

ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการโทรคมนาคม  
พื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมของสำนักงาน  
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และ  
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติไปปฏิบัติ  
Universal Service Obligation (USO) Policy  
Implementation Effectiveness of the  
National Broadcasting and Telecommunication  
Commission (NBTC)

พงศ์ฐิติ พงศ์ศิลาภรณ์<sup>1</sup> และชาญชัย จิตรเหล่าอาพร<sup>2</sup>

วันรับ: 14 มีนาคม 2565 วันแก้ไข: 10 เมษายน 2564 ยอมรับ: 4 พฤษภาคม 2565

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช. ปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช. และเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าใช้ บริการจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้าน กลุ่มเป้าหมาย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย และปัจจัยด้านทรัพยากร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คนบตีบัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันมีค่าเท่ากับ ค่า 0.415 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ พบว่าตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ โดยปัจจัยทั้ง 3 ค่า  $R = 0.565$  มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง

**คำสำคัญ:** นโยบายการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน, ประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

## Abstract

The research article aimed to study level of Universal Service Obligation (USO) policy implementation effectiveness of The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC), factors affecting USO policy implementation effectiveness of NBTC, and research suggestions to improve USO policy implementation effectiveness of NBTC. The research employed quantitative research methodology that collected data from 400 USO service customers by utilizing research questionnaire. The statistical techniques were mean, percentage, standard deviation, Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis. The research found that target factor (X1), policy communication factor (X2), and resource factor (X3) had statistically positive effect on USO policy implementation effectiveness of NBTC at .00 level of significance and had Pearson's correlation value of .415. The result of multiple regression analysis revealed that all independent factors, target factor (X1), policy communication factor (X2), and resource factor (X3), could forecast USO policy implementation effectiveness of NBTC, and R value of 0.565 trending to 1.00 showed high statistical relation.

**Key words:** Universal Service Obligation (USO), policy implementation effectiveness

## 1. บทนำ

ระบบสื่อสารโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยที่ประชาชนในพื้นที่เขตเมืองหรือพื้นที่เชิงเศรษฐกิจ จะมีผู้ประกอบการธุรกิจสื่อสาร ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน สร้างโครงข่ายสื่อสารขึ้นสำหรับให้บริการแก่ประชาชน เช่น การให้บริการโทรศัพท์ บริการสื่อสารข้อมูล บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง และบริการดิจิทัล (Digital Services) ต่างๆ บนแพลตฟอร์ม (Platform) ของระบบสื่อสาร โทรคมนาคม แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ที่มีความหนาแน่นของประชากร ที่น้อยและมีรายได้ต่อประชากรในพื้นที่ค่อนข้างต่ำ ภายใต้ตลาดแข่งขันเสรีของธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม ผู้ประกอบการธุรกิจสื่อสารไม่สนใจที่จะสร้างโครงข่ายสื่อสารขึ้นให้บริการ เนื่องจากไม่คุ้มกับการลงทุนสร้างโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมขึ้นให้บริการ จึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐวิสาหกิจ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการวางนโยบายและส่งเสริมการจัดให้มีโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมขึ้นให้บริการ เพื่อลดการแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide) ในการเข้าถึงบริการสื่อสารของประชาชนในเขตเมืองและในเขตพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ดังนั้น การกำหนดนโยบายบริการสาธารณะสำหรับทำให้บริการระบบสื่อสารของประเทศในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการระบบสื่อสารแก่ประชาชน ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเปลี่ยนแปลง รูปแบบการประกอบธุรกิจ และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมปัจจุบัน

ในอดีต ช่วงปี พ.ศ. 2495-2545 บริการโทรศัพท์เป็นกิจการที่ผูกขาดโดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่ในการสร้างระบบโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมขึ้น ให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในพื้นที่เขตเมืองและเขตพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ในช่วงเวลานั้น ทศท. จัดให้มีโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท พ.ศ. 2535-2539 เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่ชนบทและพื้นที่นอกข่ายสาย ระดับตำบล หมู่บ้านที่ห่างไกลความเจริญ มีความ

เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม และต้องการลดช่องว่างระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท ทั้งทางด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยใช้ระบบสื่อสารโทรคมนาคมในรูปแบบโทรศัพท์ สาธารณะ ช่วยผลักดันให้เป็นไปตามนโยบายที่ต้องการ (นิตานาถ สิงคินิภา, 2541:1-2) ต่อมา เมื่อประเทศไทยเข้าสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในธุรกิจบริการสื่อสารในช่วงปี พ.ศ. 2545-2546 มีการสร้างตลาดแข่งขันเสรี รวมทั้งการแยกบทบาทการกำกับดูแลออกจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและการสื่อสารแห่งประเทศไทย ไปรวมเข้ากับกรมไปรษณีย์โทรเลข และยกระดับเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นอิสระมีชื่อเรียกว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนที่ 16ก, 2543-9-41) ซึ่งต่อมาในเดือนธันวาคม 2553 ได้โอนกิจการไป เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ตามกฎหมาย (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 78ก, 2553: 1-19) นอกเหนือไปจากการทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศแล้ว กสทช. ยังมีภารกิจในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) หรือบริการ USO ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 มาตรา 27 (12) และมาตรา 50 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 16 ก, 2543: 1-19) ประกอบพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มาตรา 17 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 118 ตอนที่ 106 ก, 2544 11-16) ซึ่งกำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม (Digital Divide) ใน 3 ด้านสำคัญ ดังนี้

1. การสร้างการครอบคลุมโครงข่ายอย่างทั่วถึง (Availability)
2. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคม เพื่อกลุ่มคนที่มีความต้องการพิเศษ รวมถึง สนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะการใช้งาน ICT (Accessibility)
3. การจัดให้มีบริการเพื่อให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อย มีโอกาสเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างเท่าเทียม (Affordability)

โลกกำลังเข้าสู่สังคมดิจิทัล ที่อาศัยโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม โดยเฉพาะ

อินเทอร์เน็ตเป็น โครงสร้างพื้นฐานที่จะให้ประชาชนเข้าถึงและใช้บริการดิจิทัล ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ออกแบบมาเพื่อ ทดแทนการดำเนินงานในรูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติกันมา การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เป็นตัวเร่งที่สำคัญ ที่ทำให้ประชาชนมีความจำเป็น ต้องใช้บริการดิจิทัลใหม่ๆ เช่น การประชุมแบบเสมือน (Virtual Meeting) การสัมมนาออนไลน์ผ่านเว็บและระบบเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (Webinar and e-Learning System) การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) การสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ (e-Commerce) การเรียกใช้บริการรถบนแพลตฟอร์มเทคโนโลยี เช่น อุเบอร์ (Uber) และ แกร็บ (Grab) รวมทั้งการสั่งอาหารด้วยแอปพลิเคชันบนมือถือ เช่น ฟู้ดส์แพนด้า (Foods Panda) ไลน์แมน (Line Man) แกร็บฟู้ดส์ (Grab Foods) เป็นต้น ส่งเสริมให้ การเข้าสู่สังคมดิจิทัลที่สมบูรณ์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วขึ้นกว่าปกติ แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพปัญหาการแบ่งแยกทางดิจิทัลที่เกิดจากเงื่อนไขของความแตกต่างระหว่าง กลุ่มประชากรและความแตกต่างระหว่างภูมิภาค ทำให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร (ICT: Information and Communications Technology) ไม่เท่าเทียมกัน ประเด็นนี้เป็นเรื่อง ทำทนายของรัฐบาลในการเข้ามาแก้ไขปัญหา เพื่อให้ ประชาชนไม่ว่า จะอยู่ในภูมิภาคใดหรือมีฐานะ ความเป็นอยู่อย่างไร ต่างควรมีโอกาส เข้าถึงและใช้บริการ ICT อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อส่งเสริมการพัฒนา เศรษฐกิจฐานราก ที่เกิดจากสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนทั้งในเขตเมืองและพื้นที่ห่างไกล ความเจริญ

ปัจจุบัน เริ่มมีการพูดถึงและให้ความสำคัญกับประเด็นการเข้าถึงบรอดแบนด์ หรือการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตในฐานะสิทธิพลเมือง (Broadband or Internet access is a Civil Right) ดังที่ Reverend Al Sharpton (2017) ได้เขียนบทความ ไว้ว่า การแพร่ ระบาดครั้งใหญ่ของโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ หรือ โควิด-19 (COVID-19 Virus) ได้ทำให้ ทำให้สภาพของการแบ่งแยกทางดิจิทัลของประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดความ ชัดเจนอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้สร้าง ความจำเป็นของประชากรสหรัฐอเมริกาในการใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูง แต่ความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาการแบ่งแยกทางดิจิทัลในอดีตที่ผ่านมา ได้ ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อ ชุมชนคนผิวสีทั้งในอเมริกาในชนบทและในเมือง วิกฤตด้าน

สาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านการทำงาน เป็นต้น ที่ต้องพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารโทรคมนาคมมากขึ้น การขาดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อความสามารถของชุมชนในการเข้าถึงโปรแกรมการศึกษาและการแพทย์ทางไกลและโอกาสในการจ้างงาน นอกจากนี้ยังขัดขวางความสามารถของผู้คนในการมีส่วนร่วมในระบอบประชาธิปไตยของเราอย่างเต็มที่ เมื่อไม่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้คนจะสูญเสียตัวเลือกในการกรอกข้อมูลออนไลน์ในปี 2020 และหลายคนไม่สามารถลงทะเบียนเพื่อลงคะแนนเสียงหรือขอบัตรลงคะแนนทางไปรษณีย์ได้ ปัญหาเหล่านี้จึงนำไปสู่การพิจารณาของสภา คองเกรสในเดือนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เป็นปัญหาสิทธิพลเมืองของศตวรรษที่ 21 ผลกระทบที่น่าตกใจในปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ผู้คนไม่สามารถรอการเชื่อมต่อ อีกต่อไปถึงเวลาแล้วที่จะต้องมารวมตัวกัน เพื่อให้แน่ใจว่าทุกชุมชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีราคาไม่แพงและเชื่อถือได้

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงรูปแบบของการให้บริการโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง โดยเน้นไปที่เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เพื่อหารูปแบบการให้บริการโครงข่ายสื่อสาร โทรคมนาคม ที่มีความเหมาะสมกับสภาพการใช้งานของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล สามารถใช้ประโยชน์ จากโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมที่ลงทุนไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และนำมากำหนดเป็นนโยบายสาธารณะสำหรับการสร้างระบบสื่อสารโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ ให้มีประสิทธิภาพสูง ครอบคลุมทั่วประเทศ ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Accessible) มีความพร้อมใช้ (Available) และอยู่ในราคาที่จ่ายได้ (Affordable) ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช.
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช.
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

### 3. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ต ภายใต้โครงการ จัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ที่มีการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา ของสำนักงาน กสทช.

### 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบการศึกษาระดับประสิทธิผลของของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช.
2. ทราบการศึกษารายบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลของของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช.
3. สำนักงาน กสทช. สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการดำเนินงานในการขับเคลื่อน นโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

### 5. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) หรือบริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปนั้น ย่อมเห็นว่า บริการ USO (Universal Service Obligation) หมายถึง บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทุกคน รวมถึงผู้ด้อยโอกาสในสังคม และประชาชนในชนบทห่างไกล สามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคม พื้นฐานได้โดยสะดวกในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม และสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกันทั่วทั้งประเทศ เพื่อลดช่องว่างหรือความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ดังนี้

1. นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตใน พื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ



2. นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับ ชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.
4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.
5. ประชาชนสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. ต่อไปในอนาคต
6. ประชาชนมียินดีให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

## 6. วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้ในการประมวลผลการวิจัย ผู้วิจัยมีการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมของผลงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide) บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) โดยประชากรคือผู้เข้าใช้บริการ USO Net ที่กระจายอยู่ในพื้นที่ห่างไกลความเจริญทั่วประเทศ ซึ่งมีโครงข่ายสายสื่อสารสำหรับสร้างบริการ USO Net ขึ้นให้บริการ เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้เข้าใช้บริการดังกล่าวได้ ดังนั้น ขนาดกลุ่มประชากร ตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตร ไม่ทราบขนาดประชากรตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยกำหนด ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้จำนวนประชากรที่ต้องทำ การเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 คน

## 7. ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนชายหญิงใกล้เคียงกัน โดยมีเพศหญิงจำนวน 239 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.6 และมากกว่าเพศชายอยู่ร้อยละ 9.2 ส่วนใหญ่เป็น

ผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่ม 41-50 ปีมากที่สุด ด้วยจำนวน 111 คนและ 118 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ 26.9 ตามลำดับ เป็นผู้ที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด รองลงมาเป็นระดับ ปวช./ปวส. ด้วยจำนวน 194 คนและ 142 คนคิดเป็น ร้อยละ 44.3 และ 32.4 ตามลำดับ เป็น ผู้มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 เป็นผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-35,000 บาท มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 37 เป็นผู้มีอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 เป็นผู้รับทราบข่าวสารผ่าน ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และเป็นผู้ใช้เครื่องสมาร์ท โฟนมากที่สุดจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

## 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายนโยบาย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายนโยบาย ที่มีผลต่อประสิทธิผล ในการนำนโยบาย การให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 คะแนน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

## 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในด้านปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการนำ นโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 คะแนน อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

## 4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติในด้าปัจจัยด้านทรัพยากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำ นโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 คะแนน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

## 5. ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ต ชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คะแนน อยู่ในระดับเห็น ด้วยมาก

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความพร้อมของกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการ) มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการ) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบาย การให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.456 ค่า Sig เท่ากับ 0

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบาย การให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้าน การประชาสัมพันธ์นโยบาย มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีค่าเท่ากับ 0.52 ค่า Sig เท่ากับ 0

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านทรัพยากร มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการ ให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีค่าเท่ากับ 0.415 Sig เท่ากับ 0

สมมติฐานที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุพบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้าน กลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และ ปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการนำนโยบาย การให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ โดยปัจจัยทั้ง 3 ค่า  $R = 0.565$  มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง สามารถนำตัวแปรต้นพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดี และสามารถอธิบาย ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ (R) ได้ร้อยละ 31.9 และมีค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE) เท่ากับ ร้อยละ 58.89 ได้อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.572 + 0.223X, +0.322X, +0.107X,$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y = 0.236 X + 0.318 X, + 0.111X,$$

## 8. อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO Net ของสำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ พบว่า

### 1. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ค่อนข้างมาก แต่ประชาชนยังไม่สามารถได้รับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ได้เต็มที่ สำนักงาน กสทช. ต้องให้ความสำคัญในการเขียนแผนและระบุตัวชี้วัดของการนำบริการ USO Net ไปใช้งานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น เพื่อให้เกิด การพัฒนาด้านชีวิตความเป็นอยู่และการนำ USO Net ไปใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ นอกจากนี้ถึงแม้ ประชาชนมีเครื่องมือสื่อสารเป็นจำนวนมากค่อนข้างมาก แต่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานเป็นส่วนที่น้อยกว่า ประชาชนมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ค่อนข้างมาก แต่กระนั้นก็ตาม พวกเขายังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น การรู้เท่าทันสื่อ (Internet Literacy) การเสฟสื่อเนื้อหาบนเว็บไซต์ที่มีข่าวปลอม (Fake News) ดังนั้น ในการเขียนแผนสร้างและการใช้ประโยชน์ของ USO Net มีความจำเป็นต้องบรรจุการอบรมพัฒนา ให้ความรู้และสร้างทักษะในการใช้อินเตอร์เน็ตอย่างถูกต้องด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไวเชษฐ บุญเทพประทาน (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำ นโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ พบว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงบริบทสภาพปัญหา และอุปสรรคของนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำ นโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางที่มีประสิทธิผลในการนำนโยบายบ้านหลังแรก ไปใช้ให้เกิด ประโยชน์มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแบบประสิทธิผลของการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ

นั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีทั้งหมด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยการแข่งขันในอุตสาหกรรม 2) ปัจจัยผู้ประกอบการ 3) ปัจจัยนโยบายรัฐบาล 4) ปัจจัยผู้บริโภค ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ ดังนั้นรัฐบาลควรที่จะต้องให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายบ้านหลังแรก เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น และมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งการนำนโยบายนี้ไปปฏิบัติ นั้นจะสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของภาพรวมใน อุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์ทั้งหมด ดังที่กล่าวมานั้นนโยบายนี้จะเป็นการกระตุ้นทางเศรษฐกิจของประเทศ และที่สะท้อนถึงความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

## 2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย

การประชาสัมพันธ์ของนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ พบว่า ประชาชนรับทราบการให้บริการเน็ตชายขอบ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของ การใช้งาน จากการประสานงานร่วมกันของผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ กับผู้นำชุมชน ในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. แก่ประชาชนที่เป็น กลุ่มเป้าหมาย และจากการสอบถามประชาชน ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทรา ผอฝน และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยในกรุงเทพมหานคร พบว่า การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยใน กรุงเทพมหานคร และใช้เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOLBREF-THAI) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการค้าแผงลอยในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 360 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการค้าแผงลอยส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 78.9 มีเพียงร้อยละ 20.8 ที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอย ได้แก่ อายุ สิทธิในการรักษาพยาบาล พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพสัมพันธภาพในครอบครัว สัมพันธภาพในกลุ่มเพื่อนผู้ประกอบการค้า และการรับรู้นโยบายส่งเสริม แรงงานนอกระบบ โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผง ลอยได้ร้อยละ 67.10 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาลการ ตรวจสุขภาพประจำปีและ

การดูแลสุขภาพตนเอง การส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของผู้ประกอบการค้า แผลงลอย การสร้างเสริมสัมพันธภาพทั้งในระดับครอบครัวและสังคม และมีการประชาสัมพันธ์ นโยบาย ส่งเสริมแรงงานนอกระบบให้ผู้ประกอบการค้าแผลงลอยรับรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง รวมถึงการส่งเสริม การรวมกลุ่มเครือข่ายแรงงานนอกระบบ

### 3. สำหรับปัจจัยด้านทรัพยากร

โครงข่ายสื่อสารรองรับการให้บริการ USO Net ที่ระดับความเร็วสูง และมีสัญญาณ อินเทอร์เน็ตที่เสถียรภาพตลอดเวลาให้บริการ โครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุด ให้บริการยังไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งานส่วนบุคคล ชุมชน และจุดให้บริการยังไม่ครอบคลุม หน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการสัญญาณ อินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้น ที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครนันท์ คิดสม (2561) ศึกษาเรื่องความสามารถในการจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ของครัวเรือนไทย พบว่า งานวิจัยนี้มีคำถามวิจัยหลัก คือ ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ของไทย อยู่ใน ระดับที่ประชาชนทั่วไป สามารถรับได้มากน้อยเพียงใด อีกทั้งเป็นการศึกษาข้อเท็จจริงในการใช้ ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ครัวเรือนที่ใช้ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) มีรายจ่ายค่าบริการส่วนนี้อยู่ที่ราวร้อยละ 3.67 ของรายได้ต่อเดือน ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายราคาแรกเข้าของสหประชาชาติ (United Nations-UN) ที่ร้อยละ 5 ของรายได้ต่อเดือน ครัวเรือนที่มีผู้พิการ มีภาระค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตบ้านสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ โดย เปรียบเทียบ เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าสัดส่วนรายจ่าย อินเทอร์เน็ตบ้านก็จะอยู่ในช่วงราว ร้อยละ 3.3 ถึง 3.9 ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นกลุ่มนักเรียน นิสิต/นักศึกษา ที่มีสัดส่วนรายจ่าย ค่าบริการอินเทอร์เน็ตบ้านต่อรายได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้ เกินกว่าหนึ่งในสามของตัวอย่าง ที่มีอินเทอร์เน็ตบ้านใช้ อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้น้อย และถือได้ว่ามีความยากลำบากในการจ่ายค่าบริการ อินเทอร์เน็ตบ้าน ซึ่งอาจส่งผลต่อการยอมรับหรือบอกรับบริการอินเทอร์เน็ตบ้านด้วยในที่สุด ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการศึกษานี้ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรจัดให้ ผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตบ้านทำการจด ทะเบียนลูกค้าที่เข้าข่ายเป็นผู้ด้อยโอกาส และ

มอบหน้าที่การบริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ด้อยโอกาสให้เป็นความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง แบบประจำที่แยกแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

## 9. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาเพิ่มจุดให้บริการ USO Net เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของ ชุมชน หน่วยงานราชการต่างๆ ในพื้นที่ชุมชน
2. สร้างศูนย์ USO Net ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนที่ไม่มีอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็ว สูงสามารถมาใช้บริการได้
3. จัดอบรมให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้งานของ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างถูกต้องและรู้เท่าทันสื่อ
4. จัดอบรมให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้งาน แอปพลิเคชันต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์ ทั้งในแง่การพัฒนาเศรษฐกิจในครัวเรือน และคุณภาพชีวิต

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของ ภาครัฐไปปฏิบัติ
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การขายอาหารผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ประสบความสำเร็จ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์มากที่สุด
3. ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความมั่นใจในการซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ศึกษา ถึงปัญหาและสาเหตุ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจและความต้องการ ในการสั่งอาหารทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ

## เอกสารอ้างอิง

- นิสานาด สิงคินิภา. (2541). การประเมินผลโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท พ.ศ. 2535-2539. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544. (2544 16 พฤศจิกายน), *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 118 ตอนที่ 106 ก. หน้า 11-16.
- พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543. (2543, 7 มีนาคม), *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 117 ตอนที่ 16 ก. หน้า 9-41.
- พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553. (2553, 17 ธันวาคม), *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 127 ตอนที่ 78 ก. หน้า 1-19.
- ไวษิษฐ์ บุญเทพประทาน. (2559). ประสิทธิภาพการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ *RMUTT Global Business and Economics Review*, 11(1), 43-57.
- สุภัทรา ผอฝน และคณะ (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา*, 12 (2), 69-83.
- อัครนันท์ คิตสม. (2561). ความสามารถในการจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงแบบประจำที่ของครัวเรือนไทย. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 15(2), 89-110.