

พันธะการให้บริการอย่างทั่วถึง (universal service obligation) หมายถึง ภาระหรือข้อผูกมัดที่บริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมจะต้องให้บริการแก่ประชาชนในประเทศทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าผู้ใช้มีระดับฐานะทางเศรษฐกิจ ลักษณะการใช้งาน หรือตำแหน่งพื้นที่การใช้งาน เพียงเพราะเหตุผลของการได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่า หรือมีค่าใช้จ่ายในการให้บริการที่ต่ำกว่า ในบริบทของ ITU การกำหนดนิยามและขอบเขตของการให้บริการอย่างทั่วถึง (universal service) เป็นเรื่องที่แต่ละประเทศสามารถพิจารณาตนเองภายในประเทศ กล่าวคือ แต่ละประเทศสมาชิกมีสิทธิ์ในการกำหนดรายละเอียดของการให้บริการอย่างทั่วถึงได้เองตามความเหมาะสม ซึ่งรวมไปถึงแนวทางการจัดเก็บเงินเพื่อใช้ในการอุดหนุนที่สามารถแตกต่างกันไปตามแต่เห็นสมควรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพของแต่ละประเทศนั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม กลุ่มประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศยังคงมีข้อจำกัดหลายประการ การให้บริการอย่างทั่วถึงยังไม่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเหล่านี้ทำให้เกิดความพยายามในอีกลักษณะหนึ่งขึ้นภายใต้แนวคิดของการเข้าถึงอย่างทั่วถึง (universal access) กล่าวคือ เป็นนโยบายที่มุ่งเน้นให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ ได้ดีในระดับหนึ่ง ทั้งนี้หลักการสำคัญของการให้บริการอย่างทั่วถึงและการเข้าถึงอย่างทั่วถึงสามารถสรุปได้เป็นองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การมีอยู่ของบริการ (availability) ความสามารถในการเข้าถึง (accessibility) และอัตราค่าบริการที่ยอมรับได้ (affordability)

สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันยังคงมีปัญหาในการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงอันเนื่องมาจาก 1. การขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการ มีเพียงคณะกรรมการที่ทำหน้าที่กำกับดูแล 2. การขาดนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องของภาครัฐ 3. การขาดข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ในการวางแผน 4. การขาดความพร้อมในการติดตามเทคโนโลยีซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และ 5. การขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสม

แนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้มีดังนี้ 1. ให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และสนับสนุนให้หน่วยงานดังกล่าวสามารถดำเนินงานได้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ 2. รัฐบาลกำหนดนโยบายทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจนด้านบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและปรับปรุงให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง 3. จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการวางแผนให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐาน 4. เพิ่มศักยภาพของประเทศในบทบาทของผู้ผลิตเทคโนโลยีเพื่อลดการพึ่งพาและลดการสูญเสียเงินตราจากการนำเข้าเทคโนโลยีในด้านนี้ และ 5. ให้การสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสื่อสารและคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศ