั้นการตรากฎหมายโทรคมนาคมหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมจึงควรกำหนดอย่างชัดเจน รวมถึงอาจจะระบุวัตถุประสงค์เป็นการเฉพาะเจาะจงสำหรับการปฏิบัติของผู้ให้บริการที่เป็นหน่วยงานของรัฐ และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม

โดยหน้าที่ขององค์กรกำกับดูแลภายใต้ระบบการบริหารจัดการแข่งขันเสรีในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้มีการแข่งขันอย่างเสรีและการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้แนวนโยบายการแข่งขันอย่างเสรีนั้นประสบความสำเร็จ

### ตารางที่ 3 ตารางแสดงข้อควรปฏิบัติตามภารกิจขององค์กรกำกับดูแลเพื่อการสนับสนุนนโยบายการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม

ภารกิจขององค์กรกำกับดูแล	วัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล
1) การแปรรูปกิจการโทรคมนาคมภายในประเทศ	- การดึงดูดนักลงทุนสำหรับการขยายโครงข่ายโทรคมนาคม - การเพิ่มประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการกระตุ้นให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ

ภารกิจขององค์กรกำกับดูแล	วัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแสวงหารายได้ให้กับรัฐจากกระบวนการแปรรูปกิจการ</li> </ul>
2) การอนุญาตให้ผู้ประกอบกิจการเข้ามาแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขยายพื้นที่การให้บริการเข้าไปสู่พื้นที่ที่ไม่มีการแข่งขัน</li> <li>- การเพิ่มประสิทธิภาพของกิจการโทรคมนาคมผ่านกลไกการแข่งขัน</li> <li>- การลดค่าบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ</li> <li>- การกระตุ้นให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ</li> <li>- การแสวงหารายได้ของรัฐโดยกระบวนการให้อนุญาต</li> </ul>
3) การสร้างกระบวนการกำกับดูแลที่โปร่งใส	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความเชื่อมั่นผ่านกระบวนการทำงานของภาครัฐ</li> <li>- แสวงหารายได้ให้กับรัฐผ่านกระบวนการอนุญาตและการบริการประเภทใหม่ที่เกิดขึ้น</li> <li>- สร้างความเชื่อมั่นในตลาดโทรคมนาคมเพื่อลดการลงทุนจากภาคเอกชน</li> </ul>
4) การกำกับดูแลในเรื่องของการเชื่อมโยงเครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อจัดอุปสรรคในการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการ</li> <li>- สนับสนุนให้มีการแข่งขันของภาคบริการ ประเภทการบริการเพิ่มมูลค่าบนโครงข่าย</li> </ul>
5) การกำดูแลด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมให้มีการพัฒนาของบริการของผู้ประกอบกิจการที่เป็นเจ้าตลาด</li> <li>- การใช้กระบวนการคิดราคาตามรูปแบบ ROR (Rate of Return) เพื่อป้องกันการตั้งราคาที่สูงเกินไป</li> <li>- การป้องกันการปรับเปลี่ยนราคาที่ไม่เหมาะสม</li> </ul>
6) การจัดตั้งกองทุนการให้บริการอย่างทั่วถึง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การปรับใช้นโยบายการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงให้ได้ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล</li> <li>- การแก้ไขปัญหาในประเด็นความโปร่งใสและพฤติกรรมต่อต้านการแข่งขันประเภทการอุดหนุนการบริการข้ามภาคส่วน</li> </ul>
7) การจัดอุปสรรคด้านการแข่งขันสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมระหว่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การกระตุ้นให้มีการลงทุนในภาคโทรคมนาคมมากขึ้น</li> <li>- การกระตุ้นให้มีการแข่งขันในภาคโทรคมนาคมมากขึ้น</li> <li>- กระตุ้นให้มีการสื่อสารระหว่างกันในระดับระหว่างประเทศมาก</li> </ul>

ภารกิจขององค์กรกำกับดูแล	วัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล
	ขึ้น

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

### 2.3.3 การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ

ภูมินทร์ บุตรอินทร์ (2562) กล่าวว่า เทคนิคการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในแต่ละประเทศแตกต่างกันเนื่องจากปัจจัยที่หลากหลาย เช่น นโยบายของภาครัฐ กลไกทางกฎหมาย โดยมีคำวินิจฉัยเป็นบรรทัดฐานรวมถึงวัฒนธรรมการทำงาน วัตถุประสงค์หลักในการกำกับดูแล คือ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายของภาครัฐ การที่จะทำให้การกำกับดูแลนั้นมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่จะต้องนำหลักการต่างๆ ในเชิงวิชาการมาปรับใช้ในทางปฏิบัติ เช่น หลักการตัดสินใจโดยอยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใส หลักความเป็นกลางปราศจากอคติ โดยกระบวนการพิจารณาในการกำกับดูแลนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของทั้งความรู้และประสบการณ์ของผู้กำกับดูแล เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการผลักดันอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเข้าสู่การแข่งขันเสรีอย่างแท้จริง ทั้งนี้กิจการโทรคมนาคมไม่สามารถดำเนินงานอยู่ได้เพียงภายในประเทศเท่านั้นแต่จำเป็นต้องพึ่งพาความสามารถของต่างประเทศในรูปแบบของการปรับปรุงมาตรฐานการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับภูมิภาคและระดับโลก การดึงดูดนักลงทุนหรือผู้ประกอบการจากต่างประเทศจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการของประเทศไทยสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ โดยการสร้างวิธีกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพจะสอดคล้องกับหัวข้อที่จะนำเสนอต่อไปนี้

#### 2.3.3.1 หลักพื้นฐานในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม

ในการพิจารณาหรือออกคำสั่งใดๆ ในการกำกับดูแลกิจการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำอย่างระมัดระวังและพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากคำสั่งดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน รวมถึงเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทางธุรกิจที่มีมูลค่ามหาศาล กล่าวได้ว่าการตัดสินใจแต่ละครั้งย่อมเกิดผู้ได้ประโยชน์และผู้เสียประโยชน์ ซึ่งกระบวนการดำเนินการอย่างรวดเร็วเพื่อลดการเกิดความเสียหายที่จะทำให้ทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันได้ ทั้งนี้ใช้หลักเกณฑ์ในการดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ทุกฝ่าย ดังนี้

- (1) กระบวนการพิจารณามีความโปร่งใส (Transparency)
- (2) กระบวนการตัดสินใจที่มีความเป็นกลาง ปราศจากอคติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Objectivity)
- (3) กระบวนการพิจารณาตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และประสบการณ์ (Professionalism)

(4) กระบวนการพิจารณาต้องมีประสิทธิภาพและสามารถนำผลของการพิจารณานั้นมาดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

(5) กระบวนการในการพิจารณาต้องเป็นอิสระ และสามารถแสดงให้เห็นถึงอิสระของทุกฝ่ายได้ (Independence)

### 2.3.3.2 การลดการกำกับดูแล

การลดการกำกับดูแลหากสามารถบริหารจัดการโดยผ่านกลไกตลาดได้เพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ การบริหารจัดการในระบบตลาดที่มีการแข่งขันอย่างเสรี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีกว่าการบริหารจัดการโดยระบบตลาดที่มีการแทรกแซงโดยรัฐ หากมีการแทรกแซงมากเกินไปความเหมาะสมจะส่งผลให้ “จุดเด่นของการแปรรูปและการเปิดเสรีของกิจการโทรคมนาคมลดลงไปทันที” การแทรกแซงของรัฐในตลาดที่มีการแข่งขันความค้ำใจถึงองค์กรที่กำกับดูแลซึ่งควรเป็นไปเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบตลาดและการแข่งขันในตลาด และเมื่อมีการแข่งขันในตลาดเพิ่มสูงมากยิ่งขึ้นรัฐควรลดบทบาทและลดการแทรกแซงผ่านการกำกับดูแลลงทันที ทั้งนี้การแทรกแซงของรัฐในระยะแรกของการเปิดเสรีตลาดโทรคมนาคมจะเป็นไปอย่างเข้มงวดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจและสร้างความมั่นคงทางการแข่งขันในกับผู้ประกอบกิจการรายใหม่ที่เข้ามาสู่ธุรกิจ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบกิจการมากยิ่งขึ้น ต่อมาในระยะหลังแนวทางการกำกับดูแลระหว่างผู้ประกอบกิจการรายเดิมและรายใหม่จะไม่แตกต่างกัน

#### (1) การปรับปรุงมาตรฐานการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับภูมิภาคและระดับโลก

กลไกการค้าเสรีนับเป็นส่วนสำคัญที่สร้างจุดสมดุลของความต้องการขายสินค้าและบริการกับความต้องการซื้อของผู้บริโภค โดยระบบเทคโนโลยีพื้นฐานและวิถีคิดในเชิงเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้สามารถพิจารณาจากกลุ่มผู้ผลิตขึ้นส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อุปกรณ์ Switching อุปกรณ์ Transmission อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงข่าย อุปกรณ์ปลายทาง และซอฟต์แวร์ต่างๆ ซึ่งมักจะมีเทคโนโลยีในการผลิตไม่แตกต่างกันมากและผู้ผลิตที่แท้จริงก็มีไม่มากเช่นเดียวกัน โดยในประเทศที่มีตลาดโทรคมนาคมที่มีการแข่งขันอย่างเสรีจะพบว่าความสามารถในการใช้จ่ายของผู้บริโภคมีสูงมาก และเมื่อมองภาพไปยังความสามารถของผู้ประกอบการในตลาดก็มีศักยภาพสูงเช่นเดียวกัน

#### (2) การกำกับดูแลโดยใช้หลักวิชาการ

การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นแล้ว เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นแล้วองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจึงสร้างหลักเกณฑ์ขึ้นเพื่อกำกับดูแลปัญหาดังกล่าวซึ่งเกิดขึ้นภายหลัง แต่ตามธรรมชาติของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรวมถึงขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ จึงทำให้องค์กรกำกับดูแล

ไม่อาจแน่ใจได้ว่ามาตรการต่างๆ ที่เลือกใช้เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือไม่โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่มีความซับซ้อนและจำเป็นที่จะต้องแก้ไขอย่างรวดเร็วและให้สอดคล้องกับวิธีการจัดทำบริการสาธารณะด้านโทรคมนาคม เช่น ปัญหาความล่าช้าในการเจรจา ระหว่างผู้ประกอบการในการเชื่อมโยงเครือข่ายที่ใช้เวลานาน แนวทางหนึ่งที่น่ามาใช้แก้ปัญหาคือ ความล่าช้าในการสร้างกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม คือ แนวทางการใช้การกำกับดูแลตนเองโดยองค์กรกำกับดูแลและกำหนดให้กลุ่มอุตสาหกรรมไปสร้าง หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำกับดูแลและระหว่างกันเพื่อบังคับใช้ร่วมกันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ปัญหา การกำกับดูแลอีกประเภทหนึ่งที่ทุกประเทศประสบ คือ ปัญหาด้านเทคนิค ที่มีเฉพาะของกิจการ โทรคมนาคม เช่น การกำหนดราคาการใช้และการเชื่อมโยงโครงข่าย การคำนวณต้นทุนในกิจการ เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม อย่างไรก็ตามเทคนิคในการกำกับดูแลบางประเภทได้มีการ ตกลงและได้รับการรับรองในระดับนานาชาติมีความเป็นสากล และสามารถนำมาปรับใช้ได้ทันที เช่น การกำกับดูแลต้นทุนในการใช้และเชื่อมโยงโครงข่ายโดยวิธีการคำนวณแบบ LRIC (Long Run Incremental Costs) เป็นต้น

### (3) การสร้างวิธีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ประเทศที่เปิดเสรีในกิจการโทรคมนาคมย่อมต้องการสร้างและสรรหา วิธีการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยวิธีการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในแต่ละ ประเทศนั้น มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปและหนึ่งในวิธีที่หลากหลาย ประเทศนำมาใช้ คือ การศึกษาวิธี ที่องค์กรกำกับดูแลในประเทศอื่นๆ ใช้ในการแก้ไขปัญหา รวมถึงวิธีในการพัฒนาการดำเนินงานในใช้มี ประสิทธิภาพ ในวงการการกำกับดูแลด้านกิจการโทรคมนาคมมีการแลกเปลี่ยนความรู้และความ เชี่ยวชาญระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีสัมมนาระหว่างประเทศ รวมถึงการจ้างที่ปรึกษาหรือ ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ จึงคาดหมายได้ว่าแนวโน้มความเป็นไปขององค์กรกำกับดูแลในอนาคต นั้นย่อมจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบันจากประสบการณ์ที่มากขึ้น และอีกหนึ่งวิธีที่สามารถนำมา ปรับปรุงพัฒนาเทคนิควิธีกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ การสร้างความโปร่งใสและความ รวดเร็วในการกำกับดูแลโดยอาจปรับใช้ร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การจัดเก็บข้อมูลทาง อิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ กฎระเบียบ คำวินิจฉัยต่างๆ รวมถึงการรับฟังคำวินิจฉัยผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น ทั้งนี้การปรับปรุงการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีหลากหลายรูปแบบหลากหลายวิธี เช่น ตามที่องค์กรการกำกับดูแลด้านโทรคมนาคมของประเทศสหรัฐอเมริกา (Federal Communications Commission: FCC) มีการปฏิรูปองค์กรโดยกำหนดเป้าหมายไว้ ดังนี้

- 1) จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้ร้อยละ 10 ภายในระยะเวลา 2 ปี และจัดเก็บในครบร้อยละ 100 ภายในระยะเวลา 5 ปี



- 2) จะต้องลดขั้นตอนที่ส่งให้องค์กรดำเนินงานได้ซ้ำให้ได้ร้อยละ 60 ภายในระยะเวลา 2 ปี และร้อยละ 100 ภายในระยะเวลา 5 ปี
- 3) จะต้องลดจำนวนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร FCC ที่มีการว่าจ้างเกินความจำเป็นและเปลี่ยนแปลงไปว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาจากทดแทน

#### (4) ตัวอย่างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมที่แต่ละประเทศเลือกใช้และนำมาปฏิบัติมีเนื้อหาสาระที่ใกล้เคียงคล้ายคลึงกัน แต่ในทางปฏิบัตินั้นจำเป็นที่จะต้องนำมาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบททางสังคมและสอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ เนื่องจากข้อจำกัดของแต่ละประเทศ เช่น ด้านทรัพยากร ด้านเงินทุน หรือในเรื่องของการผูกขาดของภาครัฐไปสู่การแข่งขันอย่างเสรี เป็นต้น โดยในสภาพเศรษฐกิจที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการกำกับดูแลจะต้องให้ความสำคัญกับแนวทางในการปฏิบัติและการจัดการอย่างตรงไปตรงมาเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุน โดยการปรับปรุงแบบวิธีการกำกับดูแลและต้องคำนึงถึงบริบทโดยรวมของแต่ละประเทศด้วย เช่น การทบทวนแผนการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

## 2.4 การพัฒนาระบบโทรคมนาคมของประเทศไทย

### 2.4.1 หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลระบบโทรคมนาคมในประเทศไทย

จินตนา พนมชัยชยวัฒน์ (2560) กล่าวว่า นโยบายและกฎหมายโทรคมนาคม จัดเป็นบริการสาธารณะ (Public Service) ในช่วยแรกนั้นรัฐจึงมีแนวความคิดในการอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชน เพราะฉะนั้นรัฐจึงยอมเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายหรือการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมแต่เพียงผู้เดียว โดยระบบโทรคมนาคมในประเทศไทยเริ่มต้นจากการให้บริการโทรเลขในปี พ.ศ. 2418 โดยมีกรมโทรเลขเป็นผู้ดูแลการให้บริการ ซึ่งต่อมาหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 มีการจัดตั้ง “กรมไปรษณีย์โทรเลข” ได้รับหน้าที่ในการดูแลพัฒนาเครือข่ายโทรศัพท์ในประเทศไทย และมีการยุบรวมกิจการไปรษณีย์เข้ามาอยู่ร่วมกัน และมีการจัดตั้ง “กรมประชาสัมพันธ์” เพื่อให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ส่งผลให้กิจการด้านโทรคมนาคมในช่วงแรกของประเทศไทยอยู่ภายใต้การดูแลจัดการโดยภาครัฐทั้งหมด นอกจากภารกิจด้านการให้บริการโทรเลข โทรศัพท์ วิทยุ และโทรทัศน์ นั้นยังมีบทบาทที่ทำหน้าที่ดูแลควบคุมคลื่นความถี่วิทยุและโทรทัศน์อีกด้วย

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมาเป็นช่วงการเปิดเสรีในการให้บริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ให้กับหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ของรัฐ ทั้งนี้มีองค์การของรัฐที่ดูแลกำกับกิจการด้านโทรคมนาคมเป็นหลัก ได้แก่ (1) องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ปัจจุบันคือบริษัท โทรคมนาคม

แห่งชาติ จำกัด) (2) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (ปัจจุบันคือ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)) และ (3) องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (ปัจจุบันคือ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)) และในเวลาต่อมาได้มีการแปรสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปแบบบริษัทมหาชนจำกัด โดยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย คือ การที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 วางหลักให้คลื่นเป็นทรัพยากรการสื่อสารของชาติเพื่อจัดทำสวัสดิการสาธารณะ และกระทรวงคมนาคมได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2540 เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานในการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. 2543 กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์กรอิสระขึ้นมาสำหรับการกำกับดูแลและมีอำนาจในการจัดสรรคลื่นความถี่ และตรวจสอบควบคุมการติดต่อสื่อสารภายในประเทศไทย ได้แก่ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) และ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงแห่งชาติ (กสช.)

การจัดตั้ง คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ส่งผลให้มีการโอนบทบาทหน้าที่ของกรมไปรษณีย์โทรเลขเดิมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม มาเป็นของ กทช. โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการโทรคมนาคมอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันอย่างเท่าเทียม รวมถึงในส่วนของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงแห่งชาติ (กสช.) ที่ดูแลเรื่องการบริหารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ด้วยเช่นกัน ซึ่งถือได้ว่าเริ่มเข้าเปิดเสรีโทรคมนาคมในไทยอย่างเป็นทางการ จากการแปรสัญญาความร่วมมือการงานของกิจการโทรคมนาคมระหว่างภาครัฐและเอกชน

ตีเรก เจริญผล (2554) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์สูงสุด หลังเปิดเสรีโทรคมนาคมการเปิดเสรีโทรคมนาคมเป็นการปรับเปลี่ยนการให้บริการจากการผูกขาดโดยภาครัฐสู่การแข่งขันอย่างเสรีของผู้ประกอบการที่มีความเท่าเทียมกัน จึงย่อมจะส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ โดยมีอัตราค่าบริการที่มีแนวโน้มลดลง และประเภทการให้บริการที่หลากหลายขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ นำมาซึ่งการถ่ายทอดเทคโนโลยีและเงินตราต่างประเทศ เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจโทรคมนาคมต่อไป

ต่อมาได้มีการตัดสินใจควรววมกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม โดยได้ยุบหน่วยงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงแห่งชาติ (กสช.) และตราพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งในพระราชบัญญัตินี้กำหนดว่า “คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” เพื่อทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการด้านโทรคมนาคม และจัดตั้งองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการ คือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ

สำนักงาน กสทช. ด้วยพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 นั้น ให้อำนาจในการจัดการประมูลคลื่นความถี่เพื่อให้บริษัทเอกชนสามารถเข้ามาบริหารจัดการความถี่และนำไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

#### 2.4.2 เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็วสูง

ภูมินทร์ บุตรอินทร์ (2562) กล่าวว่า อุตสาหกรรมโทรคมนาคมนั้นมีลักษณะสำคัญ คือ มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือเทคโนโลยีจะอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วโลก เนื่องจากการติดต่อระหว่างกันระหว่างอุปกรณ์ต้องมีการผลิตบนมาตรฐานเดียวกัน สามารถใช้คลื่นความถี่ร่วมกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งข้อมูลด้วยเทคโนโลยีใดก็ตาม ในช่วงเริ่มต้นของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมนั้น จะใช้การเชื่อมโยงผ่านสายสื่อสารประเภทต่างๆ เป็นหลัก และใช้รับสัญญาณแบบอนาล็อก (Analog) ซึ่งเป็นสัญญาณข้อมูลแบบต่อเนื่อง (Continuous Data) มีการส่งสัญญาณเป็นรูปคลื่นหากถูกรบกวนจะทำให้ข้อมูลที่ส่งไปมีความผิดพลาด ต่อมาด้วยการพัฒนาด้านเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม ส่งผลให้สามารถใช้สัญญาณแบบดิจิทัล (Digital) ซึ่งสามารถใช้ประโยชน์จากความถี่ได้มากกว่าระบบอนาล็อก และข้อมูลที่ทำการรับส่งมีความผิดพลาดน้อย เนื่องจากการส่งสัญญาณจะมีการแบ่งออกเป็นส่วน เมื่อทำการส่งข้อมูลหากถูกรบกวน อุปกรณ์จะสามารถทวนสัญญาณให้กลับเป็นรูปแบบดั้งเดิมได้ทันที ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็วสูงในเวลาต่อมา ก่อนจะมีการพัฒนาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนั้น หรือเรียกว่า เทคโนโลยีการสื่อสารบรอดแบนด์ (Broadband Technology) ซึ่งถูกใช้เรียกกลุ่มของเทคโนโลยีที่ใช้แถบความถี่กว้าง ที่สามารถใช้ได้ทั้งในระบบสื่อสารโทรคมนาคม และระบบสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยมีคุณสมบัติคือสามารถส่งข้อมูลในปริมาณมากในช่วงเวลาสั้น โดยใช้ช่องสัญญาณสื่อสารเพียงหนึ่งช่องหรือหลายช่องได้พร้อมกัน นอกจากนี้เทคโนโลยีบรอดแบนด์มีความสามารถในการรับส่งข้อมูลแบบดิจิทัลแบบความเร็วสูง จึงมีการประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยการเชื่อมต่อมีทั้งในรูปแบบใช้สายเคเบิล และรูปแบบไร้สาย การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในระยะแรกใช้วิธีจากการเชื่อมต่อผ่านโทรศัพท์เรียกเข้า (Dial-up) ซึ่งมีความเร็วต่ำและไม่มีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ ในเวลาต่อมามีการพัฒนาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบเคเบิลโมเด็ม (Cable Modem) เป็นการเชื่อมต่อโดยตรงระหว่างอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตของให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider: ISP) ซึ่งการให้บริการในช่วงแรกของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะเน้นการให้บริการในระดับองค์กรที่ต้องการเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ โดยเป็นการให้บริการในรูปแบบ Leased line เป็นการต่อสายตรงจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีราคาค่าบริการที่ค่อนข้างสูง ต่อมาผู้ประกอบการโทรคมนาคมทำการขยายโครงข่ายการให้บริการและคู่แข่งในตลาดมีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการเปิดให้บริการสำหรับผู้ใช้งานทั่วไปซึ่งจะเป็นมีการแชร์ Bandwidth

ระหว่างผู้ใช้งาน โดยผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเดินสายสื่อสารไปยังพื้นที่อยู่อาศัย และเชื่อมต่อจากสายสื่อสารหลัก ซึ่งจะทำให้ค่าบริการถูกลง เนื่องจากสามารถให้บริการได้จำนวนมากตามจำนวนคู่สายที่รองรับได้ ส่งผลให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์มีผลในเชิงบวกต่อเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ โดยความเร็วของอินเทอร์เน็ตเป็นแรงผลักดันสำคัญสำหรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ ข้อมูลข้างต้นกล่าวโดย ฌกฤษ เศวตนันท์ (2563) ในเวลาตาของเทคโนโลยีบรอดแบนด์มีการพัฒนาการอย่างมาก ทั้งเทคโนโลยีบรอดแบนด์แบบใช้สาย และแบบไร้สาย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.4.2.1 เทคโนโลยีบรอดแบนด์แบบใช้สายสื่อสาร (Fixed - Station Broadband)

หมายถึง การติดต่ออินเทอร์เน็ตผ่านทางเคเบิลโมเด็มและสายสื่อสาร ได้แก่ เทคโนโลยีโมเด็มสายทองแดง (Digital Subscriber Line: DSL) เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านใยแก้วนำแสง (Optical Fiber) เทคโนโลยี Cable TV และเทคโนโลยีโครงข่าย จุดเด่นของเทคโนโลยีบรอดแบนด์แบบใช้สาย คือ ความรวดเร็วและปริมาณในการรับส่งข้อมูล และเสถียรภาพในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต โดยเทคโนโลยี FTTx หรือ FTTH (Fiber-to-the-home) ได้รับความนิยมสูงมากในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 พบว่ามีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ (Broadband Subscribers) ในประเทศไทย สูงถึง 13 ล้านราย ข้อมูลจาก สำนักงาน กสทช. (2565) และตามสถิติของ ITU พบว่าผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยการที่ต้นทุนในการให้บริการถูกลง ส่งผลให้ค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถูกลงตามไปด้วย ผู้ใช้งานจึงเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกันการขยายโครงข่ายต้องทำการขยายโครงสร้างพื้นฐาน โดยการวางระบบสายสื่อสารไปในพื้นที่ต่างๆ ส่งผลให้เกิดเครือข่ายสายสื่อสารขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ต่ออาศัยการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้เพราะฉะนั้นผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายเล็กอาจไม่มีการให้บริการในรูปแบบนี้

#### 2.4.2.2 เทคโนโลยีบรอดแบนด์แบบไร้สาย (Wireless Broadband)

การใช้คลื่นวิทยุเป็นสื่อในการรับส่งข้อมูล ผู้ใช้งานต้องมีอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถใช้รับส่งคลื่นวิทยุระหว่างผู้ให้บริการเพื่อเข้าถึงโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเทคโนโลยีบรอดแบนด์ไร้สายนั้นมีพัฒนาการอย่างมากในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยมีการแบ่งช่วงของเทคโนโลยีการสื่อสารทางไกลผ่านโทรศัพท์มือถือออกเป็นยุคต่างๆ (Generations) โดยยุคแห่งการเริ่มต้นของอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์ไร้สาย คือ การพัฒนาเทคโนโลยี 3G เริ่มตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา โดยเน้นความหลากหลายของรูปแบบการรับส่งข้อมูล ทั้งคลื่นและความถี่ในย่าน 2.4 GHz และ 5 GHz ซึ่งภายใต้มาตรฐาน IMT-2000 โดยการให้บริการประกอบด้วยโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์วิดีโอ ซึ่งตามมาตรฐาน Bandwidth จะต้องไม่ต่ำกว่า 20 kbps และต่อมาในปี พ.ศ. 2554 จึงมีการต่อยอดการพัฒนาเทคโนโลยีเข้าสู่ยุค 4G มีการกำหนดมาตรฐานใหม่ คือ IMT Advance

ซึ่งกำหนดให้รองรับ Bandwidth ได้ถึง 100 Mbps ส่งผลให้เกิดการใช้งานหลากหลายรูปแบบมากขึ้น เช่น Streaming VDO Conference และต่อมาในปี พ.ศ. 2561 มีการพัฒนาเทคโนโลยีเข้าสู่ยุค 5G โดยขยายโครงข่ายให้สามารถรองรับอุปกรณ์สื่อสารและปริมาณการรับส่งข้อมูลได้มากและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการรับส่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว หรือเรียกว่า การส่งข้อมูลได้ทันที (Real Time) ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีตามมา ได้แก่ เทคโนโลยี IOT (Internet of Things) รถยนต์ไร้คนขับ (Driverless Car) การควบคุมทางไกล (Remoting) เป็นต้น

### 2.4.3 ตลาดโทรคมนาคมในประเทศไทย

ภูมินทร์ บุตรอินทร์ (2562) กล่าวว่า ตลาดโทรคมนาคมมีลักษณะที่แตกต่างจากสภาพตลาดทั่วไป ซึ่งถ้าพิจารณาโดยหลักการทั่วไปแล้วตลาดโทรคมนาคมจะมีความคล้ายคลึงกับตลาดสินค้าทดแทนกัน (Substitute good) กล่าวคือ สินค้าที่สามารถใช้แทนกันด้วยวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน โดยพิจารณาจากประเภทของสินค้าและขอบเขตด้านภูมิศาสตร์ของตลาด จากทั้งมุมมองของผู้บริโภคและผู้ขาย แต่ในกรณีของตลาดโทรคมนาคมนั้น สินค้าประเภทหนึ่งอาจถูกทดแทนด้วยสินค้าประเภทอื่นๆ ที่มีได้มีลักษณะเหมือนกันหรือจัดให้อยู่เป็นประเภทเดียวกัน เช่น การบริการส่งข้อความด้วยเสียง ซึ่งมีทั้งการส่งข้อความเสียงตามสายและการส่งข้อความเสียงแบบไร้สาย เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีการให้บริการนั่นเอง เพราะฉะนั้นการนิยามตลาดโทรคมนาคมจึงมีความซับซ้อนมากกว่าตลาดแบบอื่น

สำนักงาน กสทช. ได้ออกประกาศ เรื่อง นิยามของตลาด และขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องปี พ.ศ. 2551 เพื่อกำหนดนิยามของตลาด และขอบเขตตลาดเพื่อใช้ในการประเมินสภาพการแข่งขันของตลาดโทรคมนาคม โดยได้ทำการจำแนกประเภทของตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง (Relevant Market) สำหรับกิจการโทรคมนาคม ดังนี้

ตารางที่ 4 ประเภทของตลาดโทรคมนาคม

ประเภท	ความหมาย	ประเภทบริการ
1. ตลาดค้าปลีกบริการ (Retailed Market)	คือ ตลาดการให้บริการโทรคมนาคมโดยการเช่าอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงข่ายโทรคมนาคมหรือการซื้อบริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นเพื่อนำไปให้บริการโทรคมนาคมในนามของผู้เช่าหรือผู้ซื้อโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประกอบ	1. บริการโทรศัพท์ประจำที่ภายในประเทศ
		2. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ
		3. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
		4. บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

	ธุรกิจเชิงพาณิชย์ ประกอบด้วย	5. บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่
2. ตลาดค้าส่ง บริการ (Wholesale Market)	คือ ตลาดการให้บริการโทรคมนาคม โดยการให้บริการเช่าอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ความเสถียรของโครงข่ายโทรคมนาคม หรือการขายบริการโทรคมนาคมให้ แก่ ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นเพื่อนำไปให้บริการ โทรคมนาคมในนามของผู้เช่าหรือ ผู้ซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการ ประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์	1. บริการเกตเวย์อินเทอร์เน็ต ระหว่างประเทศ
		2. บริการเกตเวย์โทรศัพท์ ระหว่างประเทศ
		3. บริการเชื่อมต่อโครงข่าย โทรศัพท์ประจำที่เพื่อให้ สามารถเรียกถึงจุดปลายทาง (Fix Call Termination)
		4. บริการเชื่อมต่อโครงข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้ สามารถเรียกถึงจุดปลายทาง (Mobile Call Termination)
		5. บริการเข้าถึงบรอดแบนด์ (Wholesale Broadband Access)
		6. บริการวางจรเช่า (Leased Line)

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 2.4.4 สภาพตลาดบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

ตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ มีการให้บริการในหลายเทคโนโลยีของการเชื่อมต่อ ได้แก่ Cable Broadband Fiber optical xDSL และการเชื่อมต่อประเภทอื่นๆ ซึ่งอัตราการเข้าถึงของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยี Fiber optical มีสัดส่วนผู้ใช้งานมากที่สุดและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมากกว่าการเชื่อมต่อเทคโนโลยีอื่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 ข้อมูลการเชื่อมต่อเทคโนโลยี

ข้อมูล	ช่วงเวลา			
	1Q 2561	1Q 2562	1Q 2563	1Q 2564
จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง (ล้านราย)	8.73	9.36	10.26	11.88
อัตราการเข้าถึงโทรศัพท์ประจำที่ ต่อประชากร (ร้อยละ)	12.88	13.8	15.1	15.50
สัดส่วนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	ช่วงเวลา			
	1Q 2561	1Q 2562	1Q 2563	1Q 2564
Fiber optical	20.19	42.27	53.60	93.75
Cable Broadband	18.47	16.38	8.03	0.98
xDSL	59.39	39.75	36.68	5.01
Others	1.96	1.60	1.69	0.26

ที่มา สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

โดยโครงสร้างตลาดค้าปลีกบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของประเทศไทย มีผู้ให้บริการรายใหญ่ 4 ราย ได้แก่ (1) บริษัท ทรูอินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (TICC) (2) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT) (3) บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (3BB) และ (4) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) โดยมีรายละเอียดผู้ใช้บริการและส่วนแบ่งการตลาด ณ ไตรมาส 3 ประจำปี 2564 ดังนี้

ตารางที่ 6 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ (ราย)	สัดส่วนตลาด (ร้อยละ)
TICC	4,537,000	35.57
3BB	3,610,000	28.30
NT	2,540,230	19.92
AWN	1,668,900	13.09
Others	397,967	3.12
<b>รวม</b>	<b>12,754,097</b>	<b>100</b>

ที่มา สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

โดยรายได้จากการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทั้งหมด มีรายได้รวมทั้งสิ้น 19,900 ล้านบาท และมีราคาบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมาย ประมาณเดือนละ 504 บาท ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละรายกำหนดราคาไว้ไม่แตกต่างกันมาก และอัตราค่าบริการเฉลี่ยของ FTTH อยู่ที่ 4.94 บาท/Mbps

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าระบบโทรคมนาคมในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับสังคมไทยและสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคของข้อมูล ข่าวสาร และเทคโนโลยีดิจิทัล จึงส่งผลให้อินเทอร์เน็ตกลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป รวมถึงเป็นสิ่งสำคัญในการอำนวยความสะดวกในระบบเศรษฐกิจ ทั้งทางด้านการค้า การลงทุน การทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

## 2.5 แนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสาร

### 2.5.1 การจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า

#### 2.5.1.1 การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.)

การไฟฟ้านครหลวงได้มีการออกระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยหลักเกณฑ์การติดตั้งสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2563 โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตั้งสายสื่อสาร รวมถึงขั้นตอนการพาดสายสื่อสาร ตลอดจนบทกำหนดโทษและการรื้อถอนสายสื่อสารที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ติดตั้งบนเสาไฟฟ้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน โดยมีขั้นตอนการจัดระเบียบสายสื่อสาร สรุปได้ดังนี้

#### ตารางที่ 7 ขั้นตอนการจัดระเบียบสายสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวง

ลำดับ	วิธีการดำเนินงาน
ขั้นตอนที่ 1	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมสำรวจสายสื่อสารของตนเอง ติดแถบสีสายสื่อสารสายที่ใช้งาน และจัดทำแผนปรับปรุงรวมสาย โดยให้แต่ละบริษัทไม่เกิน 3 เส้น หรือให้ใกล้เคียงมาตรฐานมากที่สุด
ขั้นตอนที่ 2	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมติดตั้งสายสื่อสารบนคอนสื่อบตามมาตรฐานและตำแหน่งที่กำหนด
ขั้นตอนที่ 3	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมดำเนินการตัดถ่ายวงจรโครงข่ายเพื่อให้บริการบนเคเบิลเส้นใหม่ และรื้อถอนสายสื่อสารไม่ใช้งานออกจากคอนเด็มหรือเสาไฟฟ้าเดิม
ขั้นตอนที่ 4	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการรื้อถอนสายสื่อสารไม่ใช้งานออก



ลำดับ	วิธีการดำเนินงาน
	จากคอนเดิมหรือเสาไฟฟ้าเดิม
ขั้นตอนที่ 5	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมดำเนินการขนย้าย และกาจัดซากสายสื่อสารด้วยวิธีที่ถูกต้องและปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม
ขั้นตอนที่ 6	ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

### 2.5.1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการออกระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2558 โดยมีขั้นตอนการจัดระเบียบสายสื่อสาร สรุปได้ดังนี้

#### ตารางที่ 8 ขั้นตอนการจัดระเบียบสายสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ลำดับ	วิธีการดำเนินงาน
ขั้นตอนที่ 1	กฟภ. ดำเนินการสำรวจเสาไฟฟ้าตลอดเส้นทางการจัดระเบียบสาย และติดตั้งคอนสื่อสารบนเสาไฟฟ้า
ขั้นตอนที่ 2	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมสำรวจสายสื่อสารของตนเอง ติดแถบสีสายสื่อสารสายที่ใช้งานและจัดทำแผนปรับยุบรวมสายให้เป็นไปตามมาตรฐานการพาดสายของ กฟภ. หรือใกล้เคียงมาตรฐานให้มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 3	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมติดตั้งเส้นเคเบิลใหม่ (ในกรณีต้องมีการปรับยุบรวมสายสื่อสาร) บนคอนสื่อสารตามมาตรฐานและตำแหน่งที่กำหนด
ขั้นตอนที่ 4	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมดำเนินการตัดถ้ายวงจรโครงข่ายเพื่อให้บริการบนเคเบิลเส้นใหม่ และรื้อถอนสายสื่อสารไม่ใช้งานออกจากคอนเดิมหรือเสาไฟฟ้าเดิม
ขั้นตอนที่ 5	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการรื้อถอนสายสื่อสารไม่ใช้งานออกจากคอนเดิมหรือเสาไฟฟ้าเดิม
ขั้นตอนที่ 6	ผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคมดำเนินการขนย้าย และกาจัดซากสายสื่อสารด้วยวิธีที่ถูกต้องและปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม
ขั้นตอนที่ 7	ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

## 2.5.2 การนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

การนำสายสื่อสารลงใต้ดิน เป็นหนึ่งในนโยบายที่รัฐบาลต้องการผลักดันให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อรองรับการเป็นมหานครแห่งอาเซียน และปรับปรุงทัศนียภาพ รวมถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งในประเทศไทยนั้นมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2559 จนถึงปัจจุบัน โดยการนำสายสื่อสารลงใต้ดินเป็นการนำสายสื่อสารร้อยผ่านท่อร้อยสายที่อยู่ใต้ดิน โดยมีการดำเนินการก่อสร้างท่อร้อยสายไฟฟ้าใต้ดินแล้วในบางพื้นที่แล้ว อาทิ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต อุบลราชธานี อย่างไรก็ตามการนำสายสื่อสารลงใต้ดินมีต้นทุนสูงกว่าการพาดสายบนเสาไฟฟ้าเป็นอย่างมาก ทั้งด้านการก่อสร้างท่อร้อยสาย ราคาค่าเช่าท่อร้อยสาย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการโทรคมนาคม เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มี การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมรวมถึงผู้รับบริการ (End user) ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายมาก ซึ่งถือเป็นต้นทุนสำคัญที่เพิ่มมากขึ้น

ในปัจจุบันประเทศไทยมีแผนการที่จะนำสายสื่อสารลงใต้ดินในหลายพื้นที่ นอกจากนี้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่มีบริการผ่านสายสื่อสารมีจำนวนมาก เพราะฉะนั้นหากต้องการนำสายสื่อสารลงใต้ดินในแต่ละโครงการนั้น จะต้องมีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานและเกิดความเป็นธรรมมากที่สุด ทั้งนี้การดำเนินการเกี่ยวกับการนำสายสื่อสารลงใต้ดินนั้นต้องมีมาตรการที่รอบคอบและมีความต่อเนื่อง เนื่องจากการดำเนินงานดังกล่าวนี้ สามารถส่งผลให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของผู้ประกอบการขนาดกลางและรายเล็กเกิดผลกระทบได้ เนื่องจากไม่สามารถแบกรับภาระต้นทุนที่สูงขึ้นได้ จากที่กล่าวมาจะนำไปสู่การจำกัดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมโดยสิ้นเชิง ทั้งนี้การเปลี่ยนจากการพาดสายแบบแขวนอากาศเป็นการนำสายสื่อสารลงใต้ดินนั้น เหตุผลที่มักถูกนำมาพิจารณา คือ เรื่องของความปลอดภัย ความเหมาะสมของพื้นที่ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการบำรุงรักษา เป็นต้น

### 2.5.2.1 การสร้างท่อร้อยสาย

ผู้ดำเนินการสร้างท่อร้อยสายสื่อสาร คือ ผู้ได้รับอนุญาตก่อสร้างท่อร้อยสายตามประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้ การลงทุน และการสร้างท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินหรือกับโครงสร้างพื้นฐานหน่วยงานของรัฐเพื่อให้บริการโทรคมนาคม มีหน้าที่วิเคราะห์ผลกระทบจากการก่อสร้างท่อร้อยสายสื่อสารในด้านที่กำหนด ประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขอนามัย ด้านทัศนียภาพ และด้านความมั่นคงของรัฐ และเสนอแนวทางการแก้ไขหรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากการวิเคราะห์ผลกระทบข้างต้นเพื่อจัดทำเป็นเนื้อหาในเอกสารประกอบการเสนอแผนผังตำแหน่งการติดตั้งลักษณะ ทิศทาง และแนวเขตในการวางท่อร้อยสายสื่อสารต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการ โดยผู้ดำเนินการสร้างท่อร้อยสายในปัจจุบัน คือ

หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด วิสาหกิจของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และผู้รับใบอนุญาตที่มีท่อร้อยสายสื่อสารอื่นๆ

### 2.5.2.2 อัตราค่าตอบแทนการใช้ท่อร้อยสายสื่อสาร

สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำประกาศมาตรฐานในการคำนวณอัตราค่าตอบแทนการใช้ท่อร้อยสายสื่อสารตามหลักการ Fully Distributed Cost (FDC) สำหรับหนึ่งท่อย่อย (Sub - Duct) ซึ่งอยู่ภายในท่อหลัก (Duct) ในระยะทางหนึ่งกิโลเมตรในภาคผนวกของประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้ การลงทุน และการสร้างท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดิน หรือกับโครงสร้างพื้นฐานหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้บริการโทรคมนาคมซึ่งหลักการคำนวณ FDC นี้สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงที่ผู้ให้บริการท่อร้อยสายสื่อสารต้องรับภาระในช่วงที่ผู้เช่าถือครองท่อร้อยสายสื่อสารในปัจจุบัน กสทช. ยังไม่มีการกำหนดตัวเลขสำหรับอัตราค่าตอบแทนการใช้ท่อร้อยสายสื่อสารสูงสุดอย่างเป็นทางการ

### 2.5.2.3 วิธีการดำเนินงานนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

#### ตารางที่ 9 ขั้นตอนการดำเนินงานนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

ลำดับ	รายละเอียด
ขั้นตอนที่ 1	จัดการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขั้นตอนดำเนินงาน และติดตามความคืบหน้า
ขั้นตอนที่ 2	ผู้ประกอบการกิจการสื่อสารสำรวจเส้นทางการนำสายสื่อสารลงใต้ดินและจัดทำแผนดำเนินงานการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน
ขั้นตอนที่ 3	ผู้ประกอบการกิจการสื่อสารสำรวจสายสื่อสารของตนเอง
ขั้นตอนที่ 4	ผู้ประกอบการกิจการสื่อสารประสานหน่วยงานเจ้าของท่อร้อยสาย
ขั้นตอนที่ 5	ผู้ประกอบการกิจการสื่อสารดำเนินการร้อยสายสื่อสาร
ขั้นตอนที่ 6	ผู้ประกอบการกิจการสื่อสารดำเนินการเปลี่ยนถ้ำลูกค้า
ขั้นตอนที่ 7	ประกอบการกิจการสื่อสารร้อยสายสื่อสารที่อยู่บนเสาไฟฟ้าหรือเสาโทรคมนาคมหักโค่นเสาไฟฟ้าหรือเสาโทรคมนาคม

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

### 2.5.3 การใช้สายร่วมกัน (Single Last Mile)

การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการสื่อสาร เพื่อลดจำนวนการพาดสายสื่อสาร โดยการใช้สายร่วมกัน (Single Last Mile) เป็นการกำหนดให้หน่วยงานผู้ได้รับสิทธิ์เป็นผู้บริหารจัดการในส่วนของโครงข่ายสายปลายทางที่มีเพียงรายเดียว (Single Last Mile Provider) ซึ่งผู้ให้บริการทุกราย จะต้องไปเช่าใช้ เมื่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใดต้องการใช้บริการกับผู้ประกอบการรายใดๆ ผู้ให้บริการ Single Last Mile ก็จะมาเชื่อมสายสื่อสารจากผู้ประกอบการรายนั้นๆ ไปยังที่พักอาศัยหรือสถานประกอบการของลูกค้า ซึ่งการนำรูปแบบแนวคิด Single last mile มาใช้ จะทำให้จำนวนสายสื่อสารปลายทางมีจำนวนลดลง และจะทำให้ลดสภาพสายสื่อสารที่รกรุงรังบนเสาไฟฟ้าลงได้ โดย Single Last Mile นั้นสามารถประยุกต์ใช้ได้กับการจัดระเบียบสายสื่อสารแบบแขวนอากาศและการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ทั้งนี้ต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของความเป็นไปได้ในการจัดการต้นทุนร่วมกัน และการดูแลบำรุงรักษาในอนาคต

## 2.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

### 2.6.1 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider)

หมายถึง ผู้ประกอบการหรือบริษัทที่ให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยผู้ให้บริการจะเชื่อมโยงผู้ใช้งานเข้ากับเทคโนโลยีรับส่งข้อมูลที่ให้บริการ โดยการส่งผ่านข้อมูลระหว่างอุปกรณ์การสื่อสารที่รองรับเทคโนโลยีเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น เคเบิลโมเด็ม อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เครื่องข่ายไร้สาย เป็นต้น

### 2.6.2 ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet Users)

หมายถึง บุคคลที่เชื่อมต่อกับโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อกระทำการกิจกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างเช่น โซเชียลมีเดีย ร้านค้าออนไลน์ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) เป็นต้น

### 2.6.3 บรอดแบนด์ (Broadband)

หมายถึง เทคโนโลยีการส่งข้อมูลความเร็วสูง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยการเชื่อมต่อผ่านทางเคเบิลโมเด็มหรือระบบไร้สายผ่านคลื่นวิทยุ

### 2.6.4 แบนด์วิดท์ (Bandwidth)

หมายถึง ในระบบคอมพิวเตอร์นั้นหมายถึงอัตราการส่งข้อมูล ผ่านตัวกลางไปยังอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งตัวกลางที่แตกต่างส่งผลต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล มีหน่วยเป็นบิตต่อวินาที bps (bit per second) , กิโลบิตต่อวินาที (Kbps) และ เมกกะบิตต่อวินาที (Mbps)

### 2.6.5 DSL (Digital Subscriber Line)

หมายถึง เทคโนโลยีโมเด็ม ที่ใช้คู่สายทองแดงธรรมดา ปรับให้กลายเป็นสื่อ

สัญญาณดิจิทัลความเร็วสูง โดยมีการเข้ารหัสสัญญาณข้อมูล (Modulation) ในย่านความถี่ที่สูงกว่าการใช้งานโทรศัพท์โดยทั่วไป ทำให้สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้ในขณะที่ใช้งานโทรศัพท์

### 2.6.6 เส้นใยแก้วนำแสง (Fiber Optic)

หมายถึง สายนำสัญญาณข้อมูลชนิดหนึ่งที่สามารถเดินสายได้ไกลหลายกิโลเมตรและรองรับความเร็วสูง (Bandwidth สูง) โดยมีค่าสูญเสียของสัญญาณที่ต่ำมาก (ค่า Loss) เมื่อเทียบกับนำสายสัญญาณแบบอื่นๆ ทำให้ในปัจจุบันสายไฟเบอร์ออปติกนั้นมีความนิยมอย่างมากในงานเดินระบบใหญ่ๆ หรืองานระบบที่ต้องการความเสถียรสูง

### 2.6.7 FTTX (Fiber to the X)

หมายถึง โครงข่ายสายไฟเบอร์ออปติกแบบพาสซีฟที่เดินจากต้นทางซึ่งอาจเป็นสถานีต้นทางชุมสายหรือโนดไปหาอุปกรณ์ปลายทางต่างๆ โดยใช้สายใยแก้วนำแสงหรือสายไฟเบอร์ออปติกเป็นตัวกลางในการรับส่งสัญญาณแสงที่ถูกแปลงมาจากสัญญาณข้อมูลต่างๆ เนื่องจากเป็นตัวกลางที่ส่งข้อมูลได้จำนวนมาก ความเร็วสูงส่งได้ไกล เสถียรภาพสูง อายุการใช้งานยาวนาน

### 2.6.8 อินเทอร์เน็ตแบบเช่าใช้ (Leased line)

หมายถึง รูปแบบการนำส่งสัญญาณโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ส่งผลให้อินเทอร์เน็ตสามารถส่งผ่านได้เต็มประสิทธิภาพ มีการเชื่อมโยงการรับส่งข้อมูลภาพและเสียงในอัตราความเร็วคงที่

### 2.6.9 Node

หมายถึง จุดเชื่อมต่อระหว่างปลายทางการสื่อสาร (Communication Endpoint) เพื่อการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการสร้างอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถทำหน้าที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ต รับส่งข้อมูลผ่านช่องการสื่อสารที่กำหนดไว้

### 2.6.10 WCDMA (Wideband CDMA)

หมายถึง เทคโนโลยีการสื่อสารในยุค 3G ตามมาตรฐาน IMT-2000

### 2.6.11 International Telecommunication Union (ITU)

หมายถึง สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศมีหน้าที่ในการพัฒนามาตรฐาน และกฎระเบียบ สำหรับการสื่อสารวิทยุ และโทรคมนาคมระหว่างประเทศ ผู้เป็นสมาชิก (Subscriber) คือ ผู้เข้าซื้อการเป็นสมาชิกในการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคม

### 2.6.12 Modem (Modulator - demodulator)

หมายถึง กระบวนการแปลงข้อมูลข่าวสารดิจิทัลให้อยู่ในรูปของอนาล็อกแล้วจึงแปลงสัญญาณกลับเป็นดิจิทัลในรูปแบบเดิม

### 2.6.13 End user

หมายถึง ผู้ใช้ชั้นปลาย ผู้ใช้งานปลายทาง ผู้ใช้งานขั้นสุดท้าย

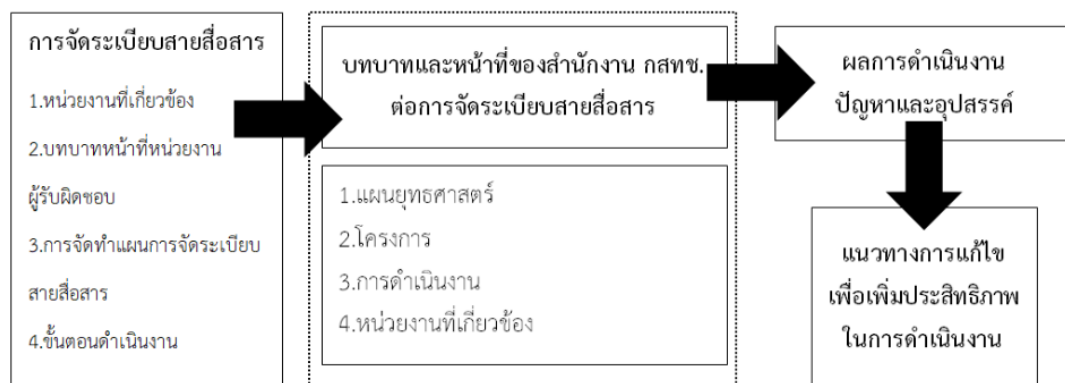
## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.7.1 การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนโครงการท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินของ พื้นที่ กรุงเทพมหานคร

อัญชลิกา อุดมศรีสุข (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนโครงการท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินของ พื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน โครงการท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินของพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากในปัจจุบันระบบสาธารณูปโภคใน กรุงเทพมหานครมีอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ระบบสาธารณูปโภคจำพวกสายไฟฟ้าและสายสื่อสารส่วนใหญ่จะพาดสายอยู่บนเสาไฟฟ้าและต้นไม้ ซึ่งตั้งอยู่บนทางเท้า สาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และมีจำนวนสายโดยรวมกรุงรังอันเป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้ภูมิทัศน์ถนนไม่เป็นที่น่าดู คณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้หารือในประเด็นการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ถึงแนวทางการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน โดยกำหนดให้กรุงเทพมหานครต้องเร่งพัฒนาระบบท่อร้อยสายสื่อสารโทรคมนาคมลงดินภายในเขตกรุงเทพฯ โดยด่วนที่สุด การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการลงทุนนี้ แบ่งออกเป็นสามด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านการตลาด 2) ด้านการดำเนินงาน และ 3) ด้านการเงิน โดยผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมทั่วไปในธุรกิจเอื้อต่อการลงทุนในโครงการนี้และโครงการนี้เป็นโครงการขนาดใหญ่ ใช้เงินลงทุนสูง ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมประมูลไม่สามารถจะลงทุนทั้งหมดเพียงรายเดียวได้ จึงทำให้แต่ละบริษัทที่เข้าร่วมประมูลมีโอกาสชนะการประมูล โดยแบ่งเส้นทางกัน บริษัทแห่งหนึ่งวางแผนที่จะลงทุนในเส้นทางระยะที่ 1 ความยาว 727 กิโลเมตร ด้วยเงินลงทุน 3,433 ล้านบาท และมีอายุโครงการ 30 ปี โดยแหล่งที่มาของเงินทุนมาจากหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้นในอัตรา 65:35 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนโครงการนี้พบว่าโครงการมีค่ามูลค่า ปัจจุบันสุทธิ 249.11 ล้านบาท ด้วยอัตราคิดลดที่ร้อยละ 7.58 ต่อปี อัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ เท่ากับร้อยละ 8.35 ต่อปี อัตราผลตอบแทนทางการเงินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับร้อยละ 14.25 ต่อปี ระยะเวลาคืนทุน (Payback period) เท่ากับ 12 ปี 1 เดือน โครงการลงทุนท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินของพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงมีความเป็นไปได้และน่าสนใจในการลงทุน อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นน่าสนใจอื่นๆ ที่สามารถนำมาพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อคำนวณประกอบการตัดสินใจในการลงทุนในโครงการนี้ เช่น การปรับเปลี่ยนส่วนแบ่งรายได้ให้กับบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด การเพิ่มความสามารถในการให้บริการของโครงการ

## 2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร (2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร (3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย พร้อมทั้งเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเป็นประโยชน์ปัญหาต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้สนใจศึกษารวมถึงประชาชนทั่วไป โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.2 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
- 3.3 แหล่งข้อมูล
- 3.4 ประชากรในการวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร” โดยการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ประกอบด้วย (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบสายสื่อสาร ได้แก่ (1) สำนักงาน กสทช. (2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3) การไฟฟ้านครหลวง (4) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (5) บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ (6) บริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น และ (7) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวิร์ค จำกัด การที่ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเนื่องจากสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครอบคลุมทุกมิติของข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลโดยตรงจากประสบการณ์จริงในบทบาทการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานจริงและการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่มีส่วนสำคัญเพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย รวมถึงบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร



ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์และการบันทึกผ่านการประชุม Video Conference ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Zoom Meeting รวมถึงการจดบันทึกพร้อมด้วยเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับนั้น มีความถูกต้องครบถ้วนชัดเจนมีประเด็นที่มีความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รายงานการประชุมฯ รายงานการวิจัยฯ ทั้งที่ตีพิมพ์แล้วหรือยังไม่ได้ตีพิมพ์ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงวารสาร ข่าว หนังสือพิมพ์ หนังสือวิชาการ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ และข้อมูลอื่นๆ ที่มีประเด็นที่เกี่ยวข้องจากช่องทางสื่อออนไลน์ ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

### 3.2 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ศึกษาข้อมูลรายละเอียดเพื่อสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่ต้องการศึกษา โดยศึกษาค้นคว้าที่มาและความสำคัญของปัญหา รายละเอียดประเด็นคำถามในการวิจัย รวมถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ขอบเขตในการวิจัย วิธีการในการศึกษาวิจัย ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

(2) ศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนิยามคำศัพท์เฉพาะทางด้านโทรคมนาคมทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

(3) เลือกศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

(4) การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)

(5) การรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและจัดทำเป็นสารนิพนธ์

### 3.3 แหล่งข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยเริ่มต้นจากการเพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีปริมาณสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องกว่า 13 ล้านราย (ข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ ปี 2565) ซึ่ง กสทช. มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการสื่อสาร เป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญที่และเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารดังกล่าว ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ ทั้งในฐานะ

ผู้ให้บริการ เจ้าของโครงข่าย และภาคธุรกิจที่ดำเนินการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต ที่มีการใช้ประโยชน์จากสารสื่อสารทั้งในทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ (1) สำนักงาน กสทช. (2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3) การไฟฟ้านครหลวง (4) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (5) บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ (6) บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น และ (7) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวิร์ค จำกัด

### 3.4 ประชากรในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาโดยเน้นเฉพาะกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสารสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเป็นผู้ที่ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร ได้แก่

(1) ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน กสทช. ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารในสำนักงาน กสทช. ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(2) ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานจัดระเบียบสายสื่อสาร (ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน) และผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต (Internet service provider: ISP) หรือเคเบิลทีวี เช่น (1) สำนักงาน กสทช. (2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3) การไฟฟ้านครหลวง (4) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (5) บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ (6) บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น และ (7) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวิร์ค จำกัด โดยทางผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ ด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เนื่องจากผู้ศึกษามีระยะเวลาจำกัดในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมทั้งหมด 11 ท่าน ซึ่งประกอบด้วยภาคส่วนต่างๆ ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. 5 ท่าน

- ผู้อำนวยการส่วนสิทธิแห่งทางโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)

- ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. ภาค 1 (สำนักงาน กสทช. ภาค 1)

- ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค (สำนักงาน กสทช. ภาค 1)

- ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขต 11 (สำนักงาน กสทช. เขต 11)

- หัวหน้างานตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค (สำนักงาน กสทช. เขต 11)

(2) เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง 6 ท่าน

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1 ท่าน

- การไฟฟ้านครหลวง 1 ท่าน

- บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ 1 ท่าน

- บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ 1 ท่าน

- บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น 1 ท่าน
- บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวิร์ค จำกัด 1 ท่าน

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ที่ปฏิบัติงานในด้านการกำกับดูแลการจัดระเบียบสายสื่อสาร และในหน่วยงานจัดระเบียบสายสื่อสาร (ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน) เช่น เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น และ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวิร์ค จำกัด โดยใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์

#### 3.5.1 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ในรูปแบบทางการและกึ่งทางการทั้งปฏิบัติงานในด้านการกำกับดูแลการจัดระเบียบสายสื่อสาร และในหน่วยงานจัดระเบียบสายสื่อสาร (ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน) และผู้ประกอบการโทรคมนาคม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร และในกระบวนการสัมภาษณ์นั้น ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการกระบวนการบันทึกข้อมูล โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียงของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์โดยการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียงทุกครั้ง และจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในกระบวนการตรวจสอบตรวจทานความถูกต้องในภายหลัง ทั้งนี้เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้รับและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลและมีประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ดังนี้

#### ประเด็นคำถามผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน กสทช.

- (1) ประเด็นความเห็นเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ว่ามีความสอดคล้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือไม่ อย่างไร
- (2) ประเด็นข้อมูลขั้นตอนและวิธีดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร ณ ปัจจุบันในความเข้าใจของผู้ให้สัมภาษณ์
- (3) ประเด็นบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารตามความเข้าใจของผู้ให้สัมภาษณ์
- (4) ประเด็นความคิดเห็นที่ต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความสำเร็จ รวมถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร
- (5) ประเด็นความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปริมาณแผนงานและโครงการของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร

(6) ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม รูปแบบ และแนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย พร้อมแสดงเหตุผลประกอบต่อความคิดเห็นดังกล่าว

#### **ประเด็นคำถามผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ**

- (1) การให้ความสำคัญของการจัดระเบียบสายสื่อสารในระดับใด เพราะเหตุใด
- (2) วิธีดำเนินการการจัดระเบียบสายสื่อสารในปัจจุบันโดยพอสังเขป
- (3) บทบาท หน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจ และบทบาท หน้าที่เหล่านั้นเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
- (4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือเป็นอุปสรรคต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารในความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
- (5) ข้อเสนอแนะด้านความเหมาะสม หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการในการจัดระเบียบสายสื่อสารของสำนักงาน กสทช. หรือไม่ อย่างไร
- (6) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสารด้านรูปแบบที่เหมาะสมกับประเทศไทยมากที่สุด เพราะเหตุใด
- (7) ความคาดหวังของผู้ให้สัมภาษณ์กับการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารในอนาคต

### **3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจงประกอบกับข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร และนำเสนอข้อมูลเป็นประเด็นภายใต้ กรอบแนวคิด ทฤษฎีของงานวิจัยที่ทางผู้วิจัยได้จัดทำไว้เบื้องต้น โดยมุ่งเน้นประเด็นและจุดสำคัญต่างๆ ในการนำเสนอให้สอดคล้องกับทั้งประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์โดยรวมของการวิจัยทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### **3.6.1 ขั้นตอนที่ 1**

ผู้วิจัยดำเนินการถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ เพื่อจัดเก็บข้อมูล การแปลความหมายและวิเคราะห์น้ำเสียงของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และนำข้อมูลมาเรียบเรียง สรุปจำแนกเป็นประเด็นสำคัญด้านต่างๆ

#### **3.6.2 ขั้นตอนที่ 2**

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดที่ได้จัดทำไว้และสรุปผลข้อมูลจากคำตอบที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ว่าข้อมูลนั้นๆ ตอบคำถามการวิจัยหรือไม่อย่างไร และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งหนึ่งก่อนเพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูล

### 3.6.3 ขั้นตอนที่ 3

การวิเคราะห์ประเด็นความเหมือนและความต่างของประเด็นที่สำคัญจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำมาอภิปรายกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ

### 3.6.4 ขั้นตอนที่ 4

สรุปผลและเรียบเรียงข้อมูลจากการวิจัยนำเสนอเป็นสารนิพนธ์จากรายละเอียดการรวบรวมข้อมูลที่ได้กล่าวมาในขั้นต้นนั้น องค์ประกอบของวิธีการดำเนินการศึกษาเพื่อนำข้อมูลของบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารมาวิเคราะห์ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ของสำนักงาน กสทช. ในการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมถึงกระบวนการในการดำเนินงาน แผนงานโครงการที่มีความเกี่ยวข้อง และศึกษาบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ ที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวประสบความสำเร็จ และข้อจำกัดต่างๆ หรืออุปสรรคอันเป็นผลจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในข้างต้นสู่การนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาการวิเคราะห์ (Descriptive Method) เพื่อให้เห็นถึงลักษณะบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมของหน่วยงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและแนวทางการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งกระบวนการและเกิดประโยชน์กับผู้อ่านผู้สนใจหรือต้องการนำการวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอดในการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องหรือมีความคล้ายคลึงกันในอนาคต

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร ในครั้งนี้นั้นเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ และผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการสัมภาษณ์แบบใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร ตลอดจนข้อมูลที่เกิดจากประสบการณ์การปฏิบัติงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย (1) ความสำคัญของการจัดระเบียบสายสื่อสาร (2) วิธีดำเนินการการจัดระเบียบสายสื่อสาร (3) บทบาท หน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร (4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือเป็นอุปสรรคต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร (5) แนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสารที่เหมาะสมกับประเทศไทย (6) ความคาดหวังต่อสำนักงาน กสทช. ในการจัดระเบียบสายสื่อสารในอนาคต

โดยในบทที่ 4 นั้น ทางผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลผลการศึกษากออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อค้นพบจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ 2) ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อค้นพบจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1.1 บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร

ด้วยการจัดระเบียบสายสื่อสารมีความเชื่อมโยงในหลากหลายมิติและมีความทับซ้อนของปัญหาทั้งด้านการกำกับดูแล ด้านวิชาการ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จึงมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาสังคมอีกด้วย โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เป็นหลัก ดังนั้นจึงแบ่งประเภทหน่วยงานออกเป็น 1) สำนักงาน กสทช. และ 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่มีบทบาทหน้าที่ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยสามารถสรุปบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ได้ดังนี้

##### 4.1.1.1 บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร



ข้อมูลและสารสนเทศในกิจการโทรคมนาคม เพื่อคาดการณ์แนวโน้ม เผยแพร่และประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร คือ ผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแผนการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยการถ่ายทอดนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของแผนงานหรือโครงการ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และงบประมาณ รวมทั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนนโยบายและแผนดังกล่าวข้างต้นไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของสำนักงานฯ ต่อไป

### (2) สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.)

อยู่ภายในสายงานกิจการโทรคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชน และประสานงานส่วนงานอื่นๆ เพื่อการติดตามกำกับดูแลและรายงานผล การใกล้เคียงข้อพิพาทกรณีเกิดอุบัติเหตุ ยุติข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค

### (3) สำนักบริหารข้อมูลกลาง (บบ.) อยู่ภายในสายงานบริหารองค์กร ปฏิบัติ

หน้าที่บริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร จัดตั้งศูนย์สอบถามและรับเรื่องร้องเรียน (Call center 1200) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมถึงดำเนินการเกี่ยวกับเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนได้รับทราบ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานระหว่างส่วนงานต่างๆ ภายในสำนักงาน กสทช. รวมถึงการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน

### (4) สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค อยู่ภายในสายงานกิจการภูมิภาค โดย

แบ่งส่วนงานออกเป็น สำนักงาน กสทช. ภาค จำนวน 4 ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต จำนวน 21 เขต มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผล การจัดระเบียบสายสื่อสารในเส้นทางตามแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร ของสำนักงาน กสทช. ตามพื้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารที่ได้รับการประสานมาจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call center 1200) และที่มาจากกรรณร้องเรียนจากประชาชนหรือหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนในพื้นที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่านอกจากสำนักงาน กสทช. ที่มีบทบาทต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารแล้วนั้น ยังมีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร อีกหลากหลายหน่วยงานด้วยกัน ที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งล้วนแต่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน ตามแต่ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย



#### 4.1.1.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร

(1) การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่ในการอนุญาตให้ผู้ประกอบกิจการสื่อสารทำการพาดสายสื่อสาร และกำกับการพาดสายสื่อสาร โดย กฟน. และ กฟภ. มีการออกระเบียบที่ใช้ในการควบคุมการพาดสายสื่อสาร ได้แก่ ระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยหลักเกณฑ์การติดตั้งสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2563 และ ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักเกณฑ์การพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2558 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการพาดสายสื่อสาร ตลอดจนบทลงโทษแก่ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าว รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีอื่นๆ เพื่อช่วยในการควบคุมการพาดสายสื่อสาร เช่น การบันทึกข้อมูลสายสื่อสารในแต่ละเส้นทางในระบบข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล ป้องกันการละเมิดในภายหลัง ซึ่งจากรูปแบบดังกล่าวจะทำให้ลดจำนวนการใช้สายสื่อสารลงโดยที่ไม่กระทบต่อลูกค้าผู้ใช้งานเครือข่ายและสายสื่อสารมีความเป็นระเบียบ ตลอดจนการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแต่ละรายสามารถสอดส่องดูแลไม่ให้ผู้ลักลอบมาพาดสายโดยไม่ได้รับอนุญาตได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยให้ภูมิทัศน์สวยงาม ทำให้ระบบไฟฟ้ามีความมั่นคงปลอดภัยแก่ประชาชนในระยะยาวต่อไป โดยพื้นที่อยู่ในควบคุมดูแลของการไฟฟ้านครหลวง ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนของพื้นที่นอกเหนือจากนี้จะอยู่ในการดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการกำหนดเส้นทางวิกฤต หรือปัญหาสายสื่อสาร รกรุงรัง ลดอุบัติเหตุ ตลอดจนสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชน ตามข้อร้องเรียนของประชาชน หรือตามนโยบายของรัฐบาลอีกด้วย

(2) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมหรือผู้ที่มีสิทธิแห่งทางในการเดินสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าและในท่อร้อยสายสื่อสาร ได้มีการให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินการกับหน่วยงานหลัก ที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงาน กสทช. กทม. กฟน. กฟภ. เป็นต้น ในการเร่งดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินอย่างไรก็ตามจากการประชุมรับฟังความคิดเห็นพบว่ามีผู้ประกอบการบางส่วนที่ยังคงไม่ดำเนินงานจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ประกอบการรายเล็กที่ไม่สามารถรับภาระด้านค่าใช้จ่ายได้ สำหรับการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานและให้ความร่วมมือโดยผู้ประกอบการรายใหญ่เป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต่างให้ความเห็นว่าด้วยแผนการดำเนินงานที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากการรวบรวมข้อเท็จจริงและการประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการจึงทำให้ผู้ประกอบการซึ่งไม่ได้มีเจตนาขัดต่อแนวทางการดำเนินงานดังกล่าว แต่ด้วยศักยภาพด้านต้นทุนและเทคนิคด้านวิศวกรรมในการดำเนินงานจึงทำให้มีความจำเป็นที่ต้องขอขยายเวลาในการดำเนินงาน หรือไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผนงานที่สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ได้

**(3) หน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง** การจัดระเบียบสายสื่อสารมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งบางหน่วยงานอาจไม่มีบทบาทหน้าที่หลักในการจัดระเบียบสายสื่อสารโดยตรง แต่มีส่วนเกี่ยวข้องที่เป็นด้านของการสนับสนุน เนื่องจากการจัดระเบียบสายสื่อสารในบางพื้นที่มีความซับซ้อนและเป็นพื้นที่เสี่ยง จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานในพื้นที่ในการอำนวยความสะดวก เช่น การจัดระเบียบสายสื่อสารริมถนน ต้องขอความร่วมมือจากกองบังคับการตำรวจจราจร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการจราจรและรักษาความปลอดภัยในการจราจรทางบกในบริเวณพื้นที่ที่ทำการจัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อไม่ให้กระทบต่อผู้ที่สัญจรผ่านไปมาในบริเวณที่มีการจัดระเบียบสายสื่อสาร นอกจากนี้หน่วยงานในพื้นที่ที่มีความสำคัญ เช่น กรุงเทพมหานคร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารบางส่วนอาจต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ก่อน รวมถึงการช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ โดยเฉพาะโครงการขนาดใหญ่ เช่น การนำสายลงใต้ดิน การย้ายเสาไฟฟ้า การจัดระเบียบสายสื่อสารตามแนวรถไฟฟ้า เป็นต้น

**(4) ภาคประชาสังคม** โดยสังคมส่วนรวมนั้น ได้รับผลกระทบจากปัญหาของสายสื่อสารทั้งในทางตรงและทางอ้อม ประชาชน จึงถือภาพสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร ดังนั้นบทบาทของภาคประชาสังคมในที่นี้ คือ การนำข้อคิดเห็นจากการเผชิญปัญหาของสายสื่อสารของประชาชนและข้อมูลสะท้อนกลับที่ได้รับ มาใช้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อเสริมศักยภาพในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ประชาชน ถือเป็นผู้รับบริการ (End user) ซึ่งต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายจากการใช้บริการทั้งหมด เพราะฉะนั้นประชาชนควรได้รับประโยชน์สูงสุดทั้งด้านการรับบริการ และด้านคุณภาพชีวิตอย่างเต็มที่ ซึ่งต้องมีการสร้างความร่วมมือโดยตรงกับท้องถิ่นเพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยข้อมูลจากประชาชนเอง และนำปัญหาที่ได้นำมาร่วมแลกเปลี่ยนกับผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการบูรณาการนำความรู้ด้านสถิติมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เช่น การเก็บรวบรวมสถิติของพื้นที่ที่มีอุบัติเหตุจากสายสื่อสาร หรือพื้นที่ที่มีสายสื่อสารเกินมาตรฐานมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผลประโยชน์ (Interest Groups) คือ ผู้ที่มีแผนงานหรือโครงการที่ได้รับผลกระทบต่อเส้นทางการพาดสายสื่อสารนั้นๆ กล่าวคือ การจัดทำแผนงานหรือโครงการของบุคคลหรือนิติบุคคล ที่อาจเกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร เช่น การก่อสร้างถนน การสร้างทางพิเศษ เส้นทางรถไฟฯ ทางสรรพสินค้า อาคารสูง เป็นต้น การดำเนินโครงการเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเส้นทางการพาดสายสื่อสาร โดยเฉพาะสายสื่อสารแบบแขวนอากาศที่ทำการพาดบนเสาไฟฟ้า เพราะฉะนั้นอาจต้องมีการรื้อถอนหรือโยกย้ายเส้นทางการพาดสายสื่อสาร ดังนั้น กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านี้จะพยายามผลักดันให้มีการจัดทำแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารในบริเวณพื้นที่โครงการของตนเอง โดยก่อนเริ่มดำเนินโครงการจะมีการประสานงานกับหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่จัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อประชุมหารือชี้แจงแผนงานหรือโครงการให้หน่วยงานหลักรับทราบ และวางแผนการโยกย้ายสายสื่อสารร่วมกันต่อไป

#### 4.1.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกัสายสื่อสาร

ด้วยสำนักงาน กสทช. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสาร เป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องและมีความจำเป็นตามนโยบาย แผน หรือกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างประโยชน์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม สนับสนุนงานด้านความมั่นคง และด้านความปลอดภัยสาธารณะ เพื่อให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมได้รับทราบและปฏิบัติร่วมกัน ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกัสายสื่อสาร นอกจากการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้แล้วนั้น ยังมีในส่วนของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อกัสายสื่อสาร ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาสายสื่อสารในพื้นที่ต่างๆ ซึ่งแนวทางการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารมีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1.2.1 การจัดระเบียบสายสื่อสารตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

การกำหนดเส้นทางการจัดระเบียบสายสื่อสารล่วงหน้า โดยการรวบรวมแผนงานจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดทำเป็นแผนดำเนินงานประจำปี และจัดประชุมทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับไปปฏิบัติต่อไป โดยสำนักงาน กสทช. จะมีการติดตามประเมินผลการจัดระเบียบสายสื่อสารในแต่ละเส้นทางตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ โดยแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) การนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และ (2) การปรับปรุงการพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(1) การนำสายสื่อสารลงใต้ดิน คือ การเปลี่ยนระบบสายไฟฟ้าและสายสื่อสารโทรคมนาคมแบบสายอากาศเป็นระบบสายใต้ดินเพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และรักษาสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม เพิ่มความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในอนาคต โดยสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนการดำเนินการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ตั้งแต่ ปี พ. ศ. 2559 และจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ รวมถึงการจัดทำเป็นนโยบายสำคัญของสำนักงาน กสทช. โดยดำเนินการร่วมกับการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ และผู้ประกอบการโทรคมนาคม โดยสำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และการติดตามประเมินผล รวมถึงการกำหนดรูปแบบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานร่วมกับการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อรายงานต่อสำนักงาน กสทช. ให้ทราบ ซึ่งแผนการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ประกอบด้วย

- 1) เส้นทางที่ไม่สามารถนำสายลงใต้ดินในปีก่อนหน้า
- 2) แผนการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ตามนโยบายของสำนักงาน กสทช.
- 3) แผนการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน การไฟฟ้านครหลวง

4) แผนการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5) แผนงานจากโครงการอื่นๆ

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินงานให้เกิดการนำสายสื่อสารลงใต้ดินได้มากกว่าจำนวนเส้นทางที่กำหนดเป็นขั้นต่ำของการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นการจัดทำแผนการล่วงหน้าซึ่งเป็นโครงการของ กฟน. และ กฟภ. โดยแผนการดำเนินงานในปัจจุบัน ได้แก่ กฟน. คือ การสร้างเมืองให้เป็นมหานครอาเซียน ที่มีการดำเนินงานนำสายไฟฟ้าลงใต้ดินอยู่หลายโครงการที่จะมีการดำเนินงานให้แล้วเสร็จในช่วงเวลาต่างๆ กัน ในปี พ.ศ. 2564 - 2567 และแผนการดำเนินงานที่สำคัญของ กฟภ. คือ 1 จังหวัด 1 ถนนเฉลิมพระเกียรติ

**(2) การปรับปรุงการพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า** การนำสายสื่อสารลงใต้ดินนั้นใช้งบประมาณการลงทุนที่สูงมาก และผู้ประกอบการบางรายอาจยังไม่มีศักยภาพเพียงพอ ประกอบกับการนำสายสื่อสารลงใต้ดินในบางเส้นทางดำเนินการได้ยากด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนั้นเพื่อลดผลกระทบในด้านลบ จึงมีการจัดทำแผนการปรับปรุงการพาดสายสื่อสารให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีดำเนินการปรับปรุงการพาดสายสื่อสาร โดยอ้างอิงจากระเบียบของการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยการไฟฟ้านครหลวงหลักเกณฑ์การติดตั้งสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2563 และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2558 หรือประกาศ ข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระเบียบดังกล่าวได้ทำการกำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตั้งสายสื่อสารแบบแขวนอากาศ ขั้นตอนดำเนินการการพาดสายสื่อสาร ตลอดจนบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามระเบียบการพาดสาย โดยการรื้อถอนสายสื่อสารที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ติดตั้งบนเสาไฟฟ้า ซึ่งแผนการดำเนินงานดังกล่าวจะถูกกำหนดตามความเร่งด่วนแบ่งออกเป็นเส้นทางวิกฤต และเส้นทางทั่วไป โดยหน่วยงานหลักที่กำหนดแผนงานดังกล่าว คือ การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยอาศัยการร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรุงเทพมหานคร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการโทรคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดผลในเชิงบวก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนสร้างภูมิทัศน์ที่งดงาม โดยมีขั้นตอนการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยสรุปได้ดังนี้

1) กฟน. หรือ กฟภ. ดำเนินการสำรวจเสาไฟฟ้าตลอดเส้นทางจัดระเบียบสาย และติดตั้งคอนสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า

2) ผู้ประกอบการโทรคมนาคมสำรวจสายสื่อสารของตนเอง ติดแถบสีสายสื่อสารสายที่ใช้งานและจัดทำกรวยบวมสายให้เป็นไปตามมาตรฐานการพาดสายตามระเบียบของ กฟน. กฟภ. หรือใกล้เคียงมาตรฐานให้มากที่สุด

3) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมติดตั้งเส้นเคเบิลใหม่ (ในกรณีต้องมีการปรับปรุงรวมสายสื่อสาร) บนคอนสายตามมาตรฐานและตำแหน่งที่กำหนด

4) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินการตัดถ่ายวงจรโครงข่าย เพื่อให้บริการบนเคเบิลเส้นใหม่ และรื้อถอนสายสื่อสารไม่ใช้งานออกจากคอนเดิมหรือเสาไฟฟ้าเดิม

5) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการรื้อถอนสายสื่อสารไม่ใช้งานออกจากคอนเดิมหรือเสาไฟฟ้าเดิม

6) ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมดำเนินการขนย้ายและกำจัดซากสายสื่อสารด้วยวิธีที่ถูกต้องและปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม

7) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานสำนักงาน กสทช. จะมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานจัดระเบียบสายสื่อสารเป็นระยะเพื่อให้การจัดระเบียบสายสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อบรรลุตามแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร และจะมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการต่อคณะรัฐมนตรีทุกๆ 3 เดือน โดยแผนการปรับปรุงการพาดสายสื่อสาร มีดังนี้

7.1) จัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่ กฟน. กลุ่มเร่งด่วน ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

7.2) จัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่ กฟน. ประจำปีที่นอกเหนือจากกรณีเร่งด่วน

7.3) จัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่ กฟภ. ประจำปี

ผลการดำเนินการที่ผ่านมา พบว่าในส่วนของการจัดระเบียบสายสื่อสารนั้น เป็นไปได้ไม่น้อยกว่าแผนที่กำหนด ตลอดจนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นที่ล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด เนื่องมาจากการมีแผนงานที่ไม่ได้พิจารณาถึงศักยภาพและความพร้อมด้านต้นทุนของผู้ประกอบการ และปัญหาอื่นๆ เช่น การขออนุญาตกับหน่วยงานที่ไม่ได้รับการอนุมัติ เป็นต้น

#### 4.1.2.1 การแก้ไขเรื่องร้องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ

นอกจากการจัดระเบียบสายสื่อสารตามแผนปฏิบัติการแล้วนั้น ด้วยสำนักงาน กสทช. มีบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมทั้งด้านการใช้บริการ และด้านการประกอบการที่อาจส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงมีการรับเรื่องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากสายสื่อสาร และแก้ไขปัญหาดังกล่าว และมีการแบ่งระดับการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการพาดสายสื่อสารที่ไม่เรียบร้อย โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

**ตารางที่ 10 ระดับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการพาดสายสื่อสาร**

ระดับ	รายละเอียด
ระดับที่หนึ่ง	กรณีเร่งด่วนที่สุด หมายถึง กรณีสายสื่อสารขาด ร่วง หล่น หย่อน กีดขวาง การจราจรของยานพาหนะ หรือบุคคล และเกิดอุบัติเหตุ เป็นเหตุให้ได้รับอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน กำหนดให้มีการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ที่ได้รับแจ้งเหตุ
ระดับที่สอง	กรณีเร่งด่วน หมายถึงกรณีสายสื่อสารขาด ร่วง หล่น หย่อน กีดขวาง การจราจรของยานพาหนะ หรือบุคคล หรือสุ่มเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ กำหนดให้ทำการแก้ไขภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่ที่ได้รับแจ้งเหตุ
ระดับที่สาม	กรณีสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ หมายถึงสายสื่อสารที่รกรุงรังบนเสาไฟฟ้า กำหนดให้แก้ไขภายใน 15 วันทำการ โดยให้ดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่บริเวณที่เกิดเหตุระยะความยาวไม่เกินช่วง 2 เสาไฟฟ้า หรือบรรจุไว้ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารของสำนัก กวท. ต่อไป

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

นอกจากนั้นยังมีช่องทางในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการพาดสายสื่อสารที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของประชาชน มีช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

**(1) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการพาดสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ**

- 1) สำนักงาน กสทช. หมายเลข 1200 , Line หรือ E-mail: 1200@nbt.go.th
- 2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) หมายเลข 1129 หรือ E-mail: 1129@pea.co.th
- 3) การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) หมายเลข 1130 หรือ E-mail: callcenter@mea.or.th
- 4) การเข้าแจ้งเหตุ ณ ที่ตั้งของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคในพื้นที่ต่างๆ

ข้อมูลประกอบข้อร้องเรียนสำหรับผู้แจ้งเหตุ มีดังต่อไปนี้

- 4.1) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ
- 4.2) พิกัดสถานที่ร้องเรียน
- 4.3) ภาพถ่ายบริเวณที่ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. เป็น

หน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ เนื่องจากหมายเลข Call Center ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวง ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องเป็นหลัก

### (2) การแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร

ในการปฏิบัติงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารนั้นมีการแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบของทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินการ รวมถึงการติดตามผลการแก้ไขปัญหา ปฏิบัติงานร่วมกับการไฟฟ้านครหลวง (บางพื้นที่อาจไม่ต้องมีการไฟฟ้า หากตรวจสอบแล้วผู้ประกอบการสามารถดำเนินการแก้ไขได้เอง) โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น กรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด นอกจากนี้ยังมีกรมอบหมายผู้ประกอบการโทรคมนาคม เป็นทีมหลัก และทีมสนับสนุน ตามศักยภาพและจำนวนสายสื่อสารที่ครอบครอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### ตารางที่ 11 รายละเอียดการจัดระเบียบสายสื่อสารตามพื้นที่

พื้นที่	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
กรุงเทพมหานคร	บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ บมจ. ทริปเปิลที บรอดแบนด์ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น บมจ. ซิมโพนี่ คอมมูนิเคชั่น บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด บมจ. อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี	บมจ. ซีเอส ล็อกอินโฟ บริษัท จัสเทล เน็ทเวอร์ค จำกัด บมจ. เอแอลที เทคโนโลยี บริษัท เคิร์ช จำกัด บริษัท โอทาโร เวิลด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท เคเบิลคอนเน็ค จำกัด
ต่างจังหวัด	บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด บมจ. ทริปเปิลที บรอดแบนด์ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น	บมจ. ซิมโพนี่ คอมมูนิเคชั่น บมจ. อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

### (3) หลักปฏิบัติในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนปฏิบัติในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ และตรวจสอบการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. โดยแบ่งหลักปฏิบัติตามความเร่งด่วนของเหตุที่ได้รับแจ้งเข้ามา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) **ระดับที่หนึ่ง** (กรณีเร่งด่วนที่สุด) คือ กรณีสายสื่อสารขาด ร่วง หล่น หย่อน กีดขวางการจราจรของรถยนต์ และก่อให้เกิดอุบัติเหตุที่ได้รับอันตรายแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน หรือมีการเผยแพร่ข้อมูลอุบัติเหตุที่เกิดจากสายสื่อสารผ่านสื่อในช่องทางต่าง ๆ เมื่อรับทราบเหตุดังกล่าวแล้ว ให้สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ในพื้นที่รับผิดชอบ ลงพื้นที่ตรวจสอบที่เกิดเหตุ และประสานผู้ร้องเรียน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กฟน. กฟภ. ผู้ประกอบกิจการสื่อสารในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ไขปัญหาและประสานความรับผิดชอบระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบกิจการสื่อสาร ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ที่ได้รับแจ้งเหตุ โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

#### ตารางที่ 12 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนระดับที่หนึ่ง

ลำดับ	รายละเอียด
ขั้นตอนที่ 1	การรับเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชน องค์กร หน่วยงาน สามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center 1200 และ Call Center 1200 ดำเนินการโดยการของหลักฐานเพิ่มเติม ประกอบด้วย ภาพถ่ายและพิกัดที่ชัดเจนจากผู้ร้องเรียน และทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (CRM)
ขั้นตอนที่ 2	2. หลังจาก Call Center 1200 รับเรื่องร้องเรียนและทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (CRM) แล้วจะทำการโอนใบงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง สำนัก รท. เพื่อรับทราบ ประกอบกับการประสานงานสำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ในพื้นที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีการโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ เพื่อแจ้งข้อมูลเบื้องต้นในกรณีเร่งด่วนที่สุด
ขั้นตอนที่ 3	สำนัก รท. ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการโอนใบงานให้ สำนักงาน กสทช./เขต เพื่อบันทึกการแก้ไขลงในระบบ CRM ได้ และ สำนัก วท. จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบกิจการส่วนกลางให้ดำเนินการแก้ไข โดยผู้ประกอบกิจการส่วนกลางส่งต่อเรื่องให้ผู้ประกอบกิจการในพื้นที่ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย โดยดำเนินการเป็นไปในแนวทางคู่ขนานกัน
ขั้นตอนที่ 4	สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านการโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์เพื่อแจ้งข้อมูลเบื้องต้นในกรณีเร่งด่วนที่สุดจาก Call Center 1200 ตามข้อที่ 2 จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบกิจการฯ และ กฟน. หรือ กฟภ. ในพื้นที่รับผิดชอบผ่านทางหนังสือด่วนพิเศษ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแอปพลิเคชันไลน์ ประสานผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม พร้อมทั้งลงพื้นที่ตรวจสอบพิสูจน์ทราบสายสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุว่าเป็นของผู้ประกอบกิจการรายใด

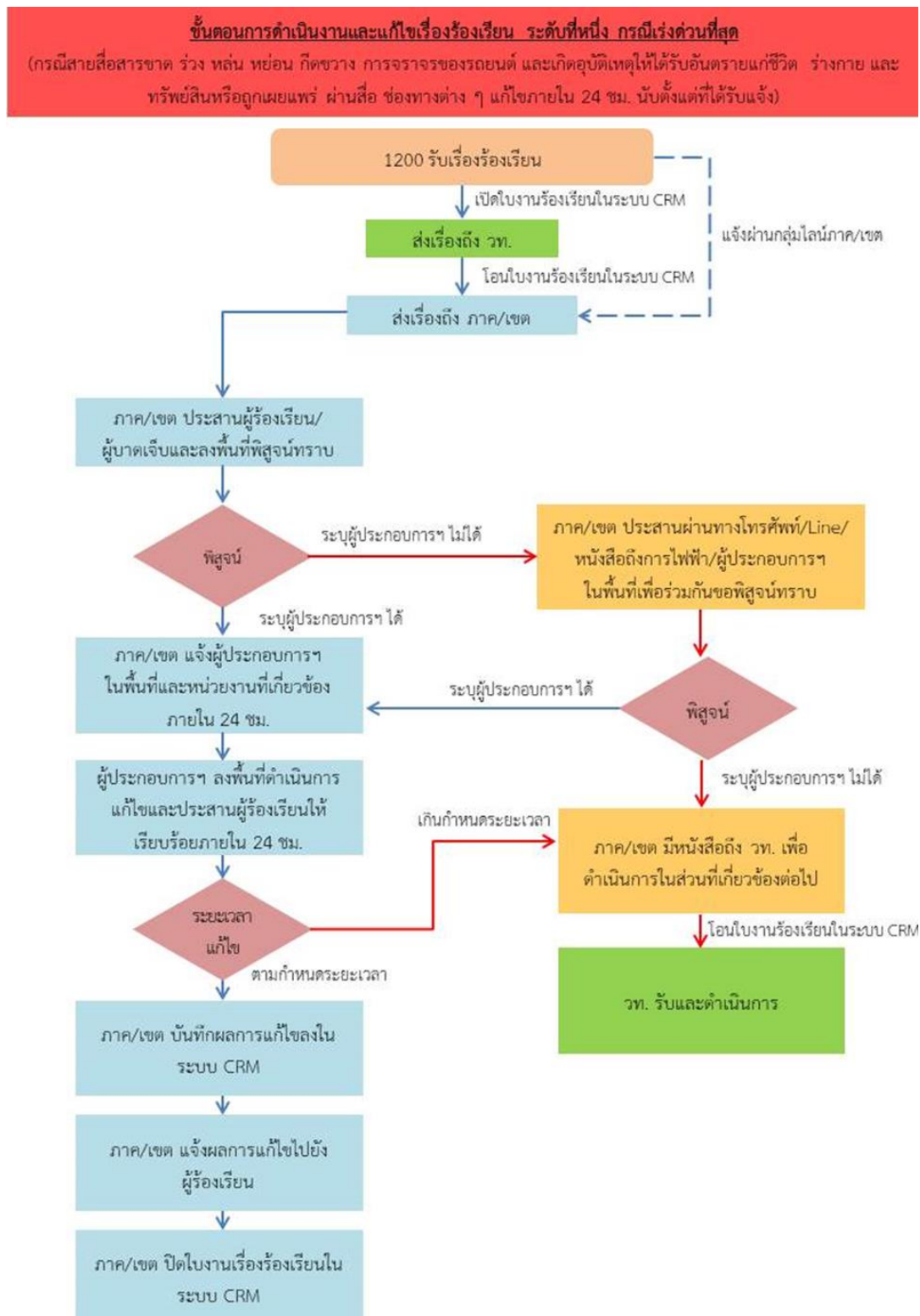


ลำดับ	รายละเอียด	
	<p>1. กรณีที่ระบุได้ว่าสายสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุว่าเป็นของผู้ประกอบกิจการรายใด</p> <p>สำนักงาน ภาค/เขต จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการฯ ในพื้นที่ ภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและประสานความรับผิดชอบระหว่างผู้ร้องเรียนฯ และผู้ประกอบการฯ เมื่อทราบข้อมูลการแก้ไขแล้ว สำนักงาน ภาค/เขต บันทึกผลการดำเนินการทั้งหมดลงระบบ CRM แจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียนและปิดใบงานต่อไป หากเกินกรอบระยะเวลา 24 ชั่วโมง และไม่ได้รับการแก้ไข สำนักงาน ภาค/เขต จะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการพร้อมกับโอนใบงานในระบบ CRM ให้ สำนัก วท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>	<p>2. กรณีที่ระบุไม่ได้ว่าสายสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุว่าเป็นของผู้ประกอบกิจการรายใด สำนักงาน ภาค/เขต จะดำเนินการประสานผ่านทางโทรศัพท์/ไลน์/หนังสือถึงการไฟฟ้าและผู้ประกอบการฯ ในพื้นที่ เพื่อร่วมกันพิสูจน์ทราบ หากทราบเจ้าของสายสื่อสารให้ สำนักงาน ภาค/เขต ดำเนินการต่อตามข้อ 4.1 หากยังไม่สามารถระบุได้ ให้ สำนักงาน ภาค/เขต รายงานผลการดำเนินการไปยัง สำนัก วท. เพื่อให้ สำนัก วท. เป็นผู้ประสานกับผู้ประกอบกิจการในการเยียวยาเพื่อชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ประสบอุบัติเหตุ พร้อมกับแจ้งผู้ประกอบการแก้ไขปัญหาสายสื่อสาร และบันทึกผลการดำเนินการทั้งหมดลงระบบ CRM พร้อมโอนใบงานให้ สำนัก วท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### ภาพที่ 4 สรุปขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนระดับที่หนึ่ง (กรณีเร่งด่วนที่สุด)



ที่มา คู่มือการจัดระเบียบสายสื่อสาร สำนักงาน กสทช.

2) **ระดับที่สอง** (กรณีเร่งด่วน) คือ กรณีสายสื่อสารขาด ร่วง หล่น หย่อน กีดขวาง การจราจร หรือสุ่มเสี่ยงในการก่อให้เกิดอุบัติเหตุ กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่ที่ได้รับแจ้งเหตุ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

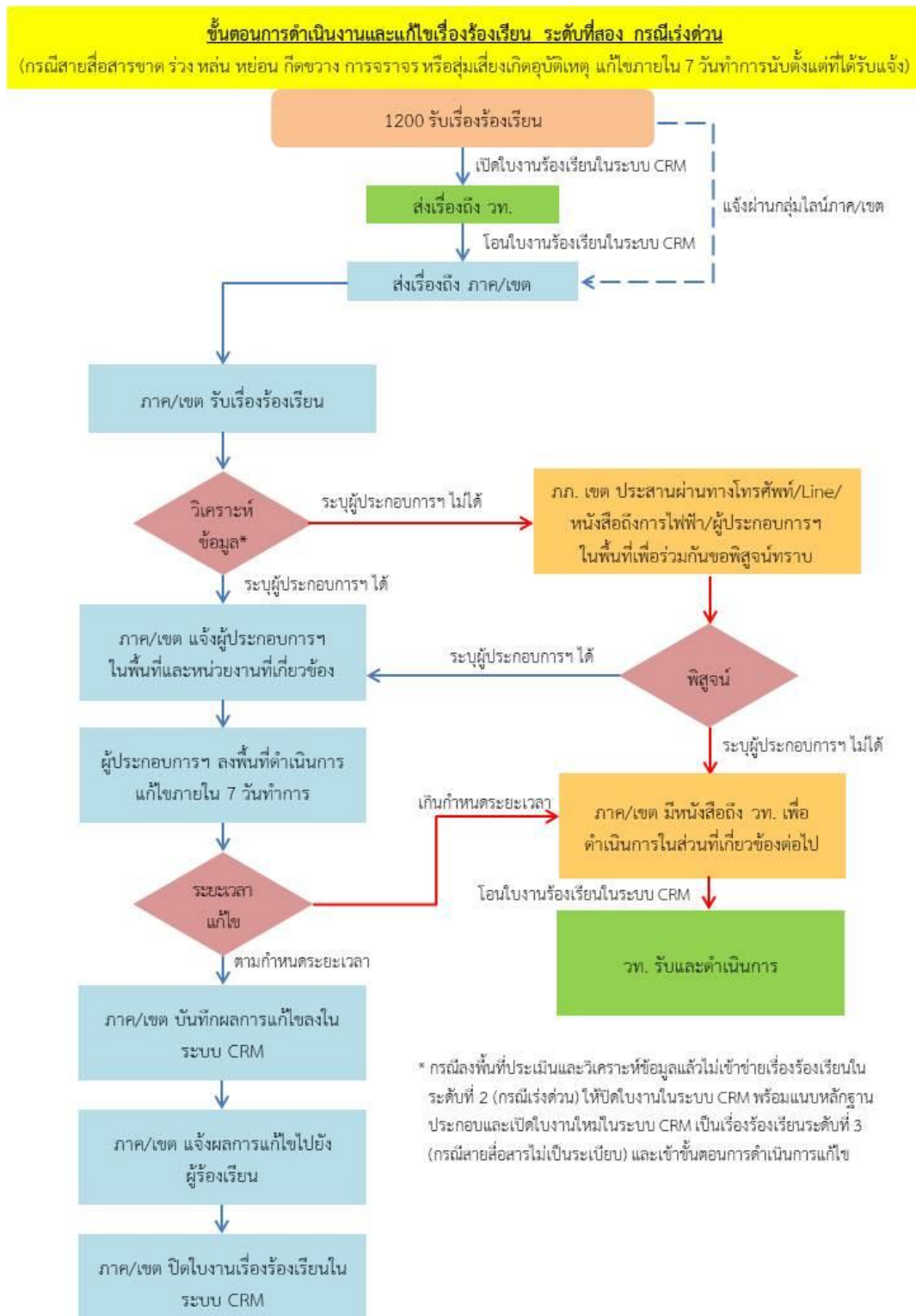
**ตารางที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนระดับที่สอง**

ลำดับ	รายละเอียด
ขั้นตอนที่ 1	การรับเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชน องค์กร หน่วยงาน สามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center 1200 และ Call Center 1200 ดำเนินการโดยการของหลักฐานเพิ่มเติม ประกอบด้วย ภาพถ่ายและพิกัดที่ชัดเจนจากผู้ร้องเรียน และทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (CRM)
ขั้นตอนที่ 2	หลังจาก Call Center 1200 รับเรื่องร้องเรียนและทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (CRM) แล้วจะทำการโอนใบงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง สำนัก รท. เพื่อรับทราบ ประกอบกับการประสานงานสำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ในพื้นที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีการโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ เพื่อแจ้งข้อมูลเบื้องต้นในกรณีเร่งด่วน
ขั้นตอนที่ 3	สำนัก รท. ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการโอนใบงานให้ สำนักงาน กสทช./เขต เพื่อบันทึกการแก้ไขลงในระบบ CRM ได้ และ สำนัก รท. จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการส่วนกลางให้ดำเนินการแก้ไข โดยผู้ประกอบการส่วนกลางส่งต่อเรื่องให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย โดยดำเนินการเป็นในแนวทางคู่ขนานกัน
ขั้นตอนที่ 4	สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีเร่งด่วนจาก Call Center 1200 ผ่านช่องทางออนไลน์แล้ว จะดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อพิสูจน์ทราบสายสื่อสารที่ขาด ร่วง หล่น หย่อน กีดขวาง การจราจร นั้น เป็นของผู้ประกอบการกิจการสื่อสารรายใด และทำการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งถ้าไม่เข้าข่ายเรื่องร้องเรียนในระดับที่สอง (กรณีเร่งด่วน) สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ดำเนินการปิดใบงานในระบบ CRM พร้อมแนบหลักฐานประกอบ และเปิดใบงานใหม่ในระบบ CRM เป็นเรื่องร้องเรียนระดับที่ 3 (กรณีสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ) เพื่อนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการและขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนสายสื่อสารในระดับที่ 3 ต่อไป
	1. กรณีที่ระบุได้ว่าสายสื่อสารที่สุ่มเสี่ยง อาจเกิดอุบัติเหตุว่าเป็นของผู้ประกอบการกิจการรายใดสำนักงาน ภาค/เขต จะ
	2. กรณีที่ระบุไม่ได้ว่าสายสื่อสารที่สุ่มเสี่ยง อาจเกิดอุบัติเหตุว่าเป็นของผู้ประกอบการกิจการรายใด สำนักงาน ภาค/เขต จะ

ลำดับ	รายละเอียด	
	<p>ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการฯ ในพื้นที่ แล้วให้ผู้ประกอบการฯ ดำเนินการ แก้ไข ให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการหลังจาก วันที่ได้รับแจ้ง เมื่อทราบข้อมูลการแก้ไข แล้ว สำนักงาน ภาค/เขต บันทึกผลการ ดำเนินการทั้งหมดลงระบบ CRM และปิด ใบงานต่อไป หากเกินกรอบระยะเวลา 7 วันทำการ และไม่ได้รับการแก้ไข สำนักงาน ภาค/เขต มีหนังสือแจ้งให้ พร้อมกับโอนใบงานในระบบ CRM ให้ สำนัก วท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป</p>	<p>ดำเนินการประสานผ่านทางโทรศัพท์/ ไลน์ /หนังสือ ถึง การไฟฟ้า และ ผู้ประกอบการฯ ในพื้นที่ เพื่อร่วมกัน พิสูจน์ทราบ หากทราบเจ้าของสายสื่อสาร ให้ สำนักงาน ภาค/เขต ดำเนินการต่อ ตามข้อ 4.1 หากยังไม่สามารถระบุได้ ให้ สำนักงาน ภาค/เขต รายงานผลการ ดำเนินการไปยัง สำนัก วท พร้อมโอนใบ งานในระบบ CRM ให้ สำนัก วท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

### ภาพที่ 5 สรุปขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนระดับที่สอง (กรณีเร่งด่วน)



ที่มา คู่มือการจัดระเบียบสายสื่อสาร สำนักงาน กสทช.

3) **ระดับที่สาม** (กรณีสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ) คือ กรณีสายสื่อสาร รกรุงรัง บนเสาไฟฟ้า ดำเนินการแก้ไขภายใน 15 วัน หรือให้มีการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่ บริเวณที่ร้องเรียน รายละเอียดการปฏิบัติงานดังนี้

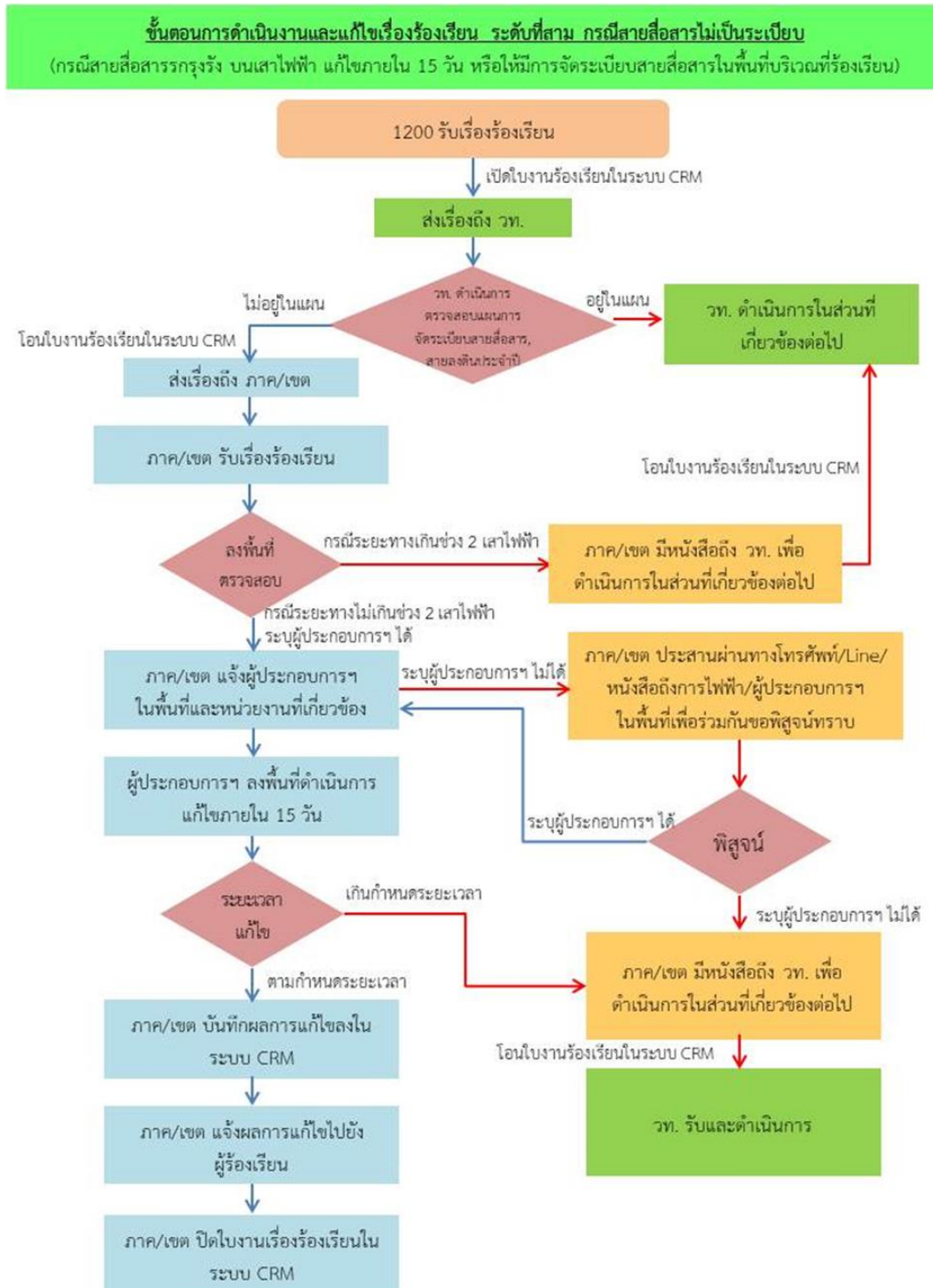
**ตารางที่ 14 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนระดับที่สาม**

ลำดับ	รายละเอียด		
ขั้นตอนที่ 1	การรับเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชน องค์กร หน่วยงาน สามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center 1200 และ Call Center 1200 ดำเนินการโดยการของหลักฐานเพิ่มเติม ประกอบด้วย ภาพถ่ายและพิกัดที่ชัดเจนจากผู้ร้องเรียน และทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (CRM)		
ขั้นตอนที่ 2	หลังจาก Call Center 1200 รับเรื่องร้องเรียนและทำการบันทึกข้อมูลลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (CRM) แล้วจะทำการโอนใบงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยัง สำนัก วท. และสำนัก วท. จะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวก่อนว่าอยู่ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายสื่อสารลงดินประจำปีหรือไม่อย่างไร		
	<table border="1"> <tr> <td>1. กรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายสื่อสารลงดินประจำปี นั้น สำนัก วท. จะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</td> <td>2. กรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่อยู่ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายสื่อสารลงดินประจำปี สำนัก วท. จะดำเนินการโอนใบงานให้ สำนักงาน กสทช./เขต เพื่อบันทึกการแก้ไขลงในระบบ CRM และ สำนัก วท. จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการส่วนกลางให้ดำเนินการแก้ไข โดยผู้ประกอบการส่วนกลางส่งต่อเรื่องให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย โดยดำเนินการเป็นในแนวทางคู่ขนานกัน</td> </tr> </table>	1. กรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายสื่อสารลงดินประจำปี นั้น สำนัก วท. จะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	2. กรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่อยู่ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายสื่อสารลงดินประจำปี สำนัก วท. จะดำเนินการโอนใบงานให้ สำนักงาน กสทช./เขต เพื่อบันทึกการแก้ไขลงในระบบ CRM และ สำนัก วท. จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการส่วนกลางให้ดำเนินการแก้ไข โดยผู้ประกอบการส่วนกลางส่งต่อเรื่องให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย โดยดำเนินการเป็นในแนวทางคู่ขนานกัน
1. กรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายสื่อสารลงดินประจำปี นั้น สำนัก วท. จะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	2. กรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่อยู่ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายสื่อสารลงดินประจำปี สำนัก วท. จะดำเนินการโอนใบงานให้ สำนักงาน กสทช./เขต เพื่อบันทึกการแก้ไขลงในระบบ CRM และ สำนัก วท. จะดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการส่วนกลางให้ดำเนินการแก้ไข โดยผู้ประกอบการส่วนกลางส่งต่อเรื่องให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย โดยดำเนินการเป็นในแนวทางคู่ขนานกัน		
ขั้นตอนที่ 3	สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก สำนัก วท. แล้ว จะดำเนินการประสาน กฟน. กฟภ. ผู้ประกอบการสื่อสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมต่อไป		
	<table border="1"> <tr> <td>1. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีระยะทางเกิน ช่วง 2 เสาไฟฟ้า ให้สำนักงาน ภาค/เขต รายงานผลการดำเนินการไปยัง สำนัก วท. พร้อมโอนใบงานในระบบ</td> <td>2. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีระยะทางไม่เกิน ช่วง 2 เสาไฟฟ้า ให้สำนักงาน ภาค/เขต ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดย สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ดำเนินการ</td> </tr> </table>	1. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีระยะทางเกิน ช่วง 2 เสาไฟฟ้า ให้สำนักงาน ภาค/เขต รายงานผลการดำเนินการไปยัง สำนัก วท. พร้อมโอนใบงานในระบบ	2. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีระยะทางไม่เกิน ช่วง 2 เสาไฟฟ้า ให้สำนักงาน ภาค/เขต ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดย สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ดำเนินการ
1. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีระยะทางเกิน ช่วง 2 เสาไฟฟ้า ให้สำนักงาน ภาค/เขต รายงานผลการดำเนินการไปยัง สำนัก วท. พร้อมโอนใบงานในระบบ	2. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีระยะทางไม่เกิน ช่วง 2 เสาไฟฟ้า ให้สำนักงาน ภาค/เขต ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดย สำนักงาน กสทช.ภาค/เขต ดำเนินการ		

ลำดับ	รายละเอียด	
	<p>CRM ให้ สำนัก วท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>	<p>ประสานกพน. กพภ. ผู้ประกอบกิจการสื่อสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อจัดระเบียบสายสื่อสาร</p> <p>2.1 กรณีที่ผู้ประกอบกิจการสื่อสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเห็นร่วมกันว่าสามารถดำเนินการได้ ให้สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต กำหนดวันลงพื้นที่แก้ไขปัญหาดังกล่าว และแจ้งผู้ประกอบการสื่อสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน หลังจากวันที่ได้รับแจ้ง เมื่อทราบข้อมูลการแก้ไขแล้ว สำนักงาน ภาค/เขต บันทึกผลการดำเนินการทั้งหมดลงระบบ CRM และปิดใบงานต่อไป หากเกินกรอบระยะเวลา 15 วัน สำนักงาน ภาค/เขต จะดำเนินการโอนใบงานในระบบ CRM ให้ สำนัก วท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>2.2 กรณีที่ผู้ประกอบกิจการฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความเห็นร่วมกันว่าไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น เกินกรอบอำนาจหน้าที่ หรือต้องใช้งบประมาณในการแก้ไขเป็นจำนวนมาก สำนักงาน ภาค/เขต จะดำเนินการรายงานผลการดำเนินการไปยัง สำนัก วท. ทราบ พร้อมโอนใบงานในระบบ CRM ให้ สำนัก วท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>

ที่มา รวบรวมโดยผู้วิจัย

ภาพที่ 6 ภาพสรุปขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนระดับที่สาม  
(กรณีสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ)



ที่มา คู่มือการจัดระเบียบสายสื่อสาร สำนักงาน กสทช.



#### 4.1.2.3 การรายงานผลการปฏิบัติงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ

เพื่อให้การจัดเก็บสถิติผลการปฏิบัติงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ให้สำนักงาน กสทช. ภาค/เขต จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ และตารางแสดงผลการติดตามตรวจสอบการแก้ไขข้อร้องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ เป็นประจำทุกเดือน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และส่งให้ กก. และ วท. ดำเนินในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยมีรายละเอียดของข้อมูลในการจัดเก็บ ดังนี้

- (1) จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ต้องดำเนินการทั้งหมดในแต่ละเดือน และที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน
- (2) ผลดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ในแต่ละเดือน
- (3) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ
- (4) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกินกำหนดกรอบระยะเวลาที่ต้องแก้ไข (15 วัน หลังได้รับแจ้ง)

ในส่วนของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร พบว่าสถิติการรับแจ้งปัญหาเรื่องสายสื่อสาร ตั้งแต่วันที่ 8 พ.ค. 2561 – 2 มิ.ย. 2565 มีจำนวนทั้งหมด 23,786 เรื่อง แบ่งออกเป็น กรุงเทพมหานคร 9,837 เรื่อง ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว 2,709 เรื่อง และต่างจังหวัด 13,949 เรื่อง ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว 7,699 เรื่อง เห็นได้ว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จมีจำนวนมาก ด้วยปัญหาด้านการประสานงาน ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทรัพยากรที่ไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา

#### 4.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย

##### 4.1.3.1 การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเดินสายสื่อสารของหน่วยงานต่างๆ

จากการศึกษาพบว่ามีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเดินสายสื่อสารได้แก่

- (1) ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสาหรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม
- (2) ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การพาดสายและหรือ

ติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2558

(3) ระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยหลักเกณฑ์การติดตั้งสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2563

(4) คู่มือเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการจัดระเบียบสายและหรืออุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงอำนาจหน้าที่และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(5) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0505/36527 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2564

(6) บันทึกสำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม ส่วนสิทธิแห่งทางฯ ที่ สทช 5002/ว.746 ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2561 แจ้งแนวทางการปฏิบัติในการแก้ไขข้อร้องเรียนสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ และขอความร่วมมือในการตรวจสอบการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ประกอบกิจการ

(7) หลักเกณฑ์การจัดระเบียบสายสื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(8) แผนจัดระเบียบสายสื่อสารประจำปี

## 4.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

### 4.2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการเก็บรวบรวมการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน และผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม จำนวน 6 คน รวมทั้งหมด 11 คน โดยผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางพร้อมคำอธิบายโดยละเอียด ดังนี้

#### 4.2.1.1 เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. จำนวน 5 ท่าน

(1) ผู้อำนวยการส่วนสิทธิแห่งทางโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)

(2) ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. ภาค 1 (สำนักงาน กสทช. ภาค 1)

(3) ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค (สำนักงาน กสทช. ภาค 1)

(4) ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขต 11 (สำนักงาน กสทช. เขต 11)

(5) หัวหน้างานตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค (สำนักงาน กสทช. เขต 11)

#### 4.2.1.2 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 ท่าน

(1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1 ท่าน

(2) การไฟฟ้านครหลวง 1 ท่าน

- (3) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด 1 ท่าน
- (4) บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) 1 ท่าน
- (5) บริษัท ทูธ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 1 ท่าน
- (6) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด 1 ท่าน

ในส่วนต่อไปนั้นทางผู้วิจัยจะขอนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร จากหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำนวนรวม 11 คน ซึ่งรายละเอียดได้ปรากฏตามข้อมูลในข้างต้นแล้ว นั้น

#### 4.2.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้ โดยสามารถสรุปเป็นข้อค้นพบทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย (1) บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร (2) แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย

##### 4.2.2.1 บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการรวบรวมแผนและการดำเนินงานบูรณาการร่วมกันในการจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน โดยสร้างความร่วมมือและประสานงานกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน เพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารและดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและรายงานผลการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบการโทรคมนาคม และประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของโครงการ หน่วยงานที่เป็นเจ้าของพื้นที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแผนงานดำเนินการกิจกรรม และระยะเวลาในการดำเนินงานให้แล้วเสร็จเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และดำเนินการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่องเรื่อยมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2560 จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้การดำเนินงานทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการเปลี่ยนสายไฟฟ้าแขวนอากาศเป็นระบบสายไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อรองรับปริมาณความต้องการใช้งานในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล และการเป็นมหานครแห่งอาเซียน และก่อให้เกิดการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสาหรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม ข้อ 16 กำหนดให้ผู้รับ

ใบอนุญาตต้องตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซมหรือป้องกันอันตรายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และข้อ 16.3 กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ หรือ ติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดต้องดำเนินการบำรุงรักษา ปรับปรุง แก้ไข ในทรัพย์สินแห่งตนอย่าง สม่าเสมอเพื่อให้โครงข่ายโทรคมนาคมสามารถใช้งานได้เป็นปกติ รวมทั้งต้องจัดระเบียบหรือบริหาร จัดการเกี่ยวกับการเดินสายสื่อสารที่มีการใช้งานหรือไม่ใช้งานให้มีความเรียบร้อยเป็นระเบียบ เป็นไป ตามที่คณะกรรมการแจ้งให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีสายไม่ใช้งานแล้วให้ดำเนินการ รื้อถอนออกไป หากไม่สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต้องแจ้งเหตุแห่งการนั้นให้ คณะกรรมการทราบ หากไม่ดำเนินการคณะกรรมการอาจพิจารณาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สายมีความเรียบร้อย และผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำแผนปฏิบัติการในการตรวจสอบ แก้ไขการ เดินสายที่ไม่เรียบร้อย ให้เป็นไปตามมาตรฐานและไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน

สำนักงาน กสทช. กำหนดให้การจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงดิน เป็นนโยบายที่สำคัญที่ต้องดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และนโยบายของรัฐบาล สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร ประจำปี เพื่อรองรับปริมาณความต้องการใช้งานอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์มาประกอบการศึกษาในครั้งนี้ด้วย เพื่อเพิ่มมิติและแง่มุม ต่างๆ จากองค์ความรู้เชิงวิชาการและประสบการณ์ในปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

“สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่กำหนดแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเตรียมแผนงานของตนเองให้สอดคล้องกับแผนงาน หลักของสำนักงาน กสทช.”

ข้อมูลจาก ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักงาน กสทช. ภาค 1

“สำนักงาน กสทช. มีบทบาทของคนกลางในการจัดทำแผนการจัดระเบียบ สายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน โดยแผนงานที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะของการรวบรวมแผนงาน ของ กฟผ. และ กฟน. ก่อนนำไปสู่การกำหนดการทำงานของผู้ประกอบการโทรคมนาคม”

ข้อมูลจาก ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. ภาค 1

“ในกรณีเกิดข้อร้องเรียนทั้งจากประชาชน หรือหน่วยงานอื่นๆ สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่ประสานระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ประกอบการโทรคมนาคม เพื่อให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยอาจประสานงานผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ต่างๆ”

ข้อมูลจาก ตัวแทน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร บางครั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เนื่องจากสำนักงาน กสทช. ไม่มีข้อบังคับ หรือกฎหมายที่ให้โทษโดยตรง เพียงแต่ให้ดำเนินการตามเงื่อนไขในใบอนุญาตเท่านั้น เพราะฉะนั้นในปัจจุบันจึงต้องมีการบูรณาการร่วมกันกับการไฟฟ้าที่เป็นเจ้าของเสาไฟฟ้า เพื่อบังคับให้ปฏิบัติตามระเบียบการพาดสายสื่อสารอย่างเคร่งครัด ประกอบกับการไฟฟ้ามีบทลงโทษสำหรับผู้ประกอบการสื่อสารที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบอยู่แล้ว จึงสามารถใช้เป็นหลักในการควบคุมดูแลการพาดสายสื่อสาร อย่างไรก็ตามในอนาคตสำนักงาน กสทช. ควรมีกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการพาดสายสื่อสารโดยตรง โดยอาจใช้มาตรการด้านใบอนุญาตฯ เข้ามาเพื่อกำหนดแนวทางและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ประกอบการสื่อสารปฏิบัติต่อไป”

ข้อมูลจาก ผู้อำนวยการ สำนักงาน กสทช. เขต 11

“ผู้ประกอบการสื่อสารบางรายไม่เข้าร่วมการจัดระเบียบสายสื่อสาร แม้ว่าจะมีสายสื่อสารของตนเองพาดอยู่แล้วก็ตาม ส่งผลให้เกิดความไม่ยุติธรรม โดยผู้ประกอบการรายอื่นๆ ต้องใช้ทรัพยากรของบริษัทในการจัดระเบียบสายสื่อสารทดแทน แต่ไม่มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่เข้าร่วมการจัดระเบียบสายสื่อสาร จึงอาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ และผู้ที่ไม่เข้าร่วมอาจไม่ให้ความร่วมมือในอนาคต”

ข้อมูลจาก นายช่างอาวุโส บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ในข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. มีหน้าที่กำหนดแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการบางรายอาจไม่เข้าร่วมการจัดระเบียบสายสื่อสาร แม้ว่าจะมีสายสื่อสารของตนเองพาดอยู่ก็ตาม ส่งผลให้เกิดความไม่ยุติธรรม โดยผู้ประกอบการรายอื่นๆ ต้องใช้ทรัพยากรของตนสังกัดตนเองในการจัดระเบียบสายสื่อสารทดแทน นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. ไม่มีข้อบังคับ หรือกฎหมายที่ให้โทษโดยตรง เพียงแต่ให้ดำเนินการตามเงื่อนไขในใบอนุญาตเท่านั้น อย่างไรก็ตามในอนาคตสำนักงาน กสทช. ควรมีกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการพาดสายสื่อสารโดยตรง โดยอาจใช้มาตรการด้านใบอนุญาตฯ เข้ามาเพื่อกำหนดแนวทางและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ประกอบการสื่อสารปฏิบัติต่อไป

ด้วยภารกิจการจัดระเบียบสายสื่อสารมีความเชื่อมโยงในหลายมิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาบทบาทหน้าที่ขององค์กรตามส่วนงานที่รับผิดชอบในแต่ละด้าน เพื่อชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงาน และข้อเท็จจริงจากการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งส่วนงานภายในของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร นั้นประกอบด้วย

#### 4.2.2.2 แนวทางการแก้ไขปัญหที่เกี่ยวกับสายสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปได้ว่า แนวทางการแก้ไขปัญหโดยการจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งมีวิธีการหลักอยู่ 2 รูปแบบ คือ 1) การตัดสายตายและเก็บมัดรวบให้เรียบร้อย 2) การนำสายสื่อสารลงดิน

“การจัดระเบียบสายสื่อสารโดยการตัดสายตายและเก็บมัดรวบให้เรียบร้อย เป็นวิธีการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ทั้งการจัดระเบียบสายสื่อสารตามแผนและการแก้ไขเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาตามมาอีกหลายประการ เช่น จำนวนสายสื่อสารยังมีจำนวนมากอยู่ เนื่องจากไม่มีการลดจำนวนสายสื่อสารที่ใช้งาน และการรื้อแก้ไขหลังจากการมัดรวบแล้วทำได้ยาก นอกจากนี้ยังเสี่ยงที่จะเกิดไฟลุกไหม้ได้เช่นกัน ในส่วนของวิธีการนำสายลงดินนั้น เป็นวิธีที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด กล่าวคือ เป็นการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม และลดความเสี่ยงเรื่องอุบัติเหตุจากสายสื่อสารไปได้ ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูงมาก ตั้งแต่การเปิดหน้าดิน การก่อสร้างท่อร้อยสาย และหลายเส้นทางติดปัญหาอุปสรรค”

ข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

“การดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารในปัจจุบัน คือ การเก็บมัดรวบ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด และใช้ทรัพยากรน้อยหากเทียบกับแนวทางอื่น ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องหาวิธีลดจำนวนสายของตนเองให้ได้น้อยที่สุด อย่างไรก็ตามการใช้วิธีการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการแต่ละรายอาจไม่ใช่วิธีที่ทำได้ง่าย เนื่องจากปัญหาเรื่องการลงทุนและการบำรุงรักษา นอกจากนี้หากมองในแง่ของการบริการถ้าสายสื่อสารนั้นมีการชำรุดจะส่งผลให้ทุกเจ้าที่ใช้สายสื่อสารเส้นนั้นไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด”

ข้อมูลจาก ทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสาร บริษัท ทูริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

“ปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่ละเมิดการพาดสายสื่อสารเกินโควตาที่กำหนดอยู่นั้นคือ รายละเอียดไม่เกิน 3 เส้น ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำลังทำการสำรวจสายสื่อสาร หากพบว่ามีเกินโควตาที่กำหนดจะให้ทำการตัดทันที แต่ผู้ประกอบการอาจอ้างเรื่องการให้บริการที่จะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานในบริเวณนั้น จึงขอเวลาในการจัดสรรเพิ่มเติม ซึ่งทำให้ปัญหาเรื่องจำนวนสายสื่อสารยังคงแก้ไขได้ช้า”

ข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขารังสิต

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ในข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกี่ยวกับสายสื่อสารนั้น มีวิธีการหลักอยู่ 2 รูปแบบ คือ 1) การตัดสายตายและเก็บมัด

รวบให้เรียบร้อย และ 2) การนำสายสื่อสารลงดิน โดยการตัดสายตายและเก็บมัดรวบให้เรียบร้อยเป็นวิธีการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด และใช้ทรัพยากรน้อยหากเทียบกับแนวทางอื่น ส่วนวิธีการนำสายลงดินนั้น เป็นวิธีที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ทั้งในแง่ของการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม และลดความเสี่ยงเรื่องอุบัติเหตุจากสายสื่อสาร อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ส่งผลให้การนำสายสื่อสารลงดินยังทำได้เฉพาะบางพื้นที่ที่เกิดจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง ตั้งแต่การขออนุญาตเปิดหน้าดิน การก่อสร้างท่อร้อยสาย เป็นต้น นอกจากนี้ในส่วนของ การใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน ผู้ประกอบกิจการยังคงมีความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายและค่าบำรุงรักษา ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีกำหนดที่ชัดเจน

#### 4.2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย

การจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทั้งประสบผลสำเร็จแล้วพบกับความล้มเหลว ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากการค้นคว้าและการสัมภาษณ์ ดังนี้

##### (1) ปัจจัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

จากการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารที่ผ่านมา พบว่าเส้นทางที่ทำการจัดสายสื่อสารสำเร็จนั้น เกิดจากการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงาน กสทช. กฟน. กฟภ. หน่วยงานท้องถิ่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เนื่องจากปัญหาสายสื่อสารจำนวนมากเกิดจากการขาดสายไม่เป็นระเบียบตามหลักเกณฑ์ที่ กฟน. หรือ กฟภ. กำหนดไว้ และเกิดการขาดจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สายสื่อสารมีจำนวนมาก เพราะฉะนั้นการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ประกอบกับการแก้ไขปัญหาสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“หน่วยงานด้านการสื่อสารต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของตนเองมากกว่านี้ โดยต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การขาดสายสื่อสารอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะจำนวนโวลตา สายสื่อสารที่อนุญาตให้ขาดได้บนเสาไฟฟ้า หากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องการการขาดสายใหม่ ต้องทำการรื้อถอนสายเก่าออกให้หมดก่อน จึงจะทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในขณะเดียวกันกรณีการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน หน่วยงานด้านการสื่อสารต้องให้ความร่วมมือในการส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาเพื่อตรวจสอบสายสื่อสารของตนเอง เพื่อทำการวางแผนปฏิบัติงานต่อไป”

ข้อมูลจาก ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 การไฟฟ้าส่วนนครหลวง เขตนนทบุรี

“ภารกิจการจัดระเบียบสายสื่อสารจะสำเร็จได้ต้องได้ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้ประกอบการเจ้าของสายสื่อสาร เนื่องจากในการจัดระเบียบในเส้นทางหนึ่งพบว่า มีเจ้าของสายสื่อสารหลายราย เพราะฉะนั้นเจ้าของสายสื่อสารเหล่านั้นต้องเข้ามาดำเนินการมีการจัดระเบียบสายในเส้นทางเหล่านั้น เนื่องจากจะมีการตัดสายที่ไม่ใช้งานออก และเก็บมัดรวบให้เรียบร้อย กรณีถ้าเจ้าของสายสื่อสารไม่เข้าร่วมด้วย หากมัดรวบแล้วก็จะทำการแก้ไขได้ยากและส่งผลให้การดำเนินการล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น นอกจากนี้ควรมีการกำหนดวันเข้าดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและแจ้งให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวข้างต้น”

ข้อมูลจาก ทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสาร บริษัท ทริปเปิลทีบรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

“การสื่อสารกับทางผู้ประกอบการโทรคมนาคมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีความเป็นทางการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรให้มีการจัดประชุมทำความเข้าใจในภาพรวมก่อนที่จะมีการแบ่งภารกิจตามพื้นที่เส้นทาง การจัดระเบียบสายสื่อสาร เพื่อเป็นการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน”

ข้อมูลจาก ผู้อำนวยการส่วนสิทธิแห่งทางโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)

“การสื่อสารหรือการประสานงานที่เป็นทางการจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสายสื่อสาร เนื่องจากต้องมีการเบี่ยงงบประมาณจากบริษัทเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ซึ่งการจะเปิดงานต่อใช้การติดต่อประสานงานจากหน่วยงาน เช่น สำนักงาน กสทช. กพท. กฟน. กฟผ. อาจติดต่อมาทางช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เช่น การโทรศัพท์แจ้ง ช่องทางออนไลน์ หรือการส่งหนังสือราชการ ซึ่งจะช่วยให้อำนาจดำเนินการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้เมื่อบริษัทต่างได้รับการแจ้งเหตุโดยพร้อมกันแล้ว ก็จะสามารถเข้าดำเนินการได้”

ข้อมูลจาก นายช่างอาวุโส บริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ในข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ภารกิจการจัดระเบียบสายสื่อสารจะสำเร็จได้ต้องได้ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้ประกอบการเจ้าของสายสื่อสาร เนื่องจากในการจัดระเบียบในเส้นทางหนึ่งพบว่า มีเจ้าของสายสื่อสารหลายราย ซึ่งหน่วยงานด้านการสื่อสารต้องรับผิดชอบต่อสายสื่อสารของตนเอง โดยต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การพาดสายสื่อสารอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะจำนวนสายสื่อสารตามโควตาที่การไฟฟ้านครหลวงหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอนุญาตให้พาดได้บนเสาไฟฟ้า หากผู้ประกอบการโทรคมนาคมต้องการการพาดสายใหม่ ต้องทำการรื้อถอนสายเก่าออกให้หมดก่อน จึงจะทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยการสื่อสารกับทางผู้ประกอบการโทรคมนาคมหรือ



หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีความเป็นทางการในระดับหนึ่ง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรให้มีการจัดประชุมทำความเข้าใจในภาพรวมก่อนที่จะมีการแบ่งภารกิจตามพื้นที่ ดังนั้นการสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะด้านผู้ประกอบกิจการในการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสายสื่อสาร เนื่องจากต้องมีการเบิกงบประมาณจากต้นสังกัดเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

## (2) ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรของผู้ประกอบการ ในการจัดระเบียบสายสื่อสาร ทั้งด้านอุปกรณ์ จำนวนบุคลากร งบประมาณ

ในการขาดสายสื่อสารผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมส่วนใหญ่ใช้การจ้างทีมงานขาดสายสื่อสารชั่วคราว (Sub contract) โดยการว่าจ้างเป็นงาน (Jobs) แต่ในขณะเดียวกันผู้ประกอบกิจการไม่มีทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสาร หรือมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับโครงข่ายการให้บริการของตนเอง ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่มีการติดตามการดำเนินการอย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“ทีมงานสำหรับจัดระเบียบสายสื่อสารของผู้ประกอบกิจการบางรายมีทีมงานเดียว หรืออาจไม่มีเลย ต้องใช้การว่าจ้างช่างในการจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาจไม่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน เกิดความล่าช้า และไม่สามารถประสานงานกันได้ เนื่องจากการว่าจ้างมีการกำหนดจำนวนวันอย่างชัดเจน หากเลยกำหนดแล้วก็จะไม่มีการดำเนินการต่อแม้ว่าการจัดระเบียบยังไม่แล้วเสร็จก็ตาม ซึ่งพบเจอเหตุการณ์เช่นเดียวกันนี้ในหลายพื้นที่ เพราะฉะนั้นทีมงานของบริษัทอื่นจึงต้องดำเนินการแทน”

ข้อมูลจาก ทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด

“ในการจัดระเบียบสายสื่อสาร พบว่าผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม มีเจ้าหน้าที่สำหรับจัดระเบียบสายสื่อสารน้อยเกินไป โดยภารกิจจัดระเบียบสายสื่อสารนั้นมีจำนวนหลายเส้นทางและอาจมีการดำเนินการพร้อมกัน หากไม่มีเจ้าหน้าที่สื่อสารเพียงพอจะส่งผลให้การทำงานล่าช้า ซึ่งในแง่มุมมองของการประกอบกิจการ บริษัทควรเตรียมความพร้อมในเรื่องของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน เนื่องจากการปรับปรุงแก้ไขปัญหาจากการขาดสายควรเป็นภารกิจของเจ้าของสายสื่อสาร”

ข้อมูลจาก ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 การไฟฟ้าส่วนนครหลวง เขตนนทบุรี

## (3) การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเดินสาย

### สื่อสารของหน่วยงานต่างๆ

โดยพบว่าผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมหลายรายไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ส่งผลให้เกิดปัญหาจากการพาดสายสื่อสารตามมา ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“จากการสำรวจเส้นทางพาดสายสื่อสารโดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล พบว่าผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมพาดสายโดยไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เกิดจากการพาดสายสื่อสารใหม่เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง และไม่มีการนำสายเก่าที่ไม่ใช้งานออก นอกจากนี้ผู้ที่ทำการพาดสายไม่มีความเชี่ยวชาญ ไม่พาดสายผ่านคอนที่ติดตั้งไว้บนเสาไฟฟ้า จึงก่อให้เกิดความไม่เป็นระเบียบ”

ข้อมูลจาก ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 การไฟฟ้าส่วนนครหลวง เขตนนทบุรี

“ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมหลายรายทำการพาดสายสื่อสารซ้ำทั้งที่ไม่นำสายเก่าออก จึงส่งผลให้มีสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังขาดการควบคุมอย่างเป็นรูปธรรม ผู้ประกอบการจึงไม่มีการแก้ไขปัญหาการพาดสายสื่อสาร”

ข้อมูลจาก ผู้อำนวยการส่วนสิทธิแห่งทางโครงข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม (วท.)

#### (4) การจัดทำแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารล่องหน้า

จากการศึกษาพบว่าการจัดระเบียบสายสื่อสารที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่นั้น มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการล่องหน้า เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเตรียมทรัพยากรในการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยเฉพาะผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องจัดเตรียมการวางแผนการให้บริการในระหว่างทำการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการได้รับผลกระทบ หน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถจัดเตรียมการอำนวยความสะดวกได้ นอกจากนี้การดำเนินงานวางแผน และบูรณาการร่วมกันในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อประโยชน์ทั้งด้านสังคม คือ ความปลอดภัย และด้านเศรษฐกิจ กล่าวคือ การวางแผนเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับขยายตัวทางด้านโทรคมนาคม ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“การมีแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารล่องหน้า ทำให้การปฏิบัติงานทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรที่ใช้ และสามารถวางแผนการจัดการโครงข่ายการให้บริการ และจัดเตรียมอุปกรณ์ทดแทนได้ รวมถึงการประสานงานร่วมกับผู้ประกอบกิจการรายอื่นๆ เพื่อกำหนดวันเข้าดำเนินการพร้อมกัน”

ข้อมูลจาก ทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสาร บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“การจัดทำแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร ช่วยให้ผู้ประกอบการได้มีการเตรียมความพร้อม ตลอดจนเป็นการลดผลกระทบจากการจัดระเบียบสายสื่อสารในด้านต่างๆ และเป็นการเตรียมความพร้อมถึงการรองรับขยายโครงข่ายของผู้ประกอบการ ที่เพิ่มมากขึ้นจากความต้องการใช้งาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก่อนที่จะเริ่มจัดระเบียบสายสื่อสาร”

ข้อมูลจาก หัวหน้างานตรวจสอบเนื้อหาและคุ้มครองผู้บริโภค (สำนักงาน กสทช. เขต 11)

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ในข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารนั้น เริ่มต้นจากการมีแผนปฏิบัติการที่จัดทำร่วมกันก่อนการดำเนินการเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบข้อมูลและมีการแบ่งงาน ความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความร่วมมือในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นการให้ผู้ประกอบการได้เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรในการจัดระเบียบสายสื่อสาร ทั้งนี้ต้องได้รับการกำกับดูแลจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การขออนุญาตพาดสายสื่อสาร ขั้นตอนการพาดสาย โดยต้องมีการติดตามรายงานผลเป็นระยะเพื่อความสมบูรณ์ของการดำเนินงาน เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

## บทที่ 5

### บทสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง “บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร” มีวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร (2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร (3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารทั้งนี้รูปแบบของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินยุทธศาสตร์ฯ ในภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ และผู้ประกอบการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย 2 กลุ่ม รวมทั้งหมด 11 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ (จำนวน 5 คน) และผู้ประกอบการโทรคมนาคม (จำนวน 6 คน) โดยใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์รายละ 20 – 30 นาที ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสาร

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการรวบรวมแผนและการประสานงานร่วมกันในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน โดยสร้างความร่วมมือและประสานงานกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน เพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารและดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและรายงานผลการดำเนินงาน และประสานการดำเนินงานกับภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ประกอบการโทรคมนาคม หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาคประชาสังคม เพื่อกำหนดแผนงานดำเนินการกิจกรรม และระยะเวลาดำเนินงานให้แล้วเสร็จเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และดำเนินการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การดำเนินงานทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ และรองรับปริมาณความต้องการใช้งานในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล รวมถึงการเป็นมหานครแห่งอาเซียน และก่อให้เกิดการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการแบ่งส่วนงานภายในเพื่อรับผิดชอบการดำเนินการในด้านต่างๆ ได้แก่ สำนักวิชาการและการจัดการโทรคมนาคม (วท.) เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแผนการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยการถ่ายทอดนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติ สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ การติดตามกำกับดูแลและรายงานผลการใกล้เคียงข้อพิพาทกรณีเกิดอุบัติเหตุ ยุติข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค สำนักบริหารขอมูลกลาง (บบ.) ปฏิบัติหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลข่าวสารจัดตั้งศูนย์สอบถามและรับเรื่องร้องเรียน (Call center 1200) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ ภายในสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผล การจัดระเบียบสายสื่อสารในเส้นทางตามแผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร ของสำนักงาน กสทช. นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารที่ได้รับการประสานมาจากส่วนงานอื่นๆ รวมถึงหน่วยงานภายนอก

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อการจัดระเบียบสายสื่อสารนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และด้านกฎหมาย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 5.1.1.1 ด้านโทรคมนาคม

(1) ด้านการปฏิบัติงาน สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่ในการรวบรวมแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารจากหน่วยงานต่างๆ และกำหนดเป็นแผนดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานและกำกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมถึงการติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

(2) ด้านวิชาการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานด้านวิศวกรรมโทรคมนาคม รวมถึงสนับสนุนด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม เพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ให้สามารถทำการแข่งขันอย่างมีความเป็นเสรีและเท่าเทียมกัน และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

#### 5.1.1.2 ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในกิจการโทรคมนาคม โดยยึดถือหลักการประชาชนต้องได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ จึงมีการบูรณาการการดำเนินงานต่างๆ ตั้งแต่การกำกับดูแลผู้ประกอบการโทรคมนาคมให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งของสำนักงาน กสทช. และสร้างแนวทางการปฏิบัติกร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการแก้ไขเรื่องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสาย

สื่อสาร และการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิของตนเอง

### 5.1.1.3 ด้านกฎหมาย

สำนักงาน กสทช. ปฏิบัติหน้าที่ด้านกฎหมาย คือ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตทางด้านโทรคมนาคม เช่น ใบอนุญาตประกอบกิจการ ใบอนุญาตก่อสร้างท่อร้อยสาย เป็นต้น นอกจากนี้มีการออกประกาศระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร เช่น ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2560 และประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้ การลงทุน และการสร้างท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดิน ตลอดจนกำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมในกิจการโทรคมนาคม ให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

### 5.1.2 สรุปผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าแนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสารนั้นมีหลายแนวทาง ซึ่งต้องมีการพิจารณาตามความเหมาะสมและความเร่งด่วนของปัญหา โดยแบ่งออกเป็น 1 แก้ไขปัญหาสายสื่อสารที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2 กำกับ การพาดสายสื่อสารใหม่ ให้เกิดความเรียบร้อยตามที่ระเบียบฯ ที่กำหนด 3 สร้างกลไกส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาการขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายโทรคมนาคมระยะยาว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 5.1.2.1 การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร

ในปัจจุบันมีปัญหาที่เกิดจากสายสื่อสารเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปัญหาเรื่องทัศนียภาพ จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งมีที่มาจากการรับเรื่องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากสายสื่อสาร หรือการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ดังนั้น แนวทางแก้ไขปัญหาก็จะมีการแบ่งออกเป็นระดับตามความเร่งด่วน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

(1) ระดับที่หนึ่ง (กรณีเร่งด่วนที่สุด) หมายถึง กรณีสายสื่อสารขาด ร่วง หล่น หย่อน กีดขวางการจราจรของยานพาหนะ หรือบุคคล และเกิดอุบัติเหตุ เป็นเหตุให้ได้รับอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน กำหนดให้มีการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ที่ได้รับแจ้งเหตุ โดยผู้รับแจ้งเหตุหรือได้รับข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ทำการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมืออย่างเร่งด่วนในการลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา ทั้งนี้สำนักงาน กสทช. ติดตามผู้ที่ทำการร้องเรียนเพื่อหาแนวทางการเยียวยาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป

(2) ระดับที่สอง (กรณีเร่งด่วน) หมายถึง กรณีสายสื่อสารขาด ร่วง หล่น หย่อน กีดขวางการจราจรของยานพาหนะ หรือบุคคล หรือสุ่มเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ กำหนดให้ทำการแก้ไขภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่ที่ได้รับแจ้งเหตุ โดยผู้รับแจ้งเหตุหรือได้รับข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือมอบหมายให้ผู้ประกอบกิจการฯ รายหนึ่งเข้าดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่บริเวณที่เกิดเหตุ ทั้งนี้ให้สลับเปลี่ยนผู้ประกอบที่ทำหน้าที่ต่อเนื่องกันไป โดยรายงานผลการปฏิบัติงานต่อ สำนักงาน กสทช. ต่อไป

(3) ระดับที่สาม กรณีสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ หมายถึงสายสื่อสารที่รกรุงรังบนเสาไฟฟ้า กำหนดให้แก้ไขภายใน 15 วันทำการ โดยผู้รับแจ้งเหตุหรือได้รับข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับทราบ อาจจัดการประชุมเพื่อแบ่งงานกันหรือมอบหมายให้ผู้ประกอบกิจการฯ รายหนึ่งเข้าดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่บริเวณที่เกิดเหตุ ทั้งนี้ให้สลับเปลี่ยนผู้ประกอบที่ทำหน้าที่ต่อเนื่องกันไป หรือบรรจุไว้ในแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

#### 5.1.2.2 การจัดระเบียบสายตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

ด้วยสำนักงาน กสทช. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแผนบูรณาการการจัดระเบียบสายสื่อสารทั่วประเทศนั้น เพื่อสร้างประโยชน์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม สนับสนุนงานด้านความมั่นคง และด้านความปลอดภัยสาธารณะ ตลอดจนสร้างภูมิทัศน์ที่งดงาม จึงได้จัดทำเป็นแผนจัดระเบียบสายสื่อสารประจำปี และทำการชี้แจงต่อผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อเข้าดำเนินการตามแผนดังกล่าว ทั้งนี้แผนการจัดระเบียบสายสื่อสาร ได้รวบรวมจากแผนของการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหลัก รวมถึงโครงการต่างๆ ของภาครัฐ นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่ประเมินผลการจัดระเบียบสายสื่อสารในแต่ละเส้นทางตามตัวชี้วัดที่กำหนด พร้อมทั้งรายงานผลต่อสาธารณะต่อไป

โดยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข วิธีดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารจะอ้างอิงจากระเบียบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหลัก ได้แก่ ระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยการไฟฟ้านครหลวงหลักเกณฑ์การติดตั้งสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2563 และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การพาดสายและหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2558 และประกาศหรือข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตั้งสายสื่อสารแบบแขวนอากาศ ขึ้นตอนดำเนินการการพาดสายสื่อสาร คือ การรื้อถอนสายสื่อสารที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ติดตั้งบนเสาไฟฟ้าหรือสายสื่อสารที่ไม่ใช้งาน และทำการปรับปรุงการพาดสายที่ใช้งานในปัจจุบันให้ถูกต้อง ซึ่งแผนการ

ดำเนินงานดังกล่าวเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารในปัจจุบันเป็นหลัก ทั้งนี้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และภาคประชาสังคม เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

### 5.1.2.3 ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายโทรคมนาคมระยะยาว

ในอดีตที่ผ่านมาไม่มีการคำนึงการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต จึงเกิดปัญหาตามมา ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการรองรับการขยายโครงข่ายโทรคมนาคมในอนาคตจึงจะสามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวลงได้ โดยการวางแผนในระยะยาว ซึ่งในปัจจุบันแนวทางที่มีความเป็นไปได้และกำลังดำเนินการอยู่ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดจำนวนสายสื่อสาร คือ แนวคิดสายสื่อสารปลายทางเพียงรายเดียว (Single Last Mile) โดยให้มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน เพื่อลดจำนวนการพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า หรือการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน โดยการเปลี่ยนระบบสายไฟฟ้าและสายสื่อสารโทรคมนาคมแบบสายอากาศเป็นระบบสายใต้ดินเพื่อปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ และรักษาสีสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม เพิ่มความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในอนาคต อย่างไรก็ตามการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายโทรคมนาคมระยะยาว จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม และภาคประชาสังคม ทั้งนี้ด้วยค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่สูง เพราะฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐอาจหาแนวทางในการช่วยเหลือในด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จ เช่น สำนักงาน กสทช. ควรให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ทั้งด้านวิชาการ ด้านมาตรฐานวิศวกรรม และด้านค่าใช้จ่ายในการลงทุน เพื่อเป็นการผลักดันให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จ เช่น การอุดหนุนงบประมาณการก่อสร้างท่อร้อยสาย การลดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตฯ ต่างๆ เป็นต้น

### 5.1.3 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสาร

#### 5.1.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่าการจัดระเบียบสายสื่อสารในประเทศไทยในรูปแบบต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีทั้งประสบผลสำเร็จและพบกับความล้มเหลว ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดระเบียบสายสื่อสาร ดังนี้



### (1) ปัจจัยด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จากการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารที่ผ่านมา พบว่าเส้นทางที่ทำการจัดสายสื่อสารสำเร็จนั้น เกิดจากการให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงาน กสทช. กฟน. กฟภ. หน่วยงานท้องถิ่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้ประกอบการโทรคมนาคม เนื่องจากปัญหาสายสื่อสารจำนวนมากเกิดจากการพาดสายไม่เป็นระเบียบตามหลักเกณฑ์ที่ กฟน. หรือ กฟภ. กำหนดไว้ และเกิดการพาดซ้ำจากผู้ประกอบการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สายสื่อสารมีจำนวนมาก เพราะฉะนั้นการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ประกอบกับการแก้ไขปัญหาสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

### (2) ปัจจัยด้านความพร้อมด้านทรัพยากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่มีความพร้อมด้านทรัพยากร จะมีการดำเนินงานที่รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จมากกว่า โดยผู้ที่มีทีมงานจัดระเบียบสายสื่อสารของตนเองนั้น สามารถเข้าดำเนินการได้ทันที แตกต่างกับผู้ที่ไม่มีความพร้อมด้านสายสื่อสารโดยตรง จึงต้องทำการจ้างงานชั่วคราว (Sub Contract) ซึ่งผู้ถูกว่าจ้างนั้นอาจไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เรียบร้อย และใช้เวลานาน ทั้งนี้ทรัพยากรในที่ยังรวมถึงด้านงบประมาณอีกด้วย ซึ่งผู้ประกอบการรายเล็กอาจไม่มีเงินทุนเพียงพอที่ปรับเปลี่ยนการพาดสายสื่อสาร เช่น การนำสายสื่อสารลงใต้ดินที่ต้องมีการจ่ายค่าเช่าท่อร้อยสาย จึงนำมาซึ่งความล่าช้าในการดำเนินการจัดระเบียบสาย

### (3) ปัจจัยด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการเดินสายสื่อสารของหน่วยงานต่างๆ

จากการสำรวจเส้นทางการพาดสายสื่อสารโดยการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าผู้ประกอบการโทรคมนาคมพาดสายโดยไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมหนาแน่น ทั้งนี้เกิดจากการพาดสายสื่อสารใหม่เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง และไม่มีให้นำสายเก่าที่ไม่ใช้งานออก รวมถึงการไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับในการพาดสายสื่อสาร ส่งผลให้เกิดปัญหาสายที่รุงรัง นำมาสู่ปัญหาต่างๆ ตามมา ในขณะที่เดียวกันเส้นทางที่ผู้ประกอบการโทรคมนาคมปฏิบัติตามกฎระเบียบ จะมีความเรียบร้อยและง่ายต่อการปรับเปลี่ยนการพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า ไปสู่การดำเนินการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

### (4) ปัจจัยด้านการจัดทำแผนการจัดระเบียบสายสื่อสารล่วงหน้า

จากการศึกษาพบว่าการจัดระเบียบสายสื่อสารที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่นั้น มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการล่วงหน้า เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเตรียม

ทรัพยากรในการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยเฉพาะผู้ประกอบการโทรคมนาคมต้องจัดเตรียมการวางแผนการให้บริการในระหว่างทำการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการได้รับผลกระทบ หน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถจัดเตรียมการอำนวยความสะดวกได้ นอกจากนี้ การดำเนินงานวางแผน และบูรณาการร่วมกันในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อประโยชน์ทั้งด้านสังคม คือ ความปลอดภัย และด้านเศรษฐกิจ กล่าวคือ การวางแผนเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับขยายตัวทางด้านโทรคมนาคม

## 5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

### 5.2.1 ปัญหาและอุปสรรคของการจัดระเบียบสายสื่อสารที่ผ่านมา

#### 5.2.1.1 การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับการพาดสายสื่อสาร

ผู้ประกอบการโทรคมนาคมจำนวนมาก ไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่าผู้ประกอบการสื่อสารไม่ปฏิบัติตามระเบียบการพาดสาย โดยไม่มีการนำสายเข้าคอนบนเสาไฟฟ้า และมีการพาดสายเกินโควตาที่กำหนด (สูงสุด 3 เส้นต่อราย) นอกจากนี้ ยังมีการพาดสายสื่อสารข้ามถนน ซึ่งสุ่มเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุด้านการพาดสายหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมบนเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) อาทิ การลักพาดสายไฟโดยไม่ได้รับใบอนุญาต การพาดสายสื่อสารไม่มีการรวบรัดให้เป็นระเบียบ การใช้สายไม่มีแถบสีตามที่กำหนด มีสายสำรองขดวงกลมทิ้งไว้บนเสาไฟฟ้า การปล่อยทิ้งเสาที่ไม่ได้ใช้งานแล้วโดยไม่รื้อถอนปล่อยปะปนกับเสาที่ใช้งานในปัจจุบัน การปรับปรุงการพาดสายสื่อสารให้เป็นไปตามมาตรฐานของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 5.2.1.2 การขยายโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ ที่ไม่สัมพันธ์กับอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

การสร้างโครงสร้างพื้นฐานไม่ได้มีการออกแบบสำหรับการพาดสายสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การสร้างสะพานลอยที่ไม่ได้มีการสร้างท่อร้อยสายภายในโครงสร้าง ส่งผลให้ต้องทำการพาดสายขนานไปกับสะพานลอย เกิดทัศนียภาพที่ไม่สวยงามและอาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้สะพานลอยได้ หรือการขยายโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทำให้ต้องมีการย้ายแนวเสาไฟฟ้า ส่งผลให้ต้องมีการย้ายสื่อสาร แต่ผู้ประกอบการสื่อสารต้องมีการวางโครงข่ายใหม่ซึ่งมีความยากลำบากและอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานในบริเวณนั้น เป็นต้น

#### 5.2.1.3 การขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการจัดการปัญหาสายสื่อสาร

ปัญหาด้านสื่อสารขาดการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัดมาเป็นเวลานาน เนื่องจากไม่มีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจนว่าหน่วยงานใดจะเป็นผู้รับผิดชอบ นำมาสู่ปัญหาด้านการประสานงานขอความร่วมมือ เนื่องจากไม่มีหน่วยงานหลักในการประสานงาน และหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องมีจำนวนมากโดยเฉพาะผู้ประกอบการสื่อสารที่มีจำนวนหลายราย การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็มีความล่าช้า และไม่ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ด้วยความไม่ชัดเจนของแนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสารทำให้เกิดปัญหาตามมา เช่น สามารถพบเห็นว่าถนนบางเส้นทางมีการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน แต่ในขณะที่เดียวกันยังคงต้องเดินสายอากาศเพื่อให้บริการ ไม่มีผู้ที่กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานทางวิศวกรรมให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ทั้งเสาของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงมีความกังวลต่อการดำเนินงานที่มีออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน และส่งผลต่อการบำรุงรักษา รวมถึงการปรับแก้ที่แตกต่างส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นต่างกันไป เป็นต้น

#### 5.2.1.4 การขาดมาตรฐานด้านราคาและด้านวิศวกรรม

การนำสายสื่อสารลงใต้ดินนั้นมีต้นทุนในการดำเนินการที่สูงมาก โดยต้นทุนแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ต้นทุนในการก่อสร้างท่อร้อยสาย และ ค่าเช่าท่อร้อยสาย ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้ออกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวจำนวน 2 ฉบับ ได้แก่

(1) ประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้ การลงทุน และการสร้างท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินหรือกับโครงสร้างพื้นฐานหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

(2) ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการใช้สิทธิในการปักหรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม

ซึ่งกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและใช้บริการท่อร้อยสายสื่อสาร โดยผู้ที่เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการก่อสร้างท่อร้อยสาย คือ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งภาคเอกชนไม่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการก่อสร้างท่อร้อยสาย ทั้งนี้ในเวลาต่อมา กรุงเทพมหานคร เข้ามาเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างด้วยตนเอง โดยมอบหมายให้ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เข้ามาดำเนินการแทนทั้งหมด โดยแผนงานกำหนดให้มีการก่อสร้างท่อร้อยสายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างไรก็ตามการก่อสร้างท่อร้อยสายยังมีความล่าช้าและไม่ชัดเจนในบางพื้นที่ เนื่องจากการขออนุญาตก่อสร้างเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ในเรื่องของอัตราค่าตอบแทนการใช้ท่อร้อยสายสื่อสารยังไม่มีมีการกำหนดตัวเลขสำหรับอัตราค่าตอบแทนการใช้ท่อร้อยสายสื่อสารสูงสุดอย่างเป็นทางการ โดย กสทช. ประกาศมาตรฐานในการคำนวณอัตราค่าตอบแทนการใช้ท่อร้อยสายสื่อสารตามหลักการ Fully Distributed Cost (FDC) สำหรับหนึ่งท่อย่อย (Sub - Duct) ซึ่งอยู่ภายในท่อหลัก (Duct) ในระยะทางหนึ่งกิโลเมตรในภาคผนวกของประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้ การลงทุน และการสร้างท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดิน หรือกับโครงสร้างพื้นฐานหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้บริการโทรคมนาคมซึ่งหลักการคำนวณ FDC นี้สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงที่ผู้ให้บริการท่อร้อยสายสื่อสารต้องรับภาระในช่วงที่ผู้เช่าถือครองท่อร้อยสายสื่อสาร ดังนั้น การกำกับดูแลอัตราค่าตอบแทนการเช่าใช้ท่อร้อยสายสื่อสารจึงเป็นประเด็นสำคัญอย่างหนึ่งของการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

การใช้ท่อร้อยสายสื่อสารร่วมกันได้อย่างชัดเจน รวมถึงสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรี และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่เกิดการลงทุนซ้ำซ้อน สำนักงาน กสทช. ได้ให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีท่อร้อยสายสื่อสารทุกราย จัดทำข้อเสนออ้างอิงการใช้ท่อร้อยสายสื่อสาร เพื่อแสดงรายละเอียดเชิงเทคนิคและเงื่อนไขเชิงพาณิชย์ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามเพื่อให้การจัดทำข้อเสนออ้างอิงเป็นไปบนมาตรฐานเดียวกัน สำนักงาน กสทช. ควรเร่งดำเนินงานในปัจจุบันพบว่า สำนักงาน กสทช. กำลังพัฒนาการคำนวณแบบวิธีการคำนวณต้นทุนส่วนเพิ่มระยะยาว (LRIC) ที่เป็นการคำนวณบนพื้นฐานต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ เข้ามาทดแทนการคำนวณแบบวิธีการจัดสรรต้นทุนทั้งหมด (FDC) ที่อาจเปิดโอกาสให้ทุกค่าใช้จ่ายมีโอกาสถูกนำมาคิดเป็นต้นทุนซึ่งอาจเป็นการผลักภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้เช่าท่อร้อยสายสื่อสารที่มากเกินไปเกินความเป็นจริง อย่างไรก็ตามการคำนวณที่ปรากฏออกมาเบื้องต้นยังอยู่ในส่วนของร่าง และเป็นตัวอย่างการคำนวณเฉพาะท่อแบบ Sub Duct

อัตราค่าตอบแทนสูงสุดอัตราค่าตอบแทนสูงสุดที่เกิดขึ้นนั้น พบว่าราคา 9,650 บาท/เดือน/ก.ม. ที่มีอยู่เฉพาะในส่วนของท่อประเภท Sub Duct ที่เป็นการคำนวณเบื้องต้นจากท่อของ TOT นั้น พบว่าเป็นอัตราราคาที่มีราคาสูงกว่าในประเทศกรณีศึกษา คือ สหรัฐอเมริกาอยู่ที่ 283 บาท/เดือน/Sub Duct/ก.ม. ในขณะที่มีราคาสูงกว่าราคาเฉลี่ยของท่อ Sub Duct ทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ท่อ Sub Duct Single Bore ท่อ Sub Duct 2 ores และท่อ Sub Duct 3 Bores ของสหราชอาณาจักร อยู่ที่ประมาณ 12.32 เท่า (หรือคิดเป็นราคาที่สูงกว่าอยู่ที่ 8,863 บาท/เดือน/Sub Duct/ก.ม.) ซึ่งราคาที่สูงกว่ามากดังกล่าวนี้ สำนักงาน กสทช. อาจมีการพิจารณาสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงเหตุผลเพื่อสร้างการยอมรับต่อราคาดังกล่าวในประเทศไทยเนื่องจากการดำเนินงานและต้นทุนการดำเนินงานของในแต่ละประเทศอาจต้องพิจารณาถึงรายละเอียดของแต่ละประเทศ รวมถึงประเทศไทยด้วยเช่นเดียวกัน

#### 5.2.1.5 การขาดนโยบายการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่ชัดเจน

สาเหตุดังกล่าวเกิดขึ้นจากความไม่ต่อเนื่องของนโยบายและแนวปฏิบัติที่สัมพันธ์กันมาตั้งแต่การดำเนินงานในยุคแรกเริ่มของกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย ที่ไม่ได้มีการวางแผนระยะยาวในการจัดเก็บสายสื่อสารที่ไม่ได้ใช้งาน และการเตรียมการรองรับสายสื่อสารที่จะเพิ่มขึ้น รวมถึงการวางแผนเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบของเทคโนโลยีโทรคมนาคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

#### 5.2.1.6 การขาดแคลนทรัพยากรในการดำเนินงาน

ด้วยการจัดระเบียบสายสื่อสาร หรือการนำสายสื่อสารลงใต้ดินนั้น ใช้ทรัพยากรในการดำเนินการจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดระเบียบสายสื่อสาร ด้านงบประมาณ และด้านการจัดการ พบว่าผู้ประกอบการหลายรายไม่มีการเตรียมทรัพยากรเหล่านี้ไว้ การดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารจึงเป็นไปด้วยความล่าช้า โดยเฉพาะหากเกิดกรณีการ

ร้องเรียนเนื่องจากปัญหาสายสื่อสาร ซึ่งเป็นกรณีเร่งด่วนผู้ประกอบการบางรายอาจไม่สามารถเข้าร่วมแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง เนื่องจากความขาดแคลนในทรัพยากร ส่งผลให้ผู้ที่มีความพร้อมมากกว่าต้องเป็นผู้เข้าไปแก้ไขปัญหา ดังนั้นอาจเกิดปัญหาเรื่องความไม่เป็นธรรมตามมาด้วยเช่นเดียวกัน

