

แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการ  
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง  
มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต  
สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

อรนิตย์ เนติธรรมกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
พ.ศ. 2557

**A research study on mobile phone consumer protection approaches  
according to the NBTC Notification on Interim Measures to  
Protect Consumers After the End of Mobile Phone  
Concession Agreements B.E. 2556 (2013)**

**Oranit Netitumkul**

The logo of Dhurakij Pundit University (DPU) is a large, stylized watermark in the background. It features the letters 'DPU' in a serif font, with a colorful, striped sphere to the right of the 'U'.

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science  
Department of Telecommunications Management  
Faculty of Engineering, Dhurakij Pundit University**

**2014**

หัวข้อสารนิพนธ์	แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556
ชื่อผู้เขียน	อรนิตย์ เนติธรรมกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลดี ผลเสีย จากการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ตามประกาศคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครอง ผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 และศึกษาถึงแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ เป็นผู้อาจจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 900 MHz ในปี 2558 และคลื่นความถี่ 850 MHz ในปี 2561

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า สำหรับกรณีของ พ.ศ. 2556 โดยรวมแล้วประกาศ กสทช. ดังกล่าว เป็นผลดีอย่างยิ่งกับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่อาจเป็นผลเสียต่อผู้ให้บริการ และสิ้น เปลื้องทรัพยากรในการกำกับดูแล ประกาศฯ มีเนื้อหาสาระอันเป็นประโยชน์สำหรับกรณีการ คุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 900 MHz และ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญา สัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ. 2561 นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าควรให้มีการจัดประมูลคลื่น สัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ. 2561 นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าควรให้มีการจัดประมูลคลื่น ความถี่เป็นการล่วงหน้ามากกว่า เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่ได้อย่าง ต่อเนื่อง และหากมีการนำประกาศฯ ไปใช้ควรต้องปรับปรุงเนื้อหาของประกาศให้เหมาะสมกับ สภาพการณ์

และผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่ควร โอนย้ายผู้ใช้บริการที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบ สัมปทานไปยังผู้รับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่รายใหม่ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้บริการกับ

ผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ตามความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจได้ล่วงหน้าว่าจะย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่ หรือผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม



Thematic Paper Title	A research study on mobile phone consumer protection approaches according to the NBTC Notification on Interim Measures to Protect Consumers After the End of Mobile Phone Concession Agreements B.E. 2556 (2013)
Author	Oranit Netitumkul
Thematic Paper Adviser	Asst. Prof. Dr. Worapol Pongpech
Department	Telecommunications Management
Academic Year	2013

### **ABSTRACT**

The aims of this research are to study the pro and con of the National Broadcasting and Telecommunications Commission or NBTC's measures to protect the mobile telecom users after the expiry of 1800 MHz frequency band concession in accordance with NBTC's Announcement on Temporary Measures on Users Protection in the Case of End of Mobile Concession in 2013. The research also studies the guidelines for protection of the mobile telecom users after the expiry of 850 MHz frequency band concession in 2015 and 900 MHz band in 2018.

The study found that while the NBTC's approach is advantageous to mobile users, it is however disadvantageous to the service providers. Furthermore, it is also found that in some case such approach may possibly result in wasteful regulation resources. Albeit NBTC's approach is benefit for the 900 MHz and 850 MHz bands service users, the study showed that the auction for these frequency bands should be made in advance before the concession expire for the maximal and continue use of frequency. The contents of the Announcement should also be revised and updated to be in line with the current situation and environment before enactment.

The result also demonstrated that transferring of the remaining users in the concession scheme to the license scheme should not be done as the users have the right to choose whether to continue use the current network or another network. In addition, users must be informed as early as possible about the expiry of the concession in order to enable them to make decision whether they want to change the service provider or which service provider they should register.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.วรพล พงษ์เพชร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณา สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ให้ข้อคิดเห็น ทั้งหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และข้อปฏิบัติต่างๆ ในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้ ทั้งยังกระตุ้นเตือน และให้กำลังใจ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ณรงค์เดช กิริติพรานนท์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย รวมถึงมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ธุรกิจบัณฑิตที่ให้โอกาสในการศึกษา ครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านสำหรับคำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือในการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน การประกอบกิจการโทรคมนาคม ข้อมูลด้านวิชาการเป็นอย่างดี และขอขอบคุณผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการ ตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้ชีวิต ให้การศึกษา และให้ทุกทุก อย่าง ญาติ พี่ น้อง คนรัก เพื่อน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นกำลังใจ ให้ การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่อาจมีขึ้น จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ตลอดจนครูบาอาจารย์ ผู้ที่เขียนหนังสือ ผู้รวบรวม เรียบเรียง แปล หนังสือ เอกสารต่างๆ รวมถึงผู้มีส่วนร่วมให้ข้อมูล ที่ ผู้วิจัยนำมาใช้ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

อรนิตย์ เนติธรรมกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๖
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๗
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ความเป็นมาของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556.....	4
2.2 ฐานอำนาจในการออกประกาศ.....	6
2.3 ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556.....	11
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
3.1 การรวบรวมศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์เนื้อหา.....	21
3.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก.....	22
3.3 การทำแบบสอบถาม.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
3.5 การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย.....	28
4. ผลการศึกษาวิจัย.....	29
4.1 ผลการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กรณีสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz.....	30
4.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556.....	42
4.3 ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556.....	49
4.4 สัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่อื่นที่กำลังจะหมด..	79
4.5 กรณีศึกษาการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศหรือกรณีคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการอื่น หรือบริการอื่น.....	81
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	87
5.2 อภิปรายผล.....	101
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	103
5.4 ข้อเสนอเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	106
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	114
ก ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2556.....	115
ข แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุด สัญญาสัมปทานของ กสทช. ....	120



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ค รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....	127
ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลัง การสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.....	130
ประวัติผู้เขียน.....	139



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 สัมภาษณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	44
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	49
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	50
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	52
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่.....	53
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์ที่ใช้บริการอยู่.....	54
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G จำแนกตามผู้ให้บริการ.....	55
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G จำแนกตามความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G.....	55
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G จำแนกตามระยะเวลาที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G.....	56
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำแนกตามผู้ให้บริการ.....	56
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำแนกตามวิธีการที่เข้ามาใช้บริการระบบ 3G.....	57
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่เข้ามาใช้บริการระบบ 3G ด้วยการย้ายมาจากผู้ให้บริการรายอื่น (ค่ายอื่น) จำแนกตามผู้ให้บริการรายเดิม (ค่ายเดิม).....	58
4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิที่จะได้ใช้งานและรับบริการตลอดจนได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ).....	59
4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตรวจสอบสัญญาณ/โปรโมชัน.....	59

**สารบัญญัตินี้ (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิที่จะเช็ค ตรวจสอบความถูกต้องของค่าโทร/ค่าบริการที่เรียกเก็บ.....	60
4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการขอ ระงับใช้บริการชั่วคราว.....	60
4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการย้าย ค่ายและสามารถใช้เบอร์เดิมในค่ายใหม่.....	61
4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการใช้ งานโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	61
4.20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการร้อง เรียน และได้รับการแก้ไขปัญหา.....	62
4.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลการสิ้น สุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือจีเอสเอ็ม 1800 และทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ฯ.....	63
4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญา สัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ฯ.....	64
4.23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญา สัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือจีเอสเอ็ม 1800 และทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ฯ.....	65
4.24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครอง ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือจีเอสเอ็ม 1800 และทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทาน เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ฯ.....	66
4.25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้ บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือจีเอสเอ็ม 1800 และทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ฯ.....	67

**สารบัญญัตินี้ (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือจีเอสเอ็ม 1800 และทรูมูฟในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ฯ.....	68
4.27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลว่านอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ฯ.....	69
4.28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ฯ.....	71
4.29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ฯ.....	72
4.30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ว่า เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปี ฯ.....	73
4.31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการโอนย้ายผู้ให้บริการ เมื่อสมมติว่าหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ.....	74
4.32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ หรือ ได้ยินข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.....	75
4.33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.....	75
4.34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่ใช้ เมื่อสมมติให้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ฯ.....	76
4.35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเลขหมาย AIS (เอไอเอส) / DPC (ดีพีซี) หรือ GSM 1800 /DTAC (ดีแทค)/ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) จำแนกตามความถี่หรือกรณีไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. ฯ.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
<p>4.36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเลขหมาย AWN หรือ AIS 3G 2100 / DTN (ดีแทค ไตรเน็ต) / TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) จำแนกตามความถี่หรือครั้งหนึ่งที่สมมติว่า เลขหมายที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่เป็นของผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน หากไม่มีประกาศเผยแพร่ของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับ ไม่สามารถใช้บริการเลขหมายนั้นได้อีก.....</p>	78



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	50
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	53
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งาน โทรศัพท์ที่เคลื่อนที่.....	54



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

วันที่ 16 กันยายน 2556 เมื่อสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูล่า DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 หรือที่เรียกกันว่าสัญญาสัมปทาน ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันคือบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ไรร์เลส คอมมูนิเคชันส์ เซอร์วิส ปัจจุบันคือบริษัท ทูมูฟ จำกัด และสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูล่า DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย กับบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ได้สิ้นสุดลง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด หหมดสิทธิที่จะใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz ตามกฎหมาย และสิทธิในการถือครอง บริหาร จัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าวจะกลับมายังคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. เพื่อนำมาจัดสรรใหม่ หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ใหม่

จากข้อมูลต่างๆ พบว่า ปัจจุบันมีประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เป็นจำนวนกว่า 18 ล้านเลขหมาย โดยเป็นผู้ใช้บริการกับบริษัท ทูมูฟ จำกัด จำนวนประมาณ 17 ล้านกว่าเลขหมาย และเป็นผู้ใช้บริการบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด จำนวนประมาณ 7 หมื่นเลขหมาย ซึ่งผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัมปทานครั้งนี้ ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (ซิมดับ) ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ ความปลอดภัยกรณีไม่สามารถใช้เลขหมายดังกล่าวโทรขอความช่วยเหลือได้

กสทช. อันเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ หนึ่ง ตามมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ในการจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จึงเป็นหน่วยงานตามกฎหมายในการดูแลผู้ใช้บริการกว่า 18 ล้านเลขหมายที่จะได้รับ

ผลกระทบจากการสิ้นสุดอายุสัญญาสัมปทานดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กสทช. จึงได้ออก ประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองประชาชนผู้ใช้บริการที่จะ ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในวันที่ 15 กันยายน 2556 และปัญหาจาก การสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในอนาคต

ปัจจุบันประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการ อนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีผลบังคับใช้แล้ว การ ดำเนินการตามประกาศจะมีผลดี ผลเสียอย่างไรก็เริ่มจะปรากฏให้เห็นกัน และเนื่องจากประกาศ ฉบับนี้จะมีผลบังคับสำหรับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่จะสิ้นสุดลง ในปี 2558 และการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2561 ด้วย จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาแนวทางการ คุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศดังกล่าว ว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้กับการ สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2558 และปี 2561 หรือไม่

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลดี ผลเสีย จากการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้อาจจะได้รับ ผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2558 และ ปี 2561

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึง ผลดี ผลเสีย จากการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา การ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556



2. ได้แนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้ว่าจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2558 และปี 2561

3. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้ว่าจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2558 และปี 2561 ให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นมาตรการ หรือแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้ว่าจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2558 และปี 2561

#### 1.5 นิยามศัพท์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สัญญาสัมปทาน” หมายความว่า การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่รัฐวิสาหกิจนำคลื่นความถี่ไปมอบหมายให้เอกชนประกอบกิจการ โทรคมนาคม

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า บริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ภายใต้การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้วแต่กรณี

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานเดิมตามสัญญาการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่สิ้นสุดลง

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในวันที่การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสิ้นสุดลง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ฐานอำนาจในการออกประกาศของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เนื้อหาของประกาศ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมเป็นเอกสารทางวิชาการไว้สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยในกรณีนี้ในอนาคต

**2.1 ความเป็นมาของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556**

สัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูล่า DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันคือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ไวร์เลส คอมมูนิเคชั่นส์ เซอร์วิส ปัจจุบันคือ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูล่า DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย กับ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด หรือที่เรียกกันว่าสัญญาสัมปทาน ถือเป็นสัญญาร่วมการงานระหว่างรัฐกับเอกชนในลักษณะ BTO (Build-Transfer-Operate) (สร้าง-โอนให้-ให้บริการ) โดยเอกชนที่ได้รับสัมปทานต้องเป็นผู้ลงทุนเอง เป็นผู้วางโครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ให้บริการเอง เมื่อวางเสร็จแล้วและผ่านการทดสอบและสามารถทำงานได้ ก็จะมีโอนกรรมสิทธิ์เป็นของหน่วยงานรัฐที่ให้สัมปทาน เอกชนผู้ลงทุนมีสิทธิใช้และหาผลประโยชน์จากโครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ

จนสิ้นอายุสัญญาสัมปทาน และเอกชนผู้ได้รับสัมปทานต้องจ่ายค่าตอบแทน หรือค่าสัมปทาน ให้กับหน่วยงานของรัฐที่ให้สัมปทานตามสัญญาสัมปทาน สำหรับกรณีของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ได้สิทธิในการใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz ในการประกอบกิจการ โทรคมนาคม ทั้งนี้ สัญญาสัมปทานทั้งสองฉบับจะสิ้นสุดลงในวันที่ 15 กันยายน 2556 ซึ่งตามมาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 กำหนดให้ ผู้ได้รับอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการต่อไปได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามการอนุญาตสัมปทาน หรือตามสัญญานั้น และให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการให้ผู้ที่ได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและความจำเป็นของการประกอบกิจการและการใช้คลื่นความถี่ ตามมาตรา 83 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ด้วย ดังนั้นตามกฎหมายวันที่ 16 กันยายน 2556 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด จึงหมดสิทธิที่จะใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz และสิทธิในการถือครอง บริหาร จัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าวจะกลับมา กสทช. เพื่อนำมาจัดสรรใหม่ หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ใหม่

ประเด็นดังกล่าวมีข้อโต้แย้งจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) ในฐานะเจ้าของสัญญาสัมปทาน ผ่านไปทางกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะกระทรวงผู้กำกับดูแลบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัด นำเรื่องเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีตั้งแต่เดือนเมษายน 2556 เพื่อพิจารณาประเด็นคลื่นความถี่ดังกล่าว เมื่อหมดสัญญาสัมปทานจะต้องคืนคลื่นกลับมายังบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จนกระทั่งเดือนสิงหาคม 2556 เมื่อคณะรัฐมนตรี พิจารณารับทราบวาระของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และได้มอบหมายให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้าหารือกับ กสทช. ในประเด็นภายหลังจากสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด คลื่นความถี่จะกลับคืนมาที่ใคร จนได้ข้อสรุปว่า คลื่นความถี่ดังกล่าวจะกลับคืนมายัง กสทช. เพื่อนำไปดำเนินการจัดสรรใหม่ด้วยวิธีการประมูลต่อไปตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ

โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งกว่าจะได้ข้อสรุประยะเวลาของการคืนคลื่นความถี่ที่เหลือเพียง 1-2 เดือนแล้ว นั้นอาจเป็นสาเหตุให้ กสทช. ต้องออก ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. เป็นประกาศที่ กสทช. จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบภายหลังสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz สิ้นสุดลง รวมถึงมีผลต่อการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในกรณีสัญญาสัมปทานการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่จะสิ้นสุดลงในปี 2558 และการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2561 ด้วย

## 2.2 ฐานอำนาจในการออกประกาศ

ในการออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นั้น คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้ให้เหตุผลที่มา และฐานอำนาจในการออกประกาศฉบับนี้ไว้ว่า โดยที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จะสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ ซึ่งแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2555) กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อสิ้นสุดอายุการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการโทรคมนาคมใดแล้ว ให้รัฐวิสาหกิจต้องคืนคลื่นความถี่ที่ให้บริการเพื่อนำไปจัดสรรใหม่โดยระบบใบอนุญาตต่อไป แต่ปรากฏว่าการโอนย้ายผู้ใช้บริการออกจากระบบไม่สามารถโอนย้ายได้ทั้งหมดในวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเนื่องจากมีข้อจำกัดทางเทคนิคและปัญหาข้อกฎหมายซึ่งจะกระทบต่อผู้ใช้บริการ และไม่สามารถใช้มาตรการอื่นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเตรียมการรองรับผลของการสิ้นสุดสัญญาดังกล่าว ให้มีความต่อเนื่องในการให้บริการ การคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องปราศจากข้อจำกัดในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างที่การจัดสรรคลื่นความถี่

ดังกล่าวแก่ผู้รับใบอนุญาตรายใหม่ ยังไม่แล้วเสร็จ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อใช้บังคับในกรณีสัญญาสัมปทานสิ้นสุดลง จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 27 (4) (6) (7) (13) และ (24) มาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 83 และมาตรา 84 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 มาตรา 45 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 61 และมาตรา 64 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และอำนาจตามมาตรา 15 และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 และมาตรา 45 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย (ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 29 สิงหาคม 2556 ราชกิจจานุเบกษา)

2.2.1 พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ฉบับนี้เป็นกฎหมายหลักที่จัดตั้งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กำหนดที่มาของคณะกรรมการ กำหนดอำนาจหน้าที่ การดำเนินงาน การดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อันเป็นหน่วยงานธุรการ ที่ปฏิบัติงานให้แก่คณะกรรมการ รวมถึงการตรวจสอบคณะกรรมการ

สำหรับการออกประกาศประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) อาศัยอำนาจตามมาตรา 27 (4) (6) (7) (13) และ (24) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ที่กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุ

คมนาคมในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว และอำนาจในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงอำนาจในการออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

ประกอบกับใช้มาตรา 29 ที่กำหนดให้การกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่าย ค่าธรรมเนียมใด ๆ หรือค่าบริการในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและภาระของผู้บริโภคความสอดคล้องกับต้นทุนการให้บริการ ความคุ้มค่า และการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพด้วย

รวมทั้งอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 83 วรรคแรกที่กำหนดให้ ผู้ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่ หรือใช้คลื่นความถี่เพื่อการประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย อยู่ในวันที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 นี้ใช้บังคับและได้แจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติตามมาตรา 82 แล้ว ให้ถือว่าได้รับอนุญาตจาก กสทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 นี้ และให้ กสทช. กำกับดูแลให้ผู้ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่นั้นปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่นและตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ทั้งนี้ จนกว่าจะถึงกำหนดที่ต้องคืนคลื่นความถี่ตามวรรคสาม และวรรคสองที่ว่า ความในมาตรา 43 มิให้ใช้บังคับกับส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่นำคลื่นความถี่ที่ได้รับจัดสรรไป

ให้ผู้อื่นประกอบกิจการ โดยการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญาที่ชอบด้วยกฎหมายและให้ผู้ที่ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการต่อไปได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญานั้น รวมไปถึงบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติในวรรคสาม ที่กำหนดว่า ให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอน ในการให้ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือปรับปรุงการใช้คลื่นความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ตามมาตรา 48 โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและความจำเป็นของการประกอบกิจการและการใช้คลื่นความถี่ ทั้งนี้ ให้นำเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ตามที่ได้รับแจ้งตามมาตรา 82 มาพิจารณาประกอบด้วย

รวมถึงได้นำฐานอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 84 ที่บัญญัติให้ ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการ โทรคมนาคมที่ชอบด้วยกฎหมายอยู่ในวันที่พระราชบัญญัติออกจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 นี้ใช้บังคับ และได้แจ้งรายละเอียดการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ และเหตุแห่งความจำเป็นในการถือครองคลื่นความถี่ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติตามมาตรา 82 แล้ว ให้ถือว่าได้รับอนุญาตจาก กสทช. และให้ กสทช. กำกับดูแลให้ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่นความถี่นั้นปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่น และตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ทั้งนี้ จนกว่าจะถึงกำหนดที่ต้องคืนคลื่นความถี่ตามวรรคสี่ และวรรคสองที่ยังคงสิทธิของสัญญาสัมปทานไว้ โดยให้รัฐวิสาหกิจที่นำคลื่นความถี่ที่ได้รับจัดสรรไปให้ผู้อื่นประกอบกิจการ โดยการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญาที่ชอบด้วยกฎหมายและให้ผู้ที่ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสามารถประกอบกิจการต่อไปได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามการอนุญาต สัมปทาน หรือตามสัญญา แต่เมื่อพระราชบัญญัติออกจัดสรรคลื่นฯ พ.ศ. 2553 บังคับใช้ได้ 3 ปี รัฐวิสาหกิจตามวรรคสองต้องนำรายได้จากผลประกอบการในส่วนที่ได้รับจากการให้อุญาต สัมปทาน หรือสัญญาตามวรรคสอง ที่รัฐวิสาหกิจได้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะได้นำดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วน โดยให้หักค่าใช้จ่ายต่อไปนี้ (1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการ เฉพาะในส่วนที่เกิดจากฐานรายได้ที่เกิดจากการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา (2) ค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนการจัดให้มีบริการ โทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคมตามนโยบายของรัฐบาล และตามมาตรา 50 เฉพาะในส่วนที่เกิดจากฐานรายได้ที่เกิดจากการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา (3) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด แล้วเหลือเท่าใดให้ส่ง กสทช. และให้ กสทช. นำส่งเงินจำนวนดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป โดยในวรรคสามของมาตรา 84 นี้ยังได้กำหนดให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาที่แน่นอน ในการให้ผู้ที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่หรือใช้คลื่น ความถี่คืนคลื่นความถี่ดังกล่าวเพื่อนำไปจัดสรรใหม่หรือปรับปรุงการใช้คลื่น

ความถี่ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ตามมาตรา 48 โดยให้นำความในมาตรา 83 วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม และโดยที่พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ฉบับนี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล แต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 29 มาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 มาตรา 45 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 61 และมาตรา 64 บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย

### 2.2.2 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายกำหนดเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดนิยามของกิจการโทรคมนาคม การอนุญาตการประกอบกิจการโทรคมนาคม ประเภทใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม มาตรฐานของโครงข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์ สิทธิของผู้รับใบอนุญาต สิทธิของผู้ให้บริการ สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ค่าธรรมเนียมและค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม การกำกับดูแลการบังคับทางปกครอง บทกำหนดโทษ บทเฉพาะกาล เปรียบเสมือนคู่มือในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ซึ่ง กสทช. ได้ใช้อำนาจตามมาตรา 15 วรรคหนึ่ง ที่กำหนดให้ ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการ ซึ่งปัจจุบันหมายถึง กสทช. เป็นผู้กำหนด และวรรคสองที่กำหนดให้ ในการกำหนดเงื่อนไขในการอนุญาต ให้ กสทช. กำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบโดยเฉพาะของผู้รับใบอนุญาตให้ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแผนการให้บริการกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต โดยอย่างน้อยต้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการเริ่มให้บริการ รายละเอียดของลักษณะหรือประเภทการให้บริการ อัตราค่าบริการ การให้บริการแจ้งข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคม และการอื่นที่จำเป็นในการให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ และวรรคสาม ในกรณีที่มีเหตุสำคัญเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือกฎหมายหรือพหุติการณณ์เปลี่ยนแปลงไป ให้ กสทช. มีอำนาจแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขในการอนุญาตได้ตามความจำเป็น และมาตรา 20 ของพระราชบัญญัตินี้ เป็นฐานอำนาจในการออกประกาศคณะกรรมการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ประกอบกับอำนาจตามมาตรา 20 ที่กำหนดในวรรคหนึ่งว่า ผู้รับใบอนุญาตจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก กสทช. ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กสทช. กำหนด วรรคสอง ผู้รับใบอนุญาตจะปฏิเสธการ



ให้บริการแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรไม่ได้ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นฐานอำนาจในการออกประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 และโดยที่พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล แต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 29 มาตรา 35 มาตรา 36 มาตรา 41 มาตรา 43 และมาตรา 45 บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

### 2.3 ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

ประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ที่จะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีที่การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จะสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ และคลื่นความถี่ต้องคืนกลับมายัง กสทช. ตามกฎหมาย แต่ยังคงเหลือผู้ใช้บริการที่โอนย้ายออกจากระบบไม่ทันในวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เนื่องจากมีข้อจำกัดทางเทคนิคและปัญหาข้อกฎหมายซึ่งจะกระทบต่อผู้ใช้บริการ และไม่สามารถที่จะใช้มาตรการอื่นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยออกการประกาศฉบับนี้เพื่อเป็นการเตรียมรองรับผลของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ให้มีความต่อเนื่องในการให้บริการ เพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับประโยชน์และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องปราศจากข้อจำกัดในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างที่การจัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าวแก่ผู้รับใบอนุญาตรายใหม่ ยังไม่แล้วเสร็จ

ประกาศฉบับนี้มีเนื้อหาสำคัญในการดำเนินการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบไปด้วย

#### 1) การกำหนดผู้มีหน้าที่ให้บริการ และการกำหนดว่าใครคือผู้ใช้บริการ

ผู้มีหน้าที่ให้บริการตามประกาศฉบับนี้ ได้แก่ ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานเดิมตามสัญญาการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่สิ้นสุดลง ส่วนผู้ใช้บริการตามประกาศฉบับนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในวันที่การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสิ้นสุดลง

## 2) ระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ

กำหนดไว้ที่ไม่เกิน 1 ปี นับตั้งแต่วันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แต่สำหรับกรณีที่ผู้ใช้บริการโอนย้ายออกจากระบบไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นหมดก่อนระยะเวลาหนึ่งปี หรือผู้ให้บริการได้รายงานต่อ กสทช. พร้อมทั้งพิสูจน์ได้ว่าเลขหมายที่ยังคงอยู่ในระบบไม่มีการใช้บริการมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน กสทช. อาจสั่งให้ผู้ให้บริการยุติหน้าที่การให้บริการตามประกาศฉบับนี้ได้

## 3) สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ประกาศฉบับนี้ได้กำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการว่า ในระหว่างระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยก่อนสัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลงไม่น้อยกว่า 90 วัน ให้ผู้ให้บริการจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการเสนอต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ กสทช. อาจมีคำสั่งให้แก้ไขแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นได้ โดย กสทช. ต้องพิจารณาแผนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับตั้งแต่ได้รับแผนมา และในกรณีที่มีความจำเป็น กสทช. อาจขยายหรือย่นระยะเวลาจัดทำแผนได้ โดยแผนความคุ้มครองอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญประกอบด้วย ข้อมูลการให้บริการ เช่น ข้อมูลผู้ใช้บริการ จำนวนคงค้างในระบบ เป็นต้น แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แผนงานส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability หรือ MNP) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง และต้องมีข้อมูลค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาระที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานบริการ ขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการลดลงตลอดเวลา

นอกจากนั้น ประการฉบับนี้ยังกำหนดให้ในระหว่างระยะเวลาคุ้มครอง ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ว่า ผู้ให้บริการจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ และไม่มีสิทธิรับผู้ขอใช้บริการรายใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการรับโดยให้สัญญาบริการหรือโดยผ่านบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งยังคงต้องรักษาคุณภาพการให้บริการและกำหนดค่าบริการตามประกาศที่เกี่ยวข้อง และทำการประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่องตามที่กำหนดในแผนงาน ประชาสัมพันธ์ตามแผนความคุ้มครอง ผู้ให้บริการ ให้เร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการตามที่กำหนดในแผนงาน และรับภาระค่าใช้จ่ายในการพัฒนาช่องทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงให้รายงานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้ กสทช. ทราบภายในวันที่เจ็ดของทุกเดือนด้วย

#### 4) การจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการโทรคมนาคมในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง

ในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ประกาศฉบับนี้กำหนดให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับชำระเงินรายได้จากการให้บริการแทนรัฐ โดยต้องแยกบัญชีการรับเงินไว้เป็นการเฉพาะ แล้วรายงานจำนวนเงินรายได้และดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นซึ่งได้หักต้นทุนค่าใช้จ่าย โครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงาน กสทช. เพื่อตรวจสอบก่อนนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป ซึ่งการตรวจสอบนั้น ทำโดยคณะทำงานซึ่งสำนักงาน กสทช. แต่งตั้งขึ้นตามประกาศฉบับนี้ โดยคณะทำงานจำนวน 5 คน ประกอบด้วยผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชีหนึ่งคนและผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์หนึ่งคน โดยมีผู้แทนสำนักงานเป็นเลขานุการคณะทำงาน

#### 5) แผนการประมุลคลื่นความถี่

เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดสรรคลื่นความถี่ที่ให้อยู่ในสัญญาสัมปทาน ประกาศฉบับนี้จึงกำหนดว่า กสทช. จะจัดทำแผนการประมุลคลื่นความถี่ที่ให้อยู่ในสัญญาสัมปทานเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และแผนการประมุลคลื่นความถี่ อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาการประมุลคลื่นความถี่แล้วเสร็จ

#### 6) วันสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง

ในกรณีที่ระยะเวลาคุ้มครองยังไม่สิ้นสุดตามประกาศยังไม่สิ้นสุด เมื่อ กสทช. ได้จัดสรรคลื่นความถี่ให้กับผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รายใหม่แล้ว ให้ กสทช. กำหนดวันหยุดการให้บริการซึ่งถือว่าเป็นวันสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครอง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงกำหนดวันหยุดให้บริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำคลื่นความถี่ไปให้บริการใหม่ และผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งกำหนดวันหยุดให้บริการให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 90 วันก่อนที่ผู้ให้บริการจะหยุดให้บริการ

#### 7) การโอนย้ายผู้ให้บริการเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครอง

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครองตามประกาศฉบับนี้ หากยังมีผู้ให้บริการอยู่ในระบบแต่ไม่แจ้งความประสงค์จะขอโอนย้ายเลขหมายไปยังผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น ให้สิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวตามประกาศนี้ จะไม่มีการโอนย้ายอีก สำหรับกรณีที่ผู้ให้บริการที่ยังคงอยู่ในระบบไม่โอนย้าย มีเงินค้างอยู่ในระบบให้ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้น

แก่ผู้ใช้บริการ โดยการคืนเงินให้ขึ้นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 34 โดยอนุโลม

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรวดี รัตนานูบาล และอกฤติ สมบุญจนนท์ (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของไทยต่อการเปิดเสรีโทรคมนาคม” ผลการศึกษาพบว่า ในฐานะสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ประเทศไทยมีพันธะที่ต้องเปิดเสรีโทรคมนาคมภายในประเทศในเดือนตุลาคม 2543 และเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 โดยมีแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2540 ของกระทรวงคมนาคม เป็นกรอบในการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีโทรคมนาคม ด้วยการจัดตั้ง คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) การแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง ได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) รวมถึงต้องมีการแปรสัญญาสัมปทานร่วมการงานระหว่างภาครัฐและเอกชน จำนวน 33 สัญญา โดยยึดหลักความสมัครใจในการแปรสัญญาระหว่างคู่สัญญา ผลการศึกษาเรื่องนี้สรุปว่า (1) เมื่อการแปรสัญญาร่วมการงานเป็นผลสำเร็จ จะส่งกระทบในทางบวกต่อฐานะการคลังของรัฐบาล เนื่องจากบริษัทที่ได้รับสัมปทานจะต้องชดเชยเงินได้ให้แก่รัฐวิสาหกิจเจ้าของสัมปทาน ซึ่ง TDRI คาดการณ์ว่าจะมีมูลค่าสูงนับหลายแสนล้านบาท (2) หากกิจการโทรคมนาคมมีอัตราการขยายตัวสูง จะก่อให้เกิดอุปสงค์ต่อเนื่องทางด้านเทคโนโลยี โครงข่าย และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ซึ่งต้องมีการนำเข้าจากต่างประเทศ อาจส่งกระทบในระยะสั้นทางด้านลบต่อดุลการชำระเงิน อย่างไรก็ตามในระยะยาวจะเอื้อประโยชน์ต่อการเพิ่มความสามารถในการส่งออกของประเทศได้ (3) หาก กทช. ไม่สามารถกำกับดูแลการเชื่อมโยงเครือข่าย การศึกษาเรื่องนี้มีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ในการมองเห็นถึงกรณีของการแปรสัญญาสัมปทาน ซึ่งเป็นการยุติการผูกขาดในการให้บริการโทรคมนาคมของรัฐ หรือเอกชนที่ดำเนินการโดยรัฐ ซึ่งการแปรรูปจะทำให้การผูกขาดยุติลงก่อนที่สัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลง เป็นแนวทางที่จะพิจารณาการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่เกิดขึ้นได้

ธิดารัตน์ ทวีวัฒนานนท์ (2545) ศึกษาเรื่อง “การแปรสัมปทานโทรคมนาคม ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า จากสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งจากระบบเศรษฐกิจที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การ

การค้าโลกแม้จะยังไม่มีการเปิดเสรีในกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างชัดเจน และกฎหมายนับตั้งแต่รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติให้มืองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระเข้ามากำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม มีพ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 และพ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ทำให้สัญญาสัมปทานระหว่างหน่วยงานของรัฐและเอกชนในการดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ไม่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและกฎหมาย ซึ่งหน่วยงานของรัฐและเอกชนควรจะร่วมมือกันปรับปรุงเงื่อนไขของสัญญา หรือที่เรียกว่า “กระบวนการแปรสัญญา” โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการด้วย โดยให้ส่งผลกระทบต่อทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด สำหรับสัญญาสัมปทานระหว่าง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นสัญญาที่มีระยะเวลา 25 ปี ประกอบกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่มีความมั่นคงในการดำเนินกิจการ มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงทำให้คู่สัญญาทั้ง 2 ฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน กระบวนการแปรสัญญาตามงานวิจัยของมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย หรือ TDRI จึงไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จ ยังคงติดปัญหาในเรื่องของค่าชดเชยและทรัพย์สิน

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และธราธร รัตนนฤมิตร (2546) ศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม” ผลการศึกษาพบว่า สำหรับประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย ตลาดโทรคมนาคมยังคงมีลักษณะผูกขาด หรือมีการแข่งขันอย่างไม่เต็มที่ ปัญหาของผู้บริโภคจะมีลักษณะบางประการที่แตกต่างจากปัญหาในประเทศพัฒนาแล้ว ทั้งนี้ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 ถือเป็นกฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านโทรคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งแม้จะในกฎหมายดังกล่าวจะได้ระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้อย่างครบถ้วน แต่ยังมีรายละเอียดไม่เพียงพอ อาทิ ประเด็น การกำกับดูแลคุณภาพการบริการ การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่ง กทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมจะต้องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาวิจัยได้มีข้อเสนอแนะทางนโยบายใน 2 ด้านหลัก คือ (1) มาตรการทั่วไปเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค โดย กทช. ควรจัดตั้งหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะขึ้นในสำนักงาน กทช. พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณและกำลังคนเพื่อดูแลเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ และจัดสรรงบประมาณอีกส่วนหนึ่งเพื่อการสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภคโดยผู้บริโภคเอง รวมถึง กทช. ควรจัดทำแนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาท โดยกำหนดให้ผู้บริโภคต้องร้องเรียนกับผู้ประกอบการก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน กทช. และ กทช. จะรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคต่อเมื่อผู้ประกอบการไม่สามารถแก้ไข

ปัญหาของผู้บริโภคอย่างเป็นทางการที่พอใจของผู้บริโภค และในการรับเรื่องร้องเรียนของ กทข. ให้มีการกำหนดขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้วย (2) มาตรการเฉพาะในการกำกับดูแลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค โดย กทข. ควรกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการของผู้ประกอบการที่เป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาด และให้ผู้ประกอบการทุกรายมีหน้าที่ในการรายงานผลการตรวจวัดคุณภาพบริการและให้เปิดเผยผลให้แก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ และควรกำหนดให้ผู้ประกอบการนำเอามาตรฐานของระบบวัดและเรียกเก็บค่าบริการมาใช้ในการให้บริการกับผู้บริโภค และควรกำหนดให้ผู้ประกอบการวางระบบในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตามหลักเกณฑ์ของ กทข. และกำหนดให้ผู้ประกอบการสรุปสถิติการร้องเรียนให้ กทข. ทราบและเปิดเผยต่อสาธารณะ รวมถึง กทข. ควรกำหนดมาตรฐานในการรักษาความเป็นส่วนตัว ข้อมูลส่วนบุคคล และเสรีภาพในการสื่อสาร

สารตี อารีย์ (2547) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษากรณีโทรศัพท์มือถือ” ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าจะมีบทบัญญัติของกฎหมายที่นำมาใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโทรศัพท์มือถือที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือมีกฎหมายที่ใช้บางส่วนแล้ว แต่ก็ไม่สามารถให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องความชำรุดบกพร่อง สิทธิของผู้บริโภค โทรศัพท์มือถือ อัตราค่าบริการ และคุณภาพของการบริการได้ โดยเมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกรณีของต่างประเทศแล้ว ในต่างประเทศจะมีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคโทรศัพท์มือถือในปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยได้เสนอแนะมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์มือถือ ทั้งปัญหาเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่อง ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ และปัญหาของคุณภาพของการบริการ โดยเสนอให้ เปิดโอกาสให้ผู้บริโภค โทรศัพท์มือถือสามารถร้องเรียนถึงปัญหาต่อคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทข.) อันเป็นหน่วยงานกำกับดูแลในขณะนั้น ได้หลากหลายช่องทาง กรณีสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์มือถือ ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานควรปรึกษาร่วมมือกันเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย โดยอาจมีการยกเลิก หรือแก้ไขเงื่อนไขบางประการในสัญญาสัมปทาน เพื่อประโยชน์สำหรับประชาชนผู้บริโภค นอกจากนั้นควรให้มีการตั้งหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นหลักในการทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภครับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ อันเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ รวมถึงให้ กทข. กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนออกมาเป็นประกาศในเรื่องเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ คุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจโทรศัพท์มือถือปฏิบัติตาม และมีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้ผู้บริโภคได้รับทราบด้วย อีกทั้งควรมีการห้ามนำเข้าเครื่องโทรศัพท์มือถือที่ไม่สามารถใช้งานได้ กรณีที่มีการอนุญาตให้นำเข้าได้ต้องกำหนดเป็นสินค้ามาตรฐานบังคับ มีการแจ้งสาระสำคัญที่ชัดเจนเพียงพอ อาทิ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้นำเข้าโทรศัพท์มือถือ

รุ่น อายุการใช้งาน กรณีปัญหาความชำรุดบกพร่องของเครื่องโทรศัพท์มือถือ ให้ผลการพิจารณา พิสูจน์ให้ศาลเห็นถึงความชำรุดบกพร่องนั้นเป็นผู้ประกอบการ

อนันต์ สันติภาพ (2547) ศึกษาเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค บัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงิน” ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาวิเคราะห์ ข้อกำหนดและข้อตกลงการใช้บัตรเครดิต กับบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของ ประเทศไทย รวมทั้งได้ศึกษาเปรียบเทียบกับคำพิพากษาของศาลต่างประเทศ ตลอดจนกฎหมาย ของต่างประเทศโดยเฉพาะกฎหมายของประเทศอเมริกา อังกฤษ และฝรั่งเศส อันเกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต พบว่า แม้ประเทศไทยจะไม่มีกฎหมายเฉพาะที่บัญญัติเกี่ยวกับบัตรเครดิต แต่กฎหมายที่ใช้ อยู่ในปัจจุบัน เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ก็สามารถให้ความคุ้มครอง ผู้บริโภคบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงินได้ แต่เพื่อให้เกิดความแน่นอนชัดเจนมากขึ้น วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้เห็นว่ารัฐควรที่จะเข้าแทรกแซงควบคุมการประกอบธุรกิจของบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงิน การศึกษาเรื่องนี้ มีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ในการมองเห็นถึงกรณี การหาแนวทาง หรือ มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคบัตรเครดิตประเภทบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงิน อันเป็นตัวอย่างแนวทางที่อาจจะนำมาการปรับเงื่อนไขมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการฯ ได้

ไทรยาณีย์ เจริญวิจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการ ธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ” ผลการศึกษาพบว่า เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทางกฎหมายต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ อันได้แก่ ปัญหา ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำเกี่ยวกับ การยกเลิกเที่ยวบินหรือการรวม เที่ยวบิน กรณีที่เที่ยวบินทำการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด ปัญหาการใช้สิทธิของผู้บริโภคในการ เรียกร้องขอคืนค่าโดยสารและการใช้สิทธิเรียกคอกเบี้ยระหว่างเวลาที่ผิดสัญญา ปัญหาการคุ้มครอง ผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้ข้อความโฆษณาของผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ ปัญหาการ คุ้มครองผู้บริโภคจากการเข้าทำสัญญาในธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ ปัญหาการรวมกลุ่มของผู้ ประกอบธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำที่มีลักษณะผูกขาดทางการค้า ประเทศไทยควรเข้าเป็นภาคี สมาชิของความร่วมมือกัน ในอนุสัญญาที่เกี่ยวข้องการรับขนคนโดยสารทางอากาศระหว่าง ประเทศ และควรมีการปรับปรุงการออกกฎหมายภายในประเทศให้เป็นไปตามสัญญามอนตริออล ค.ศ. 1999 โดยกำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำโดยเฉพาะ และควรกำหนดมาตรการทางกฎหมายการรับขนคนโดยสารทางอากาศให้มีความชัดเจนในการ

ควบคุมผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำ รวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคืนเงินค่าโดยสารให้มีความชัดเจนมากขึ้น และควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุม พร้อมบทลงโทษให้รัดกุมขึ้น นอกจากนี้ควรประกาศให้ธุรกิจการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำเป็นธุรกิจที่ถูกควบคุมสัญญา และควรจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง เพื่อให้ผู้ประกอบการบินพาณิชย์ต้นทุนต่ำปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และมีมาตรฐานเดียวกันตรงตามเจตนารมณ์ของทุกฝ่าย

รัชนิญ ภาระหอม (2550) ศึกษาเรื่อง “การโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ” ผลการศึกษาพบว่า สัญญาโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ เป็นสัญญาทางแพ่งที่อยู่ภายใต้บังคับของสัญญาสัมปทานอันเป็นสัญญาทางปกครอง ซึ่งสัญญาทางปกครองนั้น มีแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่แตกต่างไปจากสัญญาทางแพ่ง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ ว่า คู่สัญญาฝ่ายรัฐเข้าทำสัญญาโดยมุ่งผลประโยชน์ต่อส่วนรวม อันถือว่าผลประโยชน์ต่อส่วนรวมย่อมเหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น คู่สัญญาฝ่ายรัฐจึงมีฐานะที่เหนือกว่าคู่สัญญาฝ่ายเอกชน มีอำนาจในการกำกับดูแลเอกชน มีอำนาจในการเลิกสัญญาฝ่ายเดียว และสามารถแก้ไขสัญญาฝ่ายเดียวได้ เพื่อให้เอกชนดำเนินการตามสัมปทานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งนี้พบว่า สัมปทานที่รัฐทำกับเอกชน สามารถแบ่งกลุ่มโดยอาศัยวัตถุประสงค์ ลักษณะ และความสำคัญของสัมปทาน ได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.สัมปทานบริการสาธารณะ 2.สัมปทานบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ และ 3.สัมปทานทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะพบปัญหาในเรื่องสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการฟ้องร้องบังคับคดีที่ต่างกัน เมื่อการโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากหน่วยงานของรัฐเป็นปกติในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับสัมปทาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับเอกชนคู่สัญญาในเรื่อง สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการฟ้องร้องบังคับคดีระหว่างเอกชนคู่สัญญา และระหว่างเอกชนคู่สัญญากับรัฐ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้เสนอให้ในการกำหนดเงื่อนไขในกฎหมายที่เกี่ยวกับการโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ และสัญญาสัมปทานต้องมีความชัดเจน ครอบคลุมสัมปทานทุกประเภท อันจะเป็นการพัฒนากฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งจะส่งผลดีต่อประเทศโดยรวม

ไชยาน นาควรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ระบบบริการคงสิทธิเลขหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่” ผลการศึกษาพบว่า จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคในประเทศไทย ต่อการระบบบริการคงสิทธิเลขหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อมีความต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ 1 ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ ปัจจัยที่ 2 ได้แก่ ความรู้สึก ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย อันได้แก่ 1.ความรู้สึกว่าปัญหาการ



ไม่สามารถคงเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นปัญหาสำคัญซึ่งควรได้รับการแก้ไข 2. ความรู้สึกที่ว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคงเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นไม่แพง 3. ความรู้สึกว่าการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถทำได้สะดวก ไม่ยาก

ปีตฤมิ นิตยานันตะ (2553) ศึกษาเรื่อง “มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม: มาตรการป้องกันการถูกละเมิดสิทธิ” ผลการศึกษาพบว่า มาตรการเชิงป้องกันการถูกละเมิดสิทธิ ถือได้ว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิในการติดต่อสื่อสาร อันเป็นสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และเป็นการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมอย่างโปร่งใส ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มของนโยบายการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมทั่วโลก โดยประเด็นสำคัญมาตรการดังกล่าว คือ (1) เนื่องจากหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยมีหลายหน่วยงาน อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป กทช. ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เป็นการเฉพาะ รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้บริโภค อาทิ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย จึงจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันความสับสนและเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบกิจการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีสภาพการบังคับใช้กฎหมายอย่างแท้จริง (2) เนื่องจากการให้บริการโทรคมนาคมเป็นบริการที่มีความซับซ้อนโดยธรรมชาติ เนื่องจากต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการให้บริการ รวมถึงต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ทำให้มีผู้ให้บริการจํานวนน้อยราย ทำให้ผู้ประกอบการมีอำนาจในการต่อรองสูง จึงต้องมีมาตรการถ่วงดุลอำนาจทางเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองให้กับผู้บริโภค โดยการให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ มีการกำหนดควบคุมเนื้อหาของสัญญาให้บริการให้มีความเป็นธรรม ให้มีบริการคงสิทธิเลขหมาย รวมถึงให้ผู้ประกอบการเปิดเผยขั้นตอนการเรียกเก็บค่าบริการที่จำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดรวมถึงปัญหาการเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่ได้มีการใช้งานจริง (3) ต้องมีมาตรการควบคุมคุณภาพของการให้บริการโทรคมนาคม รวมถึงต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการบริการให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย เข้าถึงได้ง่ายโดยเป็นการทั่วไป และมีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการให้บริการอินเทอร์เน็ตด้วย (4) ควรมีมาตรการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล โดยควรมีประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองส่วนบุคคลที่เป็นกฎหมายกลาง เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างครอบคลุมทั้งระบบ และควรมีกฎหมายควบคุมการทำ

การตลาดผ่านช่องทางบริการโทรคมนาคม ในการให้บริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรให้มีหลักการที่ทำให้ผู้บริโภคยืนยันในการใช้บริการ 2 ครั้ง และบริการควรมีระยะเวลาผูกพันตามสมควรที่สมัครไว้เท่านั้น หากครบกำหนด ผู้ให้บริการจะต้องมีการสอบถามไปยังผู้บริโภคเพื่อให้ยืนยันการสมัครใช้บริการต่อ กรณีโฆษณาเล็งโชคสามารถทำได้เมื่อได้รับอนุญาตตามพ.ร.บ.พนัน พ.ศ. 2478 แต่เห็นว่าไม่สมควรให้มีการอนุญาตให้มีการส่งเสริมให้มีการส่งข้อความสั้นเชิญชวนรับบริการการพนัน หรือเล็งโชคดังกล่าว (5) ให้มีมาตรการคุ้มครองเนื้อหาของการบริการ และป้องกันการล่อลวง และให้มีการลงทะเบียนให้บริการสำหรับบริการรับเนื้อหาข่าวสาร เพื่อป้องกันกรณีผู้ใช้บริการอยู่ในวัย หรือมีคุณสมบัติที่ไม่เหมาะสมที่จะใช้บริการเนื้อหาข่าวสารนั้นได้



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ได้ทำการศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เชิงพรรณนาความ (Descriptive Approach) โดยใช้วิธีการรวบรวมศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### 3.1 การรวบรวมศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์เนื้อหา

กฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้ใช้บริการกรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานการใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคมคือ ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ศึกษาพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ตลอดจนกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มีผู้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมาก่อนในรูปของแนวคิด ทฤษฎี รายงานค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร ประกาศ รายงานประจำปี บทสัมภาษณ์ เอกสาร ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ การเสวนา การสัมมนาที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1. ห้องสมุดตามมหาวิทยาลัยต่างๆ
2. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

3. การรับฟังความคิดเห็นต่อร่าง ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

4. งานเสวนา และการสัมมนาเกี่ยวกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz หรือในหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น

5. เว็บไซต์ข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (ThaiLIS – Thai Library Integrate System) <http://dcms.thailis.or.th/dcms/index.php>

6. แหล่งข้อมูลออนไลน์อื่นๆ

จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้การรวบรวมศึกษาค้นคว้าข้างต้น มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) อย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา โดยผู้ศึกษาวิจัยจะแปลภาษาเป็นข้อมูล แบ่งแยกเป็นกลุ่มตามเนื้อหา และประเด็นหลัก คัดสรรเอาเฉพาะข้อมูลที่ต้องการ ตัดทอนประเด็น หรือข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยออกไป จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และนำผลการวิเคราะห์มาแสดงในรูปแบบของการบรรยายเชิงพรรณนา

### 3.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อหาคำตอบถึงความเป็นไปได้ในการนำประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มาใช้เป็นมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อาจได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 900 MHz ระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในปี 2558 และการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz ในปี 2561 ระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.2.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ที่เกี่ยวข้องในที่นี่ได้แก่ผู้มีส่วนได้เสียกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่

- 1) หน่วยงานผู้ให้สัญญาสัมปทาน
- 2) หน่วยงานผู้รับสัมปทาน

3) ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่หมดสัญญาสัมปทาน

4) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมของประเทศ

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของกิจการ โทรคมนาคม การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เทคโนโลยี อันมีความยุ่งยากซับซ้อน สำหรับผู้ที่ไม่ได้ทำงานเกี่ยวข้อง หรืออยู่ในแวดวงการประกอบกิจการ โทรคมนาคม ผู้ศึกษาวิจัย จึงได้กำหนด แยกกลุ่มตัวอย่างในส่วนประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่หมดสัญญาสัมปทาน และประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ไปศึกษาวิจัยด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามอัน จะทำให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า

### 3.2.2 เกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม มีดังนี้

1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ให้สัญญาสัมปทาน มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ 5 ปีขึ้นไป

2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับสัญญาสัมปทาน มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ 5 ปีขึ้นไป

3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ จะต้องเป็นผู้บริหารระดับต้น หรือเทียบเท่าขึ้นไป และเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่เพื่อให้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ 5 ปีขึ้นไป

### 3.2.3 การสัมภาษณ์เจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวด้วยความถามแบบปลายเปิด โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถให้ความคิดเห็น แสดงทัศนคติ วิเคราะห์ วิจาร์ณ เปรียบเทียบ ต่อคำถามตามความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติของตนได้อย่างอิสระ โดยผู้วิจัยจะคอยตะล่อมประเด็นคำถามต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

### 3.2.4 ขั้นตอนการสัมภาษณ์

#### 3.2.4.1 ขั้นตอนการเตรียมการสัมภาษณ์

1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ทำกรวิจัย และประเด็นที่เกี่ยวข้อง จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปเนื้อหาโดยพิจารณาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบกันไป เพื่อให้ได้กรอบแนวคิด ในการดำเนินการวิจัย จัดทำแนวคำถาม จนกระทั่งนำเสนอกรวิจัยได้อย่างถูกต้อง

2) พิจารณาคัดเลือกผู้เหมาะสมเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3) จัดทำแนวคำถาม พร้อมทั้งทำการทดสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

4) ประสานงานติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอสัมภาษณ์ หลังจากแบบสอบถามผ่านการทดสอบสามารถใช้เป็นเครื่องมือวิจัยได้ ทำการนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์

5) ทำการขออนุญาตบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียง พร้อมอธิบายต่อผู้ให้สัมภาษณ์ว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาจะนำไปใช้ในการศึกษาและจัดทำสารนิพนธ์เท่านั้น เพื่อลดความกังวลของผู้ให้สัมภาษณ์ และในโอกาสนี้ก็สามารถเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ซักถามผู้วิจัยในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเป็นกันเองระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์

6) จัดพิมพ์แนวคำถามที่ใช้สัมภาษณ์เป็นเอกสารเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์

#### 3.2.4.2 ขั้นตอนการดำเนินการสัมภาษณ์

1) การพูดคุยแนะนำตัวเพื่อสร้างความคุ้นเคย ผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้สัมภาษณ์อย่างเปิดเผย อันจะเป็นการกำหนดบทบาทของผู้วิจัยในการสัมภาษณ์

2) เริ่มต้นคำถามจากข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อสร้างความคุ้นเคย และลดความประหม่า

3) ใช้ประเด็นคำถามที่เตรียมไว้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ในลักษณะของการพูดคุยกันโดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลเจาะลึกให้มากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

4) ในระหว่างการสัมภาษณ์ เมื่อผู้วิจัยถามคำถามไปแล้ว ควรตั้งใจฟังคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมกับการจดและจำในประเด็นสำคัญ ซักและสอบถามในประเด็นคำตอบที่สงสัย รวมถึงเตรียมตัวในการที่จะป้อนคำถามใหม่ต่อไป

5) ในการสัมภาษณ์ให้ผู้วิจัยจดบันทึกในประเด็นหลักและสำคัญ ในส่วนของรายละเอียดให้ฟังเก็บรายละเอียดจากเทปบันทึกเสียง

### 3.2.4.3 ขั้นตอนการปิดการสัมภาษณ์

1) ผู้วิจัยต้องตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้สัมภาษณ์ รวมถึงตอบคำถามครบทุกคำถามด้วยความชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย หรือไม่ หากไม่ตรงหรือไม่ครบถ้วนให้ถามคำถามใหม่ให้ชัดเจน

2) เมื่อสัมภาษณ์จบ กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับความร่วมมือที่ได้รับ

### 3.2.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จะนำข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) อย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา โดยผู้ศึกษาวิจัยจะแปลภาษาเป็นข้อมูล แบ่งแยกเป็นกลุ่มตามเนื้อหา และประเด็นหลัก คัดสรรเอาเฉพาะข้อมูลที่ต้องการ ตัดทอน ประเด็น หรือข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยออกไป จากนั้นจะนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์มาแสดงในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์

## 3.3 การทำแบบสอบถาม

เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บนคลื่นความถี่ที่หมดสัญญาสัมปทาน และประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.3.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ คือ ผู้มีส่วนได้เสียกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานหรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อันได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่หมดสัญญาสัมปทาน และประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

3.3.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบข้อมูลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศ ไทยว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการ 93.7 ล้านเลขหมาย ผู้วิจัยศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยหลักการคำนวณของ โทโร ยามาเน (Toro Yamane) กำหนดค่า% ความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ

- n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
- e คือ ค่า % ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{93700000}{1 + 93700000(0.05)^2} \\
 &= \frac{93700000}{1 + 93700000(0.0025)} \\
 &= \frac{93700000}{1 + 234250} \\
 &= \frac{93700000}{234251} \\
 &= 399.998
 \end{aligned}$$

เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณจะได้จำนวนทั้งสิ้น 399.998 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกและความเหมาะสม ผู้ศึกษาวิจัย จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.3.3 เครื่องมือในการศึกษาวิจัยและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ที่ผู้ศึกษาวิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยพัฒนาขึ้นเอง จากการสร้างโดยอาศัยหลักการ สาระสำคัญของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามอันประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และอายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

1) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่ โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ประกอบกับแบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

2) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และสิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ประกอบกับแบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น



3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ประกอบกับแบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

- 1) การตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม
- 2) การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของรหัส
- 3) การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาคีย์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม EXCEL ที่ตั้งค่าสูตรเพื่อการวิจัยครั้งนี้ไว้แล้ว โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในแต่ละกลุ่ม
- 4) สำหรับกรณีคำถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา เป็นวิธีในการสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาวิจัยโดย การรวบรวมศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์เนื้อหา การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการทำแบบสอบถาม (Questionnaire) มาทำการเรียบเรียง แปล ประมวลผล และวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา แล้วทำการสรุปสาระสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการกรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานการใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ที่ได้รับการคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 และวิเคราะห์ผลดี ผลเสียรวมถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

### 3.5 การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาวิจัยด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายความหมาย นำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กรณีสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในส่วนของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในส่วนของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตอนที่ 4 รวบรวมเปรียบเทียบกับกรณีการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีของต่างประเทศ/หรือกรณีคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการอื่น หรือบริการอื่น

การเขียนบรรยายสรุปเพื่อแสดงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เกี่ยวกับสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย การสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการบนคลื่นความถี่ทั้งหมดสัญญาสัมปทาน ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้มีส่วนได้เสียจากประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผลดี-ผลเสีย จากการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาค้นคว้าต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง ศึกษาแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลดี ผลเสีย จากการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 และศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้อาจจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2558 และปี 2561 โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เอกสารระดับทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มีผู้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมาก่อนในรูปของแนวคิด ทฤษฎี รายงานค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร ประกาศ รายงานประจำปี รวมทั้งกฎหมาย ประกาศ เอกสาร ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ การเสวนา การสัมภาษณ์หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth-Interview) ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 อันได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล ผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในฐานะหน่วยงานเจ้าของสัมปทาน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท โทเทิล แอ็กเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ในฐานะบริษัทเอกชนผู้รับสัมปทาน และการใช้

แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในฐานะผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง โดยในบทที่ 4 นี้เราจะแบ่งผลการศึกษาวิจัยออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กรณีสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในส่วนของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในส่วนของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตอนที่ 4 รวบรวมเปรียบเทียบกับกรณีการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีของต่างประเทศ/หรือกรณีคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการอื่น หรือบริการอื่น

#### **4.1 ผลการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กรณีสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz**

##### **4.1.1 การบังคับใช้กฎหมาย**

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ภายหลังจากการสิ้นสุดสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 หรือที่เรียกกันว่าสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz ระหว่าง การสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันคือบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ไวร์เลส คอมมูนิเคชั่นส์ เซอร์วิส ปัจจุบันคือบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และสัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูลาร์ DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันคือบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 และเริ่มใช้มาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เป็นวันแรกเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2556 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ทำให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัดซึ่งในทางการตลาดคือ ผู้ใช้บริการในระบบ GSM1800 ของค่าย AIS และผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ซึ่งในทางการตลาดคือ ผู้ใช้บริการเครือข่าย (ค่าย) True Move “ซิมไม่ดับ” ยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งบริการประเภทเสียง (Voice) และบริการข้อมูล (Data) ได้อย่างต่อเนื่องต่อไปอีกไม่เกิน 1 ปีนับตั้งแต่วันที่

สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ด้วยคุณภาพ และมาตรฐานการบริการเช่นเดิม ตามที่ กสทช. ได้กำหนดไว้ในข้อ 3 ของประกาศฉบับดังกล่าว

ในส่วนของการดำเนินการให้บริการ ข้อ 3 ของประกาศฉบับดังกล่าวกำหนดให้ผู้ให้สัมปทาน และผู้รับสัมปทานเดิมตามสัญญาสัมปทาน เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยก่อนสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz ใครทำหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทานอยู่ในช่วงระยะเวลาเยียวยา 1 ปีตามประกาศก็ให้ทำหน้าที่เดิมต่อไป นั้นหมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรูมพ์ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ยังทำหน้าที่เดิมต่อไปในการให้บริการลูกค้ากว่า 18 ล้านเลขหมายที่เหลืออยู่ในขณะนั้น นอกจากนั้นทั้ง 3 บริษัทในฐานะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ในช่วงระยะเวลาเยียวยา 1 ปีตามประกาศ ยังมีหน้าที่ต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ให้บริการ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ข้อมูลการให้บริการ เช่น ข้อมูลผู้ให้บริการ จำนวนเงินคงค้างในระบบ แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แผนงานส่งเสริมให้ผู้ให้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ย้ายค่ายเบอร์เดิม หรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ โดยยังคงใช้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิม) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง รวมถึงในแผนต้องมีรายละเอียดเรื่องค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาระที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในขณะที่จำนวนผู้ให้บริการลดลงตลอดเวลา เสนอต่อ กสทช. ภายใน 15 วันนับจากวันที่ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ให้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีผลบังคับใช้ และ กสทช. โดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม หรือ กทค. มีระยะเวลาพิจารณาแผนภายใน 30 วันนับตั้งแต่ได้รับแผนจากบริษัท จากนั้นเมื่อ กสทช. โดย กทค. ให้ความเห็นชอบผู้ให้บริการก็จะดำเนินการตามแผนนั้น ทั้งนี้ จากข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนทราบว่าบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรูมพ์ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ได้จัดทำแผนความคุ้มครองผู้ให้บริการเสนอต่อสำนักงาน กสทช. และ กทค. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองแล้ว

สำหรับการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ให้บริการตามประกาศของผู้ให้บริการ ประกาศฉบับดังกล่าว กำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ ดังนี้

1. จะพักหรือหยุดให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้

2. ไม่มีสิทธิรับผู้ขอใช้บริการรายใหม่ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการรับโดยให้สัญญาบริการ หรือโดยผ่านบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั่นคือผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการตามประกาศฯ ไม่มีสิทธิรับลูกค้ารายใหม่ไม่ว่ากรณีใดๆ

3. รักษาคุณภาพการให้บริการและกำหนดค่าบริการตามประกาศที่เกี่ยวข้อง นั่นคือ ผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการตามประกาศฯ ต้องรักษาคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานตามเดิม แม้จะมีจำนวนผู้ใช้บริการลดลงทุกวัน และคิดอัตราค่าบริการตามเดิม ไม่มีการคิดอัตราค่าบริการเพิ่ม

4. ประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้ให้บริการทราบอย่างต่อเนื่องตามที่กำหนดในแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ได้ กสทช. โดย กทค เห็นชอบ

5. เร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการตามที่กำหนดในแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการที่ได้ กสทช. โดย กทค เห็นชอบ

6. ให้รายงานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้คณะกรรมการทราบภายในวันที่ 7 ของทุกเดือน

ซึ่งบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศฉบับดังกล่าว ก็ได้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ด้วยคุณภาพ มาตรฐานการบริการ และราคาตามเดิม โดยทั้งบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ได้มีหนังสือแจ้งมายังสำนักงาน กสทช. ว่าไม่ได้เปิดรับลูกค้ารายใหม่ โดยทั้ง 2 บริษัทมีการเรียกเก็บซิมที่มีการวางจำหน่ายอยู่ในศูนย์บริการของทั้ง 2 บริษัทหลังวันที่ 15 กันยายน 2556 และกรณีที่มีซิมค้างอยู่ตามร้านค้าย่อย เมื่อลูกค้าซื้อซิมไปก็จะไม่สามารถเปิดใช้บริการได้ โดยข้อเท็จจริงดังกล่าวมีการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อมวลชนสำหรับการดำเนินการประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้ให้บริการทราบอย่างต่อเนื่องตามที่กำหนดในแผนความคุ้มครอง โดยใช้วิธีการส่งข้อความสั้น (sms) ถึงผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1800 MHz โดยตรง รวมถึงการแจ้งผ่านไปทางใบแจ้งค่าบริการสำหรับผู้ใช้บริการรายเดือน การใช้เสียง IVR อัตโนมัติ และมีการแจ้งแผนการโอนย้ายผู้ใช้บริการ สำหรับการรายงานจำนวนผู้ใช้บริการผู้ศึกษาวิจัยทราบจากผ่านสื่อมวลชนว่า ทั้ง 3 บริษัทมีการรายงานต่อสำนักงาน กสทช. เป็นระยะๆ

ในส่วนของสำนักงาน กสทช. จากการศึกษาพบว่าสำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะทำงานติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว

ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีรองเลขาธิการด้านภารกิจโทรคมนาคมเป็นหัวหน้าคณะทำงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ 2 ประการ ได้แก่

1. การตรวจสอบแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการตามมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อเสนอต่อ กทค. พิจารณา

2. ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการ และรายงานต่อเลขาธิการ กสทช. และ กทค. ขึ้นมาเพื่อดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ข้างต้น

ในส่วนจากรายได้จากบริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ข้อ 7 กำหนดให้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศฯ ให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้รับชำระเงินรายได้จากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แทนรัฐ โดยให้แยกเป็นบัญชีเฉพาะเอาไว้ แล้วรายงานจำนวนเงินรายได้และดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นที่ซึ่งได้หักต้นทุนการใช้โครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงาน กสทช. เพื่อตรวจสอบก่อนนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดินต่อไป โดยประกาศฉบับนี้กำหนดให้สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งคณะทำงานคณะหนึ่งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาคุ้มครอง ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบเงินรายได้แผ่นดินจากการให้บริการในระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามคำสั่งสำนักงาน กสทช. ที่ 242/2556 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 โดยมีองค์ประกอบของคณะทำงาน ดังนี้

1. นายวงศ์สกุล กิตติพรหมวงศ์ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหัวหน้าคณะทำงาน

2. นางศิริพร เหลืองนวล รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง เป็นผู้ทำงาน

3. นางสุภราพร จักรมานนท์ ผู้อำนวยการสำนักประสานงานรัฐวิสาหกิจ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นผู้ทำงาน

4. นายจรินทร์ เทศวานิช ผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ เป็นผู้ทำงาน

5. นางศรีสุดา อาชวานันทกุล ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชี เป็นผู้ทำงาน

6. นายก่อกิจ ด้านชัยวิจิตร รองเลขาธิการ กสทช. ภารกิจโทรคมนาคม เป็นเลขานุการ

โดยคณะกรรมการนี้ มีอำนาจหน้าที่

1. ตรวจสอบเงินนำส่งรายได้แผ่นดินอันเกิดจากจำนวนเงินรายได้จากการให้บริการ และดอกผลที่เกิดขึ้นซึ่งหักต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงสร้าง ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

2. รายงานผลการดำเนินการของคณะกรรมการต่อ กทค. และเลขาธิการ กสทช. ตามข้อ 1. เป็นระยะ และนำเสนอความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกรณีที่ต้องมีการตัดสินใจในเชิงนโยบาย

3. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก กทค. และเลขาธิการ กสทช.

สำหรับการจัดสรรคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่ กสทช. ได้คืนกลับมาตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553) ประกาศฉบับดังกล่าวนี้ กำหนดให้ กสทช. จัดทำแผนการประมูลคลื่นความถี่ที่ใช้อยู่ในสัญญาสัมปทาน เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่ โดยแผนการประมูลคลื่นความถี่ดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาการประมูลคลื่นความถี่ ทั้งนี้จากข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. และจากการนำเสนอข่าวผ่านสื่อมวลชนพบว่า กสทช. ได้มีมติเห็นชอบกรอบแนวทางการประมูลคลื่นความถี่ 1800 MHz แล้วพร้อมทั้งยังตั้งคณะกรรมการเพื่อเตรียมการประมูลคลื่นความถี่ 1800 MHz อีกทั้งยังมีการว่าจ้างสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union) หรือ ITU เป็นที่ปรึกษา มาศึกษาเรื่องการประมูลคลื่นความถี่ 1800 MHz ทั้งในเรื่องราคาตั้งต้นการประมูล (Reserve Price) จำนวนใบอนุญาต ขนาดของคลื่นความถี่ วิธีการประมูล

สำหรับการกำหนดวันหยุดให้บริการ กรณีระยะเวลาความคุ้มครองยังไม่สิ้นสุด ประกาศฉบับดังกล่าวนี้ กำหนดไว้ว่า เมื่อ กสทช. ได้จัดสรรคลื่นความถี่ให้กับผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รายใหม่แล้ว ให้ กสทช. กำหนดวันหยุดให้บริการซึ่งถือเป็นวันสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ให้บริการตามประกาศ ซึ่งก็คือ กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ทราบถึงกำหนดวันหยุดให้บริการดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ทั้ง 3 บริษัทในฐานะผู้ให้บริการมีหน้าที่จะต้องแจ้งถึงวันหยุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วันก่อนที่ผู้ให้บริการจะหยุดให้บริการ และเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง หากยังมีผู้ใช้บริการคงเหลืออยู่ในระบบที่ไม่แจ้งความประสงค์จะขอไปใช้บริการกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น ให้สิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวตามประกาศนี้ นั่นคือ กรณีคลื่นความถี่ 1800 MHz ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่นี้ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวตามประกาศนี้แล้ว ไม่ได้แจ้งความประสงค์จะขอโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น จะไม่สามารถใช้บริการได้ต่อไป



“ชิมจะดับ” กรณีสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองและปรากฏว่าผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นแก่ผู้ใช้บริการ โดยการคืนเงินกำหนดให้เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 34 โดยอนุโลม นั่นคือ กรณีผู้ใช้บริการในระบบพรีเพด (Pre-paid) มีเงินคงเหลืออยู่ในระบบ ผู้ให้บริการดังกล่าวต้องคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ

#### 4.1.2 สภาพปัจจุบันของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz

นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 และเริ่มต้นช่วงเวลาคุ้มครองตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2556 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ตามประกาศฉบับดังกล่าว ก็ได้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ตามปกติ โดยเรียกเก็บค่าบริการตามอัตราที่กำหนดไว้ในรายการส่งเสริมการขาย (โปรโมชัน) ที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้บริการอยู่ ณ วันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน สำหรับการกำหนด ระยะเวลาของบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (Pre-Paid) ในส่วนของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ผู้ใช้บริการจะได้รับระยะเวลาในการใช้งานจำนวน 30 วันในทุกมูลค่าการเติมเงิน โดยในการเติม เงินเข้าสู่ระบบทุกครั้ง บริษัท ทรูมูฟ จำกัด จะนับระยะเวลาการใช้งานที่ผู้ใช้บริการได้รับรวมกับ ระยะเวลาที่เหลืออยู่สูงสุด 365 วัน ตามที่ได้รับอนุมัติจาก กทช. ตามข้อ 11 ของประกาศ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2549 แต่ไม่ให้เกินระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปี นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานตาม ประกาศดังกล่าว

สำหรับลักษณะและประเภทบริการที่ทั้ง 2 บริษัท ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง เป็นบริการเดิมที่ผู้ใช้บริการ ได้ใช้บริการอยู่ ก่อนหน้าที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ทั้งบริการประเภทเสียง (Voice) บริการข้อมูล (Data) บริการ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ บริการเสริม และบริการอื่นๆ มีการให้บริการรับชำระค่าบริการ การออกใบแจ้งหนี้ การอำนวยความสะดวกของ ช่องทางในการชำระค่าบริการ ไม่ว่าจะเป็นการหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต หรือผ่าน ตัวแทนรับชำระต่างๆ ศูนย์บริการ เคนันเตอร์เซอร์วิส การเติมเงินในระบบเติมเงินผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลคุณภาพสัญญาณ คุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียนดังเช่นที่เคยให้บริการมาในช่วงสัญญาสัมปทาน

จากข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. และผ่านทางสื่อมวลชนทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ทั้งของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด เริ่มมีการโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น หรือคือการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) หรือที่เรียกกันง่ายๆ ว่า ย้ายค่ายเบอร์เดิม อันอาจเป็นผลจากการประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้ใช้บริการทราบ ของสำนักงาน กสทช. และผู้ประกอบการโทรคมนาคมทั้ง 3 ราย ที่ได้ทำการประชาสัมพันธ์ไปก่อนวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ประกอบกับข่าวสารที่สื่อมวลชนทั้งหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์อื่นนำเสนอเรื่องราวการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรคมนาคมครั้งแรกของประเทศไทย และรวมถึงการเสนอโปรโมชันเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าอพยพไปใช้บริการกับ ทรูมูฟ เอช (Truemove H) ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และการเสนอโปรโมชันเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าโอนย้ายไปใช้บริการกับ AIS 2100 ของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด

ก่อนสิ้นสุดสัญญาสัมปทานการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ในวันที่ 15 กันยายน 2556 จำนวนผู้ให้บริการรวมทั้งของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด อยู่กว่า 18 ล้านเลขหมาย โดยเป็นเลขหมายของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด 17.4 ล้านเลขหมาย และเป็นเลขหมายของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด 7.6 หมื่นเลขหมาย ทั้งนี้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด มีทั้งลูกค้าที่ใช้บริการในระบบพรีเพด (Pre-Paid) หรือแบบเติมเงิน และระบบโพสต์เพด (Post Paid) หรือแบบชำระค่าบริการรายเดือน โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เป็นลูกค้าในระบบพรีเพด (Pre-Paid) หรือแบบเติมเงินมีจำนวนกว่า 17 ล้านเลขหมาย ในขณะที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด เป็นลูกค้าในระบบโพสต์เพด (Post Paid) หรือแบบชำระค่าบริการรายเดือนทั้งหมด

ข้อมูลจากศูนย์ให้บริการคงสิทธิเลขหมาย หรือ Clearing House พบว่า ทางสามารถให้บริการเพื่อรองรับการโอนย้ายเปลี่ยนผู้ให้บริการได้ 60,000 เลขหมายต่อวัน สำหรับ 1 บริษัท ซึ่งหากจะโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนกว่า 18 ล้านเลขหมายออกจากระบบต้องใช้เวลาราว 283 วัน แต่เนื่องจากการคงสิทธิเลขหมายเป็นสิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หากเจ้าของเลขหมายไม่มีความประสงค์จะโอนย้ายก็ไม่สามารถบังคับให้โอนย้ายได้

สถานการณ์การโอนย้ายผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน จากยอดผู้ให้บริการกว่า 18 ล้านเลขหมาย ที่สำรวจก่อนประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ให้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีผลบังคับใช้ และก่อนวันสิ้นสุดสัญญา

สัมปทาน 15 กันยายน 2556 พบว่า เมื่อสิ้นเดือนกันยายน 2556 มีจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือในระบบมีจำนวน 16.07 ล้านเลขหมายในจำนวนนี้เป็นเลขหมายของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำนวน 15.5 ล้านเลขหมาย ส่วนของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด 5.7 หมื่นเลขหมาย ซึ่งเป็นผลจากการที่บริษัท ทรูมูฟ จำกัด นำเสนอรายการส่งเสริมการขาย หรือสิทธิประโยชน์ที่ดีกว่ารายการส่งเสริมการขายเดิม การให้ส่วนลดค่าบริการรายเดือนสำหรับลูกค้าที่โอนย้ายไปใช้บริการในระบบ True move H อันเป็นการกระตุ้นให้เกิดการโอนย้าย ประกอบกับประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. รวมถึงการที่สำนักงาน กสทช. การเร่งรัดให้ทั้ง 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศฉบับดังกล่าว เร่งประชาสัมพันธ์แจ้งการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานและแจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้ใช้บริการทราบ ต่อมาเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2556 ข้อมูลจากเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แจ้งยอดผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบจำนวน 14.536 ล้านเลขหมาย โดยเป็นเลขหมาย บริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำนวน 14.5 ล้านเลขหมาย และของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด 3.6 หมื่นเลขหมาย จากนั้นในเดือนพฤศจิกายน พบว่ายอดผู้ใช้บริการที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบมีจำนวนประมาณ 14.23 ล้านเลขหมาย โดยเป็นเลขหมาย บริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำนวน 14 ล้านเลขหมาย และของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด 2.3 หมื่นเลขหมาย และข้อมูลล่าสุด ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ 2557 จากเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. พบว่า ยอดผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบมีจำนวน 7.113213 ล้านเลขหมาย โดยเป็นเลขหมายของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด จำนวน 7.1 ล้านเลขหมาย และของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด 13,213 เลขหมาย ซึ่งพบว่าเป็นตัวเลขที่แทบไม่ขยับแล้วสำหรับเลขหมายของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด เนื่องจากการแจ้งประชาสัมพันธ์ ส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังเลขหมายโทรศัพท์ของลูกค้าโดยตรง หลายๆ ครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอโปรโมชั่น แจกโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 2.1 GHz สำหรับผู้ใช้บริการที่โอนย้ายไปใช้บริการกับบริษัท เรียด ฟิวเจอร์ จำกัด

ทั้งนี้ ข้อมูลจากเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. และสื่อมวลชน พบว่า บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ได้มีหนังสือถึงสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอต่อ กทค. จัดส่งแผนการดำเนินการ โอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 โดยแจ้งสถานการณ์การโอนย้ายล่าสุดว่า จำนวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบของบริษัทฯ มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 7.1 ล้านเลขหมาย โดยแยก

แล้วเป็นกลุ่มที่มีการใช้งานโทรศัพท์อยู่เป็นประจำจำนวนประมาณ 3.6 ล้านเลขหมาย และเป็นกลุ่มที่ใช้งานน้อยมากหรือไม่มีการใช้งานจำนวนประมาณ 3.6 ล้านเลขหมาย โดยแผนดังกล่าว จะดำเนินการโอนย้ายผู้ใช้บริการรวมถึงเลขหมายที่ไม่มีผู้ใช้บริการทั้งหมดไปยังบริษัท เรียด ฟิวเจอร์ จำกัด ซึ่งหาก กทท. เห็นชอบแนวทางดังกล่าว บริษัท ทรูมูฟ จำกัด คาดว่าจะใช้ระยะเวลาในการดำเนินการด้านเทคนิค การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อโอนย้ายผู้ใช้บริการทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 4 เดือน โดยหากเครื่องโทรศัพท์ หรือซิมการ์ดของผู้ใช้บริการบางกลุ่มไม่สามารถรองรับการใช้งานระบบ 2.1 GHz ของบริษัท เรียด ฟิวเจอร์ จำกัด ได้ ผู้ใช้บริการก็ยังคงสามารถใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ตามเดิมไปก่อนโดยการโรมมิ่งจนกว่าจะสิ้นสุดช่วงเวลาคู่ครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กรณีผู้ใช้บริการต้องการโอนย้ายออกจากบริษัท เรียด ฟิวเจอร์ จำกัด ไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น ผ่านกระบวนการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) ปกติก็สามารถทำได้

จากข้อมูลเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนของสำนักงาน กสทช. พบว่า ในส่วนของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ทางบริษัทมีหนังสือถึงสำนักงาน กสทช. จะขอเร่งรัดการดำเนินการโอนย้ายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่เหลืออยู่จำนวน 13,213 เลขหมาย ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ โดยใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) หรือย้ายค่ายเบอร์เดิมปกติ แต่จะเร่งการกระตุ้นและเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบข้อเท็จจริงและผลกระทบกรณีที่ไม่ดำเนินการโอนย้ายเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น โดยหากยังมีผู้ใช้บริการคงเหลืออยู่ บริษัทฯ เตรียมการจะร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นเพื่อดำเนินการให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องบนเครือข่ายอื่นต่อไป

4.1.3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาคู่ครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

ในช่วงเวลาคู่ครองตามประกาศ ปัญหาสำคัญอันจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz คือปัญหาเรื่องการโอนย้ายผู้ใช้บริการไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แม้ว่าสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ข้อเท็จจริงและผลกระทบกรณีที่ไม่ดำเนินการโอนย้ายเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น รวมถึงได้เร่งรัดให้ผู้ให้บริการทั้ง 3 ราย อันได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด เร่งประชาสัมพันธ์อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ พบว่าจนถึงขณะนี้ยอดของ

ผู้ใช้บริการที่ยังคงค้างอยู่ในระบบเป็นจำนวนสูงถึง 7,113,213 เลขหมาย (ข้อมูล ณ สิ้นเดือน กุมภาพันธ์ 2557) จากข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่คงเหลืออยู่ในระบบเป็นลูกค้าของบริษัท โทรูมพ์ จำกัด โดยเป็นผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบพรีเพด (Pre-Paid) หรือระบบเติมเงิน ซึ่งมีส่วนหนึ่งมีเลขหมายไว้เป็นเลขหมายสำรอง ไม่ได้มีการใช้งานแบบปกติ และเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้งานยาวนาน ทั้งนี้ สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กลุ่มนี้ยังไม่ทำการโอนย้าย ผู้ให้บริการ บางส่วนมาจากไม่ได้สนใจที่จะอ่านข้อความสั้นที่ส่งเข้ามายังเครื่อง โทรศัพท์ เนื่องจาก ใช้เป็นเครื่องสำรอง บางส่วนมีความเห็นว่ายังคงมีระยะเวลาการใช้งานที่เหลืออยู่ใน โอนย้าย ประกอบกับกลุ่มลูกค้าเติมเงินบางกลุ่มที่มียอดเงินและวัน ใช้งานคงเหลือในระบบจำนวนมากคิดว่า จะเสียประโยชน์หากจะทำการ โอนย้ายไปใช้บริการยังเครือข่ายอื่น ประกอบกับประกาศสำคัญ คือ ตัวประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เองก็ไม่ได้กำหนดวิธีการ หรือแผนการในการ โอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz อย่างชัดเจน ตัวประกาศเพียงแค่นั้นกำหนดให้มีการเร่งรัดการ โอนย้ายเท่านั้น การ โอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเสมือนว่าขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เอง ซึ่งเมื่อสิ้นสุดระยะเวลา คุ้มครองตามประกาศฯ หากผู้ใช้บริการไม่ทำการ โอนย้ายจะทำให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บน คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่ยังคงค้างอยู่ในระบบ ไม่สามารถใช้บริการได้อีกต่อไป

ปัญหาประการต่อมาคือ กรณีผู้ใช้บริการดำเนินการ โอนย้ายผู้ใช้บริการเข้าไปอยู่ใน เครือข่ายระบบ 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz ของบริษัทในค่ายเดียวกันโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้ สอบถามความต้องการ หรือความสมัครใจของผู้ใช้บริการ บางกรณีเครื่อง โทรศัพท์ที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz รองรับคลื่นความถี่ 2.1 GHz เป็นสมาร์ทโฟน แต่ ไม่ได้สมัครบริการแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตไว้ เมื่อถูกจับ โอนย้ายทำให้ผู้ใช้บริการประสบปัญหา มียอด ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตสูง

นอกจากนั้น ยังมีปัญหากรณีผู้ใช้บริการเสนอ โพร โมชัน แจก โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ รองรับคลื่นความถี่ 2.1 GHz เมื่อลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ระบบ 2G อัปเดตโอนย้ายเข้าไปใช้บริการในระบบ 3G คลื่น 2.1 GHz ของตน แต่ปรากฏมี ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz หลายรายที่ทำตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด แต่ไม่ได้รับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว รวมถึงกรณีผู้ใช้บริการเสนอ โพร โมชัน ลดค่าบริการ 50% เมื่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ระบบ 2G อัปเดตโอนย้ายเข้าไปใช้ บริการในระบบ 3G คลื่น 2.1 GHz ของตน ก็ประสบปัญหาไม่ได้รับส่วนลดค่าบริการทั้งที่ได้ทำ ตามเงื่อนไขที่บริษัทผู้ใช้บริการกำหนดไว้แล้ว

ในส่วนของปัญหาเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 แม้ประกาศฯ จะกำหนดในข้อ 7 ว่า ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศฯ ให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับชำระเงินรายได้จากประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนรัฐ โดยให้แยกเป็นบัญชีเฉพาะเอาไว้ แล้วรายงานจำนวนเงินรายได้และดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นที่ซึ่งได้หักต้นทุนการใช้โครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงาน กสทช. เพื่อตรวจสอบก่อนนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดินต่อไป โดยการตรวจสอบการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งคณะทำงานคณะหนึ่งขึ้นจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชีหนึ่งคน และผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์หนึ่งคน โดยมีผู้แทนสำนักงานฯ เป็นเลขานุการ เพื่อมาทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาคุ้มครอง ซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบเงินรายได้แผ่นดินจากการให้บริการในระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามคำสั่งสำนักงาน กสทช. ที่ 242/2556 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 แล้วนั้น แต่ในรายละเอียดของการดำเนินการ วิธีการ การพิจารณากำหนดว่า ค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการประเภทใดถือเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการ และอัตราต้นทุนโครงข่ายเป็นเท่าไรถึงจะเหมาะสม เหล่านี้ ประกาศฯ ไม่ได้มีการชี้ชัดลงไป ซึ่งประเด็นนี้เองทางบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้ให้สัมปทาน หรือเจ้าของสัมปทานเดิม ไม่เห็นด้วยในประเด็นนี้ รวมถึงนักวิชาการ และกลุ่ม เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ แสดงความเป็นห่วงในประเด็นการนำรายได้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศดังกล่าวส่งเข้ารัฐเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดินต่อไป

ในส่วนของการดำเนินการเพื่อนำคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัญญาสัมปทานไปดำเนินการประมูลเพื่อนำคลื่นอันเป็นทรัพยากรที่สำคัญของชาติไปใช้ประโยชน์ เพื่อนำมาซึ่งการบริการ โทรคมนาคมเพื่อรองรับความต้องการใช้งานของประชาชนผู้บริโภค ภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรม นั้น จากข้อมูลที่ปรากฏในเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. และจากข่าวที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนก่อนหน้านี้ (4 มีนาคม 2557) ว่าที่ประชุม กทค. เห็นชอบแผนการประมูลคลื่นความถี่ในภาพรวมตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ โดยแผนดังกล่าวได้เสนอให้ดำเนินการเตรียมการ และจัดการประมูลคลื่น 1800 MHz และ 900 MHz ไปพร้อมกันภายในปี 2557 ภายใต้หลักการสำคัญคือต้องจัดให้มีการประมูลก่อนสิ้นสุดระยะเวลาความคุ้มครองหรือสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โดยให้มีการจัดประมูลคลื่น

ความถี่ตามลำดับที่ละคลื่นความถี่ สำหรับรายละเอียดของกรอบเวลากระบวนการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz ขณะนี้ กสทช. ได้เห็นชอบร่างประกาศประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ย่าน 1710-1722.5 MHz/1805-1817.5 MHz และ 1748-1760.5 MHz/1843-1855.5 MHz พ.ศ. .... และร่างประกาศ กสทช. เรื่องแผนความถี่วิทยุกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล (International Mobile Telecommunications – IMT) ย่านความถี่ 1710-1785/1805-1880 MHz พร้อมทั้งเห็นชอบแนวทางการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะของร่างประกาศทั้ง 2 ฉบับ และให้นำไปรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อไป โดยร่างประกาศทั้งสองฉบับดังกล่าวเป็นร่างประกาศสำคัญที่จะครอบคลุมถึงการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz ทั้งหมด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการประมูลคลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz จำนวน 25 MHz ตั้งแต่รูปแบบการประมูล การกำหนดคลื่นความถี่ที่จะให้อนุญาตออกเป็น 2 ชุดคลื่นความถี่ ชุดละ  $2 \times 12.5$  MHz กำหนดจำนวนใบอนุญาตเป็น 2 ใบอนุญาต ด้วยราคาเริ่มต้นในการประมูลคลื่น 11,600 ล้านบาทสำหรับหนึ่งชุดคลื่นความถี่ หลักการกำหนดราคาเริ่มต้นในการประมูลคลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz รวมถึงระยะเวลาการอนุญาต ข้อกำหนดความครอบคลุมโครงข่าย และการยกเลิกการประมูลกรณีมีผู้เข้าร่วมการประมูลน้อยกว่า หรือเท่ากับจำนวนใบอนุญาต นอกจากนั้น ประชุม กสทช. ยังได้มีมติเห็นชอบให้แต่งตั้งคณะกรรมการเตรียมการเกี่ยวกับการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz และคณะทำงานสนับสนุนภารกิจเพื่อเตรียมความพร้อมในการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz จำนวน 2 คณะ ได้แก่ คณะทำงานการมีส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจแนวทางการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz และคณะทำงานกำหนดมาตรการรองรับผลกระทบอันเกิดจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานการใช้คลื่นความถี่ 1800 MHz เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประมูลคลื่นความถี่ 1800 MHz ทั้งหมด

การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจะอยู่ในช่วงกลางเดือนเมษายนถึงปลายเดือนพฤษภาคม 2557 ภายหลังจากปรับปรุงร่างหลักเกณฑ์การประมูล ก็จะนำเสนอต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อให้ความเห็นชอบ และนำร่างประกาศหลักเกณฑ์การประมูลประกาศลงราชกิจจานุเบกษา ในปลายเดือนมิถุนายน 2557 และจะประกาศเชิญชวนและเผยแพร่สรุปข้อสนเทศ (IM) ฉบับสมบูรณ์ในต้นเดือนกรกฎาคม 2557 กำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นประมูลมารับเอกสาร (30 วัน) เพื่อใช้ยื่นประมูล ในเดือนกรกฎาคม 2557 จากนั้นจะประกาศรายชื่อผู้ผ่านคุณสมบัติเข้าร่วมการประมูลกลางเดือนสิงหาคม 2557 และจัดการประมูลในปลายเดือนสิงหาคม 2557 ซึ่งจะพร้อมให้ใบอนุญาตคลื่น 1800 MHz ได้ในต้นเดือนกันยายน 2557 อันจะเป็นช่วงเวลาที่สอดคล้องกับการสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ตามประกาศ กสทช.

เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

ซึ่งขณะที่ กสทช. ดำเนินการอยู่นี้ นักวิชาการ และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงผู้ประกอบการโทรคมนาคม เริ่มออกมาให้ความเห็นเกี่ยวกับ การกำหนดรูปแบบการประมูล การกำหนดคลื่นความถี่ที่จะให้อนุญาตออกเป็น 2 ชุดคลื่นความถี่ ชุดละ 2x12.5 MHz กำหนดจำนวนใบอนุญาตเป็น 2 ใบอนุญาต ด้วยราคาเริ่มต้นในการประมูลคลื่น 11,600 ล้านบาทสำหรับหนึ่งชุดคลื่นความถี่ หลักการกำหนดราคาเริ่มต้นในการประมูลคลื่นความถี่ย่าน 1800 MHz รวมถึงระยะเวลาการอนุญาต ข้อกำหนดความครอบคลุมโครงข่าย และการยกเลิกการประมูลกรณีมีผู้เข้าร่วมการประมูลน้อยกว่า หรือเท่ากับจำนวนใบอนุญาต ของ กสทช. แล้ว

#### 4.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม การประกอบกิจการโทรคมนาคม สัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบังคับใช้กฎหมาย และในฐานะผู้มีส่วนได้เสียจากการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 สามารถนำมารวบรวม เรียบเรียง และนำเสนอได้ ดังนี้

##### 4.2.1 ความเป็นมาเกี่ยวกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทย

สัญญาสัมปทาน หรือสัญญาร่วมการทำงานในกิจการโทรคมนาคม เริ่มขึ้นในช่วงปี 2530 ในช่วงตอนปลายของรัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างมาก ก่อให้เกิดความต้องการบริการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้น บริการโทรคมนาคมที่รัฐวิสาหกิจทั้ง 2 แห่ง คือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ให้บริการได้รับการร้องเรียนว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เพื่อให้การพัฒนาเศรษฐกิจให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอต่อการพัฒนาประเทศและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงได้แก้ไขปัญหาโดยเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาร่วมลงทุนในการให้บริการโทรคมนาคมกับรัฐวิสาหกิจทั้งสองได้ และเพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. รัฐวิสาหกิจ จึงได้กำหนดเงื่อนไขสำคัญ ๆ หลายประการในสัญญาร่วมการทำงานดังกล่าว

สัญญาสัมปทานกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยมีลักษณะเป็นสัญญาร่วมการทำงานระหว่างรัฐกับเอกชนในลักษณะ BTO (Build-Transfer-Operate) (สร้าง-โอนให้-ให้บริการ) โดยเอกชนที่ได้รับสัมปทานต้องเป็นผู้ลงทุนเอง เป็นผู้วางโครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้



ให้บริการเอง เมื่อวางเสร็จแล้วและผ่านการทดสอบและสามารถทำงานได้ ก็จะโอนกรรมสิทธิ์เป็นของหน่วยงานรัฐที่ให้สัมปทาน เอกชนผู้ลงทุนมีสิทธิใช้และหาผลประโยชน์จาก โครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ จนถึงอายุสัญญาสัมปทาน และเอกชนผู้ได้รับสัมปทานต้องจ่าย ค่าตอบแทน หรือค่าสัมปทานให้กับหน่วยงานของรัฐที่ให้สัมปทานตามสัญญาสัมปทาน

โดยสัญญาสัมปทานกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยมีอยู่ด้วยกันทั้งสิ้น 5 สัมปทาน ได้แก่

1. สัญญาสัมปทานระหว่าง ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันคือบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ไวร์เลส คอมมูนิเคชั่นส์ เซอร์วิส ปัจจุบันคือบริษัท ทรูมูฟ จำกัด อายุสัญญา 17 ปี ซึ่งสัญญาได้สิ้นสุดลงแล้วเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556

2. สัญญาให้ดำเนินการให้บริการวิทยุคมนาคมระบบเซลลูล่า DIGITAL PCN (PERSONAL COMMUNICATION NETWORK) 1800 ระหว่างการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด อายุสัญญา 16 ปี ซึ่งสัญญาได้สิ้นสุดลงแล้วเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556

3. สัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ระหว่าง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ปัจจุบันคือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อายุสัญญา 25 ปี และสัญญาจะสิ้นสุดลงในวันที่ 30 กันยายน 2558

4. สัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ระหว่าง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อายุสัญญา 27 ปี และสัญญาจะสิ้นสุดลงในวันที่ 15 กันยายน 2561 และ

5. สัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ระหว่าง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อายุสัญญา 27 ปี และสัญญาจะสิ้นสุดลงในวันที่ 15 กันยายน 2561

ตารางที่ 4.1 สัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ลำดับ	ผู้รับอนุญาตให้ใช้ความถี่	ผู้ให้บริการ	คลื่นความถี่ (MHz)	ระบบ/มาตรฐาน	วันที่ลงนามในสัญญา	วันสิ้นสุดสัญญา	อายุสัญญา
1.	TOT	AIS	897.5 – 915.0/ 942.5 – 960.0	GSM 900	27 มี.ค. 33	30 ก.ย.58	25 ปี
2.	CAT	DTAC	839.0 – 849.0/ 884.0 – 894.0	IMT-2000	14 พ.ย. 33	15 ก.ย.61	27 ปี
3.	CAT	DTAC	1722.6 – 1747.9/ 1817.6 – 1842.9, 1760.5 – 1785.0/ 1855.5 – 1880.0	PCN 1800	14 พ.ย. 33	15 ก.ย.61	27 ปี
4.	CAT	True Move	1710.0 – 1722.6/ 1805.0 – 1817.6	PCN 1800	20 มี.ย. 39	15 ก.ย.56	17 ปี
5.	CAT	DPC	1747.9 – 1760.5/ 1842.9 – 1855.5	PCN 1800	19 พ.ย. 39	15 ก.ย.56	16 ปี

#### 4.2.2 การรับทราบถึงผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทย

กสทช. สำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้ประกอบการ ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบเป็นระยะๆ ถึงกำหนดเวลาสิ้นสุดสัมปทาน และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสิ้นสุดสัมปทาน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ ของสำนักงาน กสทช. การแถลงข่าว การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชน การส่งข้อความสั้น (SMS) ถึงผู้ให้บริการโดยตรง การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด และการประชาสัมพันธ์ผ่านใบแจ้งค่าบริการรายเดือน เป็นต้น

ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ผู้ได้รับอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญา สามารถประกอบกิจการต่อไปได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามการอนุญาตสัมปทาน หรือตามสัญญานั้น และเมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน คลื่นความถี่ที่ใช้ในการให้บริการจะกลับคืนมาที่ กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารและจัดสรรคลื่นความถี่ของประเทศไทย เพื่อนำมาจัดสรรใหม่

ผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน สามารถแบ่งออกเป็น ผลกระทบ 3 ส่วน แยกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1) ผลกระทบต่อผู้บริโภครวม การสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โดยไม่มีการเตรียมการล่วงหน้า ในการประมูลคลื่นความถี่ที่สิ้นอายุ และการออกมาตรการเฉพาะเพื่อคุ้มครองผู้บริโภครวม จะส่งผลให้ผู้บริโภครวมอาจไม่สามารถใช้งานเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานกับผู้ให้บริการที่สิ้นสุดอายุสัมปทาน ได้อย่างกะทันหัน ส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดการระงับการสมัครใช้งานกับผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น และอาจจะเกิดปัญหามากขึ้นหากผู้บริโภครายนั้น ๆ ต้องการใช้เลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่เดิม เนื่องจากมีความสำคัญในการติดต่อธุรกิจ หากไม่มีมาตรการใด ๆ จากหน่วยงานกำกับดูแลมารองรับอาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ

2) ผลกระทบต่อผู้ให้สัมปทาน แม้ว่าสัญญาสัมปทานระบุให้ผู้รับสัมปทานและผู้ให้สัมปทานมีหน้าที่ในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ภายหลังจากสัญญาสัมปทานสิ้นสุด แต่เนื่องจากสภาพการณ์และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้เปลี่ยนแปลงไป อันจะส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมปทาน กล่าวคือ ผู้ให้สัมปทานจะสูญเสียรายได้จากส่วนแบ่งรายได้จากการให้สัมปทาน ซึ่งจะส่งผลให้กระแสรายได้ของผู้ให้สัมปทานลดลงไปอย่างมาก นอกจากนี้ แม้ว่าผู้ให้สัมปทานจะได้รับโอนทรัพย์สิน เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่มากมาย แต่เครื่องมือ และอุปกรณ์เหล่านั้นล้าสมัย อาจไม่สามารถนำมาให้บริการในยุคปัจจุบันได้

3) ผลกระทบต่อผู้รับสัมปทาน ไม่มีคลื่นความถี่ที่จะใช้ในการประกอบกิจการ โทรคมนาคม สูญเสียลูกค้า สูญเสียรายได้ แผนการประกอบกิจการไม่ต่อเนื่อง

4.2.3 การรับทราบถึงมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

แม้ว่า กสทช. ได้ออก ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ไปเมื่อเดือนสิงหาคมปี 2556 แต่การดำเนินการประคับประคองให้ประชาชนรับทราบถึงช่วงระยะเวลา ขั้นตอนการดำเนินการทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภครวม และในส่วนของผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาเยียวยา ยังมีความไม่ชัดเจน คลุมเครือ ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้บริโภครวมมีความรู้ ความเข้าใจ จึงทำให้การรับทราบถึง มาตรการเยียวยาฯ ยังไม่มีประสิทธิผล

4.2.4 เรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า สำหรับกรณีการสิ้นสุดสัญญา สัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และ ระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ที่สิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ระยะเวลาที่กำหนดไว้ 1 ปี ตามประกาศ กสทช.

เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีความเหมาะสมแล้ว แต่สำหรับกรณีของสัญญาสัมปทานอีก 3 สัญญา ที่จะสิ้นสุดในปี 2558 และ 2561 นั้น ระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการควรจะขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้ใช้บริการที่ยังคงค้างอยู่ในระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุดสัมปทาน ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติอาจไม่สามารถที่จะทำให้ผู้ใช้บริการโอนย้ายออกจากระบบได้ครบถ้วน 100% แต่ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดๆ สำหรับการบริหารจัดการคลื่นความถี่ที่มีประสิทธิภาพแล้ว โดยปกติไม่ควรกำหนดระยะเวลาเขี่ยยาวนานเกินไป จนทำให้ไม่สามารถนำคลื่นความถี่ไปจัดสรรให้เกิดประโยชน์ต่อไปได้

4.2.5 เรื่องความเหมาะสมของหน่วยงานที่จะมาเป็นผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า เป็นหน้าที่ของทั้งผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานร่วมกันรับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ในการติดต่อขอข้อมูล รับทราบข้อมูล ข่าวสารอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจในการ โอนย้ายออกไปยังผู้ให้บริการรายอื่น และได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ส่วนผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเป็นหน้าที่ของผู้ให้สัมปทานเนื่องจากตามสัญญาสัมปทานระบุเมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ลูกค้า จะโอนกลับมาเป็นของผู้ให้สัมปทาน

4.2.6 เรื่องความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้ใช้บริการตามมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. นั้น ผู้เชี่ยวชาญ เห็นว่า การประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้ใช้บริการตามมาตรการเยียวยายังไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุและโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ในปริมาณน้อย เน้นใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ที่เน้นการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยตรง คือ ประชาสัมพันธ์ผ่านข้อความสั้น (SMS) แต่พบว่าผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ไม่สนใจเปิดอ่าน จึงให้มีผู้ใช้บริการที่ไม่ทราบเรื่องสิทธิของผู้ใช้บริการตามมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. กรณีนี้เห็นว่า กสทช. ควรปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการที่เหมาะสม คือ การประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่ออื่น ๆ ที่เข้าถึงประชาชนผู้ใช้บริการได้ โดยง่าย และดึงดูดความสนใจในการรับข่าวสาร เช่น การโฆษณาทางสื่อโทรทัศน์ และวิทยุ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงผู้ใช้บริการได้จำนวนมาก ทั้งนี้ ควรจะมีการปรับเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายขึ้น

4.2.7 เรื่องความเหมาะสมของการโอนย้ายผู้ให้บริการในปัจจุบัน นั้น ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่าการกำหนดระยะเวลาการ โอนย้ายที่ 3 วันทำการ สำหรับขีดความสามารถในการ โอนย้าย 60,000 เลขหมายต่อวัน ยังมีความเหมาะสม แม้จะมีผู้เข้าใจผิดว่ามีความสามารถในการดำเนินการ ได้น้อย แต่ข้อเท็จจริงคือจนถึงปัจจุบันผู้ให้บริการแต่ละราย โดยเฉพาะบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ก็ยังใช้ไม่ได้เต็มขีด

ความสามารถดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากมีการโอนย้ายในช่วงใกล้ระยะเวลาสิ้นสุดการคุ้มครอง อาจเกิดปัญหาได้หากปริมาณความต้องการมีมากกว่า 60,000 เลขหมายต่อวัน แต่ทั้งนี้ ยังมีปัญหาในเรื่องที่ผู้ใช้บริการถูกจับโอนย้ายอัตโนมัติ ไม่ได้เกิดจากวัตถุประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการเอง ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญในการใช้บริการคงสิทธิเลขหมาย หรือย้ายค่ายเบอร์เดิม เพราะถือเป็นสิทธิของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงปัญหาการดึงเรื่องของผู้ให้บริการรายเดิมทำให้เกิดความล่าช้าในการโอนย้ายเลขหมาย

4.2.8 เรื่องความเหมาะสมในการจัดประมูลคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และคืนจะกลับมาใช้ กสทช. เพื่อจัดสรรใหม่ ผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นว่า การประมูลคลื่นความถี่ควรคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นที่สำคัญ โดยต้องคำนึงถึงว่า คลื่นความถี่ที่ไม่ถูกใช้งานนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ควรนำมาประมูลเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์กติกาในการประมูลที่ชัดเจน บทพื้นฐานของความโปร่งใส รวมถึงควรพิจารณาประเด็นการจัดสรรเพื่อให้สามารถนำคลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรคลื่นความถี่เป็นการล่วงหน้าก่อนที่สัมปทานนั้นๆ จะสิ้นสุดลง เพื่อให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประมูลคลื่นความถี่ได้มีเวลาในการลงทุน โครงข่ายและเตรียมการประกอบธุรกิจ อันจะทำให้สามารถนำคลื่นความถี่ไปใช้ในการประกอบกิจการได้อย่างรวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร

4.2.9 เรื่องความเหมาะสมของการจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองฯ นั้น ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่า การที่ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กำหนดให้รายได้ที่เกิดขึ้นเป็นรายได้ของรัฐ แต่สามารถให้ผู้ให้บริการสามารถหักเฉพาะต้นทุนการดำเนินงาน และต้นทุนค่าโครงข่ายได้ อีกทั้งยังให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อพิจารณาเรื่องค่าต้นทุนที่ผู้ประกอบการขอหัก รวมถึงเงินรายได้ที่จะนำส่งรัฐเป็นการกำหนดที่เหมาะสมแล้ว คงต้องรอดูว่าการดำเนินการจริงจะเป็นอย่างไร

4.2.10 เรื่องความเหมาะสมของคุณภาพของการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองฯ ผู้เชี่ยวชาญ เห็นว่า การกำหนดคุณภาพการให้บริการที่ยังคงรักษามาตรฐานการใช้งานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเป็นมาตรการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ในคุณภาพที่คงเดิม เช่นเดียวกับก่อนที่สัมปทานจะสิ้นสุดลง

4.2.11 เรื่องความเหมาะสมของการกำกับดูแลของ กสทช. กรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น ผู้เชี่ยวชาญ เห็นว่า สำนักงาน กสทช. ได้มีการตั้งคณะทำงานเพื่อติดตามการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองฯ โดยมีการติดตามการดำเนินงานของผู้ให้บริการอย่าง

ใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบน้อยที่สุดแล้ว แต่อย่างไรก็ตามในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามแผนการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ต้องการให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาแก้ไขโดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

4.2.12 ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2556 ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า สำหรับกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 นั้นประกาศฉบับนี้เป็นประโยชน์อย่างมากในการคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ยังคงสามารถใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างต่อเนื่อง และมีเวลาที่จะโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นได้อย่างเพียงพอในกรณีที่ต้องการใช้เลขหมายเดิมอยู่ แต่สำหรับกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 และ 2561 ประกาศเชี่ยวชาญดังกล่าวอาจไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ เนื่องจากมีการเตรียมการเป็นการล่วงหน้าจากประสบการณ์ที่ได้รับจากกรณีสัมปทานสิ้นสุดไปแล้วเมื่อปี 2556 และยังมีแผนที่จะจัดสรรคลื่นความถี่เป็นการล่วงหน้าเพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่อย่างต่อเนื่องด้วย

4.2.13 สำหรับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ครั้งต่อไปในปี 2558 และในปี 2561 นั้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า กสทช. ควรจะมีแผนการประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ใช้บริการถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเป็นการล่วงหน้า รวมถึงแผนการโอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นเป็นการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมในการโอนย้าย อันจะสอดคล้องกับการที่ กสทช. ได้กำหนดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประมูลคลื่นความถี่ได้มีเวลาในการลงทุนโครงข่ายและเตรียมการประกอบธุรกิจ และทำให้สามารถนำคลื่นความถี่ไปใช้ในการประกอบกิจการได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร

4.2.14 กรณีที่มีการประมูลคลื่นความถี่ก่อนที่สัญญาสัมปทานจะสิ้นสุด เมื่อได้ผู้ชนะการประมูล (ผู้ให้บริการรายใหม่) ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ไม่ควรโอนย้ายผู้ใช้บริการไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่โดยอัตโนมัติ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใดก็ได้ตามความพึงพอใจ การที่ กสทช. กำหนดให้มีการประมูลล่วงหน้าเป็นระยะเวลานาน จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจล่วงหน้าได้ว่า จะย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่ หรือผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

#### 4.3 ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

ผู้ศึกษาวิจัยใช้การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียต่อการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนปีที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อยู่ ได้แก่ ระบบที่ใช้บริการ ผู้ให้บริการที่ใช้บริการอยู่ สิทธิในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

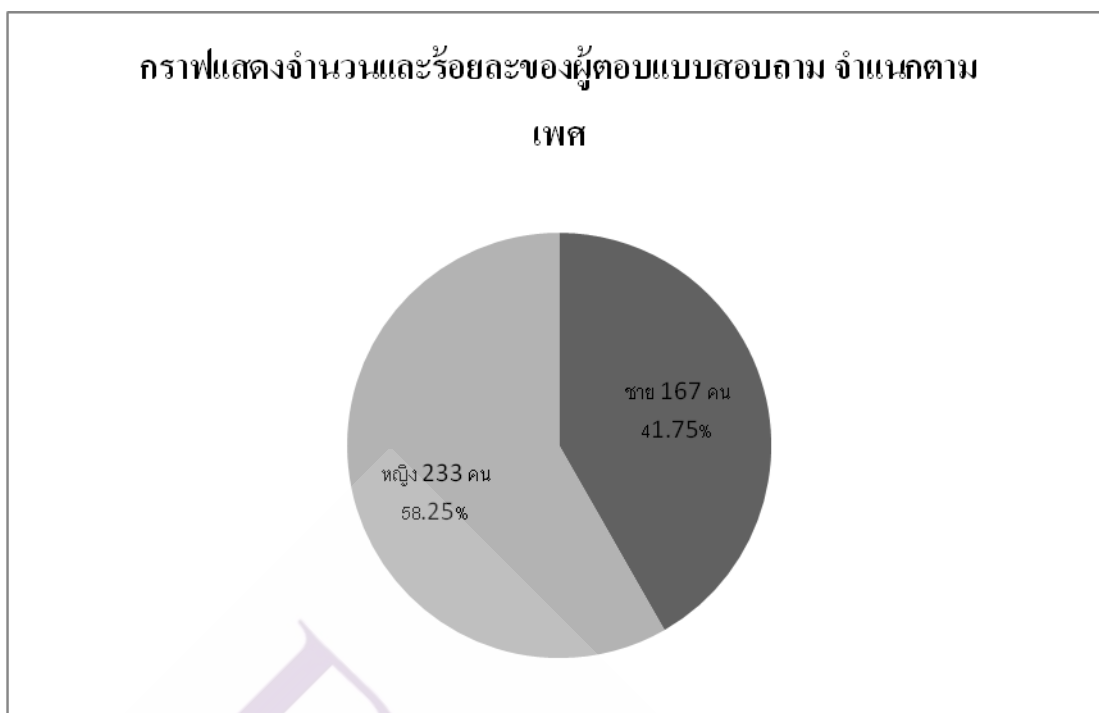
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. ได้แก่ การคุ้มครองสิทธิในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ คุ้มครองให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลาคุ้มครอง

##### 4.3.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	41.75
หญิง	233	58.25
รวม	400	100.00



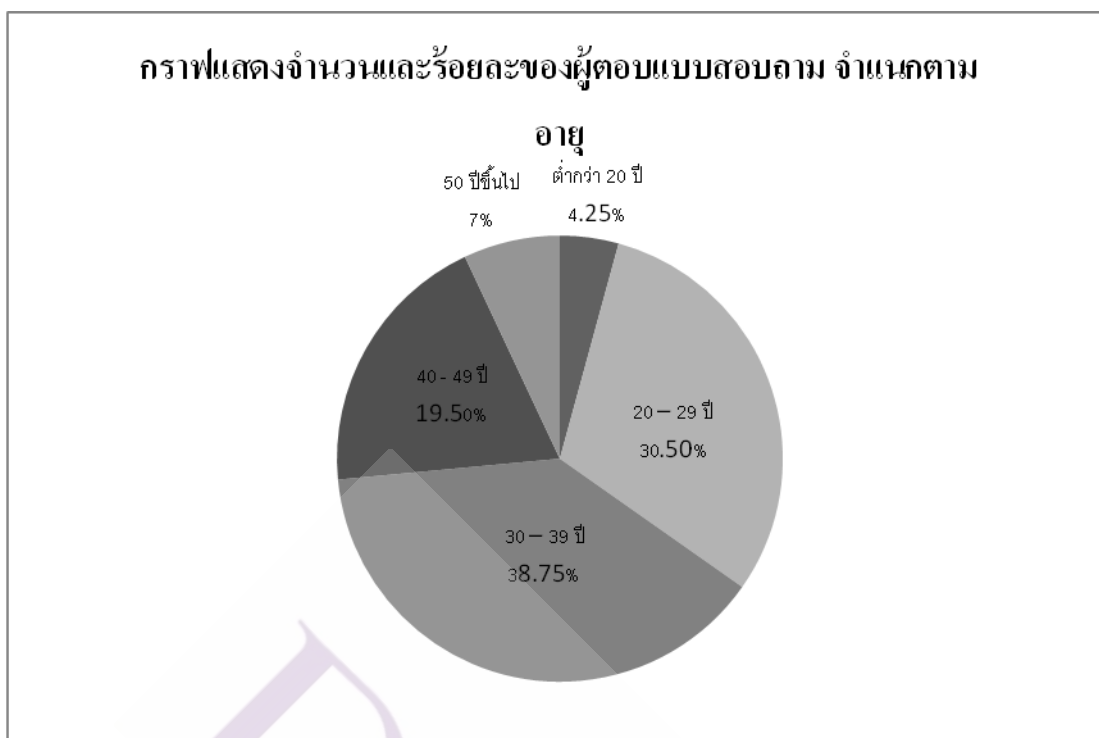
**ภาพที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	4.25
20-29 ปี	122	30.50
30-39 ปี	155	38.75
40-49 ปี	78	19.50
50 ปีขึ้นไป	28	7.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



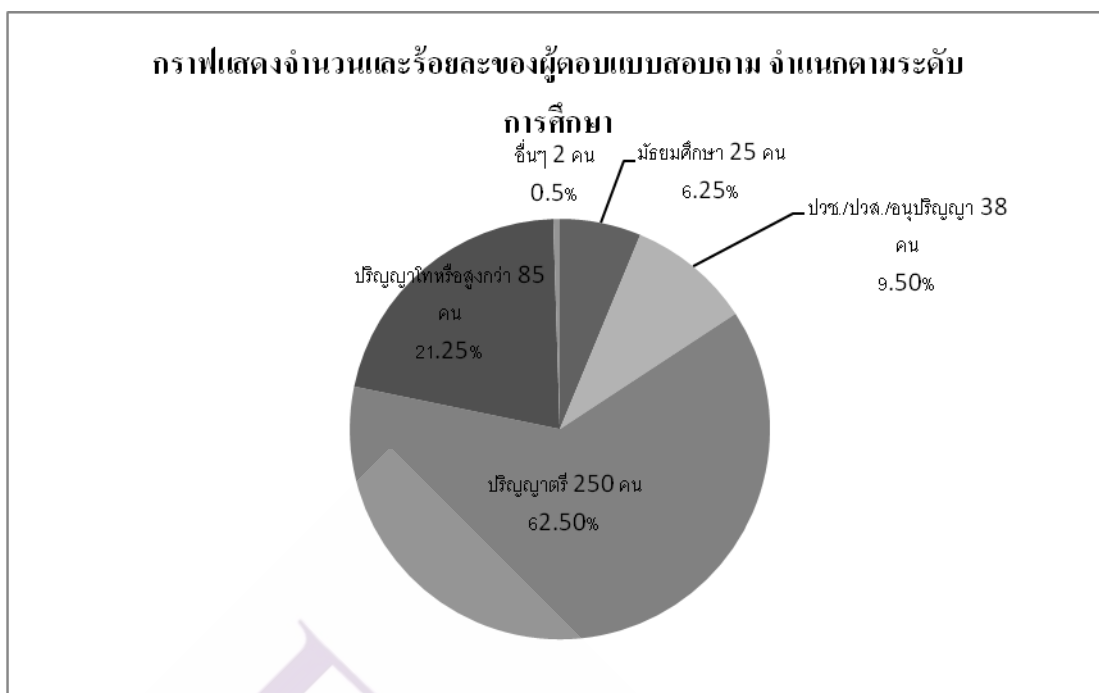


**ภาพที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ อายุ 20-29 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ถัดมาคือ อายุ 40-49 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อันดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	25	6.25
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	38	9.50
ปริญญาตรี	250	62.50
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	85	21.25
อื่นๆ โปรดระบุ	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

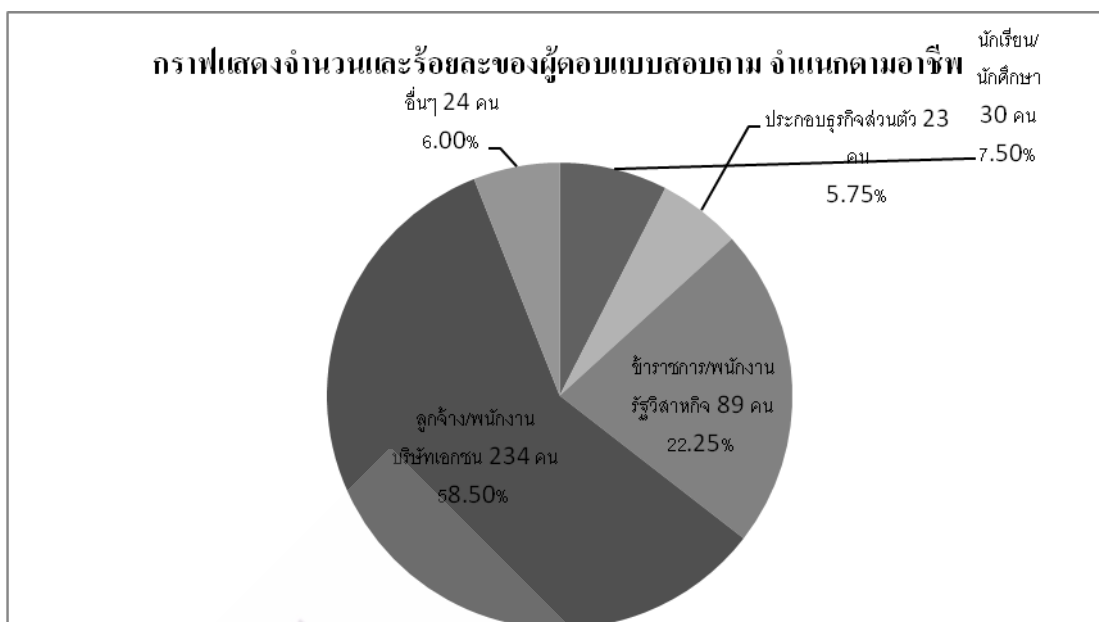


**ภาพที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ถัดมาคือ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมัธยมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 อันดับสุดท้ายคือ อื่นๆ โปรดระบุ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามระบุเป็น ประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	30	7.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	23	5.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	89	22.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	234	58.50
อื่นๆ โปรดระบุ	24	6.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

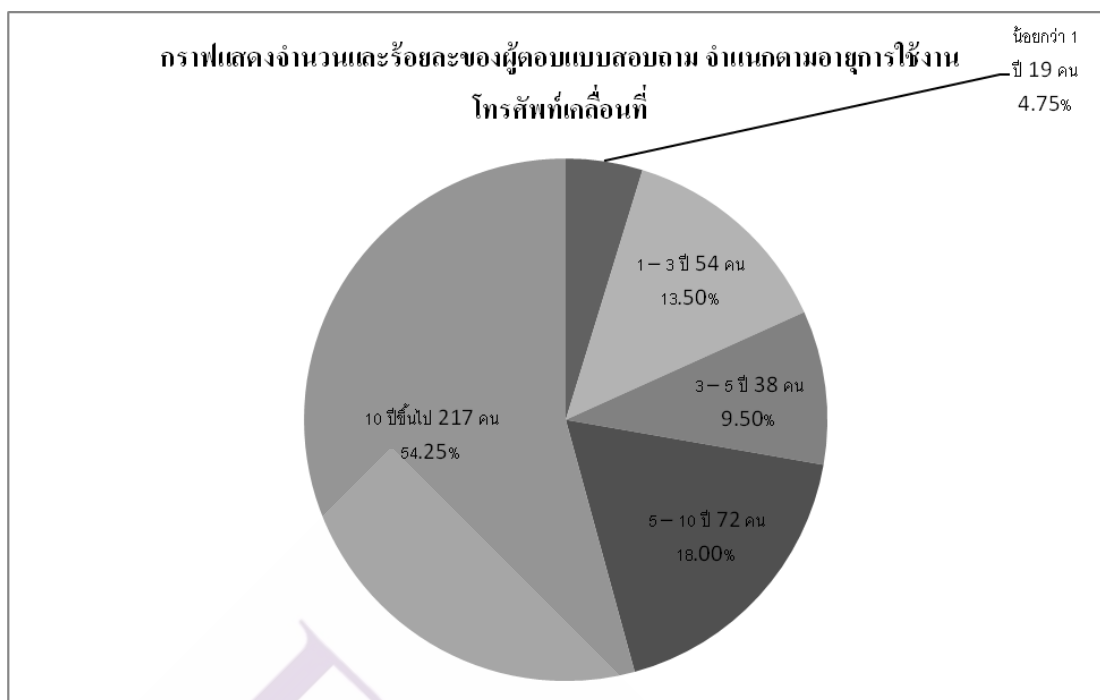


ภาพที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากตารางที่ 4.5 และภาพที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ถัดมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอื่นๆ โปรครระบุ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 อันดับสุดท้าย คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 5.75

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

อายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	19	4.75
1-3 ปี	54	13.50
3-5 ปี	38	9.50
5-10 ปี	72	18.00
10 ปีขึ้นไป	217	54.25
รวม	400	100



ภาพที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่

จากตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาคือ มีอายุการใช้งาน 5-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ถัดมาคือ มีอายุการใช้งาน 1-3 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.50 และมีอายุการใช้งาน 3-5 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 อันดับสุดท้ายคือ มี อายุการใช้งานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

#### 4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์ที่ใช้บริการอยู่

ระบบโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
2G	34	8.50
3G	342	85.50
ไม่ทราบ	24	6.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 3G จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และใช้บริการในระบบ 2G จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่าตนเองใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบใด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G จำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย)	จำนวน	ร้อยละ
AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ กอล)	20	58.82
DTAC (ดีแทค) รายเดือน / HAPPY (แฮปปี้)	11	32.35
TRUE MOVE (ทรูมูฟ) รายเดือน/ เติมเงิน	3	8.83
ดีพีซี AIS GSM 1800	0	0
<b>รวม</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย) AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ กอล) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมา คือ DTAC (ดีแทค) รายเดือน / HAPPY (แฮปปี้) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 32.35 และ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) รายเดือน/ เติมเงิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83 ส่วน ดีพีซี AIS GSM 1800 ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดใช้บริการเลย คิดเป็นร้อยละ 0

**ตารางที่ 4.9** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G จำแนกตามความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G

ความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	26	76.47
ไม่ต้องการ (เพราะเหตุใด)	8	23.53
<b>รวม</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G ส่วนใหญ่มีความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 และไม่มีความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 โดยเหตุผลส่วนใหญ่ที่ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการระบบ 3G คือ เลขหมายนี้ใช้เป็นเลขหมายสำรอง ถัดมาเป็นเพราะ เลขหมายนี้เป็นเลขหมายของบริษัทถ้าจะเปลี่ยนแปลงบริษัทจะเป็นผู้ดำเนินการ และยุ่งยากในการดำเนินการ และไม่ต้องการซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G จำแนกตามระยะเวลาที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G

ระยะเวลาที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G	จำนวน	ร้อยละ
ก่อน 15 กันยายน 2557	28	82.35
หลัง 15 กันยายน 2557	6	17.65
รวม	34	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G ที่มีความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G ส่วนใหญ่ต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G ก่อนวันที่ 15 กันยายน 2557 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 82.35 มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G หลังวันที่ 15 กันยายน 2557 คือ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย)	จำนวน	ร้อยละ
AWN / AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) /AIS 3G ใหม่	147	42.98
DTN /DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต)	98	28.66
TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช)	93	27.20
CAT / MY	2	0.58
TOT 3G	2	0.58
รวม	342	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย) AWN / AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) / AIS 3G ใหม่ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 รองลงมาคือ DTN /DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.66 ถัดมาคือ TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 อันดับสุดท้ายคือ CAT / MY จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 และ TOT 3G จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.58 เช่นกัน

**ตารางที่ 4.12** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำแนกตามวิธีการที่เข้ามาใช้บริการระบบ 3G

วิธีการที่เข้ามาใช้บริการระบบ 3G	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อซิมใหม่/เปิดเบอร์ใหม่	72	21.05
อัปเกรดเป็น 3G เนื่องจากมีความพึงพอใจในการให้บริการหรือได้รับข้อเสนอ ตลอดจนเงื่อนไขที่เหมาะสมจากผู้ให้บริการเดิม (ค่ายเดิม)	238	69.59
ย้ายมาจากค่ายอื่น	23	6.73
ทางผู้ให้บริการแนะนำให้เปลี่ยนเป็นซิม 3G เนื่องจากซิมเดิมชำรุดหรือสูญหาย	6	1.75
ไม่ทราบ/ ไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการจดทะเบียนหมายเลขนั่นเอง (มีคนให้มา)	3	0.88
<b>รวม</b>	<b>342</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการระบบ 3G ด้วยการอัปเกรดเป็น 3G เนื่องจากมีความพึงพอใจในการให้บริการหรือได้รับข้อเสนอ ตลอดจนเงื่อนไขที่เหมาะสมจากผู้ให้บริการเดิม (ค่ายเดิม) จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 69.59 รองลงมา คือ ซื้อซิมใหม่/เปิดเบอร์ใหม่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ

21.05 ถัดมาคือย้ายมาจากค่ายอื่น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และเข้ามาใช้บริการระบบ 3G โดยทางผู้ให้บริการแนะนำให้เปลี่ยนเป็นซิม 3G เนื่องจากซิมเดิมชำรุดหรือสูญหาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อันดับสุดท้ายคือ ไม่ทราบเป็นว่าเข้ามาใช้บริการระบบ 3G ได้ด้วยวิธีการใด เนื่องจากไม่ทราบ/ ไม่ได้ผู้ดำเนินการจดทะเบียนหมายเลขนั้นเอง (มีคนให้มา) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88

**ตารางที่ 4.13** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่เข้ามาใช้บริการระบบ 3G ด้วยการย้ายมาจากผู้ให้บริการรายอื่น (ค่ายอื่น) จำแนกตามผู้ให้บริการรายเดิม (ค่ายเดิม)

ผู้ให้บริการรายเดิม (ค่ายเดิม)	จำนวน	ร้อยละ
AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ กอล)	5	21.74
DTAC (ดีแทค) รายเดือน / HAPPY (แฮปปี้)	10	43.48
TRUE MOVE (ทรูมูฟ) รายเดือน/ เติมเงิน	6	26.09
ดีพีซี AIS GSM 1800	2	8.69
รวม	23	100

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่เข้ามาใช้บริการระบบ 3G ด้วยการย้ายมาจากผู้ให้บริการรายอื่น (ค่ายอื่น) ส่วนใหญ่ ย้ายมาจากผู้ให้บริการ DTAC (ดีแทค) รายเดือน / HAPPY (แฮปปี้) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 รองลงมา คือ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) รายเดือน/ เติมเงิน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 ถัดมาคือ AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ กอล) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 และอันดับสุดท้ายคือ ดีพีซี AIS GSM 1800 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69

4.3.3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิจากการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และสิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิที่จะได้ใช้งาน และรับบริการตลอดจนได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อคิง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ)

การรับรู้สิทธิที่จะได้ใช้งาน และรับบริการตลอดจนได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	290	72.50
ไม่ทราบ	107	26.75
ไม่ตอบแบบสอบถาม	3	0.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิที่จะได้ใช้งานและรับบริการตลอดจนได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อคิง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตรวจสอบสัญญา/โปรโมชั่น

สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตรวจสอบสัญญา/โปรโมชั่น	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	254	63.50
ไม่ทราบ	140	35.00
ไม่ตอบแบบสอบถาม	6	1.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตรวจสอบสัญญา/โปรโมชัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

**ตารางที่ 4.16** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิที่จะเช็คตรวจสอบความถูกต้องของค่าโทร/ค่าบริการที่เรียกเก็บ

สิทธิที่จะเช็คตรวจสอบความถูกต้องของค่าโทร/ค่าบริการที่เรียกเก็บ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	280	70.00
ไม่ทราบ	115	28.75
ไม่ตอบแบบสอบถาม	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิที่จะเช็คตรวจสอบความถูกต้องของค่าโทร/ค่าบริการที่เรียกเก็บ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

**ตารางที่ 4.17** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว

สิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	253	63.25
ไม่ทราบ	143	35.75
ไม่ตอบแบบสอบถาม	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิในการขอระงับใช้ บริการชั่วคราว จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.00

**ตารางที่ 4.18** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการย้ายค่าย และสามารถใช่ เบอร์เดิม ในค่ายใหม่

สิทธิในการย้ายค่ายและสามารถใช่ เบอร์ เดิม ในค่ายใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	313	78.25
ไม่ทราบ	83	20.75
ไม่ตอบแบบสอบถาม	4	1.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิในการย้ายค่ายและ สามารถใช่ เบอร์เดิม ในค่ายใหม่ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึง สิทธิดังกล่าว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**ตารางที่ 4.19** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการยกเลิก การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

สิทธิในการยกเลิกการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	293	73.25
ไม่ทราบ	102	25.50
ไม่ตอบแบบสอบถาม	5	1.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิในการยกเลิกการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.25 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

**ตารางที่ 4.20** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการร้องเรียน และได้รับการแก้ไขปัญหา

สิทธิในการร้องเรียน และได้รับการแก้ไขปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	271	67.75
ไม่ทราบ	122	30.50
ไม่ตอบแบบสอบถาม	7	1.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิในการร้องเรียน และได้รับการแก้ไขปัญหา จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

4.3.4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช.

**ตารางที่ 4.21** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทูรัมพูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 รวมถึงการรับรู้ถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

การสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทูรัมพูฟ ในคลื่น 1800 MHz วันที่ 15 กันยายน 2556 และการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	171	42.75
ไม่ทราบ	226	56.50
ไม่ตอบแบบสอบถาม	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทูรัมพูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 รวมถึงไม่ทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 โดยมีส่วนน้อยทราบถึงเรื่องดังกล่าว จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 รวมถึงทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นตามประกาศฯ

ความคิดเห็นที่มีต่อการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการ รายอื่นตามประกาศฯ	จำนวน	ร้อยละ
ดี	158	92.40
ไม่ดี	13	7.60
รวม	171	100

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 รวมถึงทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ส่วนใหญ่เห็นว่า ดี ที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นตามประกาศฯ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 92.40 โดยมีส่วนน้อยที่เห็นว่า ไม่ดี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60

**ตารางที่ 4.23** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 รวมถึงไม่ทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นตามประกาศฯ เมื่อทราบจากการอ่านข้อมูลจากแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการ รายอื่นตามประกาศฯ	จำนวน	ร้อยละ
ดี	183	80.97
ไม่ดี	43	19.03
<b>รวม</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 รวมถึงทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการชั่วคราว กรณีการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ส่วนใหญ่เห็นว่า ดี เมื่อทราบข้อมูลจากแบบสอบถามว่า กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นตามประกาศฯ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 80.97 โดยมีส่วนน้อยที่เห็นว่า ไม่ดี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทาน เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปีด้วย เช่นเดียวกัน

ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทาน เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปีด้วย	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	109	27.25
ไม่ทราบ	284	71.00
ไม่ตอบแบบสอบถาม	7	1.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ไม่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปีด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีส่วนน้อยที่ทราบ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75



ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทู คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปี ด้วย จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องดังกล่าว

ความคิดเห็นที่มีต่อการที่ ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทู คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปี ด้วย	จำนวน	ร้อยละ
ดี	102	93.58
ไม่ดี	7	6.42
รวม	109	100

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทู คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปี ด้วย เห็นว่าเป็นเรื่องดี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 93.58 โดยมีส่วนน้อยที่เห็นว่าไม่ดี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทูรัมฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปี ด้วย จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องดังกล่าวภายหลังจากการรับทราบข้อมูลจากแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการที่ ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทูรัมฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทาน เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปี ด้วย	จำนวน	ร้อยละ
ดี	238	83.80
ไม่ดี	46	16.20
รวม	284	100

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทูรัมฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปี ด้วย เมื่อทราบข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องดี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยมีส่วนน้อยที่เห็นว่าไม่ดี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ

1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม
2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม
3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้
4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น
5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม

การรับรู้ว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม 2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม 3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้ 4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น 5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม		
ทราบ	190	47.50
ไม่ทราบ	202	50.50
ไม่ตอบแบบสอบถาม	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ไม่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ

1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม
  2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม
  3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้
  4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถืออื่นนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น
  5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม
- โดยมีส่วนน้อยที่ทราบ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และมีผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00



**ตารางที่ 4.28** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทาน ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ 1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อได้ง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม 2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม 3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้ 4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถืออื่นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น 5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม จำแนกตามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องดังกล่าว

ความคิดเห็นที่มีต่อการที่ นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทาน ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ 1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อได้ง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม 2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม 3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้ 4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถืออื่นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น 5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม	จำนวน	ร้อยละ
ดี	180	94.74
ไม่ดี	10	5.26
<b>รวม</b>	<b>190</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทาน ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ

1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อได้ง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม
2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม
3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้

4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น

5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม

ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องดี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74 โดยมีส่วนน้อยที่เห็นว่าไม่ดี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

**ตารางที่ 4.29** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทาน ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ 1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม 2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม 3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้ 4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น 5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม จำแนกตามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องดังกล่าว ภายหลังจากการรับทราบข้อมูลจากแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการที่ นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ 1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม 2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม 3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้ 4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น 5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม	จำนวน	ร้อยละ
ดี	168	83.17
ไม่ดี	34	16.83
<b>รวม</b>	<b>202</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทาน ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ

1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อได้ง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม
  2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม
  3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้
  4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น
  5. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม
- เมื่อทราบข้อมูลนี้จากแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าเป็นเรื่องดี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 83.17 โดยมีส่วนน้อยที่เห็นว่าไม่ดี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.83

**ตารางที่ 4.30** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ว่า เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศของ กสทช. เบอร์ของค่ายที่หมดสัมปทานจะไม่สามารถใช้งานได้ต่อไป

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศของ กสทช. เบอร์ของค่ายที่หมดสัมปทานจะไม่สามารถใช้งานได้ต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	308	77.00
ไม่ใช่	87	21.75
ไม่ตอบแบบสอบถามข้อนี้	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ซึ่งคือคนที่ตอบว่าใช่ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องว่าเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศของ กสทช. เบอร์ของค่ายที่หมดสัมปทานจะไม่สามารถใช้งานได้ต่อไป โดยมี

ส่วนน้อย ซึ่งคือคนที่ตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 เข้าใจผิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ และมีผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

**ตารางที่ 4.31** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการโอนย้ายผู้ให้บริการ เมื่อสมมติว่าหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหมายเลขที่อยู่กับผู้ให้บริการที่หมดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz และผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการที่จะใช้เลขหมายนั้นต่อไป

ช่วงเวลาในการโอนย้ายผู้ให้บริการ เมื่อสมมติว่าหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหมายเลขที่อยู่กับผู้ให้บริการที่หมดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz และผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการที่จะใช้เลขหมายนั้นต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
โอนก่อนสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช.	262	65.50
โอนตอนใกล้ๆ วันที่จะสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช.	106	26.50
อื่นๆ โปรดระบุ	32	8.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 262 คิดเป็นร้อยละ 65.50 หากต้องการใช้เลขหมายเดิมจะรีบโอนย้ายผู้ให้บริการก่อนสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช. ทั้งนี้มีส่วนน้อย จำนวน 106 คิดเป็นร้อยละ 26.50 ที่จะรอโอนย้ายตอนใกล้ๆ วันที่จะสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช. และอื่นๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รอดูโปรโมชันจากผู้ให้บริการก่อน หากถูกใจค่อยโอนย้าย ยังไม่มีว่างจะศึกษาข้อมูลเรื่องนี้



ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

การรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้ยิน	148	37.00
ไม่เคยได้ยิน	252	63.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 ไม่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ทั้งนี้มีส่วนน้อย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ที่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ดังกล่าว

ตารางที่ 4.33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

ช่องทางการรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. <a href="http://www.nbtc.go.th">www.nbtc.go.th</a>	36	24.32
เว็บไซต์ ดิจิทัล หรือ GSM 1800	11	7.43
เว็บไซต์ TRUE MOVE (ทรูมูฟ)	17	11.49
SMS จากผู้ให้บริการ ( ดิจิทัล GSM 1800 หรือ TRUE MOVE (ทรูมูฟ)	14	9.46
โทรทัศน์	39	26.35
วิทยุ	3	2.03
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/วารสาร	23	15.54
อื่นๆ โปสเตอร์	5	3.38
รวม	148	100

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้ยื่น ข้อความหรือเนื้อหา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.35 รองลงมาคือ เว็บไซต์ สำนักงาน กสทช. [www.nbt.go.th](http://www.nbt.go.th) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 ถัดมาคือ หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร/วารสาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.54 ถัดจากนั้นคือ เว็บไซต์ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49 ตามด้วย SMS จากผู้ให้บริการ (ดีพีซี GSM 1800 หรือ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.46 และเว็บไซต์ ดีพีซี หรือ GSM 1800 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 จากนั้นเป็นอื่นๆ โปสเตอร์บุ จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 3.38 อันดับ สุดท้ายคือ วิทยุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03

ตารางที่ 4.34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่ใช้ เมื่อสมมติให้ เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเลขหมายที่ใช้บริการกับบริษัทที่หมด สัญญาสัมปทาน และกำลังอยู่ในช่วงเวลาคู่ครองฯ ให้ใช้งานต่อไปได้อีก 1 ปี ตามประกาศ กสทช. และผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้เลขหมายเดิมต่อไป

วิธีการที่ใช้เมื่อต้องการใช้เลขหมายเดิมต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ “ย้ายค่ายเบอร์เดิม”	185	46.25
โทรถามคอลเซ็นเตอร์ กสทช.หมายเลขโทรศัพท์ 1200	56	14.00
โทรถามคอลเซ็นเตอร์ค่ายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน	109	27.25
โทรถามคอลเซ็นเตอร์ค่ายที่จะย้ายไป	19	4.75
อื่นๆ โปสเตอร์บุ	31	7.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่า กรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เลขหมายที่ใช้บริการกับบริษัทที่หมดสัญญาสัมปทาน และกำลังอยู่ในช่วงเวลาคู่ครองฯ ให้ใช้งาน ต่อไปได้อีก 1 ปี ตามประกาศ กสทช. หากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้เลขหมายเดิมต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 จะใช้บริการ “ย้ายค่ายเบอร์ เดิม” รองลงมาคือ โทรถามคอลเซ็นเตอร์ค่ายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ถัดมาคือโทรถามคอลเซ็นเตอร์ กสทช.หมายเลขโทรศัพท์ 1200 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ

14.00 และอื่นๆ ไปรกระบุ จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 7.75 อันดับสุดท้าย คือ โทรตามคอลเซ็นเตอร์  
ค่าที่จะย้ายไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

**ตารางที่ 4.35** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเลขหมาย AIS (เอไอเอส)/  
DPC (ดีพีซี) หรือ GSM 1800 /DTAC (ดีแทค)/ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) จำแนกตามความเดือดร้อน  
กรณีไม่มีประกาศเขียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ซิมจะดับ เลขหมายของผู้ตอบ  
แบบสอบถามนั้นจะไม่สามารถใช้งานได้

ความเดือดร้อนกรณีไม่มีประกาศเขียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ซิมจะดับ เลขหมายของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นจะ ไม่สามารถใช้งานได้	จำนวน	ร้อยละ
เดือดร้อน	26	76.47
ไม่เดือดร้อน	8	23.53
รวม	34	100

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเลขหมาย AIS (เอไอเอส)/  
DPC (ดีพีซี) หรือ GSM 1800 /DTAC (ดีแทค)/ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) ส่วนใหญ่ จำนวน 26 คน  
คิดเป็นร้อยละ 76.47 มีความเดือดร้อนกรณีไม่มีประกาศเขียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญา  
สัมปทาน แล้ว ซิมจะดับ เลขหมายของผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถใช้งานได้ โดยมีส่วนน้อยที่  
ไม่เดือดร้อน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53

**ตารางที่ 4.36** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเลขหมาย AWN หรือ AIS 3G 2100 / DTN หรือ Trinet (ดีแทค ไตรเน็ต) / TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) จำแนกตามความเดือดร้อนกรณีที่สมมติว่า เลขหมายที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่เป็นของผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน หากไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับไม่สามารถใช้บริการเลขหมายนั้นได้อีก

ความเดือดร้อนกรณีที่สมมติว่า เลขหมายที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่เป็นของผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน หากไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับไม่สามารถใช้บริการเลขหมายนั้นได้อีก	จำนวน	ร้อยละ
เดือดร้อน	285	83.33
ไม่เดือดร้อน	57	16.67
รวม	342	100

จากตารางที่ 4.35 พบว่า หากสมมติให้ เลขหมายที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่เป็นของผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และหากไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับ ไม่สามารถใช้บริการเลขหมายนั้นได้อีก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเลขหมาย AWN หรือ AIS 3G 2100 / DTN หรือ Trinet (ดีแทค ไตรเน็ต) / TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) ส่วนใหญ่ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 มีความเดือดร้อน โดยมีส่วนน้อยที่ไม่เดือดร้อน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามว่า การที่ กสทช. ออกประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานนั้นเป็นผลดีกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่า ดี เพราะเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานมาก่อน การที่ กสทช. คุ้มครองทำให้ผู้ใช้บริการมีเวลาในการศึกษาข้อมูล หากมีความต้องการจะใช้เลขหมายเดิมต่อไปก็มีเวลาในการโอนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมองว่าการดำเนินการของ กสทช. นี้ ดี เป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ก็มีความเห็นว่า การที่ กสทช. ดำเนินการเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสำหรับกรณีสัญญาสัมปทานคลื่น 1800 MHz เท่านั้น และแม้ว่าประกาศ

ของ กสทช. จะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการการกับผู้ใช้บริการที่สิ้นสุด สัญญาสัมปทาน แต่ก็ขาดการประชาสัมพันธ์ที่พอเพียง ทำให้มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ไม่ทราบเรื่องประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ที่ กสทช. ออกมาเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุด สัญญาสัมปทานไม่ให้เกิดความเดือดร้อน

#### 4.4 สัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่อื่นที่กำลังจะหมดลง

นอกจากสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และ ระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ที่สิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 ที่ผ่านมา ประเทศไทยยังมีสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่อีก 3 สัญญาที่กำลังจะหมดลง อันได้แก่ 1. สัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ระหว่าง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ปัจจุบันคือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อายุสัญญา 25 ปี ที่สัญญาจะสิ้นสุดลงในวันที่ 30 กันยายน 2558 2. สัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ระหว่าง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อายุสัญญา 27 ปี ที่สัญญาจะสิ้นสุดลงในวันที่ 15 กันยายน 2561 และ 3. สัญญา สัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ระหว่าง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อายุ สัญญา 27 ปี ที่สัญญาจะสิ้นสุดลงในวันที่ 15 กันยายน 2561

สภาพปัจจุบันของการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ของ บริษัท. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ที่ได้รับสัมปทานให้ดำเนินการจาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 2G และมีการแบ่งคลื่น ความถี่ส่วนหนึ่งมาให้บริการ 3G ด้วย โดยมีการให้บริการในลักษณะและประเภทของบริการ เป็น บริการประเภทเสียง (Voice) บริการประเภทข้อมูล (Data) อาทิ บริการข้อความสั้น (SMS) บริการ รับ-ส่งภาพ ข้อความ และเสียง (Multimedia Messaging Service: MMS) บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการเนื้อหา Content ข้อมูล ข่าวสาร ในรูปแบบต่างๆ บริการโทรศัพท์ข้ามแดน ระหว่างประเทศ (International Roaming) บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ รวมถึงบริการ

เสริมและบริการพิเศษอื่น โดยให้บริการทั้งในระบบเติมเงิน (Pre-Paid) และระบบชำระค่าบริการรายเดือน (Post Paid) โดย AIS ถือว่าเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในตลาดให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย โดยก่อนที่จะประมูลคลื่นความถี่ 2.1 GHz จาก กสทช. และเปิดให้บริการ มีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบสูงถึง 36.5 ล้านเลขหมาย คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาด 40.24% (ข้อมูล ณ เมษายน 2556)

ภายหลังจากประมูลคลื่นความถี่ 2.1 GHz จาก กสทช. ได้ในนามของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด หรือ AWN ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ 15 ปี และเริ่มเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz โดยใช้ชื่อ AIS 3G 2100 ต่อมาเริ่มมีการเสนอโปรโมชันและเงื่อนไขเพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการ AIS ในระบบ 2G/3G บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่มีอายุสัญญาสัมปทานเหลืออีกประมาณหนึ่งปีเศษ โอนย้ายมาใช้บริการกับ AIS 3G 2100 และมีจำนวนการโอนย้ายเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ และเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน ณ วันที่ 10 มีนาคม 2557 พบว่า ปัจจุบัน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS มีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ทั้งหมด 23 ล้านเลขหมาย และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด หรือ AWN มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz (AIS 3G 2100) จำนวน 19 ล้านเลขหมาย

ในส่วนของกรให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ของบริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC ที่ได้รับสัมปทานให้ดำเนินการจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 2G และมีการแบ่งคลื่นความถี่ส่วนหนึ่งมาให้บริการ 3G ด้วยเช่นเดียวกันกับ AIS โดยมีการให้บริการในลักษณะและประเภทของบริการ เป็นบริการประเภทเสียง (Voice) บริการประเภทข้อมูล (Data) อาทิ บริการข้อความสั้น (sms) บริการรับ-ส่งภาพ ข้อความ และเสียง (Multimedia Messaging Service: MMS) บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการเนื้อหา Content ข้อมูล ข่าวสาร ในรูปแบบต่างๆ บริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ (International Roaming) บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ รวมถึงบริการเสริมและบริการพิเศษอื่น โดยให้บริการทั้งในระบบเติมเงิน (Pre-Paid) และระบบชำระค่าบริการรายเดือน (Post Paid) สำหรับ DTAC จัดเป็นอันดับ 2 ในตลาดให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย โดยก่อนที่จะประมูลคลื่นความถี่ 2.1 GHz จาก กสทช. และเปิดให้บริการ มีจำนวนผู้ใช้บริการในระบบสูงถึง 28.6 ล้านเลขหมาย คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาด 31.53% (ข้อมูล ณ เมษายน 2556)

ภายหลังจากประมวลคลื่นความถี่ 2.1 GHz จาก กสทช. ได้ในนามของบริษัท ดีแทค เน็ตเวิร์ค จำกัด ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด หรือ DTN ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ 15 ปี และเริ่มเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz โดยใช้ชื่อ DTAC Tri Net ก็ได้มีการเริ่มนำเสนอโปรโมชันและเงื่อนไขเพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้บริการ DTAC ในระบบ 2G/3G บนคลื่นความถี่ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2561 ให้โอนย้ายมาใช้บริการกับ DTAC Tri Net บนคลื่น 2.1 GHz ด้วย โดยพบว่า มีจำนวนปริมาณการโอนย้ายเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ และเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน ณ วันที่ 10 มีนาคม 2557 พบว่า ปัจจุบัน บริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC มีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz 20 ล้านเลขหมาย และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด หรือ DTN มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz (DTAC Tri Net 3G) จำนวน 10.2 ล้านเลขหมาย

และสำหรับสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ระหว่าง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อายุสัญญา 27 ปี และสัญญาจะสิ้นสุดลงในวันที่ 15 กันยายน 2561 จนถึงขณะนี้ยังไม่มีการนำมาใช้ให้บริการโทรคมนาคม โดยจากข้อมูลที่มีการเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน ทราบว่า บริษัท. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ทำหนังสือถึง กสทช. ว่าบริษัทยินดีให้ กสทช. นำคลื่นในส่วนนี้ไปจัดสรรใหม่ด้วยวิธีการประมูล ก่อนที่อายุสัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลง โดยบริษัทฯ จะยินยอมรับผลกระทบและความเสียหายอันเกิดจากการประมวลล่วงหน้าเอง

#### 4.5 กรณีศึกษาการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ หรือกรณีคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการอื่น หรือบริการอื่น

ในการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาหาตัวอย่างกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของต่างประเทศมาเป็นข้อมูล พบว่า กรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของประเทศไทยถือเป็นกรณีที่ไม่เหมือนกับต่างประเทศ แต่สามารถเทียบเคียงได้ว่าการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในกิจการโทรคมนาคมเป็นการสิ้นสุดการผูกขาดการประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยรัฐ หรือเอกชน เพียงไม่ก็รายเป็นผู้มีสิทธิในการประกอบกิจการ สู่การประกอบกิจการโดยอาศัยใบอนุญาตประกอบ

กิจการเป็นการเข้าสู่การแข่งขันเสรีในระบบโทรคมนาคม บริษัทผู้ประกอบการที่มีความพร้อม มีศักยภาพสามารถเข้ามาแข่งขันเพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคมได้

