



ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการ  
เพื่อสังคม ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และ  
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติไปปฏิบัติ

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

พงศ์ฐิติ พงศ์ศิลาภรณ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติไปปฏิบัติ

(ภาษาอังกฤษ) Universal Service Obligation (USO) Policy Implementation Effectiveness of the National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC)

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) นายพงศ์ฐิติ พงศ์ศิลาmani

(ภาษาอังกฤษ) Mr. Pongthiti Pongsilamane

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6317900004

สาขา การปกครอง

คณะ บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2564

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบจากบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์แล้ว

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร)

เมื่อวันที่ 3 / ก.พ. 2565

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์

วันที่ 3 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2565

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน  
โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ  
กระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติไปปฏิบัติ  
โดย : นายพงศวัตติ พงศ์ศิลาภรณ์  
ชื่อปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขา : การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา :

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. และเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และ ค่าการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย และปัจจัยด้านทรัพยากร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีค่าเท่ากับ ค่า 0.415 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการนำนโยบาย


การให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ โดยปัจจัยทั้ง 3 ค่า  $R = 0.565$  มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 1. สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาเพิ่มจุดให้บริการ USO Net เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของชุมชน หน่วยงานราชการต่างๆ ในพื้นที่ชุมชน 2. สร้างศูนย์ USO Net ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนที่ไม่มีอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถมาใช้บริการได้ 3. จัดอบรมให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างถูกต้องและรู้เท่าทันสื่อ 4. จัดอบรมให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์ทั้งในแง่การพัฒนาเศรษฐกิจในครัวเรือน และคุณภาพชีวิต และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป 1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของภาครัฐไปปฏิบัติ 2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการ USO Net กับการให้บริการเน็ตประชารัฐ เพื่อหาแนวทางดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตขึ้นให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลต่อไป 3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพื่อหาวิธีการนำบริการ USO Net ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของชุมชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

**คำสำคัญ:** นโยบายการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (USO), ประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### Abstract

**Title** : Universal Service Obligation (USO) Policy Implementation  
Effectiveness of The National Broadcasting and Telecommunication  
Commission (NBTC)  
**By** : Pongthiti Pongsilamane  
**Degree** : Master's Degree of Political Science (Government)  
**Major** : Political Science (Government)  
**Advisor** :

  
.....  
(Asst. Prof. Dr. Chanchai Chitlaoarporn)

The objectives of this research were: 1) to study level of Universal Service Obligation (USO) policy implementation effectiveness of the National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC); 2) to study the factors affecting USO policy implementation effectiveness of NBTC; 3) to propose research suggestions to improve USO policy implementation effectiveness of NBTC.

This research employed quantitative research methodology that collected data from 400 USO service customers by utilizing a 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 0.00 level of significance and had Pearson's correlation value of 0.415.

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.

Suggestions for this research were as followings: 1) the Office of the NBTC should consider adding USO Net service points to cover the community area and various government agencies in the community area; 2) there should more USO net centers in the community so that people who do not have high-speed internet connection devices can use the service; 3) organize training for community leaders and people in the community to have knowledge and understanding of the use of high-speed Internet correctly and be aware of the media; 4) organize training for community leaders and people in the community to have knowledge and understanding of the use of various applications on high speed internet so that it can be applied to benefit both in terms of economic development in the household and quality of life. The recommendations for the next research were: 1) the next study should study other factors. that affects the success in implementing government policies; 2) the next study should be a comparative study between USO net service and Pracharat Internet service to find effective ways to build Internet infrastructure to serve people in remote areas; 3) further studies should be conducted to find out how to use the USO Net service to develop the community base economy and improve the quality of life of people in remote areas.

**Keywords:** Universal Service Obligation (USO), policy implementation effectiveness, The National Broadcasting and Telecommunication Commission

Approved by  
  
.....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงและสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา ธิรศิริกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร อาจารย์กฤตชัย จิตรักษ์ ตลอดจนคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยามทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ แก้ไข และปรับปรุง สารนิพนธ์เล่มนี้ อย่างเต็มกำลัง ด้วยความเมตตา มาโดยตลอด ขอกราบขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล รวมทั้งคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยเสมอมา

ประโยชน์อันพึงได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศคุณความดีมอบเป็นสิ่งบูชาแด่ บุพการี และอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่ช่วยเป็น แรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาครั้งนี้

พงศ์รัฐติ พงศ์ศิลาภรณ์

มกราคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
ABSTRACT.....	(ค)
กิตติกรรมประกาศ.....	(จ)
สารบัญ.....	(ฉ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 การแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital divide).....	6
2.2 บริการ USO.....	11
2.3 ทฤษฎีนโยบายสาธารณะ.....	18
2.4 เสน่ห์การประเมินประสิทธิผลของบริการ USO Net.....	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	33
2.7 สมมติฐานในการวิจัย.....	35



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 การออกแบบการวิจัย.....	37
3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ.....	41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม.....	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ.....	48
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ต ชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ.....	55
4.4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน.....	57
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	62
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	65
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	71
ประวัติผู้วิจัย.....	79

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ.....	44
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	44
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	45
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	46
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	46
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางในการรับข่าวสาร.....	47
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ใดมากที่สุดในการ เชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.....	48
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ นำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในด้านปัจจัย ด้านกลุ่มเป้าหมายนโยบาย.....	49
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำ นโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในด้านปัจจัย ด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย.....	51
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ นำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในด้านปัจจัยด้านทรัพยากร.....	53
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ นำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ.....	55
4.13 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ.....	57
4.14 เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ต ชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ทั้ง 3 ปัจจัย.....	60
4.15 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ.....	61

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบสื่อสารโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยที่ประชาชนในพื้นที่เขตเมืองหรือพื้นที่เชิงเศรษฐกิจ จะมีผู้ประกอบการธุรกิจสื่อสาร ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน สร้างโครงข่ายสื่อสารขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เช่น การให้บริการโทรศัพท์ บริการสื่อสารข้อมูล บริการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัล (Digital Services) ต่างๆ บนแพลตฟอร์ม (Platform) ของระบบสื่อสารโทรคมนาคม แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ที่มีความหนาแน่นของประชากรที่น้อยและมีรายได้ต่อประชากรในพื้นที่ค่อนข้างต่ำ ภายใต้ตลาดแข่งขันเสรีของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ผู้ประกอบการธุรกิจสื่อสารไม่สนใจที่จะสร้างโครงข่ายสื่อสารขึ้นให้บริการ เนื่องจากไม่คุ้มกับการลงทุนสร้างโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมขึ้นให้บริการ จึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐวิสาหกิจ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการวางนโยบายและส่งเสริมการจัดให้มีโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมขึ้นให้บริการ เพื่อลดการแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide) ในการเข้าถึงบริการสื่อสารของประชาชนในเขตเมืองและในเขตพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ดังนั้น การกำหนดนโยบายบริการสาธารณะสำหรับการให้บริการระบบสื่อสารของประเทศในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการระบบสื่อสารแก่ประชาชน ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเปลี่ยนแปลง รูปแบบการประกอบธุรกิจ และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมปัจจุบัน

ในอดีต ช่วงปี พ.ศ. 2495-2545 บริการโทรศัพท์เป็นกิจการที่ผูกขาดโดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่ในการสร้าง ระบบโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมขึ้น ให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในพื้นที่เขตเมือง และเขตพื้นที่ห่างไกลความเจริญ ในช่วงเวลานั้น ทศท. จัดให้มีโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท พ.ศ. 2535-2539 เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่ชนบทและพื้นที่นอกชายฝั่งระดับตำบล หมู่บ้าน ที่ห่างไกลความเจริญ มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม และต้องการลดช่องว่างระหว่างสังคมเมือง และสังคมชนบท ทั้งทางด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม โดยใช้

ระบบสื่อสารโทรคมนาคม ในรูปแบบโทรศัพท์สาธารณะ ช่วยผลักดันให้เป็นไปได้ ตามนโยบายที่ต้องการ (นิตานาด สิงคณิภา, 2541:1-2) ต่อมา เมื่อประเทศไทยเข้าสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในธุรกิจบริการสื่อสารในช่วงปี พ.ศ. 2545-2546 มีการสร้างตลาดแข่งขันเสรี รวมทั้ง การแยกบทบาทการกำกับดูแลออกจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ไปรวมเข้ากับกรมไปรษณีย์โทรเลข และยกระดับเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นอิสระมีชื่อเรียกว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนที่ 16ก, 2543:9-41) ซึ่งต่อมา ในเดือนธันวาคม 2553 ได้โอนกิจการไปเป็นส่วนหนึ่ง ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ตามกฎหมาย (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 78ก, 2553: 1-19) นอกเหนือไปจากการทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศแล้ว กสทช. ยังมีภารกิจ ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) หรือบริการ USO ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 มาตรา 27 (12) และมาตรา 50 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 16ก, 2543: 1-19) ประกอบพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มาตรา 17 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 118 ตอนที่ 106ก, 2544: 11-16) ซึ่งกำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ โทรคมนาคม (Digital Divide) ใน 3 ด้านสำคัญ ดังนี้

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

โลกกำลังเข้าสู่สังคมดิจิทัล ที่อาศัยโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จะให้ประชาชนเข้าถึงและใช้บริการดิจิทัล ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ออกแบบมาเพื่อทดแทนการใช้งานในรูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติกันมา การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เป็นตัวเร่งที่สำคัญ ที่ทำให้ประชาชนมีความจำเป็นต้องใช้บริการดิจิทัลใหม่ๆ 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 ส่งเสริมให้การเข้าสู่สังคมดิจิทัลที่สมบูรณ์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วขึ้นกว่าปกติ แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพปัญหาการแบ่งแยกทางดิจิทัลที่เกิดจากเงื่อนไขของความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรและความแตกต่างระหว่างภูมิภาค ทำให้ประชาชนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT: Information and Communications Technology) ไม่เท่าเทียมกัน ประเด็นนี้เป็นเรื่องท้าทายของรัฐในการเข้ามาแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ในภูมิภาคใดหรือมีฐานะความเป็นอยู่อย่างไร ต่างควรมีโอกาสเข้าถึงและใช้บริการ ICT อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ที่เกิดจากสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนทั้งในเขตเมืองและพื้นที่ห่างไกลความเจริญ

ปัจจุบัน เริ่มมีการพูดถึงและให้ความสำคัญกับประเด็นการเข้าถึงบรอดแบนด์หรือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในฐานะสิทธิพลเมือง (Broadband or Internet access is a Civil Right) ดังที่ Reverend Al Sharpton (2063) ได้เขียนบทความ ไว้ว่า การแพร่ระบาดของครั้งใหญ่ของโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19 (COVID-19 Virus) ได้ทำให้ทำให้สถานภาพของการแบ่งแยกทางดิจิทัลของประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดความชัดเจนอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้สร้างความจำเป็นของประชากรสหรัฐอเมริกาในการใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แต่ความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาการแบ่งแยกทางดิจิทัลในอดีตที่ผ่านมา ได้ส่งผลกระทบต่อชุมชนคนผิวสีทั้งในอเมริกาในชนบทและในเมือง วิกฤตด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านการทำงาน เป็นต้น ที่ต้องพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารโทรคมนาคมมากขึ้น การขาดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตส่งผลกระทบต่อความสามารถของชุมชนในการเข้าถึงโปรแกรมการศึกษาและการแพทย์ทางไกลและโอกาสในการจ้างงาน นอกจากนี้ยังขาดความสามารถของผู้นั้นในการมีส่วนร่วมในระบอบประชาธิปไตยของเรอย่างเต็มที่ เมื่อไม่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้นั้นจะสูญเสียตัวเลือกในการกรอกข้อมูลออนไลน์ในปี 2020 และหลายคนไม่สามารถลงทะเบียนเพื่อลงคะแนนเสียงหรือขอบัตรลงคะแนนทางไปรษณีย์ได้ ปัญหาเหล่านี้จึงนำไปสู่การพิจารณาของสภาองเกรสในประเด็น "การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เป็นปัญหาสิทธิพลเมืองของศตวรรษที่ 21 ผลกระทบที่น่าตกใจในปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ผู้นั้นไม่สามารถรอการเชื่อมต่ออีกต่อไป ถึงเวลาแล้วที่จะต้องมารวมตัวกัน เพื่อให้แน่ใจว่าทุกชุมชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีราคาไม่แพงและเชื่อถือได้

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงรูปแบบของการให้บริการ โครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง โดยเน้นไปที่เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เพื่อหารูปแบบการให้บริการโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ที่มีความเหมาะสมกับสภาพการใช้งานของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล สามารถใช้

ประโยชน์จากโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ที่ลงทุนไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และนำมา กำหนดเป็นนโยบายสาธารณะสำหรับการสร้างระบบสื่อสารโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ สำคัญ ให้มีประสิทธิภาพสูง ครอบคลุมทั่วประเทศ ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Accessible) มีความพร้อมใช้ (Available) และอยู่ในราคาที่จ่ายได้ (Affordable) ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ต ภายใต้ โครงการจัดให้มีสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) ที่มีการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา ของสำนักงาน กสทช.

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบการศึกษาระดับประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช.
2. ทราบการศึกษปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช.
3. สำนักงาน กสทช. สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการดำเนินงานในการขับเคลื่อนนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน

## 1.5 นิยามศัพท์

**การแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide)** หมายถึง ความไม่เท่าเทียมในเชิงเศรษฐศาสตร์ และสังคมที่เกี่ยวกับการเข้าถึง การใช้ประโยชน์ หรือการได้รับผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) หรือเทคโนโลยีไอซีที (ICT) ดังนั้น การแบ่งแยกในระดับประเทศ จะหมายถึงความไม่เท่าเทียมของประชากรแต่ละคน ของบ้านเรือน ของชุมชน ที่มีระดับการเข้าถึงเทคโนโลยี ในประเทศนั้นๆ ของเทคโนโลยีไอซีที และการแบ่งแยกในระดับสากล จึงเป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศต่างๆ หรือประเทศในภูมิภาคต่างๆ ในโลก เช่น ประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนาจะมีระดับของการเข้าถึงเทคโนโลยีไอซีทีที่แตกต่างกัน

**บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน** หมายถึง บริการโทรศัพท์และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยไม่จำกัดประเภทของเทคโนโลยีและลักษณะการใช้งาน รวมถึงอุปกรณ์ปลายทาง ซอฟต์แวร์ หรือส่วนประกอบอื่นๆ ตามความจำเป็น ตลอดจนจัดให้มีการส่งเสริมและเพิ่มทักษะความรู้อันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

**บริการ USO (Universal Service Obligation)** หมายถึง การบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทุกคน รวมถึงผู้ด้อยโอกาสในสังคม และประชาชนในชนบทห่างไกล สามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐานได้โดยสะดวกในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม และสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกันทั่วทั้งประเทศ เพื่อลดช่องว่างหรือความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Digital Divide) ของประชาชน

**อินเทอร์เน็ต (Internet)** หมายถึง เครือข่ายสื่อสารข้อมูลขนาดใหญ่ ที่ใช้เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์รับส่งข้อมูล ของการใช้งานส่วนบุคคล องค์กรธุรกิจ หน่วยงานของรัฐบาล สถานศึกษา เป็นต้น เข้าด้วยกัน เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ รับส่งบนเครือข่ายได้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2561)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) หรือบริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการสร้างเครื่องมือสำหรับการทำวิจัย การให้เหตุผลสนับสนุนการทำวิจัย รวมทั้งการให้เหตุผลอธิบายผลการวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายสาธารณะในการสร้างโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนในพื้นที่ชนบทและพื้นที่นอกข่ายสายได้รับประโยชน์จากโครงข่ายสื่อสารที่สร้างขึ้น เป็นการลดช่องว่างระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เพื่อนำมาประกอบการสร้างเครื่องมือสำหรับการทำวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ มีดังนี้

1. การแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital divide)
2. บริการ USO (Universal Service Obligation)
3. ทฤษฎีนโยบายสาธารณะ
4. เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของบริการ USO Net

#### 2.1 การแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital divide)

การพัฒนาาระบบสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศในทุกด้าน เนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมและบริการสื่อสารโทรคมนาคมจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าให้กับภาคอุตสาหกรรมต่างทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ หากพิจารณาในมิติเชิงเศรษฐกิจ การสื่อสารโทรคมนาคมนับเป็นกลไกสำคัญในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ปรับปรุงให้โครงสร้างและรูปแบบการลงทุนในอุตสาหกรรมสาขาต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ หากพิจารณาในเชิงสังคม จะพบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านระบบโทรคมนาคมจะก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร สามารถสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง ไม่จำกัดอยู่แค่เพียงเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ ณ จุดใดจุดหนึ่ง สามารถสร้างโอกาสให้ประชาชนทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม



ชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงสามารถกล่าวได้ว่าระบบสื่อสารโทรคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคมของประเทศ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ในที่สุด (สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม, 2561:2)