#### 5.2.1.7 ความสอดคล้องของแผนการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานจริง

แผนงานของสำนักงาน กสทช. นั้น ค่อนข้างยากต่อการปฏิบัติตามได้ เนื่องจากเป็นแผนงานที่กำหนดตามแผนงานของ กฟผ. และ กฟน. ซึ่งไม่ใช่แผนที่เกิดจากสภาพปัญหาและความจำเป็นในฝั่งของกิจการโทรคมนาคม และในหลายแผนงานนั้น เป็นงานด้านการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงาน จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่สามารถปรับแผนการดำเนินการของตนเองให้สอดคล้องกับแผนงานของสำนักงาน กสทช. ได้อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินงาน และข้อมูลที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มสะท้อนว่าแม้จะมีความร่วมมือ แต่ความร่วมมือเป็นไปในลักษณะที่ยังไม่เกิดความร่วมมือและการลงมือทำงานด้วยกันอย่างเป็นรูปธรรมมากนักจึงทำให้เกิดความล่าช้า และงานไม่เสร็จสิ้นเป็นไปตามกำหนด เป็นต้น

#### 5.2.1.8 ผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากการจัดระเบียบสายสื่อสาร และการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน

เนื่องจากการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินของ กสทช. สามารถสร้างผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมและภาคประชาชนได้ เช่น การเพิ่มขึ้นของต้นทุนในการประกอบกิจการจากการเช่าท่อร้อยสายสื่อสารเพื่อนำสายสื่อสารลงใต้ดินเมื่อเปรียบเทียบกับเช่าเสาไฟฟ้าเพื่อพาดสายสื่อสารบนอากาศของผู้ประกอบการ และผลกระทบในด้านการจราจร กสทช. จึงมีการประเมินผลกระทบจากการดำเนินงานในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดินผ่านการแต่งตั้งคณะทำงานจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงใต้ดิน และการกำหนดให้ผู้ก่อสร้างท่อร้อยสายสื่อสารประเมินผลกระทบจากการก่อสร้างท่อร้อยสายสื่อสารนอกจากการจัดทำแผนปฏิบัติงานในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน คณะทำงานจัดระเบียบสายสื่อสารและการนำสายสื่อสารลงใต้ดินยังมีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดช่วงระยะเวลาที่มีการดำเนินงานจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางแก้ไขซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบจากการดำเนินงานได้นอกจากนี้ กสทช. กำหนดให้ผู้ดำเนินการสร้างท่อร้อยสายสื่อสารวิเคราะห์ผลกระทบจากการก่อสร้างท่อร้อยสายสื่อสารในด้านที่กำหนด ประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขอนามัย ด้านทัศนียภาพ และด้านความมั่นคงของรัฐ และเสนอแนวทางการแก้ไขหรือบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากการวิเคราะห์ผลกระทบ

ข้างต้น เพื่อจัดทำเป็นเนื้อหาในเอกสารประกอบการเสนอแผนผังตำแหน่งการติดตั้งลักษณะ ทิศทาง และแนวเขตในการวางท่อร้อยสายสื่อสารต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการ ดำเนินการ ในประกาศ กสทช. เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้ การลงทุน และการสร้างท่อร้อยสาย สื่อสารใต้ดิน หรือกับโครงสร้างพื้นฐานหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้บริการโทรคมนาคม

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการรวบรวมข้อค้นพบจากการศึกษาประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจัด ระเบียบสายสื่อสาร พบว่าบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ต่อภารกิจจัดระเบียบสายสื่อสาร ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้มีความ โดยผู้วิจัยได้นำแนวความคิดกระบวนการทัศน์และกระบวนการ แบบองค์รวม (Holistic) มาจัดทำข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### 5.3.1.1 การปรับเปลี่ยนบทบาทของสำนักงาน กสทช.

บทบาทของสำนักงาน กสทช. ในปัจจุบันคือเป็นผู้ประสานงานระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสาร รวมถึงภาคประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า ภารกิจจัดระเบียบสายสื่อสารยังประสบความสำเร็จไม่มากนัก เพราะฉะนั้นสำนักงาน กสทช. ควร ปรับเปลี่ยนบทบาทให้มีความเป็นผู้นำในภารกิจการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยปรับเปลี่ยนบทบาท ดังนี้

##### (1) การกำหนดแผนจัดระเบียบสายสื่อสาร

สำนักงาน กสทช. ควรมีบทบาทและอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนด แผนและดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารในปัจจุบัน กำหนดจากแผนงานหรือโครงการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหลัก ได้แก่ กพท. กพท. หรือ หน่วยงาน รัฐอื่น เช่น กรมทางหลวง การทางพิเศษ ซึ่งเส้นทางการจัดระเบียบสายสื่อสารถูกอ้างอิงจากแผนงาน หรือโครงการเหล่านี้ ทั้งนี้ควรมีการกำหนดเส้นทางการจัดระเบียบสายสื่อสารจากความต้องการของ ภาคประชาชน โดยควรพิจารณาการจัดระเบียบสายสื่อสารในเส้นทางที่สร้างความเดือดร้อนแก่ ประชาชน เปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อเส้นทางการจัดระเบียบสายสื่อสารเพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนของประชาชน นอกจากนี้การจัดระเบียบสายสื่อสารโดยการนำเส้นทางที่สร้างความ เดือดให้แก่ประชาชนมาจัดทำเป็นแผน การปฏิบัติงานแล้วนั้น จะช่วยให้สามารถลด การร้องเรียนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสารได้อีกทางหนึ่งด้วย โดยอาจจัดเป็นการระดม ความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) หรือการจัดตั้งเวทีเสวนาเพื่อรวบรวมแผนที่มาจากผู้มีส่วน เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินโครงการสามารถขับเคลื่อนไปได้รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามศักยภาพและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

## (2) การกำหนดหน่วยงานกลางในการประสานงาน

สำนักงาน กสทช. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานโดยได้ทำงานร่วมมือกับหน่วยงานสำคัญ อาทิ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง รวมถึงหน่วยงานส่วนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการจัดระเบียบสายสื่อสารและนำสายสื่อสารลงใต้ดิน ทั้งนี้สำนักงาน กสทช. มีการดำเนินงานประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในรูปแบบของการทำงานร่วมกันที่ศูนย์กลางสำนักงานใหญ่และการกระจายความร่วมมือระหว่างสำนักงาน กสทช. ในเขตต่างๆ กับหน่วยงานในแต่ละพื้นที่

สำนักงาน กสทช. ควรกระจายการสื่อสารกับภาคประชาชนต่อการทำงานของภาครัฐให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ตลอดจนทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบกิจการ และผู้บริโภคในพื้นที่ โดยนำผลลัพธ์หรือข้อคิดเห็นที่ได้ มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดต่อไป

## (3) การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน

ใช้ระบบปฏิบัติงานด้านเอกสารราชการที่เป็นระบบ E - doc เข้าช่วยในการปฏิบัติงานเรื่องการยื่นเอกสารและการร้องขอเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องขอด้วยตนเองตลอดการดำเนินงาน การนำระบบดังกล่าวมาใช้เป็นการพัฒนาระบบที่สามารถช่วยลดความยุ่งยากและขั้นตอนของการดำเนินงาน รวมทั้งสามารถตอบโจทย์การดำเนินงานของสำนักงานได้เป็นอย่างดี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ บันทึกข้อมูลสายสื่อสารในแต่ละเส้นทางในระบบข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่าง การไฟฟ้านครหลวง และสำนักงาน กสทช. ในการติดตามความคืบหน้าการจัดระเบียบสายสื่อสาร ในการดำเนินงานการจัดระเบียบสายสื่อสาร การรื้อถอนสายสื่อสารที่ไม่มีเจ้าของ ไม่ถูกใช้งาน หรือสายตายออกจากเสาไฟฟ้า เป็นต้น

### 5.3.1.2 การปรับลักษณะของแผนงาน

แผนปฏิบัติการจัดระเบียบสายสื่อสารนั้น สำนักงาน กสทช. ได้เริ่มจัดทำอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งจัดทำเป็นแผนรายปี โดยแบ่งกระบวนการปฏิบัติงานตามความเร่งด่วนของเส้นทาง ทั้งนี้พบว่าแผนงานบางส่วนยังดำเนินการไม่สำเร็จ เนื่องจากเป็นโครงการขนาดใหญ่ เส้นทางมีระยะทางยาว ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมาก เพราะฉะนั้นควรมีการจัดทำแผนเป็นระยะต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการสื่อสาร หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถเตรียมความพร้อมก่อนลงมือปฏิบัติ โดยอาจแบ่งแผนออกเป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยหากสามารถกำหนดขอบเขตของแผนการดำเนินงาน และเพิ่มแนวทางการปฏิบัติให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของระยะเวลามาตรฐานของการ

ดำเนินงานจะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานลุล่วงได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในส่วนของแผนงานของสำนักงาน กสทช. นั้น ค่อนข้างยากต่อการปฏิบัติตามได้ เนื่องจากเป็น แผนงานที่กำหนดตามแผนงานของ กฟผ. และ กฟน. ซึ่งไม่ใช่แผนที่มาจากสภาพปัญหาและ ความจำเป็นในฝั่งของกิจการโทรคมนาคม ประกอบกับในการจัดทำแผนควรพิจารณาเพิ่มเติมถึง ลักษณะงานที่ทำ ซึ่งเป็นงานด้านการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการ ดำเนินงานและควรเป็นการดำเนินงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแผนการปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานของกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้เกิดการดำเนินงานขึ้นไปพร้อมกัน และไม่เกิดการใช้งบประมาณ ซ้ำซ้อน ตลอดจนเพื่อลดระยะเวลาด้านปัญหาการจราจรเมื่อต้องมีการปิดเส้นทางเพิ่มเติมนอกจาก การพิจารณาเพียงแผนของ กฟผ. และ กฟน.

### 5.3.1.3 การศึกษาและจัดทำแนวทางการจัดระเบียบสายสื่อสาร

การศึกษาเพื่อหามาตรฐานการจัดระเบียบสายสื่อสารที่คุ้มค่ามากที่สุด เป็นการดำเนินงานเพื่อทดลองหารูปแบบการดำเนินงานจัดระเบียบสายสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความคุ้มค่าในการดำเนินงาน ในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าพื้นที่หนึ่งๆ ควรใช้การจัดระเบียบสาย สื่อสาร โดยการศึกษาดูตัวอย่างจะช่วยให้เข้ามาทดแทนการรื้อ การตัด หรือการผูกมัดรูปแบบเดิม ที่อาจไม่ได้มาตรฐาน และไม่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเดียวกัน จนนำมาสู่ปัญหาสายรุงรังที่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง และต้องเสียเวลาและเงินลงทุนในการแก้ไขปัญหาซ้ำซ้อนดังกล่าว จึงต้องมีมาตรฐาน การจัดระเบียบสายสื่อสารที่เป็นตัวอย่างที่ดี (Best Practices) เพื่อให้สามารถนำหลักการไปปรับใช้ ในการดำเนินการได้ต่อไป

แม้ว่าการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจัดทำระเบียบเกี่ยวกับการ พาดสายสื่อสาร แต่พบว่าผู้ประกอบการโทรคมนาคมหลายรายยังคงไม่ปฏิบัติตาม เพราะฉะนั้นต้องมีการควบคุมมาตรฐานในการพาดสายอย่างเคร่งครัด โดยการติดตามและประเมินผลการ พาดสายสื่อสารโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานด้านวิชาการ โทรคมนาคมต้องศึกษาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดระเบียบสายสื่อสาร โดยนำองค์ความรู้เหล่านี้ มาเผยแพร่เพื่อให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมสามารถนำไปปฏิบัติได้ต่อไป

การสนับสนุนการใช้โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมร่วมกัน (Infrastructure Sharing) อันสนองตอบต่อนโยบายการจัดระเบียบสายสื่อสารของภาครัฐ ที่ประสงค์ให้เกิดความ เรียบร้อยจากการนำสายสื่อสารลงดินตามโครงการต่างๆ อาทิ โครงการเปลี่ยนระบบสายไฟฟ้าอากาศ เป็นสายไฟฟ้าใต้ดิน โครงการมหานครแห่งอาเซียน โครงการเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เป็นต้น

### 5.3.1.4 มาตรการช่วยเหลือและสนับสนุนผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคม

ภารกิจการจัดระเบียบสายสื่อสาร หรือการนำสายสื่อสารลงใต้ดินนั้น เป็น งานที่ต้องใช้งบประมาณลงทุนสูง โดยเฉพาะการนำสายสื่อสารลงใต้ดินต้องใช้งบประมาณลงทุนสูง



มาก ทั้งในด้านการก่อสร้างท่อร้อยสาย หรือในด้านของผู้เช่าโดยจากการประเมินของสำนักงาน กสทช. ค่าเช่าท่อร้อยสายรายเดือน ราคาเช่าสูงสุด อยู่ที่ประมาณ 9,650 บาท/ท่อย่อย/กิโลเมตร/เดือน เพราะฉะนั้นเมื่อผู้ประกอบการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร แล้วนั้น เพื่อเป็นแรงจูงใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายสื่อสาร

ด้านสำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม และจัดเก็บค่าธรรมเนียมรายปีจากผู้ประกอบการแล้วนั้น จึงควรมีมาตรการสนับสนุนผู้ประกอบการที่ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น การลดค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม หรือลดสัดส่วนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมรายปีลง เพื่อเป็นการชดเชยงบประมาณที่ใช้ไปในภารกิจจัดระเบียบสายสื่อสาร เป็นต้น นอกจากนี้ควรเร่งดำเนินการพิจารณาวิธีการคิด คำนวณของท่อร้อยสายสื่อสารประเภท Micro Duct ให้แล้วเสร็จเพิ่มเติมด้วย เนื่องจากในปัจจุบัน เริ่มมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีท่อร้อยสายสื่อสารเป็นประเภท Micro Duct เข้ามาใช้เพิ่มเติมแล้ว และเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานของราคาที่เป็นธรรมและลดช่องว่างของการเอารัดเอาเปรียบหรือการผูกขาดราคาในอุตสาหกรรมโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม

ทั้งนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมหรือผู้รับใบอนุญาตฯ ซึ่งถือเป็นผู้ที่จะต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ในระยะยาว การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและข้อวิพากษ์ต่างๆ เพื่อนำมาประกอบและปรับปรุงกระบวนการในการคำนวณค่าใช้จ่ายต่างๆ การเปิดรับฟังข้อมูล สภาพการดำเนินงานของธุรกิจ และข้อเสนอแนะการคำนวณโครงสร้างราคารวมถึงการให้ข้อมูลด้านต้นทุนต่างๆ ที่จำเป็นต่อการคิดคำนวณฯ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับความ คิดเห็นของฝ่ายผู้ประกอบการ

สำนักงาน กสทช. อาจพิจารณาหาแนวทางในการช่วยเหลือหรือสนับสนุน ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หรืออาจเป็นการพิจารณาการร่วมลงทุน หรือจัดหาหน่วยงานกลางในการ ลงทุนสร้างท่อร้อยสายสื่อสารและเปิดให้เกิดการเช่าใช้ท่อร้อยสายสื่อสารในราคาที่ลดลงและใช้การ สนับสนุนจากภาครัฐเสริมเพิ่มเติม หรือหาหรือให้เกิดการลงทุนโดยหน่วยงานกลางของรัฐเพื่อจัดสร้าง อู่โม่งค์ในการนำโครงข่ายพื้นฐานทั้งสาธารณูปโภค โทรคมนาคมทั้งหมดลงไปสู่ชั้นใต้ดินร่วมกันอย่าง พร้อมเพรียง และให้ผู้ให้บริการเจ้าต่างๆ มาเช่าใช้อุปกรณ์ใต้ดิน โดยภาระค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งให้รัฐ เป็นผู้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการ

### 5.3.1.5 การกำกับดูแลที่ชัดเจนและรวดเร็ว

ด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบสายสื่อสารมีจำนวนค่อนข้างมาก เพราะฉะนั้นการมอบหมายงานต้องมีความชัดเจนและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดตั้งคณะทำงานร่วม (Joint Committee) เพื่อปรับความเข้าใจและวิธีการปฏิบัติต่อ ปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดอย่างเหมาะสม โดยมีการร่วมมือในการปฏิบัติและระดมความคิดกับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องเพื่อร่วมหาแนวทางการแก้ไขร่วมกันก่อนการเริ่มดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดระเบียบสายสื่อสารในแต่ละเส้นทางนั้นควรแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ในส่วนของมาตรฐานทางวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น ยังคงเป็นปัญหาในเรื่องของความไม่ชัดเจน จึงควรพิจารณาข้อเสนอแนะต่อการกำกับดูแลที่ชัดเจนด้านมาตรฐานทางวิศวกรรมประกอบด้วย

(1) การกำหนดมาตรฐานของการเชื่อมต่อท่อย้ายสายสื่อสารของผู้ให้บริการท่อย้ายสายที่แตกต่างกันให้สามารถเชื่อมต่อกันได้ โดยในการดำเนินงานกำหนดมาตรฐานส่วนนี้เพื่อประโยชน์ของการเชื่อมต่อและสนับสนุนให้เกิดการใช้และเชื่อมโยงทรัพยากรร่วมกัน

(2) มาตรฐานของการจัดระเบียบสายสื่อสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากในปัจจุบันข้อกำหนดในการดำเนินงานพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. และ กฟน. มีมาตรฐานการดำเนินงานที่แตกต่างกันและส่งผลกระทบต่อการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เกี่ยวข้องต่างๆ ของผู้ให้บริการที่กระทบต่อต้นทุนในการดำเนินงาน และสร้างความสับสนและความไม่เป็นระเบียบเดียวกันของการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตาม สำนักงาน กสทช. ควรมีการศึกษาผลกระทบของการดำเนินงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละพื้นที่ด้วยสำนักงาน กสทช. เองเพิ่มเติมด้วยเพื่อให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น ตลอดจนอาจเพิ่มการศึกษาถึงการจัดการผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นตามมา ตลอดจนแนวทางในการจัดระเบียบสายสื่อสารหรือการนำสายลงดินที่มีความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## 5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในอนาคต

### 5.4.1 ขอบเขตการศึกษาการจัดระเบียบสายสื่อสาร

การจัดระเบียบสายสื่อสารนั้น มีองค์ประกอบในหลากหลายมิติ โดยการวิจัยในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเฉพาะส่วนของบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เท่านั้น ซึ่งอาจส่งผลให้ขาดมิติในแง่มุมอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อจัดระเบียบสายสื่อสาร เช่น การให้ความสำคัญของภารกิจของหน่วยงานอื่นๆ ความขัดแย้งในกระบวนการทำงาน เป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกัน เป็นต้น หากผู้สนใจต้องการทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในประเด็นปัญหาของการจัดระเบียบสายสื่อสาร สามารถต่อยอดงานวิจัยในครั้งนี้ด้วยการศึกษามิติอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การเน้นศึกษาวิจัยในเชิงกระบวนการดำเนินงาน เป็นต้น

### 5.4.2 ระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยฯ ครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาที่จำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานทั้งหมดในการจัดระเบียบสายสื่อสาร เนื่องจากปัญหาดังกล่าวมีความทับซ้อนกันของปัญหาในหลายๆ ด้าน ทางผู้วิจัยจึงมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรทำการศึกษาโดยการแบ่งออกเป็น

ประเด็นเฉพาะด้าน เช่น บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระบวนการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและรอบด้านมากยิ่งขึ้น

#### 5.4.3 จำนวนหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดระเบียบสายสื่อสาร

มีหน่วยงานจำนวนมากที่มีส่วนเกี่ยวข้องในประเด็นที่ทางผู้วิจัยเลือกศึกษา และผู้ปฏิบัติงานจริงกับผู้บริหารอาจมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน รวมถึงการรวบรวมข้อมูลต้องใช้ระยะเวลาและความระมัดระวังเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกภาคส่วน ทั้งนี้การนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมาวิเคราะห์นั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงในหลายด้าน ทั้งในด้านการกำกับดูแล การประกอบธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นหากผู้ที่สนใจต้องการต่อยอดการศึกษาในอนาคต ควรต้องมีการวิเคราะห์ในแง่มุมเหล่านี้ด้วย อันจะส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเป็นประโยชน์และสามารถต่อยอดในการปฏิบัติงานจริงได้ต่อไป



## บรรณานุกรม

Barzelay Michael (2002). *Origins of the new public management: An international view from public administration/political science* New York.

Christensen and Lægreid (2013). *The ashgate research companion to new public management*. London, Ashgate Publishing.

Hood Christopher (1991). *A public management for all seasons?*

Kaboolian Linda (1998). *The new public management: Challenging the boundaries of the management vs. administration debate*.

Lane Jan-Erik (2000). *The global public management revolution*. Washington D.C., The Brookings Institution.

Peters B. Guy (1996). *The future of governing: Four emerging models*. Kansas, University Press of Kansas.

จินตนา พนมชัยชยวัฒน์ (2560). กฎหมายโทรคมนาคม (TELECOMMUNICATION LAW). กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ชมภูษุ หุ่นนาค (2560). "การจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด." from [http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%207\\_3/7\\_3\\_11.pdf](http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%207_3/7_3_11.pdf).

ดำรงค์ วัฒนา (2545). คู่มือจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ. นนทบุรี, กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

พรชัย โปคันโย (2552). "การบริหารภาครัฐแนวใหม่." from [http://www.sobdai.com/news\\_education/179-new-publicmanagement-](http://www.sobdai.com/news_education/179-new-publicmanagement-).

html.

พสุ เดชะรินทร์ (2551). การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์. กรุงเทพฯ, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).

ภูมินทร์ บุตรอินทร์ (2562). ความรู้เบื้องต้น กฎหมายกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม. ปทุมธานี, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2556). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ, บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.

วสันต์ เหลืองประภัสร์ (2548). "การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารการปกครองในระบบประชาธิปไตย: สองกระแสความคิดในการบริหารงานภาครัฐ ลูกค้ำ หรือ พลเมือง." รัฐศาสตร์สาร.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2541). "เทคนิคการจัดทำแผนงานเชิงกลยุทธ์ในภาครัฐบาล " ใน รัฐศาสตร์ 50ปี คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2543). สาธารณบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2547). หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและทฤษฎี กรุงเทพฯ, เวลด์เทรด.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2565). แผนปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี 2565.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2565). "แผนแม่บท." from <https://broadcast.nbtc.go.th/law-masterplan>.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565). "นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม." from <https://shorturl.asia/0kvT2>.

สุพจน์ บุญวิเศษ (2561). นโยบายสาธารณะและการวางแผน (Public Policy and Planning).

กรุงเทพฯ, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัญชลิกา อุดมศรีสุข (2561). การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนโครงการท่อร้อยสายสื่อสารใต้ดินของ พื้นที่กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกวิทย์ มณีธร (2554). ระบบราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนของไทย. กรุงเทพฯ, ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม.ที.เพรส.





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	Nutchapon Meesaeng
วัน เดือน ปี เกิด	20 June 1994
สถานที่เกิด	Bangkok
วุฒิการศึกษา	Thammasat University
ที่อยู่ปัจจุบัน	533 Bangbon Bangbon 10150



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**