



เป็นอิสระ กลาง ธรรม



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี ๒๕๖๓



มาตรการสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคม ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๓ ประเทศไทยประสบปัญหาการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) รัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อยกระดับมาตรการป้องกัน และรณรงค์ให้ประชาชนอยู่ภายในที่พักอาศัยและปฏิบัติงานหรือเรียนหนังสือจากที่พักอาศัย ผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีระบบเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ซึ่งประธานผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้ว เห็นว่า แนวทางและมาตรการสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชน ตลอดจนการสนับสนุนการศึกษาของนักเรียน นักศึกษา ผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีกิจการโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ คอยสนับสนุนกิจการดังกล่าว ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน้าที่และอำนาจของกรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ขณะเดียวกัน กสทช. ได้มีมาตรการออกมาเพื่อสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชน ด้านกิจการโทรคมนาคม ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินจึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ เชิญ กสทช. มาประชุมหารือเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าว

ผลการประชุมสรุปได้ว่า กสทช. มีมาตรการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ๒ แนวทาง ดังนี้

๑. อุดหนุนปริมาณอินเทอร์เน็ตให้แก่ประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน ๑๐ GB เพื่อให้สอดคล้องกับการรณรงค์ให้ประชาชนทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ได้รับผลกระทบที่สุด คือ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย หรือ SME ขนาดเล็กที่มีจำนวนลูกจ้างประมาณ ๔ - ๕ คน ซึ่งมีอยู่ประมาณ ๓๐๐,๐๐๐ - ๔๐๐,๐๐๐ SME รวมเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบกว่าล้านคน โดยมีเหตุผลว่า กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ไม่มีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน อย่างเช่น แท็บเล็ต หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ทุกคนจะมี

โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น การอุดหนุนปริมาณอินเทอร์เน็ตในโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านในช่วงสถานการณ์วิกฤตของโรคโควิด-19 ได้ โดยมีเวลาใช้สิทธิ ๓๐ วัน

๒. อุดหนุนความเร็วอินเทอร์เน็ตบ้านให้แก่ประชาชนที่ยังใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพได้ใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านสายสัญญาณแบบ ADSL (สายทองแดง) ที่มีประสิทธิภาพส่งสัญญาณสูงสุด ๓๐ Mbps และสายสัญญาณแบบ Fiber Optic (ใยแก้วนำแสง) ที่มีประสิทธิภาพส่งสัญญาณสูงสุด ๑๐๐ Mbps ซึ่งหากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบ้านแบบ ADSL หรือแบบ Fiber Optic ใช้บริการไม่ถึง ๓๐ Mbps หรือ ๑๐๐ Mbps แล้วแต่กรณี จะเพิ่มให้ใช้ได้เต็มประสิทธิภาพของสายสัญญาณ โดยมีเวลาใช้สิทธิ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ กสทช. ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานด้านการศึกษาว่า มีนักศึกษาอยากให้มีระบบการเรียนการสอนผ่านทีวีดาวเทียมผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งการดำเนินการจะมีค่าใช้จ่ายต่อ ๑ คน ต่อ ๓ เดือน ประมาณ ๔๐๐ บาท โดยมีนักศึกษาที่ยากจนหรือมีรายได้น้อยลงทะเบียนไว้แล้วประมาณห้าแสนคน ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาในวาระเร่งด่วนต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้ว เห็นว่า มาตรการสนับสนุนการทำงานภายในที่พักอาศัยของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. ที่จะอุดหนุนปริมาณอินเทอร์เน็ตให้แก่ประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เข้าเงื่อนไข และลงทะเบียนเป็นจำนวน ๑๐ GB และเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตบ้านให้แก่ประชาชนที่ความเร็ว ๑๐๐ Mbps นั้น เป็นมาตรการที่ออกมารับกับนโยบายของรัฐบาล ภายหลังมีการรณรงค์ให้ประชาชนทำงานจากที่บ้าน โดยจะสนับสนุนกลุ่มผู้ทำงานหรือเรียนจากที่พักอาศัยด้วยการเพิ่มปริมาณอินเทอร์เน็ตให้แก่โทรศัพท์เคลื่อนที่และเพิ่มความเร็วในอินเทอร์เน็ตบ้าน โดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย นักเรียน หรือนักศึกษา อีกทั้งยังมีโครงการอินเทอร์เน็ตนักศึกษาที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการเสนอพิจารณาเป็นวาระเร่งด่วนต่อไป ดังนั้น จึงยังไม่ปรากฏข้อเท็จจริงเพียงพอให้รับฟังได้ว่า มาตรการสนับสนุนการทำงาน

ภายในที่พักรอภัยของประชาชนด้านกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. เป็นการปฏิบัติ นอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย กรณีจึงมิได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้ พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงวินิจฉัยยุติเรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้ตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้มาตรการสนับสนุนของหน่วยงานที่กำกับดูแลเรื่องกิจการโทรคมนาคมเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ดำเนินการในส่วนของ กสทช. รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเอกชน ผู้ให้บริการกิจการโทรคมนาคม ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเสนอแนะให้ กสทช. ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. เปรียบเทียบกับผู้ประกอบการเอกชนให้ขยายระยะเวลาการใช้สิทธิอินเทอร์เน็ต ๑๐ GB ออกไปมากกว่า ๓๐ วัน หรือจนกว่าผู้รับสิทธิจะใช้งานหมด ๑๐ GB ทั้งนี้ ให้ กสทช. ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการรายใดมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชน และบ้านเมืองในภาวะวิกฤต ก็ขอให้ดำเนินการตามความสมัครใจของผู้ประกอบการนั้น ๆ

๒. เมื่อเพิ่มความเร็วให้กับอินเทอร์เน็ตบ้านแล้ว ขอให้มีความ SMS แจ้งการได้รับสิทธิไปยังผู้ใช้บริการ และต้องให้สิทธิผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการได้รับสิทธิไปยังบัญชีผู้ใช้ของตน ณ ที่พักรอภัยอื่นสามารถดำเนินการแจ้งต่อผู้ให้บริการได้

๓. โครงการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ให้ กสทช. ประสานแต่ละมหาวิทยาลัย ให้เสนอความต้องการอินเทอร์เน็ตที่จะใช้เพื่อการเรียนการสอนทางออนไลน์ และให้ กสทช. สนับสนุนโครงการนี้ และหาก กสทช. มีงบประมาณไม่เพียงพอก็ให้เสนอขอรับงบประมาณจากรัฐบาลต่อไป

๔. ในช่วงที่ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ภายในที่พักอาศัยและมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากให้ กสทช. ตรวจสอบผู้ให้บริการให้ดำเนินกิจการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งานของประชาชนอย่างทั่วถึงสม่ำเสมอ

กสทช. ได้นำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินมาดำเนินการ ดังนี้

๑. กรณีอินเทอร์เน็ตบ้าน ประชาชนสามารถใช้งานแบบเต็มประสิทธิภาพได้ทันที โดยประชาชนไม่ต้องลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิ์และผู้ให้บริการจะมีข้อความแจ้งไปยังประชาชนผู้ได้รับสิทธิ์ และหากประชาชนประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการรับสิทธิ์ก็สามารถดำเนินการได้

๒. กรณีอินเทอร์เน็ตมือถือ เพิ่มอินเทอร์เน็ต ๑๐ GB เฉพาะประชาชนที่ใช้งานโปรโมชันไม่เกิน ๑๐ GB จะมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้ใช้งานระบบเติมเงินซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อยเป็นหลัก และจะดำเนินการจัดระบบให้มีการตรวจสอบสิทธิ์เพื่อให้เกิดความรอบคอบรัดกุม

๓. กรณีอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา หน่วยงานที่กำลังดูแลเรื่องกิจการโทรคมนาคมยินดีสนับสนุนและดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยได้ประสานหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ร่วมด้วยแล้ว

๔. ส่วนการขยายระยะเวลาใช้อินเทอร์เน็ต ๑๐ GB เกิน ๓๐ วัน กสทช. ได้พยายามเจรจากับผู้ประกอบการแล้วแต่ยังไม่สามารถตกลงได้เนื่องจากผู้ประกอบการแจ้งว่า ผู้ประกอบการก็ได้รับผลกระทบจากมาตรการดังกล่าวเช่นกัน