แม้ว่าระบบสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ จะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประเทศในทุกด้าน แต่ในความเป็นจริง ประชาชนในชาติกลับไม่สามารถเข้าถึงระบบสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศได้อย่างเท่าเทียมกัน มีปัจจัยหลายที่ส่งเสริมทำให้เกิดช่องว่างของการเข้าถึงของประชากรในชาติ ทำให้มีประชากรบางกลุ่ม ไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในมิติเชิงเศรษฐกิจที่ระบบสื่อสารโทรคมนาคมเป็นกลไกสำคัญในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน หรือปรับปรุงให้โครงสร้างและรูปแบบการลงทุนในอุตสาหกรรมสาขาต่างๆ เกิดเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น และในมิติเชิงสังคมที่ระบบสื่อสารโทรคมนาคม จะก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร สามารถสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง ไม่จำกัดอยู่แค่เพียงเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือ ณ จุดใดจุด ช่องว่างของการเข้าถึงนี้ มีชื่อเรียกว่า “ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide)

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า การแบ่งแยกทางดิจิทัล ไว้หลายอย่าง เช่น OECD (2001:5) ให้ความหมายของ การแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide) ว่าเป็นช่องว่างระหว่างปัจเจกบุคคล บ้านเรือน หรือธุรกิจ หรือพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ที่ระดับต่างๆ ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยคำนึงถึงทั้งโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมที่หลากหลาย

ทวิศักดิ์ กอนันตกุล และคณะ (2545) ได้ให้ความหมายของคำว่า ช่องว่างทางดิจิทัล คือ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ใน 2 ระดับคือ

1. ความเหลื่อมล้ำระหว่างประชากรกลุ่มต่างๆ ภายในประเทศ ที่มีโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้แตกต่างกัน ความเหลื่อมล้ำระหว่างประชากรในเมืองใหญ่กับประชากรในชนบท ระหว่างกลุ่มประชากรที่มีเพศ อายุ ต่างกัน ระหว่างผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ระหว่างผู้ที่มีเชื้อชาติและวัฒนธรรมที่ต่างกัน รวมถึงโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ของผู้พิการ ที่อาจน้อยกว่าบุคคลทั่วไปอีกด้วย

2. ความเหลื่อมล้ำระหว่างประเทศต่างๆ ที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับและรูปแบบที่ต่างกัน คือระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วและมีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างมากกับประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งมักจะครอบคลุมถึงประเทศยากจน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคของการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ สรุปได้ 4 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ: ความพร้อมของโครงสร้างในแต่ละพื้นที่ซึ่งจะก่อให้เกิดโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ต่างกัน เช่น โอกาสในการใช้ไฟฟ้า การใช้โทรศัพท์ และโทรศัพท์มือถือ การแพร่กระจายของการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้ดาวเทียม เป็นต้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับความแตกต่างของลักษณะของประชากร: ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะของประชากรที่ใช้เป็นเครื่องชี้วัดการแบ่งแยกทางดิจิทัล มีหลายตัวแปรเช่น รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะของเชื้อชาติและวัฒนธรรม

3. ปัจจัยด้านนโยบาย: เช่นนโยบายด้านการเปิดเสรีเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้มีการแข่งขันกันมากขึ้นราคาสินค้าและบริการด้านสารสนเทศลดต่ำลงซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนในประเทศมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้น

4. ปัจจัยอื่นๆ: เช่น ขนาดขององค์กรประเภทของธุรกิจ ที่ตั้งขององค์กร ความแตกต่างของธุรกิจมีผลต่อการเข้าถึงข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น การแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide) คือความไม่เท่าเทียมในเชิงเศรษฐศาสตร์และสังคมที่เกี่ยวกับการเข้าถึง การใช้ประโยชน์ หรือการได้รับผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) หรือเทคโนโลยีไอซีที (ICT) ดังนั้น การแบ่งแยกในระดับประเทศ จะหมายถึงความไม่เท่าเทียมของประชากรแต่ละคนของบ้านเรือน ของชุมชน ที่มีระดับการเข้าถึงเทคโนโลยี ในประเทศนั้นๆ ของเทคโนโลยีไอซีทีและการแบ่งแยกในระดับสากล จึงเป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างประเทศต่างๆ หรือประเทศในภูมิภาคต่างๆ ในโลก เช่น ประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนาจะมีระดับของการเข้าถึงเทคโนโลยีไอซีทีที่แตกต่างกัน

การให้ความหมายของการแบ่งแยกทางดิจิทัล เริ่มมีมาตั้งแต่ ในช่วงต้นทศวรรษ 1990s แต่ก็นำไปสู่ความหลากหลายของความหมายที่กำหนดขึ้น ใช้งาน Hilbert (2554) ได้พยายามที่จะอธิบายความแตกต่างของความหมายของการแบ่งแยกทางดิจิทัล โดยการใช้ทฤษฎีของการศึกษาการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of innovations) (Rogers, 2546:5) ตามทฤษฎีนี้ จะมีการระบุตัวแปร 4 กลุ่มที่มักใช้ในการสร้างความหมายของการแบ่งแยกทางดิจิทัล นั่นคือ 1) ชนิดของเทคโนโลยีไอซีทีที่เลือกใช้ 2) หัวข้อที่ใช้ในการกำหนดความหมาย 3) คุณลักษณะที่หลากหลายของหัวข้อที่ใช้งาน และ 4) ระดับของการนำความหมายไปใช้งาน ตั้งแต่ระดับการเข้าถึงแบบง่าย ๆ ไปจนถึงระดับการใช้งานที่มีประสิทธิภาพด้วยผลกระทบจริงที่เกิดขึ้น การใส่รายละเอียดของปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยข้างต้นกับหัวข้อที่ใช้งาน จะนำไปสู่การกำหนดความหมายของการแบ่งแยกทาง

ดิจิทัล ที่มีความหลากหลายสำหรับการใช้งาน จากการศึกษาวิธีการค้นหาคำตอบ ด้วยการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ที่เกี่ยวกับความเกี่ยวข้องทางด้านนโยบายและผลกระทบ พบว่าความหมายที่หลากหลายของการแบ่งแยกทางดิจิทัล มีผลต่อความเข้าใจของผู้ที่นำความหมายของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ไปใช้งาน เนื่องจากแต่ละคนจะมีมุมมองที่ต่างกัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างความหมาย ตัวอย่างเช่น ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านไอซีที พบว่า มีเจ้าหน้าที่หลายส่วนงานที่ต้องทำงานเผชิญกับปัญหาในเรื่องความเหลื่อมล้ำหรือการแยกแยกที่เกิดขึ้น ในทางปฏิบัติ ผู้กำหนดนโยบายจะมีมุมมองที่แตกต่างกันของการแบ่งแยกทางดิจิทัล มากกว่าความหมายในเชิงการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นการให้ความหมายที่ได้รับค่านิยมค่อนข้างมากในช่วงทศวรรษ 1990s และทศวรรษ 2000s ดังนั้น ด้วยความหลากหลายของความหมายจากมุมมองของผู้กำหนดนโยบาย บางครั้งอาจทำให้เกิดความสับสนต่อผลตอบสนอง (ที่ยังไม่ถึงที่สุด) ต่อเรื่องท้าทาย หลายประเทศ จึงมีความพยายามที่จะทำให้มุมมองที่หลากหลายนั้น ง่ายต่อการใช้งาน จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ในเชิงนโยบายระดับชาติที่สอดคล้องและมุ่งเน้นในเรื่องที่เป็นฉันทามติ แต่กระนั้นก็ตาม มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากกลุ่มประเทศลาตินอเมริกา ได้ถูกวิเคราะห์และแสดงให้เห็นว่า มุมมองร่วมกันจะเป็นประโยชน์เมื่อเป็นการสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องจากส่วนงานต่างๆ แต่ผลกระทบที่วัดได้จากการกำหนดมุมมองร่วมกันนั้น เป็นเพียงผลกระทบที่เกิดในระดับรองหรือในระดับเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการกำหนดความหมายของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ให้เป็นการเฉพาะกับปัญหาที่ทำการศึกษาหรือสนใจมากกว่าจะกำหนดความหมายร่วมที่สอดคล้องระหว่างกลุ่มของผู้เกี่ยวข้อง

Hilbert (25541) ได้จำแนกมุมมองของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านชนิดของเทคโนโลยี เป็นการกำหนดชนิดของเทคโนโลยีไอซีทีที่มีใช้งานและมีประเด็นของการเข้าถึงเพื่อการใช้งาน Hilbert และ Cairo (2009) ได้กำหนดกลุ่มของเทคโนโลยีไอซีทีไว้คร่าวๆ 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มของเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมสำหรับรับส่งข่าวสาร 2) เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลข่าวสาร และ 3) เทคโนโลยีที่ใช้คำนวณข้อมูลข่าวสาร โดยการศึกษาการแบ่งแยกทางดิจิทัล จะเน้นไปที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เช่น ในสมัยก่อนเราให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการโทรศัพท์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสื่อสารในขณะนั้น แต่ปัจจุบันเราหันมาให้ความสำคัญกับการเข้าถึงโครงข่ายสื่อสารไร้สายเคลื่อนที่ และบริการอินเทอร์เน็ต

2. ด้านสิ่งที่ทำการศึกษา เป็นการกำหนดสิ่งที่สนใจที่จะทำการศึกษา เช่น การเข้าถึงในระดับบุคคล ชุมชน สังคม ประเทศ และภูมิภาคต่างๆ ของโลก

3. ด้านคุณลักษณะที่มีผลกระทบต่อผลกระทบต่อการเข้าถึง เช่น ระดับรายได้ การศึกษา ภูมิประเทศ เป็นต้น ในงานศึกษาวิจัยจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะ

เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ขยายช่องว่างของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ให้กว้างขึ้น บ้านเรือนที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตระดับรายได้ที่แตกต่างกัน เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการขยายช่องว่างของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ให้กว้างขึ้น เช่นเดียวกับระดับการศึกษา เนื่องจากผู้ที่มีระดับรายได้ที่สูง จะมีความสามารถในการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งาน รวมทั้งการจ่ายค่าบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย และเผ่าพันธุ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการสร้างช่องว่างของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ให้เกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ในช่วงปี ค.ศ. 1994 ถึงปี ค.ศ. 1998 มีค่าความแตกต่างในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพิ่มสูงขึ้น 39.2% ระหว่างครัวเรือนของชาวอเมริกันผิวขาวและผิวดำ และเพิ่มสูงขึ้นถึง 42.6% ระหว่างครัวเรือนของชาวอเมริกันผิวขาวและชาวฮิสแปนิก (Hispanic) ซึ่งเป็นชาวอเมริกันที่พูดภาษาสเปนและสืบเชื้อชาติมาจากกลุ่มประเทศละตินอเมริกา เผ่าพันธุ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ในโรงเรียน โดยโรงเรียนที่มีนักเรียนส่วนใหญ่เป็นชนกลุ่มน้อย พบว่ามีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานน้อยกว่าโรงเรียนที่มีนักเรียนส่วนใหญ่เป็นชาวผิวขาว ปัจจัยด้านความแตกต่างของเชื้อชาติมีส่งผลลงที่ทำให้เกิดช่องว่างของการแบ่งแยกทางดิจิทัล หากประชาชนมีระดับรายได้ที่ดีขึ้น แต่ในทำนองกลับกัน ความแตกต่างทางเชื้อชาติ ประกอบกับรายได้น้อย จะยิ่งสร้างความแตกต่างของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ให้เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก เมื่อพิจารณาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต จะพบความแตกต่างของการแบ่งแยกทางดิจิทัล ยังมีมากขึ้นของชาวอเมริกันชาวผิวดำและชาวฮิสแปนิกเมื่อเปรียบเทียบกับชาวอเมริกันผิวขาว ในช่วงปี ค.ศ. 1994 ถึงปี ค.ศ. 1998 ของการเก็บข้อมูล พบว่าครัวเรือนของชาวอเมริกันผิวขาวมีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น 37.6% ในขณะที่ ครัวเรือนของชาวอเมริกันเชื้อสายฮิสแปนิก มีสัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าครัวเรือนของชาวอเมริกันชาวผิวขาวเกือบ 2.5 เท่า การศึกษาของ NTIA ยังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทางเชื้อชาติในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตโดยไม่คำนึงถึงรายได้ ในการศึกษาวัฒนธรรมเพื่อหาสาเหตุของการแบ่งแยก นอกเหนือจากรายได้ กับชุมชนชาวอเมริกัน เชื้อชาติฮิสแปนิก แอฟริกัน-อเมริกัน และเอเชีย-อเมริกัน พบว่าชุมชนชาวฮิสแปนิก มองคอมพิวเตอร์เป็นของฟุ่มเฟือยและไม่จำเป็น กิจกรรมคอมพิวเตอร์จะแยกบุคคลออกจากกันและดึงเอาเวลาอันมีค่าของครอบครัวออกไป ในชุมชนชาวแอฟริกัน-อเมริกัน พบว่าในอดีตชาวแอฟริกัน-อเมริกันต้องเผชิญกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในทางลบ ในทางกลับกัน คนอเมริกันเชื้อสายเอเชียมักให้ความสำคัญกับการศึกษา ส่งผลทำให้มีคนจำนวนที่มากขึ้นยอมรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น

4. ด้านวิธีการเชื่อมต่อ เป็นการกำหนดรูปแบบหรือวิธีการที่จะเชื่อมต่อ เช่น การเข้าถึงการใช้งาน การรับเข้ามาใช้งาน

การแบ่งแยกทางดิจิทัล ยังคงเป็นปัญหาที่ใหญ่หลวงและซับซ้อน และเกี่ยวพันอย่างมากกับปัจจัยต่างๆ ดังที่กล่าวข้างต้น การแก้ไขปัญหาการแบ่งแยกทางดิจิทัล โดยการเลือกแก้ไขบางปัจจัยของปัญหา จะไม่สามารถลดช่องว่างของปัญหาให้หมดลงไปได้ ต่อไปนี้ เป็นแนวทางการแก้ไข เพื่อลดช่องว่างของการแบ่งแยกให้น้อยลง ดังนี้

1. วิธีการเข้าถึงโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม (Universal Access) ความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตจะมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามพัฒนาการของเทคโนโลยี ดังนั้นรัฐบาลหรือผู้กำหนดนโยบายและสมาชิกในชุมชนต้องตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรดังกล่าว และกำหนดมาตรการเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ในขณะที่การแข่งขันของผู้ผลิต ทำให้ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ มีราคาที่ถูกลงมาก และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ลดค่าใช้จ่ายบริการในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบัน ก็ยังพบว่า มีหลายครัวเรือนที่ไม่มีกำลังพอที่จะจ่ายในสิ่งเหล่านี้ได้ รัฐบาลจึงต้องกำหนดมาตรการเพื่ออุดหนุนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับครัวเรือนที่มีรายได้น้อย เหมือนกับที่รัฐบาลอุดหนุนการเข้าถึงบริการโทรศัพท์ในอดีต ในขณะเดียวกัน ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตภาคเอกชนต้องให้คำมั่นที่จะให้บริการและเครือข่ายที่เท่าเทียมกันแก่ชุมชนในชนบทและชุมชนที่ด้อยโอกาสด้วย เพื่อให้บุคคลทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

2. การตั้งศูนย์การเข้าถึงบริการเพิ่มเติมภายในชุมชน การตั้งศูนย์การเข้าถึงบริการของชุมชน (Community Access Center) เป็นทรัพยากรที่สำคัญของชุมชน สำหรับผู้ที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่โรงเรียนหรือที่ทำงาน ชนกลุ่มน้อย บุคคลที่มีรายได้น้อย บุคคลที่มีการศึกษาน้อยกว่า และผู้ว่างงาน ไว้ใช้งาน

## 2.2 บริการ USO

บริการ Universal Service เป็นคำศัพท์ทางเศรษฐกิจ กฎหมาย และธุรกิจ ที่มักใช้งานในอุตสาหกรรมที่มีการกำกับดูแล ที่อ้างอิงแนวปฏิบัติในการให้มีบริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนทุกคนของประเทศ แนวคิดนี้มีการประยุกต์ใช้งานกับกิจการ โทรคมนาคมของประเทศสหรัฐอเมริกา ดังปรากฏในบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติโทรคมนาคม พ.ศ. 2539 ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีการกำหนดเป้าหมายในการให้บริการขั้นต่ำไว้ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมความพร้อมของบริการที่มีคุณภาพ ในราคายุติธรรม สมเหตุสมผล และไม่แพง
2. เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสื่อสาร โทรคมนาคมที่ซับซ้อนขึ้น แก่ประชาชนทั่วทุกพื้นที่ของประเทศ

3. เพื่อสร้างความก้าวหน้าในความพร้อมของบริการดั่งที่กล่าวแก่ผู้บริโภคทั้งหมด รวมทั้ง ผู้ที่มีรายได้น้อย อยู่ในชนบท อยู่อย่างกระจาย โดดเดี่ยว เป็นต้น

บริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน คือบริการ Universal Service ที่ประยุกต์ใช้งานกับกิจการ โทรคมนาคม ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในกฎหมายในยุโรปตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990

Universal Service Obligation หรือ USO เป็นคำที่เริ่มมีการนำมาใช้งานอย่างกว้างขวางใน กิจการโทรคมนาคม เพื่อเน้นให้เห็นว่า มีพันธะหรือข้อผูกมัดที่กฎหมายบังคับให้ผู้ให้บริการ สื่อสารโทรคมนาคม จะต้องจัดให้มีบริการสื่อสาร โทรคมนาคมแก่ประชาชนในประเทศอย่างเท่า เทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติว่าผู้ใช้มีระดับ

Ofcom (2549) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบกิจการ โทรคมนาคมใน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของ Universal Service เป็นการสร้างความมั่นใจว่า จะมี บริการสื่อสารพื้นฐานทางสายให้บริการในราคาที่ไม่แพงแก่ประชาชนทุกคนและผู้บริโภคใน ประเทศสหรัฐอเมริกา บริการ USO จะสร้างความเท่าเทียมทางสังคมและเป็นพื้นฐานเชิง เศรษฐกิจ ให้แก่กลุ่มเปราะบางและประชาชนในพื้นที่ชนบทและห่างไกลความเจริญ ซึ่งผู้ให้บริการ ในธุรกิจอาจเลือกไม่ไปลงทุนให้บริการ โดยกลุ่มคนเหล่านี้ยังคงสามารถมีส่วนร่วมในเชิงเศรษฐกิจ และสังคมได้อย่างเต็มที่ ไม่มีอุปสรรคทางที่อยู่มาเป็นเครื่องกีดขวาง ด้วยการมีขนาด โครงข่าย โทรศัพท์ที่ใหญ่ขึ้น เพื่อให้บริการให้ครอบคลุม ประชาชนจะสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ได้ มากขึ้น ราคาค่าบริการที่ถูกลง จะมีส่วนผลักดันให้เศรษฐกิจเติบโต ความสมดุลระหว่างเหตุผล เหล่านี้ มีการเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ในปี พ.ศ. 2527 เมื่อสัดส่วนลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานอยู่ที่ ประมาณ 77% จุดเน้นอยู่ที่การเพิ่มขนาดขนาดของเครือข่าย แต่ในปัจจุบัน วันนี้เมื่อ 99% ของผู้คน สามารถเข้าถึงบริการโทรศัพท์ได้ USO ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่มีปัญหาในการ สมัครใช้บริการโทรศัพท์ กลุ่มผู้พิการที่ต้องการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการเฉพาะ และกลุ่มประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งต้นทุนการบริการที่แท้จริงจะมีต้นทุนสูง การจัดเตรียม บริการ USO จึงย่อมต้องมีค่าใช้จ่าย ถ้ามีการสร้างบริการให้กับกลุ่มคนที่ไม่สามารถสมัครใช้บริการ ได้ หรือกลุ่มคนในพื้นที่ชนบทที่ผู้ให้บริการไม่สนใจเข้าไปลงทุนสร้างบริการ การสร้างบริการ USO นี้ให้เกิดขึ้นจำเป็นต้องได้รับเงินอุดหนุนจากผู้ให้บริการรายอื่นของ โครงข่ายโทรศัพท์ ซึ่งเป็น สิ่งจำเป็นที่จะต้องกระทำอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับประเทศไทย ในอดีต ช่วงปี พ.ศ. 2495-2545 บริการโทรศัพท์เป็นกิจการที่ผูกขาด โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และบริการโทรศัพท์เป็นเทคโนโลยีสื่อสารใช้งาน ในช่วงเวลานั้น ดังนั้น จึงเป็นบทบาทหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็น รัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่ในการสร้างระบบโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมขึ้นให้บริการแก่ประชาชน

ทั้งในพื้นที่เขตเมืองและเขตพื้นที่ห่างไกลความเจริญ จัดทำโครงการจัดให้มีบริการโทรศัพท์ในพื้นที่ที่นอกข่ายสาย ระดับตำบล หมู่บ้าน รวมทั้งที่ห่างไกลความเจริญ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เหล่านั้น ได้มีโทรศัพท์ไว้ใช้งาน ต่อมา เมื่อประเทศไทยเข้าสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในธุรกิจบริการสื่อสารในช่วงปี พ.ศ. 2545-2546 มีการสร้างตลาดแข่งขันเสรี รวมทั้งการแยกบทบาทการกำกับดูแลออกจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและการสื่อสารแห่งประเทศไทย ไปรวมเข้ากับกรมไปรษณีย์โทรเลขและยกระดับเป็นหน่วยงานของรัฐที่เป็นอิสระมีชื่อเรียกว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ซึ่งต่อมา ในเดือนธันวาคม 2553 ได้โอนกิจการไปเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ตามกฎหมาย โดยที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการคลื่นความถี่อันเป็นทรัพยากรของชาติให้เกิดประโยชน์ กำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และการประกอบกิจการโทรคมนาคมของประเทศ นอกจากบทบาทหน้าที่ดังกล่าวแล้ว กฎหมายยังกำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีพันธกิจในการสร้างบริการ Universal Service Obligation หรือบริการ USO โดยให้ใช้คำภาษาไทยว่า “บริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม” โดยกำหนดไว้ในบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27 (12) และมาตรา 50 ประกอบพระราชบัญญัติโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มาตรา 17 ซึ่งกำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ในการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ให้ครอบคลุมทั้งในมิติเชิงพื้นที่และมิติเชิงสังคม

### การจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 1

เมื่อปี พ.ศ. 2548 คณะกรรมการ กทช. ได้จัดทำประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (ประกาศ USO ฉบับที่ 1 ลงราชกิจจานุเบกษา วันที่ 3 สิงหาคม 2548) ซึ่งมีเนื้อหาสำคัญประกอบด้วย การกำหนดนิยามที่เกี่ยวข้อง เช่น ขอบเขตของบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน เป้าหมายการดำเนินงานระยะเวลา 3 ปี และวิธีการจัดให้มีบริการ USO ตลอดจนกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ 2 และแบบที่ 3 (เฉพาะที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง) ต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีบริการ USO ทั้งนี้ หากผู้รับใบอนุญาตรายใดที่ไม่สามารถดำเนินการจัดให้มีบริการ USO ตามเป้าหมายระยะเวลา และเงื่อนไขที่ กทช. กำหนด หรือการเสนอแผนการดำเนินงาน USO ของผู้รับใบอนุญาตไม่ผ่านความเห็นชอบจาก กทช. ผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวมีหน้าที่ต้องจัดสรรรายได้จากการประกอบ

กิจการโทรคมนาคมประจำปี ในอัตราร้อยละ 4 ต่อปี ของรายได้สุทธิ ให้แก่กองทุนพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อนำไปจัดให้มีบริการ USO ในพื้นที่เป้าหมายที่ กทช. กำหนด ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่มีผู้รับใบอนุญาตรายใดสามารถดำเนินการจัดให้มีบริการได้ตามกลไกตลาด เมื่อประกาศดังกล่าวมีผลใช้บังคับแล้ว ปรากฏว่ามีผู้รับใบอนุญาตจำนวน 2 ราย ได้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ยื่นเสนอแผนการดำเนินงาน USO เสนอต่อ กทช. เพื่อพิจารณา ซึ่ง กทช. ได้มีมติเห็นชอบแผนการดำเนินงาน USO ของผู้รับใบอนุญาตทั้ง 2 ราย ในการจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2548-2552) ส่วนผู้รับใบอนุญาตที่เหลืออีก 24 ราย ในขณะนั้นเลือกที่จะจัดสรรรายได้จากการประกอบกิจการโทรคมนาคมให้แก่กองทุนพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ

### การจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 2

การจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 2 เพื่อรองรับภารกิจตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2553) มีการจัดทำประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ฉบับที่ 2 (ลงราชกิจจานุเบกษา วันที่ 6 ตุลาคม 2552) โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม เพิ่มเติมจากฉบับที่ 1 โดยเน้นขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะในสถานศึกษา ศาสนสถาน และสถานพยาบาล และเน้นส่งเสริมการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตชุมชนในพื้นที่เป้าหมายที่ กทช. กำหนด ต่อมา กทช. ได้จัดทำประกาศ กทช. เรื่อง แผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคมประจำปี 2553 ขึ้น และมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2553 เพื่อใช้กำหนดภารกิจและพื้นที่เป้าหมายในการจัดให้มีบริการ USO ตามประกาศ กทช. เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการ USO ฉบับที่ 2 ดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการ กทช. ได้กำหนดเป้าหมายและภารกิจให้ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีบริการโทรศัพท์โดยทั่วถึงระดับชุมชน ตามพื้นที่ซึ่งคณะกรรมการ กทช. กำหนด รวมไปถึงการบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะ USO ที่ได้ดำเนินการจัดตั้งไปแล้ว ตามการจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2548 – 2552)

2. จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตระดับชุมชนตามพื้นที่ซึ่งคณะกรรมการ กทช. กำหนด โดยการดำเนินการส่งเสริมให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตประจำชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการนั้นได้โดยสะดวก ทั้งนี้ การจัดให้มีบริการดังกล่าวอาจรวมไปถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ตลอดจนการจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ



3. จัดให้มีบริการโทรศัพท์สาธารณะและอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานสาธารณะ ตามที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้การจัดให้มีบริการดังกล่าวอาจรวมไปถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ตลอดจนการจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของบุคลากรของหน่วยงานสาธารณะนั้นและผู้มารับบริการให้สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้

4. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์และบริการโทรคมนาคม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้สามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวรวมถึงการสนับสนุนด้านอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ด้านโทรคมนาคม ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อให้สามารถใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานได้

อย่างไรก็ตาม การจัดให้มีบริการตามข้อ (1) (2) และ (3) ดังกล่าวให้หมายรวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เหมาะสมด้วย สำหรับการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตระดับชุมชนและภายในหน่วยงานสาธารณะนั้น คณะกรรมการ กทช. ได้กำหนดลักษณะของหน่วยงานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกเป็นพื้นที่จัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ต และกำหนดเงื่อนไขการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ต ตามลักษณะของพื้นที่เป้าหมาย หน่วยงานที่รับผิดชอบ และกลุ่มเป้าหมายทางสังคม ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ศูนย์อินเทอร์เน็ตโรงเรียน คณะกรรมการ กทช. กำหนดพื้นที่เป้าหมายเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตฯ ดำเนินการจัดให้มีโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนทั่วประเทศ จำนวน 520 แห่ง ซึ่งโรงเรียนที่ได้รับคัดเลือกเป็นพื้นที่เป้าหมาย มีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่สำคัญ อาทิเช่น เป็นโรงเรียนขนาดเล็กในพื้นที่ชนบท มีความขาดแคลนคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ หรือมีแต่ไม่เพียงพอต่อกิจกรรมการเรียนการสอน และไม่เคยได้รับงบประมาณสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดหาคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากกระทรวงศึกษาธิการ หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ในช่วงระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา

2. ศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน คณะกรรมการ กทช. กำหนดพื้นที่เป้าหมายเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตฯ ดำเนินการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตระดับชุมชน จำนวน 379 แห่ง โดยคณะกรรมการ กทช. เห็นว่าการกำหนดพื้นที่เป้าหมายเพื่อจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตระดับชุมชนในพื้นที่แห่งใดนั้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของศูนย์อินเทอร์เน็ตและคุ้มค่าต่องบประมาณที่ดำเนินการ ควรพิจารณาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่และความพร้อมของพื้นที่เป็นหลัก โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ ที่มีความต้องการศูนย์อินเทอร์เน็ตแสดงความจำนงโดยสมัครใจพร้อมยื่น

แบบฟอร์มขอรับมายังสำนักงาน กสทช. เพื่อพิจารณาคัดเลือกเป็นพื้นที่เป้าหมาย โดยมีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

1. คุณสมบัติของหน่วยงานที่ขอรับ ต้องมีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือนิติบุคคล เช่น สถานศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่ไม่แสวงหากำไร เช่น มูลนิธิ สมาคม ศาสนสถาน เป็นต้น

2. หน่วยงานที่ขอรับ ต้องมีความพร้อมด้านต่างๆ คือ มีพื้นที่รองรับการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ต มีบุคลากรดูแลศูนย์อินเทอร์เน็ต และมีหน่วยงานที่แสดงตนเป็นผู้รับผิดชอบศูนย์และสนับสนุนงบประมาณให้แก่ศูนย์อินเทอร์เน็ตได้ หรือมีการรวมกลุ่มของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้การสนับสนุน

3. หน่วยงานที่ขอรับ ต้องมีการกำหนดแนวทางต่างๆ ในการบริหารจัดการศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน เพื่อให้ศูนย์อินเทอร์เน็ตเกิดความยั่งยืนและเอื้อประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนในพื้นที่

4. พื้นที่ขอรับการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ตในระดับตำบล ต้องไม่ซ้ำซ้อนกับพื้นที่ดำเนินการของกระทรวง ICT ซึ่งดำเนินการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนไปแล้ว และไม่ซ้ำซ้อนกับพื้นที่ดำเนินการจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตโรงเรียนของสำนักงาน กสทช. รวมทั้ง ยังไม่มีร้านค้าของเอกชนเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต (อินเทอร์เน็ตคาเฟ่) บริเวณใกล้เคียง หรือมีแต่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

**3. ศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคม คณะกรรมการ กทช. ได้ร่วมมือกับกระทรวงศึกษาธิการ และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในการทดลองดำเนินการจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมภายในหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบกลุ่มเป้าหมายทางสังคม ได้แก่ คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีรายได้น้อย โดยเบื้องต้น ได้กำหนดพื้นที่เป้าหมายจัดให้มีบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อสังคมจำนวน 40 แห่งทั่วประเทศ พร้อมจัดให้มีอุปกรณ์พิเศษ คอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์สำหรับคนพิการภายในศูนย์อินเทอร์เน็ตด้วย โดยมีรูปแบบวิธีการดำเนินงานยังคงยึดแนวทางที่สำนักงานเคยดำเนินการมา คือการเปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมสามารถเลือกระหว่างการจัดให้มีบริการตามเป้าหมายที่ กทช. กำหนด หรือเลือกจ่ายเงินเข้า “กองทุนพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ” ในอัตราร้อยละ 4 ต่อปีของรายได้สุทธิ โดยในปี พ.ศ.2553 กทช. ได้พิจารณาเห็นชอบแผนการจัดให้มีบริการ USO ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม จำนวน 6 บริษัท ได้แก่**

1. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท ทริปเปิดที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)
4. บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค
5. บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด
6. บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

### การจัดให้มีบริการ USO ระยะที่ 3

ภายใต้นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเห็นชอบในหลักการ “โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ” เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2559 โดยมีเป้าหมายครอบคลุมทุกหมู่บ้านของประเทศไทย โดยได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับ สำนักงาน กสทช. เพื่อให้การดำเนินโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อขับเคลื่อนของประเทศ ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสอดคล้อง เชื่อมโยง และไม่เกิดความซ้ำซ้อนกับการดำเนินงานภายใต้แผนการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ของสำนักงาน กสทช. ดังนั้น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งคณะทำงานร่วมเพื่อพิจารณากำหนดพื้นที่เป้าหมาย ภายใต้การดำเนินโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ระหว่างทั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับสำนักงาน กสทช. เพื่อพิจารณากำหนดพื้นที่เป้าหมาย ภายใต้การดำเนินโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งที่ประชุมคณะทำงานร่วมระหว่างสำนักงาน กสทช. และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ณ ขณะนั้น ได้ตกลงในหลักการถึงกรอบแนวทางในการจำแนกพื้นที่เป้าหมาย แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. พื้นที่เป้าหมาย โซน A และ B ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีจุดเชื่อมต่อโครงข่าย บมจ. ทีโอที หรือ บมจ. กสท โทรคมนาคม ออกมาภายในรัศมี ระยะ 3 กิโลเมตร
2. พื้นที่เป้าหมาย โซน C จากระยะห่างจากจุดเชื่อมต่อโครงข่าย บมจ. ทีโอที หรือ บมจ. กสท โทรคมนาคม ออกมาภายในรัศมีระยะ 3-15 กิโลเมตร
3. พื้นที่เป้าหมาย โซน C+ จากระยะห่างจากจุดเชื่อมต่อโครงข่าย บมจ. ทีโอที หรือ บมจ. กสท โทรคมนาคม ออกมาที่เกินกว่า 15 กิโลเมตรเป็นต้นไป

เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559 หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้อนุมัติให้สำนักงาน กสทช. ดำเนินการภารกิจการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานและการบริการเพื่อสังคม (USO)

ในพื้นที่เป้าหมายโซน C+ จำนวน 3,920 แห่ง และต่อมา สำนักงาน กสทช. ใช้ชื่อว่าพื้นที่ชายขอบ ในครั้งนี้ สำนักงาน กสทช. เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การจัดให้มี สัญญาณโทรศัพท์\_เคลื่อนที่ (Mobile Broadband) บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) และการจัดตั้งศูนย์อินเทอร์เน็ต (ศูนย์\_ USO Net) การจัดให้มีศูนย์อินเทอร์เน็ตชุมชน (USO Net) เป็นหนึ่งในภารกิจในการส่งเสริมการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Internet) ให้กับคนในชุมชนและนักเรียนในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 3,920 หมู่บ้าน สามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีค่าบริการใดๆ และเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่หมู่บ้านชายขอบ โดยมีพื้นที่เป้าหมายในการจัดให้มีศูนย์\_ USO Net ทั้งหมด จำนวน 763 แห่ง ในพื้นที่ชายขอบ

## 2.3 ทฤษฎีนโยบายสาธารณะ

### ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ (Public Policy) มีความหมายได้หลายอย่าง ขึ้นอยู่กับมิติของการศึกษา ของนักวิชาการ เช่น ศึกษาในมิติที่เป็นกิจกรรมหรือการกระทำของรัฐบาล James Anderson (1970) ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะไว้ว่า คือ แนวทางการกระทำของรัฐที่มีจุดมุ่งหมายหรือ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นโยบายอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการออกกฎหมาย การนำ กฎหมายไปปฏิบัติ และการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ รัฐบาลกระทำจริง ไม่ใช่สิ่งที่ตั้งใจกระทำหรือกำลังจะกระทำ การกระทำจะก่อให้เกิดผลของ นโยบาย แนวความคิดเกี่ยวกับผลของนโยบายนี้ ทำให้เห็นนโยบายสาธารณะแตกต่างจากการตัดสินใจ ในทางเลือกต่างๆ นโยบายของรัฐอาจเป็นเรื่องที่ได้กระทำการหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่าง หนึ่ง โดยมีกฎหมายรองรับและมีอำนาจในการบังคับนั้น

สำหรับในการศึกษามิติที่เป็นทางเลือกสำหรับการตัดสินใจของรัฐบาล Heinz Eulau และ Kenneth Prewitt (1973) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นการตัดสินใจที่ไม่ใช่การตัดสินใจชั่วขณะ แต่เป็นการตัดสินใจที่แน่นอน การตัดสินใจนี้มีลักษณะของการกระทำที่ไม่เปลี่ยนแปลงและกระทำ ซ้ำๆเป็นเรื่องที่ดำเนินการในระยะยาวมากกว่าระยะสั้น ในระบอบประชาธิปไตย การตัดสินใจ กระทำโดยผู้ซึ่งกำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติตามนโยบายแม้ว่าผู้ซึ่งกำหนดนโยบายจะเป็น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือเป็นผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง การตัดสินใจเป็นผลผลิต ของความเข้าใจและความคิด การปฏิสัมพันธ์และการผลักดัน ด้วยเหตุนี้ นโยบายสาธารณะที่สำคัญ จึงประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก

สำหรับในการศึกษามิติที่เป็นแนวทางในการกระทำของรัฐบาล Harold Lasswell และ Abraham Kaplan (1974) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะหมายถึง แผนหรือโครงการที่ได้กำหนดขึ้น อันประกอบด้วย เป้าหมายปลายทาง คุณค่า และการปฏิบัติต่างๆ

มยุรี อนุมานราชชน (2552: 6) ได้สรุปความหมายของนโยบายสาธารณะไว้ 2 ความหมาย คือ ความหมายที่แคบ นโยบายสาธารณะหมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำของรัฐบาล และมิตินี้ การเลือกตัดสินใจของรัฐบาล ส่วนในความหมายที่กว้าง นโยบายสาธารณะหมายถึงแนวทางในการกระทำของรัฐบาลซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นแนวทางกว้างๆ ที่รัฐบาลได้ทำการตัดสินใจ เลือกและ กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อชี้้นำให้มีกิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีกรวางแผน การจัดทำโครงการ วิธีการบริหารงาน หรือ กระบวนการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ด้วยวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้อง กับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการใน แต่ละเรื่อง

เนื่องจากนโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมหรือการกระทำของรัฐบาล ที่รัฐบาลตัดสินใจ เลือกกระทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น ก่อนที่จะกำหนดนโยบายสาธารณะ จำเป็นต้องทราบ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และต้องกำหนดวิธีการดำเนินการ

#### ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

มยุรี อนุมานราชชน (2552: 6) ได้อธิบายความสำคัญของนโยบายสาธารณะไว้ดังนี้ เนื่องจากนโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรม/การกระทำของรัฐบาล หรือแนวทางการเลือกตัดสินใจ/แนวทางการกระทำของรัฐบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนั้น ก่อนที่จะ กำหนดนโยบาย กำหนดทางเลือกตัดสินใจ กำหนดแผนงาน/โครงการ จำเป็นต้องทราบเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของกิจกรรม/ทางเลือกตัดสินใจ/แผนงานนั้นๆ

เมื่อมีการกำหนดนโยบายสาธารณะหนึ่งๆ ขึ้นมา นโยบายสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และประโยชน์ต่อฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ฝ่ายรัฐบาล ด้าน นโยบายที่รัฐบาลกำหนดขึ้นสอดคล้องตามความต้องการของประชาชน จะทำให้รัฐบาลรัฐบาลได้รับความศรัทธา เชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับชมชอบ ในทำนองกลับกัน หาก รัฐบาลไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้ ประชาชนอาจเสื่อมศรัทธาไม่เชื่อรัฐบาล และไม่ สนับสนุนรัฐบาลอีกต่อไป

2. ฝ่ายข้าราชการ ด้วยนโยบายสาธารณะเป็นกลไก/เครื่องมือที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานขงหน่วยงานในภาครัฐ เมื่อรัฐบาลกำหนดนโยบายเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว

ข้าราชการ/ผู้ปฏิบัติงานจะนำนโยบายนั้น ไปปฏิบัติ โดยกำหนดแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับนโยบายที่รัฐกำหนด นโยบายของรัฐบาลอาจจะกำหนดไว้ในลักษณะต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา กฎระเบียบ กฎกระทรวง และมติของคณะรัฐมนตรี เป็นต้น ถ้านโยบายหนึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรม/เฉพาะเจาะจง ปฏิบัติได้และวัดได้ ก็จะช่วยให้ข้าราชการ ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงาน และเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ได้ง่ายและสอดคล้องกัน อันจะส่งผลให้นโยบายนั้นบรรลุสัมฤทธิ์ผลที่ต้องการได้

3. ฝ่ายประชาชน นโยบายของพรรคการเมือง ซึ่งในเวลาต่อมา อาจกลายเป็นนโยบายของพรรครัฐบาล เมื่อพรรคการเมืองนั้น ได้รับเลือกตั้งให้จัดตั้งรัฐบาล ทำให้ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งสามารถตัดสินใจเลือกผู้สมัคร/พรรคการเมือง ที่ผู้สมัครเลือกตั้งสังกัดได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

4. ฝ่ายผู้สนใจศึกษานโยบายสาธารณะ การศึกษาขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ การประเมินผลนโยบาย หรือการสืบต่อและยุตินโยบายจะได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการพัฒนานโยบาย วิธีการวิเคราะห์นโยบาย สาเหตุและผลลัพธ์หรือผลกระทบของนโยบาย ความเข้าใจเหล่านี้มีประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ประเด็นสาธารณะ การเสนอแนะทางเลือกในการตัดสินใจให้แก่ผู้กำหนดนโยบาย/รัฐบาล เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสามารถกำหนดนโยบายที่ดี เมื่อนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติก็สามารถนำไปปฏิบัติได้จนสัมฤทธิ์ผล และเป็นนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน/องค์กร/สังคม

การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเป็นศาสตร์ที่เริ่มมีการศึกษาอย่างจริงจังในราวทศวรรษที่ 1970s (Hill and Hupe, 2002:41) โดยเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือสภาพความเป็นจริงในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นจุดเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างการกำหนดนโยบายและการประเมินนโยบาย และเป็นช่องว่างที่ไม่ได้รับความสนใจในอดีต มักพบว่า บ่อยครั้งที่นโยบายสาธารณะได้รับการยอมรับในเบื้องต้นว่าดีหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ กลับล้มเหลว เมื่อนำไปปฏิบัติจริง โดยที่ไม่สามารถหาเหตุผลของความล้มเหลวนั้นได้ จึงทำให้เห็นนโยบายดังกล่าวต้องล้มเลิกไปในที่สุด ด้วยเหตุนี้ จึงมีนักวิชาการหลายท่านให้ความสำคัญและศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิเคราะห์นโยบาย ตลอดจนการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามเจตจำนงของนโยบายให้ดีขึ้น

กระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ ความเชื่อมโยง การพึ่งพา ตลอดจนความเป็นอิสระขององค์กรและบุคคล Berman (1978:157-184) ได้ทำการศึกษาถึงกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลักคือ

1. ขั้นตอนในระดับมหภาค (Macro Implementation) เป็นขั้นตอนของหน่วยงานระดับสูง กำหนดนโยบายและสั่งการให้หน่วยงานระดับล่างนำนโยบายไปปฏิบัติ ขั้นตอนนี้มีขอบเขตของงานที่ค่อนข้างกว้างและครอบคลุมเนื่องงานของการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาคอีกด้วย สิ่งนี้ทำให้เกิดปัญหาตามมาหลายปัญหา ที่สำคัญคือหน่วยงานระดับสูงไม่สามารถทำให้หน่วยงานระดับล่างหรือหน่วยงานที่ให้บริการของรัฐนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างตรงตามเจตจำนงของนโยบาย ทำให้เกิดความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การนำนโยบายระดับมหภาคไปปฏิบัติ เกิดความไม่แน่นอนหรือความล้มเหลว Berman and McLaughlin (1977) ได้สรุปไว้ทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ ความขัดแย้งของเป้าหมาย การให้ความสนับสนุนหรือให้อำนาจในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน การขาดแคลนทรัพยากร และอุปสรรคด้านสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือองค์กร นอกจากนี้ปัจจัยทั้งสี่เหล่านี้แล้ว การนำนโยบายไปปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับเหตุการณ์หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอีกด้วย นโยบายในระดับมหภาคส่วนใหญ่จะต้องอาศัยการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยหน่วยงานหลากหลายแห่ง ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องทำหน้าที่เป็นผู้ส่งมอบนโยบายด้วย Berman พบว่า ยังมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากทำให้อาจจะมีปัญหามากขึ้นเท่านั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับมหภาค สามารถแบ่งงานออกได้เป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นตอนของการแปลงนโยบายออกเป็นแนวทางปฏิบัติหรือออกมาในรูปแบบแผนงานหรือโครงการและ ขั้นตอนในการทำให้หน่วยงานในระดับล่างยอมรับแนวทางของแผนงานหรือโครงการนั้นไปปฏิบัติต่อ

2. ขั้นตอนในระดับจุลภาค (Micro Implementation) เป็นขั้นตอนของหน่วยงานระดับล่างรับนโยบาย แผนงาน หรือโครงการมาจากเบื้องบน แล้วนำนโยบาย แผนงาน หรือโครงการนั้นมาปรับเปลี่ยนให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองที่จะต้องสอดคล้องกับนโยบายสาธารณะระดับชาติ หน่วยงานระดับล่างจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในก่อน แต่ในทางปฏิบัติทำได้ยาก และนี่คือปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค นอกจากนี้ การนำนโยบายหรือโครงการดังกล่าวมาปฏิบัติให้บรรลุผลนั้น จะต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การประสานประโยชน์ระหว่างหน่วยงานเจ้าของโครงการนั้นกับองค์กรระดับล่างที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่ง Berman เรียกว่า การปรับตัวเข้าหากันและกัน การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค ประกอบด้วยขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนของการรวมพลัง การปฏิบัติ และการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องในองค์กร

### เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วรเดช จันทรศร (2554:398-407) ได้ใช้หลักทฤษฎีนิรนัยและทฤษฎีอุปมัยมาทำการศึกษาระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยได้บูรณาการทฤษฎีทั้งสองและสร้างให้เกิดกรอบทฤษฎีเรื่อง การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความสมบูรณ์มากที่สุด พบว่า ปัจจัยสำคัญในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ได้จากการสังเคราะห์ โดยใช้ทฤษฎีนิรนัยและทฤษฎีอุปมัย แต่ละปัจจัยหลัก จะประกอบด้วยปัจจัยย่อยต่างๆ มากมายและมีความหลากหลาย วรเดชได้พยายามที่จะรวบรวมปัจจัยย่อยเหล่านี้มาสรุปไว้ร่วมกัน เพื่อให้มุมมองภาพของปัจจัยหลักได้อย่างละเอียดมากขึ้นและสะท้อนถึงผลกระทบต่อกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งคุณวรเดชได้รวบรวมปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ได้จากการบูรณาการของการศึกษาทฤษฎีนิรนัยและทฤษฎีอุปมัย มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านนโยบาย ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
  - 1.1 ความแตกต่างในประเภทของนโยบาย
  - 1.2 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของนโยบาย
  - 1.3 ความสามารถของนโยบายในการกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงาน
  - 1.4 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย
  - 1.5 นโยบายมีทฤษฎีที่เหมาะสมรองรับ
  - 1.6 นโยบายสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
  - 1.7 นโยบายสอดคล้องกับนโยบายจากส่วนกลางและนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - 1.8 นโยบายสอดคล้องกับความเป็นจริง
  - 1.9 มีการกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานของการบรรลุผลสำเร็จไว้อย่างชัดเจน
  - 1.10 การปฏิบัติตามนโยบายสามารถทำให้เกิดการบรรลุผลตามเป้าหมาย
  - 1.11 การนำนโยบายมาทดลองใช้ในกลุ่มเป้าหมายบางส่วน
2. ปัจจัยด้านการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน (การสื่อสารและกิจกรรมส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติ) ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
  - 2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน
  - 2.2 ความสอดคล้องของโครงการที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายหลัก
  - 2.3 วิธีการปฏิบัติงานสามารถเข้าใจง่าย
  - 2.4 การกำหนดคกฐาระเบียบการปฏิบัติงาน
  - 2.5 การกำหนดคบทลงโทษและการให้รางวัล
  - 2.6 การจัดสรรอำนาจหน้าที่



3. ปัจจัยด้านทรัพยากร ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
  - 3.1 ความเพียงพอของทรัพยากรทางการเงิน
  - 3.2 ความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่
  - 3.3 ความเหมาะสมของการจัดสรรทรัพยากรทางการเงิน
  - 3.4 การกระจายทรัพยากรไปยังหน่วยงานต่างๆ
4. ปัจจัยด้านหน่วยงาน/องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
  - 4.1 ลักษณะโครงสร้างขององค์กร
  - 4.2 ความสามารถในการยื่นหยัดหรือความคงทนขององค์กร
  - 4.3 ความซับซ้อนของปฏิสัมพันธ์และเครือข่ายภายในขององค์กร
  - 4.4 ความยืดหยุ่นของการปฏิบัติงาน
  - 4.5 กฎระเบียบในการดำเนินงานขององค์กร
  - 4.6 จำนวนบุคลากร
  - 4.7 ลักษณะของกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
  - 4.8 สมรรถนะในการนำนโยบายไปปฏิบัติในอดีต
  - 4.9 หน่วยงาน/องค์กรมีระบบการสื่อสารเป็นแบบเปิด
  - 4.10 ลักษณะการเรียนรู้ขององค์กร
  - 4.11 การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
5. ปัจจัยด้านผู้บริหารและผู้นำคน นโยบาย ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
  - 5.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
  - 5.2 ทักษะและความเข้าใจด้านการบริหารงาน
  - 5.3 อำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร
  - 5.4 ความซับซ้อนของกระบวนการตัดสินใจ
  - 5.5 การสนับสนุนของผู้บริหาร
  - 5.6 การเข้าไปมีส่วนร่วมของผู้บริหาร
  - 5.7 ระดับความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงในการให้บริการของผู้บริหาร หรือผู้กำหนดนโยบาย
  - 5.8 ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน
  - 5.9 การสร้างให้เกิดความผูกพันต่อสมาชิกในองค์กรด้วยกัน

- 5.10 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้น
6. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
- 6.1 การคัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
  - 6.2 บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติ
  - 6.3 ทักษะคดีที่มีก่อนโยบาย
  - 6.4 ทักษะการดำเนินงาน ความรู้ความสามารถ
  - 6.5 ระดับการยอมรับในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย
  - 6.6 ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน
  - 6.7 ทิศทางในการตอบสนองต่อนโยบายของผู้ปฏิบัติ
  - 6.8 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
  - 6.9 ความจงรักภักดีขององค์กร
  - 6.10 ขอบเขตของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อผู้ปฏิบัติ
  - 6.11 ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากนโยบาย
  - 6.12 ความสามารถในการเจรจาต่อรอง
  - 6.13 ความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์
  - 6.14 บุคลากรได้รับการฝึกอบรม
7. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
- 7.1 ผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี
  - 7.2 ผลกระทบจากการต่อต้านและคัดค้านนโยบายจากฝ่ายต่างๆ
  - 7.3 ผลกระทบต่อศีลธรรมของสังคม
  - 7.4 การสนับสนุนทางการเมืองและกฎหมาย
  - 7.5 การสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลางของรัฐและหน่วยงานท้องถิ่น
  - 7.6 การเข้าไปมีส่วนร่วมของของบุคคลภายนอก
  - 7.7 ความสนใจของมวลชนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น
  - 7.8 ทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมของนโยบายและการนำไปปฏิบัติ
8. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย/ประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้
- 8.1 ทักษะคดีที่มีก่อนโยบาย
  - 8.2 การสนับสนุนจากประชาชน
  - 8.3 ความเข้าใจในประโยชน์ที่ได้รับและผลเสียที่อาจเกิดขึ้น

9. ปัจจัยด้านการประสานงานและความร่วมมือ ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้

9.1 ความสามารถในการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ หรือองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

9.2 ความเที่ยงตรง สม่าเสมอของการสื่อสารระหว่างองค์การ

9.3 จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9.4 ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้

10.1 รูปแบบของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร

10.2 ผลกระทบจากการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อการปฏิบัติงานและกลุ่มเป้าหมาย

11. ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้

11.1 ประสิทธิภาพในการดำเนินการควบคุม

11.2 วิธีการควบคุม คุณและ ประเมินผลการปฏิบัติงาน

11.3 มาตรการในการกระตุ้นส่งเสริม

11.4 ผลกระทบต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการนำมาตรการในการควบคุมมาใช้

12. ปัจจัยด้านมาตรการในการตรวจตราและประเมินผล ประกอบด้วยภาพรวมของปัจจัยย่อยที่สรุปรวมกัน มีดังนี้

12.1 การประเมินผลสะท้อนกลับที่อยู่ในกระบวนการวางแผน และการออกแบบแผนงาน/โครงการ

12.2 การประเมินผลโครงการหรือนโยบายที่กำลังดำเนินอยู่

ปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยดังที่ได้แจกแจงข้างต้น ล้วนส่งผลกระทบต่อกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่จะส่งผลทำให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวทั้งสิ้น ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดแล้ว จะพบว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวดังกล่าวอาจเกิดขึ้นเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเงื่อนไขด้านเวลาด้วย อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่าในระยะเวลาพอสมควร ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจมองเห็นแนวโน้มว่านโยบายจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ไม่ยาก เพราะกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลสะท้อนกลับมาตลอดเวลา ไม่ทางใดก็ทางหนึ่งหากหน่วยงานหรือองค์การมีระบบการประเมินผลและตรวจสอบที่ดีพอ

## 2.4 เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของบริการ USO Net

โครงข่าย USO Net เป็นส่วนหนึ่งของบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ที่สำนักงาน กสทช. จัดให้มีขึ้น ให้บริการที่ลดความเหลื่อมล้ำทางด้านดิจิทัล ถือเป็นนโยบายสาธารณะที่สำคัญของรัฐ ในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านบริการสื่อสารโทรคมนาคมที่จำเป็นแก่ประชาชนให้ประชาชนในเขตพื้นที่ห่างไกลความเจริญและไม่มีการลงทุนสร้างโครงข่ายสื่อสารให้ประชาชนได้เข้าถึง ที่ถูกกำหนดโดยกฎหมาย ในการวัดประสิทธิผลด้านความสำเร็จในการสร้างให้เกิดบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ผู้วิจัยจะทำการเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่ใช้ชื่อว่าเน็ตชายขอบหรือ USO Net นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ ว่ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ปัจจัยเพียง 3 ปัจจัย จากปัจจัยทั้งหมดข้างต้น ดังนี้

1. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายนโยบาย โดยมีปัจจัยย่อยที่ทำการศึกษาประกอบด้วย
  - 1.1 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.
  - 1.2 ท่านได้รับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.
  - 1.3 ท่านมีเครื่องมือสื่อสารสำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.
  - 1.4 ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.
  - 1.5 ท่านมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.
  - 1.6 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น รู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย โดยมีปัจจัยย่อยที่ทำการศึกษาประกอบด้วย
  - 2.1 กสทช.ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชน อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
  - 2.2 กสทช.ได้ใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. เช่น เว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น
  - 2.3 กสทช.โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการให้ข้อมูล

2.4 กสทช.โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2.5 ท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของสำนัก กสทช.

2.6 ท่านเห็นว่าคนในชุมชนของท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของสำนักงาน กสทช.

### 3. ปัจจัยด้านทรัพยากร โดยมีปัจจัยย่อยที่ทำการศึกษารวบรวมด้วย

3.1 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอสำหรับการใช้งานของท่าน

3.2 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอกับความต้องการของชุมชน

3.3 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมหน่วยงานต่างๆที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้น ที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน

3.4 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน

3.5 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพของสัญญาณตลอดเวลาให้บริการ

3.6 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. รองรับการใช้งานที่ระดับความเร็วสูง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินในภาพรวมของการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ดังนี้

1. นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ

2. นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ

3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

5. ประชาชนสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. ต่อไปในอนาคต

6. ประชาชนมียินดีให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ พบว่ามีนักวิจัยหลายท่านที่ทำการศึกษาวินิจฉัยค้นคว้า ในแนวทางใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกับผู้วิจัยโดยสังเขป ดังนี้

อดุลย์ วันไชยธนวงศ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง " แนวทางการกำหนดนโยบายการให้บริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเพียงพอเพื่อผลประโยชน์ผู้บริโภค" ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการกำหนดนโยบายในการให้บริการ โทรคมนาคมอย่างทั่วถึงที่เหมาะสมที่สุดสำหรับประเทศไทย คือ แนวทางการกำหนดนโยบายแบบกว้าง โดยกำหนดกิจกรรมของการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีกลไกจัดการกองทุนแยกกันไปตามกิจกรรมการให้บริการ (Broad Regulation Oversight with Unbundled Funding Mechanism Model) โดยสามารถปรับให้สอดคล้องกับปัจจัย คือ

1. ปัจจัยทางกฎหมายและการปกครอง กฎหมายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นใหม่ การจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) การเปลี่ยนหน้าที่การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมจากเดิมให้เป็นหน้าที่ของ กทช. เป็นผลมาจากข้อบัญญัติทางกฎหมายทั้งสิ้น ผู้ให้บริการทั้งรายเดิมและรายที่จะเข้ามาใหม่ในกิจการนี้ จึงมีความจำเป็นต้องใช้ช่วงระยะเวลาในการปรับตัว ปรับการดำเนินงาน หรือการให้บริการให้สอดคล้องกับข้อกฎหมาย การกำหนดนโยบายกำกับดูแลการให้บริการอย่างทั่วถึงในลักษณะกว้างๆ จึงน่าจะเป็นแนวทางที่ให้ความยืดหยุ่นได้ดี

2. ปัจจัยของผู้ให้บริการ แนวทางการกำกับนโยบายในแนวทางการกำหนดนโยบายแบบกว้าง โดยกำหนดกิจกรรมของการให้บริการอย่างทั่วถึง และมีกลไกจัดการกองทุนแยกกัน ไปตามกิจกรรมการให้บริการ จะมีความยืดหยุ่นทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจและดำเนินการได้อย่างเหมาะสมกับสถานะทางการเงินของตนเอง และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย ณ เวลานั้น และจากการเป็นแนวทางที่กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ต้นทุนการให้บริการโดยมีกลไกจัดหาเงินกองทุน และจ่ายเงินอุดหนุนแยกกันไปให้ครอบคลุมต้นทุนของแต่ละกิจกรรมหรือประเภทของการให้บริการอย่างทั่วถึงเท่านั้น จึงเป็นแนวทางที่สะท้อนถึงความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นธรรมทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สามารถแสดงได้อย่างชัดเจนถึงต้นทุน รายได้ และผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการตามพันธหน้าที่ของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าและประเภทหรือกิจกรรมการให้บริการ

3. ปัจจัยทางสังคม แนวทางการกำหนดนโยบายตามแนวทางนี้มีความยืดหยุ่นในการนำไปปฏิบัติให้เกิดผล โดยเฉพาะการตอบสนองสภาพสังคมที่มีความต้องการบริการในระดับที่แตกต่างกัน ดังนั้นแนวทางการกำหนดนโยบายแบบกว้างจะเป็นแนวทางที่มีความเป็นไปได้ในเชิงธุรกิจ

มีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติ ก่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการด้วยกัน และต่อผู้รับบริการ สามารถนำมาปรับใช้กับประเทศไทยได้อย่างเหมาะสมกับบริบทที่เป็นอยู่ในขณะนี้ได้ดีที่สุด

นฤพนธ์ รัตนสมาน (2556) ศึกษาการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) โดยศึกษาปัจจัยที่มีต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ศึกษาพัฒนาการของการนำนโยบายการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคม โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ไปปฏิบัติ ตั้งแต่มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เป็นองค์กรอิสระทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการ โทรคมนาคมจนถึงปัจจุบัน

2. ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของการนำ นโยบายการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคม โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ไปปฏิบัติ

3. เสนอแนะแนวทางการนำนโยบายการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคม โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ไปปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ อาทิเช่น ประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานกำกับดูแลและกิจการ โทรคมนาคม กฎหมาย โทรคมนาคม นโยบายรัฐบาล เอกสารทางวิชาการและรายงานผลการดำเนินการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคม โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (บริการ USO) ที่สำนักงาน กทช. ได้เผยแพร่ผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการจัดให้มีบริการ USO และการนำนโยบายไปปฏิบัติ อาทิเช่น หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ โทรคมนาคม สมาคม โทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม และผู้รับสัมปทานกิจการ โทรคมนาคม ตลอดจนใช้ข้อมูลเชิงลึกจากการที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการจัดทำประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับบริการ USO ของหน่วยงานกำกับดูแลทุกชุดที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ ในการสัมภาษณ์ ใช้กรอบความคิดในการวิเคราะห์ ที่ดัดแปลงจากตัวแบบสห องค์กร การ (Intergovernmental Policy Implementation Model) ของ Carl E. Van Horn และ Donald S. Van Meter เพื่อค้นหาว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการจัดให้มีบริการ USO ผลการศึกษา สรุปได้ว่าการนำนโยบายการจัดให้มีบริการ USO ไปปฏิบัติที่ผ่านมายังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัยต่างๆ คือ

1. นโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล
2. ลักษณะของหน่วยงานปฏิบัติ
3. ลักษณะของโครงการ USO

#### 4. ทศนคติของผู้ปฏิบัติ

5. บริบทสถานะแวดล้อม ซึ่งแต่ละปัจจัยจะเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการจัดให้มีบริการ USO ที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค ของหน่วยงานกำกับดูแล ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ คือ ปัญหาความทั่วถึงของบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานของประเทศไทย ลดลงโดยลำดับจากการที่มีการขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ของประเทศแล้ว และปัญหาพื้นที่ที่ยังไม่มีบริการ โทรคมนาคมเข้าถึงนั้น ที่ผ่านมามีปรากฏว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการจัดทำโครงการ USO ซึ่งมีปัญหาข้อขัดข้องหลายประการ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าควรที่จะกำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่และใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการขยายโครงข่าย (Network Rollout Obligation) ให้ครอบคลุมจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของประชากรภายในระยะเวลา 2 ปีและ ร้อยละ 80 ภายในระยะเวลา 4 ปี และ กสทช. มีหน้าที่เติมเต็มโครงข่ายเพื่อให้ครอบคลุมจำนวนร้อยละของประชากรเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็วิธีที่มีความยั่งยืนมากกว่าแนวทางการดำเนินการต่างๆที่ผ่าน นอกจากนี้ เนื่องจากเป้าหมายของบริการ USO ตามหลักปฏิบัติสากล 2 ประการ คือ Availability และ Accessibility ไม่ใช่ปัญหาสำคัญสำหรับประเทศไทยอีกต่อไป ในขณะที่เป้าหมายสุดท้าย คือ Affordability นั้น ยังคงมีช่องว่างสำหรับประชาชนบางกลุ่มซึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้นำเงินกองทุน USO ไปใช้ในการจัดให้มีบริการเพื่อสังคมแก่ประชาชนกลุ่มดังกล่าวเพื่อตอบโจทย์ของบริการ USO ในมิติด้านสังคมมากยิ่งขึ้นต่อไป

ธีรพงศ์ ชีรัมย์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลอย่างต่อเนื่อง เพื่อวัดประสิทธิภาพของโครงการการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ กระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลให้มีประสิทธิภาพ โดยประยุกต์ใช้ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โมเดลการใช้ระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีในครัวเรือนและ โมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายใต้โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลโซน C จำนวน 5 ภูมิภาค ได้แก่ กลุ่มหมู่บ้านพื้นที่ห่างไกลภาคเหนือ กลุ่มหมู่บ้านพื้นที่ห่างไกลภาคกลางและตะวันออก กลุ่มหมู่บ้านพื้นที่ห่างไกลภาคใต้ กลุ่มหมู่บ้านพื้นที่ห่างไกลภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนและ กลุ่มหมู่บ้านพื้นที่ห่างไกลภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจและความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้บริการ



อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ห่างไกลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพ ปัจจัยด้านความสามารถในตนเองและปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

เมธิชอุบลเลิศ (2561) ศึกษาการประเมินการเรียนรู้ของประชาชนในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยด้านการเรียนรู้ของ ประชาชนในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาต่อยอดการเรียนรู้ของประชาชนในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+) และเพื่อ ส่งเสริมให้ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ชายขอบในระดับหมู่บ้านเกิดการเรียนรู้ที่ถูกต้อง โดยได้มีการ นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย ด้านความคาดหวังในผลลัพธ์จากการปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกต เป็นปัจจัย ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของประชาชนในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ

จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ทั้งบทความและงานวิจัยที่ได้ศึกษางานที่เกี่ยวข้อง หรือใกล้เคียงกับหัวข้อการศึกษาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ พบข้อสังเกตดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยหลายท่าน พยายามศึกษาการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแล การประกอบกิจการด้านโทรคมนาคมและนำนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้เป็นกฎหมาย นั่นคือ การให้บริการ USO โดยทำการศึกษาการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการ USO ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของกรนนโยบายไปปฏิบัติ และศึกษาประชาชนในการใช้ ประโยชน์จากการให้บริการ USO โดยเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ ห่างไกล เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ USO ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาการเหลื่อมล้ำในการ เข้าถึงบริการโทรคมนาคม หรือในมิติที่กว้างขึ้น นั่นคือปัญหาการแบ่งแยกทางด้านดิจิทัลของ ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลของประเทศ

อัคนันท์ คิคสม (2561) ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงแบบประจำที่ของครัวเรือนไทย พบว่า งานวิจัยนี้มีคำถามวิจัยหลัก คือ ราคาค่าบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ของไทย อยู่ในระดับที่ประชาชนทั่วไป สามารถรับได้มาก น้อยเพียงใด อีกทั้งเป็นการศึกษาข้อเท็จจริงในการใช้ ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษารูปได้ว่า ครัวเรือนที่ใช้ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) มีรายจ่ายค่าบริการส่วนนี้อยู่ที่ราวร้อยละ 3.67 ของรายได้ต่อเดือน ซึ่งต่ำกว่า เป้าหมายราคาแรกเข้าของสหประชาชาติ (United Nations-UN) ที่ร้อยละ 5 ของรายได้ต่อเดือน ครัวเรือนที่มีผู้พิการ มีภาระค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตบ้านสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ โดย เปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าสัดส่วนรายจ่ายอินเทอร์เน็ตบ้านก็จะอยู่ในช่วงราวร้อยละ 3.3 ถึง 3.9 ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นกลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ที่มีสัดส่วนรายจ่าย ค่าบริการอินเทอร์เน็ตบ้านต่อรายได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้ เกินกว่าหนึ่งในสามของตัวอย่างที่มีอินเทอร์เน็ตบ้านใช้ อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้น้อย และถือได้ว่ามีความยากลำบากในการจ่ายค่าบริการ อินเทอร์เน็ตบ้าน ซึ่งอาจส่งผลต่อการยอมรับหรือบอกรับบริการอินเทอร์เน็ตบ้านด้วยในที่สุด ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ควรจัดให้ผู้ประกอบการ อินเทอร์เน็ต บ้าน ท การจดทะเบียนลูกค้าที่เข้าข่ายเป็นผู้ด้อยโอกาส และมอบหน้าที่การบริการ อินเทอร์เน็ตแก่ผู้ด้อยโอกาสให้เป็นของผู้ประกอบการ โดยให้สามารถดำเนินการและสามารถหัก ค่าใช้จ่ายหรือรายได้ที่ ลดลงตามจริง นอกจากนี้ การบริหาร โครงการอินเทอร์เน็ตภาครัฐ เช่น อินเทอร์เน็ตประชารัฐ ของ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรต้องพิจารณาทั้งใน มิติเชิงพื้นที่และเชิงรายได้ของครัวเรือน และเน้นที่ครัวเรือนที่มีรายได้น้อยทั้งในเมืองและนอก เมือง และการทำวิจัยครั้งต่อไปควร พิจารณาการแยกเก็บกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ในเมือง กลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่อยู่นอก เมือง กลุ่มผู้ด้อยโอกาสเฉพาะกลุ่ม เพื่อประโยชน์ในการ วิเคราะห์ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็ว สูงแบบประจำที่แยกแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สุภัทรา ผอฝน และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยในกรุงเทพมหานคร พบว่า การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยในกรุงเทพมหานคร และใช้เครื่องมือวัด คุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOLBREF-THAI) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการค้าแผงลอยในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 360 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการค้าแผงลอยส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 78.9 มีเพียงร้อยละ 20.8 ที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอย ได้แก่ อายุ สิทธิในการรักษาพยาบาล พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว สัมพันธภาพในกลุ่มเพื่อนผู้ประกอบการค้า และการรับรู้ นโยบายส่งเสริมแรงงานนอกระบบ โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยได้ร้อยละ 67.10 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาลการตรวจ สุขภาพประจำปีและการดูแลสุขภาพตนเอง การส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของผู้ประกอบการค้า แผงลอย การสร้างเสริมสัมพันธภาพทั้งในระดับครอบครัวและสังคม และมีการประชาสัมพันธ์ นโยบายส่งเสริมแรงงานนอกระบบให้ผู้ประกอบการค้าแผงลอยรับรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง รวมถึง การส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายแรงงานนอกระบบ

ไวยิมฐ์ บุญเทพประทาน (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ พบว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงบริบทสภาพปัญหา และอุปสรรคของนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแบบประสิทธิภาพของการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัตินั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีทั้งหมด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยการแข่งขันในอุตสาหกรรม 2) ปัจจัยผู้ประกอบการ 3) ปัจจัยนโยบายรัฐบาล 4) ปัจจัยผู้บริโภค ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ ดังนั้น รัฐบาลควรที่จะต้องให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายบ้านหลังแรก เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น และมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งการนำนโยบายนี้ไปปฏิบัตินั้นจะสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของภาพรวมใน อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ทั้งหมด ดังที่กล่าวมานั้นนโยบายนี้จะเป็นการกระตุ้นทางเศรษฐกิจของประเทศ และที่สะท้อนถึงความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการทำวิจัย ผู้วิจัยจะกำหนดปัจจัยที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. โดยการทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกาศของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องแผนปฏิบัติการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ และกำหนดปัจจัย 3 ข้อ เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ คือ

1. ปัจจัยด้านประชาชนผู้ใช้บริการ จะทำการศึกษา ดังนี้
  - 1.1 ทักษะคดีที่มีก่อนนโยบาย
  - 1.2 ความเข้าใจในประโยชน์ที่ได้รับ และผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้น
  - 1.3 การมีเครื่องมือสื่อสาร เช่น มือถือสมาร์ตโฟนหรือคอมพิวเตอร์ใช้งาน
  - 1.4 มีความเข้าใจในเรื่องการรู้เท่าทันอินเทอร์เน็ต (Internet literacy)
2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเพื่อการใช้งาน จะทำการศึกษา ดังนี้
  - 2.1 รูปแบบของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์
  - 2.2 ผลกระทบของการประชาสัมพันธ์ที่มีต่อการใช้งานและกลุ่มเป้าหมาย
3. ปัจจัยด้านทรัพยากร โครงข่ายที่จัดสร้างขึ้นใช้งาน จะทำการศึกษา ดังนี้
  - 3.1 จำนวนจุดที่ให้บริการโครงข่าย

3.2 พื้นที่ที่สามารถให้บริการได้

3.3 ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต

3.4 ความหลากหลายของบริการที่จัดให้มีขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย จึงกำหนดให้ตัวแปรต้นคือปัจจัยทั้ง 3 ข้างต้น ส่วนตัวแปรตาม ซึ่งเป็นประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ จะใช้ ผลประเมิน 3 ด้านคือ

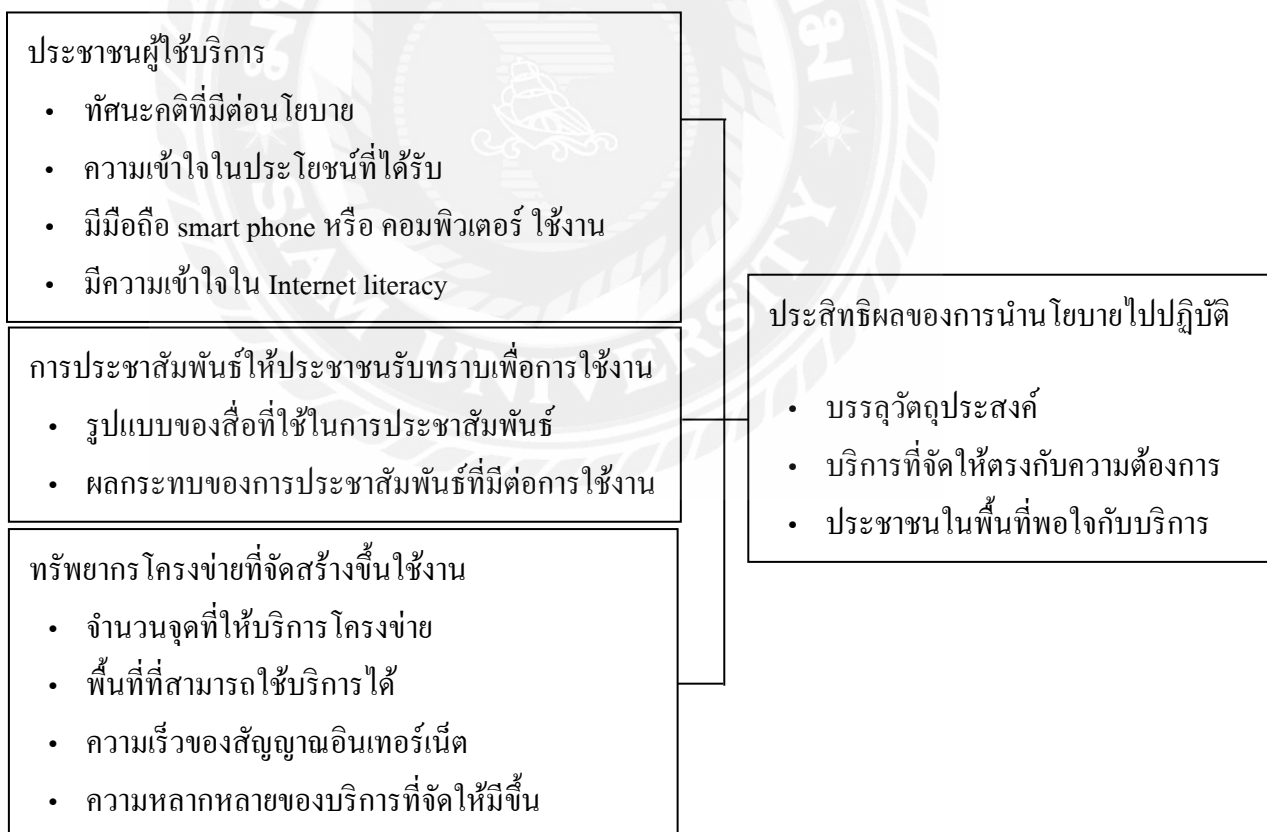
1. บรรลุวัตถุประสงค์
2. บริการที่จัดให้ตรงกับความต้องการ
3. ประชาชนในพื้นที่พอใจกับบริการ

ตัวแปรต้น

(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



รูปภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดวิจัย (Conceptual Framework)

ที่มา : ผู้วิจัย

## 2.7 สมมติฐานในการวิจัย

งานวิจัยนี้ มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเพื่อการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านทรัพยากร โครงข่ายที่จัดสร้างขึ้นใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

สมมติฐานที่ 4: ปัจจัยด้านประชาชนผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเพื่อการใช้งาน ปัจจัยด้านทรัพยากร โครงข่ายที่จัดสร้างขึ้นใช้งาน ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ และ 3) เสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้กำหนดโจทย์หลักของการวิจัยนี้ไว้ว่า “การนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร”

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประมวลผลการวิจัย ผู้วิจัยมีการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมของผลงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital divide) บริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ เพื่อนำหลักการมาอธิบายประกอบการวิจัยเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น การดำเนินการวิจัยประกอบขึ้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การออกแบบการวิจัย
- 3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัย ประชากรคือผู้เข้าใช้บริการ USO Net ที่กระจายอยู่ในพื้นที่ห่างไกลความเจริญทั่วประเทศ ซึ่งมีโครงข่ายสายสื่อสารสำหรับสร้างบริการ USO Net ขึ้นให้บริการ เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้เข้าใช้บริการดังกล่าวได้ ดังนั้น ขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้จำนวนประชากรที่ต้องทำการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 คน (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2545: 55)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่  $n$  หมายถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

$N$  หมายถึงขนาดประชากร

$e$  หมายถึงค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าต่างๆ ลงในสูตรคำนวณ จะได้ค่า  $n = 400$  ดังนั้น จำนวนประชากรที่ต้องทำการเก็บแบบสอบถามของการวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ จะเลือกใช้ค่าเท่ากับ 438

### 3.2 การออกแบบการวิจัย

ในการศึกษาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ จะกำหนดรูปแบบและขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

#### 3.2.1 รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

#### 3.2.2 ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย เอกสารต่างๆ และสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital divide) บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation) แลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

2. กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการออกแบบแบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณ

3. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามงานวิจัยให้แก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ที่ได้กำหนด

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามงานวิจัยตามขั้นตอนที่ 3 เพื่อตอบสมมุติฐานของงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 5 มาเขียนข้อค้นพบการวิจัย ซึ่งมีการตรวจสอบจากแนวคิดทฤษฎี งานวิจัย เพื่อความถูกต้องและความเหมาะสม เพื่อให้ทราบถึง 1) ระดับประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ และ 3) แนวทางพัฒนาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

6. จัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### 3.3 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามในลักษณะประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของบริการ USO Net ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ช่องทางการได้รับข่าวสาร เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้งาน และการใช้ประโยชน์ของบริการ USO Net

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ

3. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายนโยบาย

1.1 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.

1.2 ท่านได้รับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.

1.3 ท่านมีเครื่องมือสื่อสารสำหรับใช้งานเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.

1.4 ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.

1.5 ท่านมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.

1.6 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น รู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย



2.1 กสทช. ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชน อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

2.2 กสทช. ได้ใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. เช่น เว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น

2.3 กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2.4 กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

2.5 ท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช.

2.6 ท่านเห็นว่าคนในชุมชนของท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช.

### 3. ปัจจัยด้านทรัพยากร

3.1 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอสำหรับการใช้งานของท่าน

3.2 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอกับความต้องการของชุมชน

3.3 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้น ที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน

3.4 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน

3.5 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพของสัญญาณตลอดเวลาให้บริการ

3.6 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. รองรับการใช้งานที่ระดับความเร็วสูง

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ

- 1 ท่านเห็นว่า นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ
- 2 ท่านเห็นว่า นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ
- 3 ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.
- 4 ท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.
- 5 ท่านสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.ต่อไปในอนาคต
- 6 ท่านยินดีให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงความถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงของอาจารย์ที่ปรึกษาในข้อ 1 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Item-Objective Congruence Index) (Rovinelli & Hambleton, 1977) ได้ค่า IOT เท่ากับ 1.00
3. นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach (1990: 202-204) ได้ค่าเท่ากับ 0.96 แสดงว่า แบบสอบถามที่ออกแบบสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 30 วัน โดยผู้วิจัยได้ผลิตแบบสอบถามด้วยรูปแบบของ Google Form และส่งไปในกลุ่มไลน์ของข้าราชการในพื้นที่ ผู้นำชุมชน นักเรียน รวมทั้งประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการ USO Net ตอบแบบสอบถาม จำนวน 438 คน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยายซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความถี่ (Frequencies) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ USO Net และประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการพิสูจน์สมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างชุดของตัวแปรตัวเดียว กับ ตัวแปรหลายตัว ซึ่งในที่นี้คือปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย และปัจจัยด้านทรัพยากร กับตัวแปรตาม คือประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ เพื่อสร้างสมการทำนายที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีรูปแบบของสมการ ดังนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

Y = ตัวแปรตาม (ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ)

X = ตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

X<sub>1</sub> = ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย

X<sub>2</sub> = ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย

X<sub>3</sub> = ปัจจัยด้านทรัพยากร

k = จำนวนตัวแปรอิสระ

a = Constant ความคงที่ของตัวแปร

b = Beta ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ในแบบคะแนนดิบ

$\beta$  = Beta ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ในแบบคะแนนมาตรฐาน

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Sig. = ระดับนัยสำคัญของแต่ละตัวแปร

$R^2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์สมการ

T = ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO Net ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลของนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ และ 3) เสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของ USO Net ได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 430 คน และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลใน 4 หัวข้อ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

4.3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบ ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

4.4 การวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

การรายงานผลการวิจัยจะใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้ เพื่อช่วยอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย

n คือจำนวนตัวกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  คือค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. คือค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

\* คือความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.02

Sig คือ ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.02

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ ช่องทางการรับข่าวสาร และเครื่องมือที่ใช้เชื่อมโยงกับ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. และผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงด้วย จำนวนและร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ถึง ตารางที่ 4.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลคือ “เพศ” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 239 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 199 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.4 (แสดงดังตามตารางที่ 4.1)

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	199	45.4
หญิง	239	54.6
รวม	438	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลคือ “อายุ” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาตามลำดับคือ กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 กลุ่มอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 กลุ่มอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 (แสดงดังตามตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	91	20.8
31-40 ปี	111	25.3
41-50 ปี	118	26.9
51-60 ปี	72	16.4
61 ปีขึ้นไป	46	10.5
รวม	438	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลคือ “ระดับการศึกษา” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาตามลำดับคือ กลุ่มระดับการศึกษา ปวช./ปวส. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 37 คน

คิดเป็นร้อยละ 8.4 กลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และกลุ่มสุดท้ายคือ อื่นๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 (แสดงดังตามตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	9	2.1
มัธยมศึกษา	37	8.4
ปวช./ปวส.	142	32.4
ปริญญาตรี	194	44.3
สูงกว่าปริญญาตรี	52	11.9
อื่นๆ	4	0.9
รวม	438	100

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้วิเคราะห์คือ “สถานภาพ” ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาตามลำดับคือ กลุ่มสถานภาพโสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และกลุ่มสุดท้ายคือ สถานภาพหม้าย มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 (แสดงดังตามตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	164	37.4
สมรส	226	51.6
หม้าย	48	11.0
รวม	438	100

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้วิเคราะห์คือ “ระดับรายได้” ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วงเงินได้ 2,001-35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาตามลำดับคือ กลุ่มระดับเงินได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 กลุ่มระดับเงินได้ 35,001-45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 กลุ่มระดับเงินได้ต่ำกว่า 15,001 บาทต่อเดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 กลุ่มระดับเงินได้ 45,001-55,000 บาทต่อเดือน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มระดับเงินได้ 60,001 บาทต่อเดือน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 (แสดงดังตามตารางที่ 4.5)

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000บาทต่อเดือน	42	9.6
15,001 - 25,000บาทต่อเดือน	106	24.2
25,001 - 35,000บาทต่อเดือน	162	37.0
35,001 - 45,000บาทต่อเดือน	54	12.3
45,001 - 60,000บาทต่อเดือน	38	8.7
60,001 บาทขึ้นไป	36	8.2
รวม	438	100.0

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้วิเคราะห์คือ “อาชีพ” ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมาตามลำดับคือ กลุ่มอาชีพค้าขาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 กลุ่มอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 กลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 กลุ่มอาชีพเกษตรกร จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 กลุ่มอาชีพเจ้าของธุรกิจส่วนตัว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มอาชีพอื่นๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 (แสดงดังตามตารางที่ 4.6)

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	22.8	22.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13.7	13.7
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	15.1	15.1
ค้าขาย	17.4	17.4
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	8.7	8.7
นักศึกษา	6.6	6.6
เกษตรกร	11.6	11.6
อื่นๆ	4.1	4.1
รวม	438	100.0



สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้วิเคราะห์คือ “ช่องทางรับข่าวสาร” ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าถึงช่องทางสื่อออนไลน์ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาตามลำดับคือ ช่องทางผู้นำชุมชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 กลุ่มช่องทางผู้ให้บริการสื่อสาร จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 กลุ่มช่องทางหนังสือพิมพ์และบุคคลใกล้ชิด มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 39 และ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และ 8.7 กลุ่มช่องทางโทรทัศน์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 กลุ่มช่องทางเจ้าหน้าที่กระทรวงคดี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มช่องทางเจ้าหน้าที่ กสทช. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 (แสดงดังตามตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่องทางในการรับข่าวสาร

ความถี่ในการรับข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวโทรทัศน์	28	6.4
ข่าวในสื่อสังคมออนไลน์	143	32.6
ข่าวหนังสือพิมพ์	39	8.9
บุคคลใกล้ชิด	38	8.7
ผู้นำชุมชน	95	21.7
ผู้ให้บริการสื่อสาร	81	18.5
เจ้าหน้าที่กระทรวง	12	2.7
เจ้าหน้าที่ กสทช.	2	0.5
รวม	438	100.0

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้วิเคราะห์คือ “เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ใดมากที่สุดในการเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.” ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สมาร์ทโฟน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาตามลำดับคือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 โน้ตบุ๊ก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 แท็บเล็ต จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และกลุ่มสุดท้ายคือ ไม่มีเครื่องมือใช้งาน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 (แสดงดังตามตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ใดมากที่สุดในการเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	103	23.5
โน้ตบุ๊ก	68	15.5
แท็บเล็ต	50	11.4
สมาร์ทโฟน	182	41.6
ไม่มีเครื่องมือเลย	35	8.0
รวม	438	100.0

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในงานวิจัยนี้ ได้เลือกปัจจัยที่จะทำการทดสอบออกเป็น 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) แต่ละปัจจัย จะเลือกกำหนดตัวชี้วัดขึ้น 6 ตัวชี้วัด เพื่อทำการทดสอบปัจจัย แบบสอบถามได้แบ่งระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับคือ

- 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึงเห็นด้วยเห็นปานกลาง
- 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้แบ่งช่วงคะแนนตามหลักทางสถิติ หรืออันตรภาคชั้น (Class Interval) ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5-Point Likert Scale) เพื่อแสดงความถี่ที่ผู้กรอกแบบสอบถามเลือกให้คะแนนของเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละข้อ (Best, 1977:14) ดังนี้

ระดับความเห็น “ระดับมากที่สุด”	อยู่ในช่วงคะแนน	4.21-5.00
ระดับความเห็น “ระดับมาก”	อยู่ในช่วงคะแนน	3.41-4.20
ระดับความเห็น “ระดับปานกลาง”	อยู่ในช่วงคะแนน	2.61-3.40
ระดับความเห็น “ระดับน้อย”	อยู่ในช่วงคะแนน	1.81-2.60
ระดับความเห็น “ระดับน้อยที่สุด”	อยู่ในช่วงคะแนน	1.00-1.80

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถาม ของแต่ละปัจจัยที่ใช้ทดสอบประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาคือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.9 - 4.10

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในด้านปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย นโยบาย ใช้ n=438

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>1. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายนโยบาย</b>	<b>3.44</b>	<b>0.75</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>
1.1 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.	3.92	0.96	เห็นด้วยมาก
1.2 ท่านได้รับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.	3.36	0.96	เห็นด้วยปานกลาง
1.3 ท่านมีเครื่องมือสื่อสารสำหรับใช้งานเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.	3.80	1.01	เห็นด้วยมาก
1.4 ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.	2.93	1.26	เห็นด้วยปานกลาง
1.5 ท่านมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.	3.51	1.06	เห็นด้วยมาก
1.6 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น รู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.13	0.93	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายนโยบาย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 คะแนน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.92 คะแนน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.36 คะแนน

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีเครื่องมือสื่อสารสำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.80 คะแนน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 2.93 คะแนน

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.51 คะแนน

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น รู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.13 คะแนน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในด้านปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย ใช้ n=438

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย</b>	<b>3.44</b>	<b>0.75</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>
2.1 กสทช. ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชน อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	2.61	1.10	เห็นด้วยปานกลาง
2.2 กสทช. ได้ใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. เช่น เว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	2.49	1.08	เห็นด้วยน้อย
2.3 กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย	3.58	1.03	เห็นด้วยมาก
2.4 กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย	3.37	0.97	เห็นด้วยปานกลาง
2.5 ท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช.	3.08	1.01	เห็นด้วยปานกลาง

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{x}$	S.D.	
2.6 ท่านเห็นว่าคนในชุมชนของท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช.	3.50	0.99	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ นโยบาย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 คะแนน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ กสทช. ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชน อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 2.61 คะแนน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ กสทช. ได้ใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. เช่น เว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 2.49 คะแนน

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมวลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.58 คะแนน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมวลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.37 คะแนน

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.08 คะแนน

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านเห็นว่าคนในชุมชนของท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.50 คะแนน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในด้านปัจจัยด้านทรัพยากร ใช้ n=438

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>3. ปัจจัยด้านทรัพยากร</b>	<b>2.95</b>	<b>0.73</b>	<b>เห็นด้วย</b>
3.1 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอสำหรับการใช้งานของท่าน	2.69	0.99	เห็นด้วยปานกลาง
3.2 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอกับความต้องการของชุมชน	2.65	1.03	เห็นด้วยปานกลาง
3.3 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมหน่วยงานต่างๆที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้นที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน	2.92	0.96	เห็นด้วยปานกลาง
3.4 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน	2.65	1.11	เห็นด้วยปานกลาง
3.5 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพของสัญญาณตลอดเวลาให้บริการ	3.24	0.94	เห็นด้วยปานกลาง
3.6 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. รองรับการใช้งานที่ระดับความเร็วสูง	3.53	1.00	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 คะแนน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอสำหรับการใช้งานของท่าน พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 2.69 คะแนน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอกับความต้องการของชุมชน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 2.65 คะแนน

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมหน่วยงานต่างๆที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้น ที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 2.92 คะแนน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 2.65 คะแนน

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพของสัญญาณตลอดเวลาให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.24 คะแนน

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. รองรับการใช้งานที่ระดับความเร็วสูง พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.54 คะแนน



#### 4.3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ในงานวิจัยนี้ ได้เลือกวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ท่านเห็นว่า นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ
2. ท่านเห็นว่า นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.
5. ท่านสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. ต่อไปในอนาคต
6. ท่านยินดีให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถาม ของแต่ละปัจจัยที่ใช้ทดสอบประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาคือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ n=438

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{x}$	S.D.	
ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ	3.65	0.71	เห็นด้วยมาก
1. ท่านเห็นว่า นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ	3.75	1.02	เห็นด้วยมาก

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{x}$	S.D.	
2. ท่านเห็นว่านโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ	3.83	0.97	เห็นด้วยมาก
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.	3.61	1.02	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.	3.13	0.94	เห็นด้วยปานกลาง
5. ท่านสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.ต่อไปในอนาคต	3.98	1.00	เห็นด้วยมาก
6. ท่านยินดีให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.	3.65	1.01	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คะแนน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านเห็นว่านโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.75 คะแนน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านเห็นว่านโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.83 คะแนน

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.61 คะแนน

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.13 คะแนน

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. ต่อไปในอนาคต พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.98 คะแนน

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น รู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของความเห็นเท่ากับ 3.65 คะแนน

#### 4.4 การวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

##### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

รายการ	ประเมินผล		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
X1 ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย	3.44	0.75	มาก
X2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย	3.10	0.70	ปานกลาง
X3 ปัจจัยด้านทรัพยากร	2.95	0.73	ปานกลาง
Y ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ	3.65	0.71	มาก

การนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ จากความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 438 ตัวอย่าง พบว่า

1. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) ผู้กรอกแบบสอบถามให้ความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการ

ให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ( $\bar{X} = 3.92$ ) ท่านมีเครื่องมือสื่อสารสำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ( $\bar{X} = 3.80$ ) ท่านมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ( $\bar{X} = 3.51$ ) ท่านได้รับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ( $\bar{X} = 3.36$ ) ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น รู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.13$ ) และท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ( $\bar{X} = 2.93$ )

2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ) ผู้กรอกแบบสอบถามให้ความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมวลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.58$ ) ท่านเห็นว่าคนในชุมชนของท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช. ( $\bar{X} = 3.50$ ) กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมวลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.37$ ) ท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช. ( $\bar{X} = 3.08$ ) กสทช. ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชน อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ( $\bar{X} = 2.61$ ) และ กสทช. ได้ใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. เช่น เว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น ( $\bar{X} = 2.49$ )

3. ปัจจัยด้านทรัพยากร ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 2.63$ ) ผู้กรอกแบบสอบถามให้ความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. รองรับการใช้งานที่ระดับความเร็วสูง ( $\bar{X} = 3.54$ ) ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพของสัญญาณตลอดเวลาให้บริการ ( $\bar{X} = 3.24$ ) ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้น ที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน ( $\bar{X} = 2.92$ ) ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอสำหรับการใช้งานของท่าน ( $\bar{X} = 2.69$ ) ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอกับความต้องการของชุมชน ( $\bar{X} = 2.65$ ) และระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน ( $\bar{X} = 2.65$ )

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) ผู้กรอกแบบสอบถามให้ความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. ต่อไปในอนาคต (3.98) ท่านเห็นว่านโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ (3.83) ท่านเห็นว่านโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ (3.75) ท่านยินดีให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. (3.65) ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. (3.61) และท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณการให้บริการ อินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. (3.13)

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ มีตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ 3 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย และปัจจัยด้านทรัพยากร พบว่า

**สมมติฐานที่ 1:** ปัจจัยด้านความพร้อมของกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการ) มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการ) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.456 ค่า Sig เท่ากับ 0

**สมมติฐานที่ 2:** ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย 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 มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีค่าเท่ากับ 0.415 Sig เท่ากับ 0

### การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ

การตรวจสอบปัญหาเส้นตรงร่วมพหุ (Multicollinearity) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปร ซึ่งเรียกว่า Multicollinearity โดยใช้วิธีการ Correlation Analysis ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ทั้ง 3 ปัจจัย ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.14 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ทั้ง 3 ปัจจัย

ประสิทธิผลในการนำ นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ	(X1)	(X2)	(X3)
X1 ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย	1	0.548*	0.403*
X2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย		1	0.657*
X3 ปัจจัยด้านทรัพยากร			1

หมายเหตุ \* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์คู่ใดที่มีค่าความสัมพันธ์เกินกว่า 0.85 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จึงถือว่าตัวแปรต้นทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการพหุถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้

ในการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวคือ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ตัวสามารถนำมาทำนายประสิทธิผลในการนำ นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ด้วยวิธีการ Stepwise

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.572	0.152		10.331	0
(X1) ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย	0.223	0.045	0.236	4.938	0
(X2) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	0.322	0.059	0.318	5.471	0
(X3) ปัจจัยด้านทรัพยากร	0.107	0.051	0.111	2.088	0.037
R = 0.565    R <sup>2</sup> = 0.319    SE <sub>est</sub> = 0.58892    F = 66.831    Sig. = 0					

R แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R<sup>2</sup> แทนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

SE<sub>est</sub> แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทนสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟเพื่อทราบนัยสำคัญของ R

จากตาราง 4.15 พบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ โดยปัจจัยทั้ง 3 ค่า R = 0.565 มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง สามารถนำตัวแปรต้นพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดี และสามารถอธิบายประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ (R<sup>2</sup>) ได้ร้อยละ 31.9 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE<sub>est</sub>) เท่ากับร้อยละ 58.89 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.572 + 0.223X_1 + 0.322X_2 + 0.107X_3$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y = 0.236 X_1 + 0.318 X_2 + 0.111 X_3$$

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการใช้ในการประมวลผลการวิจัย ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อเสนอสำหรับการปรับปรุงการนำนโยบายเรื่องการให้บริการ USO ไปปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และก่อให้เกิดการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ที่สำคัญคือการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากโครงข่ายสื่อสาร ทำให้ระบบเศรษฐกิจฐานรากในชุมชนห่างไกลความเจริญได้รับการพัฒนา และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมีกรนำเสนอการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อค้นพบงานวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ มีผลสรุปการวิจัย ดังนี้

##### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนชายหญิงใกล้เคียงกัน โดยมีเพศหญิงจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 และมากกว่าเพศชายอยู่ร้อยละ 9.2 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และกลุ่ม 41-50 ปีมากที่สุด ด้วยจำนวน 111 คนและ 118 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ 26.9 ตามลำดับ เป็นผู้ที่มิระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นระดับ ปวช./ปวส. ด้วยจำนวน 194 คน และ 142 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 และ 32.4 ตามลำดับ เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-35,000 บาท มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 37 เป็นผู้ที่มีอาชีพข้าราชการมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 เป็นผู้รับ



ทราบข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และเป็นผู้ใช้เครื่องสมาร์ตโฟนมากที่สุดจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO คือ อยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมายอยู่ในลำดับที่ได้รับคะแนนมากที่สุด รองลงมาเป็น ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย และตามมาด้วย ปัจจัยด้านทรัพยากร และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แต่ละปัจจัยพบว่า

#### 5.1.2.1 ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สูงสุดในคำถาม “ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.” รองลงมาคือคำถาม “ท่านมีเครื่องมือสื่อสารสำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.” และคำถาม “ท่านมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.” ตามลำดับ

#### 5.1.2.2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สูงสุดในคำถาม “กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมวลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย” รองลงมาคือคำถาม “ท่านเห็นว่าคนในชุมชนของท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช.” และคำถาม “กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมวลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย” ตามลำดับ

#### 5.1.2.3 ปัจจัยด้านทรัพยากร

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สูงสุดในคำถาม “ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. รองรับการใช้งานที่ระดับความเร็วสูง” รองลงมาคือคำถาม “ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพของสัญญาณตลอดเวลาให้บริการ” และคำถาม “ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมหน่วยงานต่างๆที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้นที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน” ตามลำดับ

### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสูงสุดคือ “ท่านสนับสนุนให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. ต่อไปในอนาคต” รองลงมาคือ “ท่านเห็นว่านโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตกับชุมชนที่ด้อยโอกาสทางเศรษฐกิจ” ตามมาด้วย “ท่านเห็นว่านโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการเอกชนมาดำเนินการ” และตามด้วย “ท่านยินดีให้คำแนะนำกับบุคคลอื่นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.” และ “ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.” ตามลำดับ

### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### สมมติฐานที่ 1:

ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการ) มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการ) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.456 และค่า Sig เท่ากับ 0.00

#### สมมติฐานที่ 2:

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีค่าเท่ากับ 0.520 และค่า Sig เท่ากับ 0.00

#### สมมติฐานที่ 3:

ปัจจัยด้านทรัพยากร มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีค่าเท่ากับ 0.415 และค่า Sig เท่ากับ 0.00

#### สมมติฐานที่ 4:

การทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวคือ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) ด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity และจากการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย (X1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย (X2) และปัจจัยด้านทรัพยากร (X3) สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า  $R = 0.565$  มีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูง สามารถนำตัวแปรต้นพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดี และสามารถอธิบายประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ มีค่า ( $R^2$ ) ได้ร้อยละ 31.9 และมีค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ( $SE_{est}$ ) เท่ากับร้อยละ 58.89 โดยมีสมการในรูปแบบคะแนนดิบ:  $Y = 1.572 + 0.223X_1 + 0.322X_2 + 0.107X_3$  และสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน:  $Y = 0.236 X_1 + 0.318 X_2 + 0.111 X_3$

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO Net ของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ พบว่า

### 1. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ก่อนข้างมาก แต่ประชาชนยังไม่สามารถได้รับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ได้เต็มที่ สำนักงาน กสทช. ต้องให้ความสำคัญในการเขียนแผนและระบุตัวชี้วัดของการนำบริการ USO Net ไปใช้งานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านชีวิตความเป็นอยู่และการนำ USO Net ไปใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ นอกจากนี้ถึงแม้ประชาชนมีเครื่องมือสื่อสารเป็นจำนวนมากก่อนข้างมาก แต่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานเป็นสัดส่วนที่น้อยกว่า ประชาชนมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ก่อนข้างมาก แต่กระนั้นก็ตาม พวกเขาขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น การรู้เท่าทันสื่อ (Internet Literacy) การเสกสื่อเนื้อหาบนเว็บไซต์ที่มีข่าวปลอม (Fake News) ดังนั้น ในการเขียนแผนสร้างและการใช้ประโยชน์ของ USO Net มีความจำเป็นต้องบรรจุการอบรมพัฒนา ให้ความรู้และสร้างทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้องด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไวชัยฐ์ บุญเทพประทาน (2559) ศึกษาเรื่อง

ประสิทธิผลการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ พบว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงบริบทสภาพปัญหา และอุปสรรคของนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางที่มีประสิทธิผลในการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปใช้ให้เกิด ประโยชน์มากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแบบประสิทธิผลของการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัตินั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีทั้งหมด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยการแข่งขันในอุตสาหกรรม 2) ปัจจัยผู้ประกอบการ 3) ปัจจัยนโยบายรัฐบาล 4) ปัจจัยผู้บริโภค ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ ดังนั้นรัฐบาลควรที่จะต้องให้ความสำคัญในการกำหนดคนนโยบายบ้านหลังแรก เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น และมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งการนำนโยบายนี้ไปปฏิบัตินั้นจะสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของภาพรวมใน อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ทั้งหมด ดังที่กล่าวมานั้นนโยบายนี้จะเป็นการกระตุ้นทางเศรษฐกิจของประเทศ และที่สะท้อนถึงความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

## 2. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย

การประชาสัมพันธ์ของนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ พบว่า ประชาชนรับทราบการให้บริการเน็ตชายขอบ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของการใช้งาน จากการประสานงานร่วมกันของผู้ให้บริการที่ประมวลโครงการ กับผู้นำชุมชน ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และจากการสอบถามประชาชนได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทรา ฝ่อฝน และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของ ผู้ประกอบการค้าแผงลอยในกรุงเทพมหานคร พบว่า การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยในกรุงเทพมหานคร และใช้เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOLBREF-THAI) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการค้าแผงลอยในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 360 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการค้าแผงลอยส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 78.9 มีเพียงร้อยละ 20.8 ที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอย ได้แก่ อายุ สิทธิในการรักษาพยาบาล พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว สัมพันธภาพในกลุ่มเพื่อนผู้ประกอบการค้า และการรับรู้ นโยบายส่งเสริมแรงงานนอกระบบ โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยได้ร้อยละ 67.10 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาลการตรวจสุขภาพประจำปีและการดูแลสุขภาพตนเอง การส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของผู้ประกอบการค้าแผงลอย การสร้างเสริมสัมพันธภาพทั้งในระดับ

ครอบครัวและสังคม และมีการประชาสัมพันธ์นโยบายส่งเสริมแรงงานนอกระบบให้ผู้ประกอบการ  
 ค้าแผงลอยรับรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง รวมถึงการส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายแรงงานนอกระบบ

### 3. สำหรับปัจจัยด้านทรัพยากร

โครงข่ายสื่อสารรองรับการให้บริการ USO Net ที่ระดับความเร็วสูง และมีสัญญาณ  
 อินเทอร์เน็ตที่เสถียรภาพตลอดเวลาให้บริการ โครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุด  
 ให้บริการยังไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งานส่วนบุคคล ชุมชน และจุดให้บริการยังไม่ครอบคลุม  
 หน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับ  
 ตำบล เป็นต้น ที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครนันท์ ทิศสม (2561)  
 ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ของครัวเรือนไทย  
 พบว่า งานวิจัยนี้มีคำถามวิจัยหลัก คือ ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ของไทย  
 อยู่ในระดับที่ประชาชนทั่วไป สามารถรับได้มากน้อยเพียงใด อีกทั้งเป็นการศึกษาข้อเท็จจริงใน  
 การใช้ ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ครัวเรือน  
 ที่ใช้ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ (อินเทอร์เน็ตบ้าน) มีรายจ่ายค่าบริการส่วนนี้อยู่ที่ราวร้อยละ  
 3.67 ของรายได้ต่อเดือน ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายราคาแรกเข้าของสหประชาชาติ (United Nations-UN) ที่ร้อยละ  
 5 ของรายได้ต่อเดือน ครัวเรือนที่มีผู้พิการ มีภาระค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตบ้านสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ  
 โดย เปรียบเทียบ เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าสัดส่วนรายจ่ายอินเทอร์เน็ตบ้านก็จะอยู่ในช่วง  
 ราวร้อยละ 3.3 ถึง 3.9 ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นกลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ที่มีสัดส่วน  
 รายจ่าย ค่าบริการอินเทอร์เน็ตบ้านต่อรายได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้ เกินกว่าหนึ่งในสาม  
 ของตัวอย่าง ที่มีอินเทอร์เน็ตบ้านใช้ อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้น้อย และถือได้ว่ามีความยากลำบากใน  
 การจ่ายค่าบริการ อินเทอร์เน็ตบ้าน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกรยอมรับหรือบอกรับบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน  
 ด้วยในที่สุด ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ  
 กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ควรจัดให้ผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ต  
 บ้าน ทา การจดทะเบียนลูกค้าที่เข้าข่ายเป็นผู้ด้อยโอกาส และมอบหน้าที่การ บริการอินเทอร์เน็ตแก่  
 ผู้ด้อยโอกาสให้เป็นของผู้ประกอบการ โดยให้สามารถดำเนินการและสามารถหักค่าใช้จ่ายหรือ  
 รายได้ที่ ลดลงตามจริง นอกจากนี้ การบริหารโครงการอินเทอร์เน็ตภาครัฐ เช่น อินเทอร์เน็ตประชารัฐ  
 ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรต้องพิจารณาทั้งในมิติเชิงพื้นที่และเชิง  
 รายได้ของครัวเรือน และเน้นที่ครัวเรือนที่มีรายได้น้อยทั้งในเมืองและนอกเมือง และการทำวิจัยครั้ง  
 ต่อไปควรพิจารณาการแยกเก็บกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเช่น กลุ่มผู้มีรายได้น้อยในเมือง กลุ่มผู้มีรายได้น้อย  
 ที่อยู่นอก เมือง กลุ่มผู้ด้อย โอกาสเฉพาะกลุ่ม เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ความต้องการใช้  
 อินเทอร์เน็ตความเร็ว สูงแบบประจำที่แยกแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ สำนักงาน กสทช. ไปปฏิบัติ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงาน กสทช. ควรพิจารณาเพิ่มจุดให้บริการ USO Net เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของชุมชน หน่วยงานราชการต่างๆ ในพื้นที่ชุมชน
2. สร้างศูนย์ USO Net ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนที่ไม่มีอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถมาใช้บริการได้
3. จัดอบรมให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างถูกต้องและรู้เท่าทันสื่อ
4. จัดอบรมให้แก่ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์ทั้งในแง่การพัฒนาเศรษฐกิจในครัวเรือน และคุณภาพชีวิต

#### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายของภาครัฐไปปฏิบัติ
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการ USO Net กับการให้บริการเน็ตประชารัฐ เพื่อหาแนวทางดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตขึ้นให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลต่อไป
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพื่อหาวิธีการนำบริการ USO Net ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของชุมชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

## บรรณานุกรม

- ทวิศักดิ์ กอนันตกุล, ชฎามาศ ชูวะเศรษฐกุล, กษิติธร ภูภราดัย, พิธูมา พันธุ์ทวี, สิรินทร ไชยศักดิ์.  
(2545). *อินเทอร์เน็ตกับความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศ*. ปทุมธานี: สำนักงานพัฒนา  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.
- นิตานาด สิงคนิภา. (2541). *การประเมินผลโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท พ.ศ. 2535-  
2539 (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544. (2544, 16 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุ  
เบกษา*. เล่ม 118 ตอนที่ 106 ก, หน้า 11-16.
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และ  
กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543. (2543, 7 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 117 ตอนที่ 16ก,  
หน้า 9-41.
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และ  
กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553. (2553, 17 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 78,  
หน้า 1-19.
- มยุรี อนุমানราชชน. (2552). *นโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็ชเปอร์เน็ต จำกัด.
- วรเดช จันทรศร. (2554). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ:  
สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัย (TURA) บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- ไวยิษฐ์ บุญเทพประทาน. (2559). *ประสิทธิผลการนำนโยบายบ้านหลังแรกไปปฏิบัติ*.  
*วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review*, 11(1), 43-57.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
สำนักบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึงและเพื่อสังคม. (2561). *คู่มือประจำศูนย์อินเทอร์เน็ต (ศูนย์ USO  
Net) (ฉบับย่อ) จำนวน 763 แห่ง ภายใต้โครงการจัดให้มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และ  
บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงในพื้นที่ชายขอบ (Zone C+)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุภัทรา ฝ่อฝน และคณะ. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการค้าแผงลอยใน  
กรุงเทพมหานคร*. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา*. 12(2), 69-83.
- อัคนันท์ คิศจม. (2561). *ความสามารถในการจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่  
ของครัวเรือนไทย*. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 15(2), 89-110.

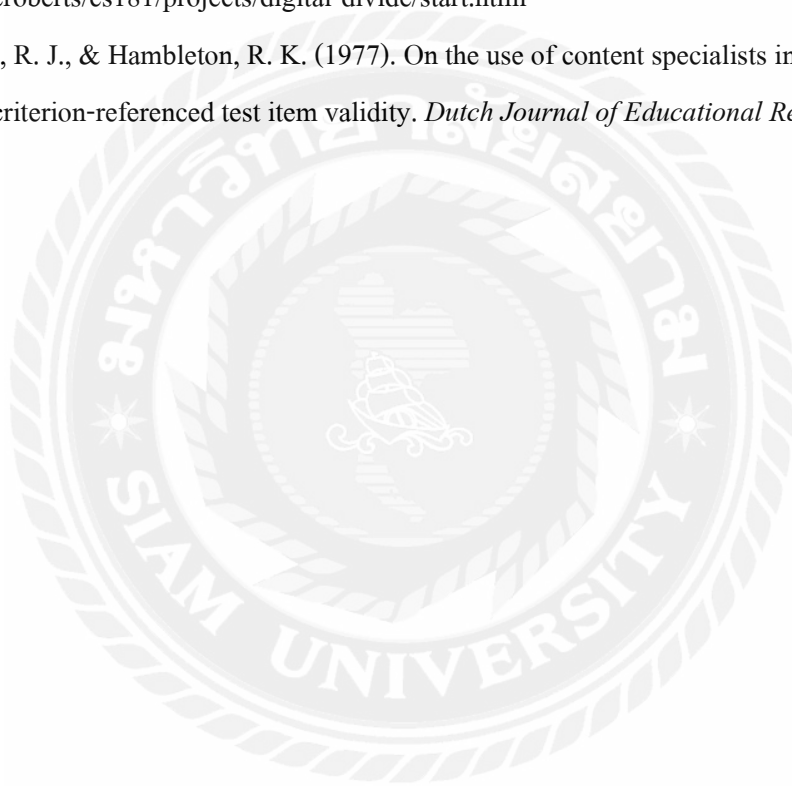
Best, John W. (1977). *Research in education*. (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York Harper Collins Publishers.

CS 181: Computers, Ethics, and Public Policy (1999), *Digital Divide Overview*, *Computer Science Department Stanford University*. Retrieved from <https://cs.stanford.edu/people/eroberts/cs181/projects/digital-divide/start.html>

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.









## แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์

### เรื่อง ประสิทธิภาพในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูลสารนิพนธ์ในหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดกาเครื่องหมาย “X” ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากที่สุด

##### 1) เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

##### 2) อายุ

- 1) 20-30 ปี  2) 31-40 ปี  3) 41-50 ปี  
 4) 51-60 ปี  5) 61 ปีขึ้นไป

##### 3) ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษา  3) ปวช./ปวส.  
 4)ปริญญาตรี  5) สูงกว่าปริญญาตรี  6) อื่นๆ .....

##### 4) สถานภาพ

- 1) โสด  2) สมรส  3) หม้าย

##### 5) รายได้

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน  2) 15,000 - 25,000 บาทต่อเดือน  
 3) 25,001 - 35,000 บาทต่อเดือน  4) 35,001 - 45,000 บาทต่อเดือน  
 5) 45,001 - 60,000 บาทต่อเดือน  6) 60,001 ต่อเดือนขึ้นไป

##### 6) อาชีพ

- 1) ข้าราชการ  2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3) ลูกจ้างบริษัทเอกชน  4) ค้าขาย  
 5) เจ้าของธุรกิจส่วนตัว  6) นักเรียน-นักศึกษา  
 7) เกษตรกร  8) อื่นๆ .....

## 7) ช่องทางการได้รับข่าวสาร

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ข่าวโทรทัศน์       | <input type="checkbox"/> 2) ข่าวในสื่อสังคมออนไลน์ |
| <input type="checkbox"/> 3) ข่าวหนังสือพิมพ์   | <input type="checkbox"/> 4) บุคคลใกล้ชิด           |
| <input type="checkbox"/> 5) ผู้นำชุมชน         | <input type="checkbox"/> 6) ผู้ให้บริการสื่อสาร    |
| <input type="checkbox"/> 7) เจ้าหน้าที่กระทรวง | <input type="checkbox"/> 8) เจ้าหน้าที่ กสทช.      |

## 8) ท่านใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ใดมากที่สุดในการเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช.

(เลือกเพียง 1 ข้อ)

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | <input type="checkbox"/> 2) โน้ตบุ๊ก  |
| <input type="checkbox"/> 3) แท็บเล็ต            | <input type="checkbox"/> 4) สมาร์ทโฟน |
| <input type="checkbox"/> 5) ไม่มีเครื่องมือเลย  |                                       |

## 9) การใช้ประโยชน์ของโครงข่ายเน็ตชายขอบในเรื่องใดมากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ท่องเน็ต               | <input type="checkbox"/> 2) ค้นหาข้อมูล            |
| <input type="checkbox"/> 3) โทรศัพทด้วยแอปพลิเคชัน | <input type="checkbox"/> 4) รับส่งข้อมูลกับบริษัท  |
| <input type="checkbox"/> 5) ดูหนังฟังเพลง          | <input type="checkbox"/> 6) เว็บไซต์แนะนำชุมชน     |
| <input type="checkbox"/> 7) เว็บไซต์ขายของของตนเอง | <input type="checkbox"/> 8) เว็บไซต์ขายของของชุมชน |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆ .....            |  |

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช ไปปฏิบัติ

**คำชี้แจง** การให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. หมายถึง การให้บริการอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลนอกเขตพื้นที่ให้บริการของธุรกิจเอกชนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย

3 หมายถึงเห็นด้วยเห็นปานกลาง

4 หมายถึงเห็นด้วยมาก

5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>5. ปัจจัยด้านกลุ่มเป้าหมาย</b>					
1.1 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.					
1.2 ท่านได้รับประโยชน์จากนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.					
1.3 ท่านมีเครื่องมือสื่อสารสำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.					
1.4 ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานเชื่อมโยงสัญญาณอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.					
1.5 ท่านมีความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช.					
1.6 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ด้วยความปลอดภัย เช่น รู้เท่าทันสื่อ เนื้อหาบนเว็บไซต์ ในระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
<b>6. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์นโยบาย</b>					
2.1 กสทช. ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ผ่านช่องทางการสื่อสารมวลชน อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
2.2 กสทช. ได้ใช้สื่อออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. เช่น เว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น					
2.3 กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย					
6.4 กสทช. โดยผู้ให้บริการที่ประมูลโครงการ ได้ประสานกับผู้นำชุมชนในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย					
2.5 ท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช.					
2.6 ท่านเห็นว่าคนในชุมชนของท่านได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตชายขอบของสำนักงาน กสทช. ตามเงื่อนไขการให้บริการของ กสทช.					
<b>3. ปัจจัยด้านทรัพยากร</b>					
3.1 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอสำหรับการใช้งานของท่าน					
3.2 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีจำนวนจุดให้บริการเพียงพอกับความต้องการของชุมชน					
3.3 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ต อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล เป็นต้น ที่ตั้งอยู่ภายนอกพื้นที่ชุมชน					
3.4 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน					
3.5 ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตชายขอบของ กสทช. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพของสัญญาณตลอดเวลาให้บริการ					







## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล:** พงศ์ฐิติ พงศ์ศิลาmani
- วัน เดือน ปีเกิด:** 26 มิถุนายน 2506
- ที่อยู่ปัจจุบัน:** 807/282 หมู่บ้านภูมิริน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 10230
- วุฒิการศึกษา**
- ระดับปริญญาตรี:** วศ.บ. (อิเล็กทรอนิกส์)  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2528
- ระดับปริญญาโท:** MS. in Electrical Engineering  
Polytechnic University, Brooklyn, NYC, NY, US.  
ปีการศึกษา 2534
- ระดับปริญญาเอก:** Ph.D. in Electrical Engineering  
Polytechnic University, Brooklyn, NYC, NY, US.  
ปีการศึกษา 2544
- ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน**
- ตำแหน่ง:** วิศวกร 10
- สถานที่ทำงาน:** สถาบันวิชาการ NT  
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
- ผลงานวิจัย:**
- Pongsilamane P, Bertoni HL., *Specular and nonspecular scattering from building facades*, IEEE Transactions on Antennas and Propagation. Volume 52, Page 1879-1889, 7 July 2004.
- H.L. Bertoni, P. Pongsilamane, C. Cheon, G. Liang., *Sources and statistics of multipath arrival at elevated base station antenna*, 1999 IEEE 49th Vehicular Technology Conference Volume 1, 1999.
- พงศ์ฐิติ พงศ์ศิลาmani, *การพัฒนาโครงข่ายสื่อสารเคลื่อนที่*, วารสาร กทช. 2549 เล่ม 2/2, สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, หน้า 175-196, ตุลาคม 2549.
- พงศ์ฐิติ พงศ์ศิลาmani, ผศ.ดร.จิตภา ธีรศิริกุล, ผศ.ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, *การเปรียบเทียบการนำนโยบายการให้บริการ USO ของ สำนักงาน กสทช. กับการให้บริการเน็ตประชารัฐของ*

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไปปฏิบัติ, การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1, มหาวิทยาลัยสยาม, 15 มกราคม 2564

พงศ์ฐิติ พงศ์ศิลาภรณ์, วรงค์สิทธิ์ สิงห์คำรงค์, ปาณิสรา พสุรัตน์, เกียรติศักดิ์ เทพพิทักษ์, ผศ.ดร.จิตาภา อธิศิริกุล, ผศ.ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพรรคเพื่อไทยในกระบวนการทางการเมืองในทัศนะของประชาชนชาวไทย, วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564)