กรณีศึกษาสหราชอาณาจักร ในทศวรรษที่ 1940 ถึง 1980 ผู้ให้บริการสาธารณูปโภคหลักๆ ในอังกฤษ (British) ขณะนั้น ได้แก่ บริษัทของรัฐ (Public corporation) โดยหน่วยงานไปรษณีย์ (Post Office) เป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคม ซึ่งภายหลังในปี ค.ศ. 1981 ได้มีการแยกกิจการโทรคมนาคม ออกจากกิจการไปรษณีย์ โดยขึ้นอยู่กับ British Telecom (BT) ซึ่งในช่วงทศวรรษ 1980 ต่อช่วงต้น ทศวรรษ 1990 ด้วยข้อจำกัดทางด้านการเงินในการลงทุนของอุตสาหกรรมที่ดำเนินการโดยรัฐ ผนวกกับความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของ ประชาชน รวมถึงปัญหาการแทรกแซงการดำเนินงานของการเมือง ขาดความโปร่งใสในการดำเนินการ ทำให้เริ่มมีการแปรรูปกิจการสาธารณูปโภคจากรัฐวิสาหกิจเป็นเอกชน โดยในปี ค.ศ. 1984 อังกฤษ ได้มีการออกพระราชบัญญัติโทรคมนาคม (Telecommunications Act 1984) ทำให้เกิดระบบใหม่ และกำเนิด OFTEL (Office of Telecommunications) เป็นหน่วยงานดูแลอุตสาหกรรมโทรคมนาคม แต่ BT ไม่ได้ถูกแบ่งเป็นธุรกิจย่อยๆ แต่ถูกแปรรูปเป็นหน่วยงานเอกชนหน่วยงานเดียว ซึ่งอยู่ใน สถานะเป็นผู้ผูกขาดหรือเกือบผูกขาดในการดำเนินกิจการ ต่อมาในปี ค.ศ. 1991 รัฐบาล และ OFTEL ได้ยุติการผูกขาดของ BT และ Mercury อันเป็นผู้ประกอบการ 2 รายที่ผูกขาดดำเนินกิจการ โทรคมนาคมครอบคลุมโครงข่ายของประเทศไว้ โดยเปิดโอกาสให้มีผู้ประกอบการ โทรคมนาคมเพิ่มขึ้น โดยในปี ค.ศ. 1995 OFTEL ริเริ่มการรับฟังความคิดเห็นในการกำหนด นโยบาย โดยเฉพาะการรับความคิดเห็นในเรื่องสำคัญคือเรื่องของการห้ามการกระทำที่เป็นการกีดกัน การแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และในปี ค.ศ. 1995 นี้เองที่อังกฤษมีผู้ประกอบการ โทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตถึง 141 ราย แต่ BT ยังคงเป็นผู้มีสัดส่วนถึง 82% ของอุตสาหกรรม โทรคมนาคมของอังกฤษในขณะนั้น จนกระทั่งเดือนธันวาคมปี 1996 ได้มีการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการใหม่ 44 ใบ เพื่อให้มีผู้ประกอบการโทรคมนาคมแข่งขันกันกับ BT และ Mercury ในการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างประเทศ ก่อให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทำให้เกิดการแข่งขันในเรื่องคุณภาพการให้บริการ การส่งเสริมการแข่งขันในอุตสาหกรรม การ สร้างกฎกติกาที่เป็นธรรม มีการดำเนินการมาโดยตลอด จนกระทั่งปี ค.ศ. 1998 อังกฤษมีผู้ประกอบการ โทรคมนาคมสาธารณะในอุตสาหกรรมมากกว่า 200 ราย ปี ค.ศ. 2003 อังกฤษ (British) ออก กฎหมาย Communications Act 2003 กำหนดให้จัดตั้ง Office of Communications หรือ Ofcom อัน เป็นหน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการสื่อสาร โทรคมนาคมและสื่อ ในสหราชอาณาจักร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย Communications Act 2003 ทำหน้าที่กำกับดูแลอุตสาหกรรม สื่อสาร โทรคมนาคม กำกับดูแลกิจการในอุตสาหกรรม รวมถึงกระบวนการต่างๆ ในการอนุญาตใน



การประกอบกิจการ การออกนโยบาย วางกฎ ระเบียบ เพื่อการบริหารจัดการและกำกับดูแลอุตสาหกรรมสื่อสาร โทรคมนาคมของสหราชอาณาจักร

การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมอันรวมถึง บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ Office of Communications หรือ Ofcom จะใช้กลไกทางการตลาด การส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันทั้งในคุณภาพและราคา เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพในราคาที่ยุติธรรม โดยผู้บริโภคมีสิทธิในการเลือกที่จะใช้บริการกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายใดก็ได้ตามความพึงพอใจของตนเอง รวมถึงดูแลให้ประชาชนทุกคนในสหราชอาณาจักร โดยเฉพาะประชาชนผู้มีรายได้น้อย และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลตามชนบทสามารถเข้าถึงบริการในระบบโทรศัพท์พื้นฐานได้

กรณีศึกษาประเทศสวิตเซอร์แลนด์ สำหรับประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมประเทศเกือบ 100% โดยมีความครอบคลุมของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุค 2G 99% และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุค 3G (รองรับอัตราความเร็วในการส่งข้อมูลด้าน downstream สูงสุด 42 Mbit/s) ประมาณ 90% ทั่วประเทศ ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์นั้นอัตราการเติบโตของกราฟฟิกการสื่อสารข้อมูลเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าทุกๆ 12 – 14 เดือน โดยมีการใช้งาน Notebook และ Tablet เชื่อมต่อผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยมีการใช้ Smartphone เป็นจำนวน 58% ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งาน และคิดเป็น 70% ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่วางจำหน่าย ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ไม่มีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเช่นประเทศไทยแต่เป็นการสิ้นสุดใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งก่อนที่จะสิ้นสุดใบอนุญาตก็ได้มีการจัดประมูลคลื่นความถี่ก่อน โดยเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ปี ค.ศ. 2012 The Swiss Federal Communications Commission (ComCom) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และ Federal Office of Communications (OFCOM) ซึ่งเป็นสำนักงานของ ComCom ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เสมือน กสทช. และสำนักงาน กสทช. ของประเทศไทย ได้ทำการประมูลคลื่นความถี่ทั้งหมดสำหรับการให้บริการบรอดแบนด์ไร้สายในย่านความถี่ 800, 900, 1800, 2100 และ 2600 MHz โดยถือว่าเป็นประเทศแรกในโลก ที่ดำเนินการประมูลคลื่นความถี่สำหรับการให้บริการบรอดแบนด์ไร้สายพร้อมกันทั้งหมด

สำหรับเหตุผลในการประมูลคลื่นพร้อมกันทั้งหมดเนื่องจาก The Swiss Federal Communications Commission (ComCom) เห็นว่า มีคลื่นความถี่สำหรับการให้บริการสื่อสารไร้สายใหม่ ซึ่งได้แก่ คลื่นความถี่ที่เกิดจาก Digital Dividend ในย่านความถี่ 800 MHz ซึ่งเป็นย่านความถี่ที่สำคัญสำหรับการพัฒนา LTE และย่านความถี่ 2600 MHz ซึ่งเป็น UMTS Extension Band ซึ่งเหมาะสมสำหรับเทคโนโลยี LTE ในด้านของแถบความถี่กว้างคลื่นความถี่ (Bandwidth) ที่เหมาะสม

ประกอบกับมีคลื่นความถี่จากใบอนุญาตที่จะสิ้นสุดอายุการอนุญาต ได้แก่ คลื่นความถี่สำหรับระบบ GSM (900 และ 1800 MHz) ซึ่งจะสิ้นสุดการอนุญาตในปี ค.ศ. 2013 และคลื่นความถี่สำหรับระบบ UMTS (2100 MHz) ซึ่งจะสิ้นสุดการอนุญาตในปี ค.ศ. 2016 โดยมีวัตถุประสงค์ในการประมูลคลื่นความถี่ ดังนี้

- 1) เพื่อให้เกิดศักยภาพสูงขึ้นในการให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 2) เพื่อให้การใช้งานคลื่นความถี่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีใหม่ (LTE)
- 3) ให้ตลาดเป็นผู้ตัดสินจำนวนใบอนุญาต ดังนั้น จึงได้แบ่งคลื่นความถี่เป็น Block ย่อยๆ ซึ่งผู้ประกอบการจะเป็นผู้ตัดสินใจประมูลคลื่นความถี่ตามปริมาณคลื่นความถี่ที่ต้องการสำหรับการให้บริการของตนเอง

- 4) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนการให้บริการและการลงทุนในระยะยาว โดยการกำหนดให้สิ้นสุดการอนุญาตในปี ค.ศ. 2028

- 5) เพื่อให้ตลาดเป็นผู้กำหนดมูลค่าของคลื่นความถี่

- 6) ได้รับมูลค่าคลื่นความถี่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับรัฐ ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ในข้อนี้มีได้เป็นวัตถุประสงค์หลักในการจัดการประมูล

- 7) มีการปฏิบัติต่อผู้ที่ต้องการคลื่นความถี่เท่าเทียมกันทุกราย โดยผู้ประกอบการทุกรายสามารถเข้าร่วมการประมูลได้ภายใต้เงื่อนไขที่เท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ The Swiss Federal Communications Commission (ComCom) และ Federal Office of Communications (OFCOM) อนุญาตให้ผู้ประกอบการสามารถใช้งานคลื่นความถี่ที่ประมูลได้จนถึงสิ้นปี ค.ศ. 2018 เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการในการวางแผนการดำเนินงานและการลงทุน โดยผู้ได้รับอนุญาตสามารถใช้คลื่นความถี่ได้ตั้งแต่วันที่คลื่นความถี่ว่างลง ทั้งนี้ เนื่องจากการประมูลทุกคลื่นความถี่สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมกัน ดังนั้น คลื่นความถี่บางส่วนจะสามารถใช้ประโยชน์ได้ทันที ในขณะที่คลื่นความถี่บางส่วนที่ยังคงมีการให้บริการอยู่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ภายหลังจากที่ระยะเวลาการอนุญาตในปัจจุบันสิ้นสุดลง ซึ่งกรณีนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการอยู่บนคลื่นความถี่บางส่วนที่ยังคงมีการให้บริการอยู่นั้นด้วย โดยเป็นการเพิ่มโอกาสและทางเลือกในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับประชาชน

กรณีศึกษาบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด เป็นกรณีการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการอื่นหรือบริการอื่น ที่ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าเป็นประโยชน์สามารถนำมาปรับใช้ในการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคได้ โดยกรณีของบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2550 นั้นถือเป็นบริษัทประกันภัยที่มีลูกค้าจำนวนมากมีเบี้ยประกันภัยรวมเป็นอันดับที่ 2-3 ของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

ของประเทศไทยในขณะนั้น จากการบริหารงานที่ผิดพลาดของกลุ่มผู้บริหาร มีภาวะการณ์เติบโตที่รวดเร็วเกินไป ทำการตลาดโดยมุ่งเน้นที่การขายตลาด ด้วยการเสนอขายกรมธรรม์ที่คิดเบี้ยราคาถูกมากกว่า จะค่านึง ถึงค่าใช้จ่ายทางธุรกิจ รวมถึงไม่ได้ตั้งทุนสำรองเอาไว้เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งเม็ดเงินที่ได้จากเบี้ยประกันจำนวนมากในขณะนั้นมีการนำไปลงทุนในกิจการอื่น รวมถึงมีข่าวการยกยอกเงินจำนวนมากของผู้บริหาร มีการนำเงินไปให้บุคคลภายนอก และมีการปกปิดข้อมูลบัญชี ทำให้บริษัทขาดสภาพคล่องไม่มีเงินสดหมุนเวียน ไม่เงินจ่ายให้กับศูนย์บริการและอยู่ ไม่มีเงินจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับลูกค้า ประเมินการว่าบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด มีหนี้สินสูงถึง 2.71 พันล้านบาท เมื่อพบว่าบริษัทมีปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน กรรมการประกันภัยในฐานะนายทะเบียน ได้ให้ทางบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ยื่นแผนแก้ไขฐานะหรือดำเนินการเพื่อให้มีเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัยให้ครบถ้วนตามกฎหมาย แต่ทางผู้บริหารของบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ไม่สามารถดำเนินการได้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย จึงได้มีคำสั่งเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2550 ให้บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด หยุดรับประกันภัยชั่วคราว เพื่อเป็นการยุติความเสียหายที่จะเกิดแก่ประชาชนรายใหม่ โดยในระหว่างนั้น สำนักงาน คปภ. ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เข้าไปดูแลการเบิกจ่ายเงินของบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้มีการเร่งรัดให้บริษัทฯ จ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ประชาชนรวดเร็วและครบถ้วน และในระหว่างการหยุดรับประกันภัยชั่วคราว สำนักงาน คปภ. ให้บริษัทฯ ส่งแผนการแก้ไขฐานะการเงินซึ่งในแผนดังกล่าว บริษัทฯ ต้องกำหนดระยะเวลาเพิ่มทุน แผนการชำระหนี้สินค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย นอกจากนั้น สำนักงาน คปภ. ยังได้ดำเนินการเร่งรัดให้บริษัทฯ จ่ายสินไหมค้างจ่าย เริ่มตั้งแต่ 14 สิงหาคม 2550 เป็นจำนวน 695 ราย คิดเป็นค่าสินไหมทดแทนจำนวน 7.38 ล้านบาท ในขณะที่สำนักงาน คปภ. ได้รับข้อมูลว่ามีเรื่องร้องเรียนทั่วราชอาณาจักร ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2551 จำนวน 9,153 ราย เป็นเงินจำนวน 441.25 ล้านบาท

สาเหตุที่สำนักงาน คปภ. เข้าไปดูแลแก้ไขปัญหากรณีบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด แต่ยังไม่ดำเนินการเพิกถอนใบอนุญาตฯ เนื่องจาก 1. การเข้าหยุดรับประกันวินาศภัยชั่วคราวไม่ก่อให้เกิดความเสียหายรายใหม่เกิดขึ้นอีก และเป็นขั้นตอนการดำเนินการตามกรอบการกำกับตรวจสอบธุรกิจประกันภัย โดยจะเป็นผลดีแก่ผู้เอาประกันภัยให้มีโอกาสที่จะได้รับชดใช้จากมูลหนี้ 2. หากเพิกถอนใบอนุญาตในขณะนั้น จะทำให้ประชาชนไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน การทอดเวลาออกไปเพื่อให้บริษัทฯ สามารถหาผู้ร่วมทุนรายใหม่ได้ และสามารถมีเม็ดเงินเพิ่มเติมเข้ามาบริหาร จะทำให้บริษัทฯ สามารถชดใช้ค่าสินไหมที่ค้างอยู่กับประชาชนได้เพิ่มขึ้น ในส่วนของการดำเนินคดี สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน

ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) และ DSI ได้รับเรื่องของบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด เป็นคดีพิเศษ พร้อมเร่งดำเนินการสอบสวนร่วมกับพนักงานอัยการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิสูจน์คณะผู้บริหารบริษัทสัมพันธ์ฯ ทั้งหมด โดยมีพฤติการณ์กระทำความผิดตาม พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย และยกยอกทรัพย์ในบริษัทสัมพันธ์ฯ ที่มีความเสียหายมากกว่า 1,000 ล้านบาท และเมื่อพบว่าผู้บริหารของบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ รัฐมนตรีที่รับผิดชอบอยู่ในขณะนั้นจึงได้มีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2552 หลังจากมีคำสั่งให้หยุดรับประกันภัยล่วงหน้าถึง 1 ปี 8 เดือน พร้อมกับมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ชำระบัญชีบริษัทสัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ให้แล้วเสร็จภายใน 12 เดือน และหากผู้ชำระบัญชีดำเนินการแล้วพบว่าบริษัทมีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สินตามที่กฎหมายกำหนดก็ให้ยื่นคำร้องต่อศาลทันทีเพื่อให้ออกคำสั่งว่าบริษัทล้มละลาย

หลังจากนั้น สำนักงาน คปภ. ยังดำเนินการเพื่อดูแลและคุ้มครองประชาชนผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการที่ บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทน ในเรื่อง การฟ้องร้อง โดยให้ประชาชนมาร้องเรียนได้ที่สำนักงาน คปภ. ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด พร้อมจัดเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาประชาชนทางโทรศัพท์ด้วยที่ สายด่วน คปภ. 1186 และยังมีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในขณะนั้นในการที่จะทำประกันภัยรถยนต์ใหม่แทนกรมธรรม์เดิมที่ทำไว้กับบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ด้วย ส่วนการดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเช่นเดียวกันนี้อีก สำนักงาน คปภ. กำหนดใช้การดำเนินการตรวจสอบบัญชีของบริษัทประกันภัยอื่นๆ อย่างเข้มงวด ตามหลักเกณฑ์การตรวจสอบบัญชีของกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ในทุกกรณีศึกษา หน่วยงานกำกับดูแลจะดำเนินการโดยยึดถือเอาผลประโยชน์ของประชาชนผู้บริโภคเป็นหลักในการพิจารณากำหนดมาตรการดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญห และคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับผู้บริโภค

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 สามารถสรุป อภิปรายผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาผลดี ผลเสีย จากการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556
- 2) เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้อาจจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2558 และปี 2561

##### 5.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ศึกษาค้นคว้า กฎหมายหลักในการคุ้มครองผู้ใช้บริการกรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานการ ใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการ โทรคมนาคมคือ ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ เป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ศึกษาพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2544 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ตลอดจนกฎหมาย อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มีผู้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมาก่อนในรูปของแนวคิด ทฤษฎี รายงานค้นคว้าอิสระ

สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร ประกาศ รายงานประจำปี บทสัมภาษณ์ เอกสาร ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ การเสวนา การสัมมนาที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น

2) นำข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษามาทำการเรียบเรียง แปร ประมวลผล และวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา แล้วทำการสรุปสาระสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการกรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานการใช้คลื่นความถี่เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ที่ได้รับการคุ้มครองตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 และวิเคราะห์ผลดี ผลเสียรวมถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

3) การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียจากประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ในส่วนของผู้เชี่ยวชาญตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับผลดี ผลเสีย ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

4) การทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ต่อประกาศฉบับดังกล่าวนี้ ด้วยเครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง จากการสร้างโดยอาศัยหลัก สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยครั้งนี้ อันประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และอายุการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

1) ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่ โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ประกอบกับแบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

2) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิจากการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และสิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ประกอบกับแบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ประกอบกับแบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

### 5.1.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย

#### 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz จากกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. พระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ตลอดจนกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มีผู้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลมาก่อนในรูปของแนวคิด ทฤษฎี รายงานค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร ประกาศ รายงานประจำปี บทสัมภาษณ์ เอกสาร ข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็น สาธารณะ การเสวนา การสัมมนาที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความเป็นมาของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ผลกระทบอันเกิดจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน นโยบายและแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานกำกับดูแล ผลของการขึ้นนโยบายหรือแนวทางดังกล่าว

ราวปี พ.ศ. 2530 สัญญาสัมปทาน หรือสัญญาร่วมการทำงานในกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยเกิดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ของรัฐบาลในขณะนั้น ต้องการจะแก้ไขปัญหากรณีรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง คือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมขณะนั้น ไม่สามารถดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการโทรคมนาคมของประชาชน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านโทรคมนาคมเพื่อเป็นโครงสร้างพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ทัน จึงได้แก้ไขปัญหาโดยเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาร่วมลงทุนในการให้บริการ โทรคมนาคมกับรัฐวิสาหกิจทั้งสองได้ โดยสัญญาสัมปทานกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยมีลักษณะเป็นสัญญาร่วมการทำงานระหว่างรัฐกับ

เอกชนในลักษณะ BTO (Build-Transfer-Operate) (สร้าง-โอนให้-ให้บริการ) โดยเอกชนที่ได้รับสัมปทานต้องเป็นผู้ลงทุนวางโครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ให้บริการเอง เมื่อวางเสร็จแล้วและผ่านการทดสอบและสามารถทำงานได้ ก็จะโอนกรรมสิทธิ์เป็นของหน่วยงานรัฐที่ให้สัมปทาน เอกชนผู้ลงทุนมีสิทธิใช้และหาผลประโยชน์จากโครงข่าย เครือข่าย หรืออุปกรณ์ต่างๆ จนถึงอายุสัญญาสัมปทานตามที่กำหนด และเอกชนผู้ได้รับสัมปทานต้องจ่ายค่าตอบแทน หรือค่าสัมปทานให้กับหน่วยงานของรัฐที่ให้สัมปทานตามสัญญาสัมปทาน ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินการที่เหมาะสมกับช่วงเวลานั้น

เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีการพัฒนาขึ้น .ในยุคโลกไร้พรมแดนและการเปิดเสรีทางโทรคมนาคม กิจการ โทรคมนาคมไม่ได้เป็นเพียงกิจการที่มีการดำเนินการกันเองภายในประเทศ ภายใต้การให้บริการของรัฐ การผูกขาดการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคม เปลี่ยนเป็นการดำเนินการ โดยการแข่งขันอย่างเสรีด้วยกลไกการตลาด การสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยก็นับเป็นการเริ่มต้นของการยุติการผูกขาดการให้บริการโทรคมนาคมโดยเอกชนผู้รับสัมปทาน ผู้เป็นเสมือนตัวแทนของรัฐในการให้บริการโทรคมนาคม

การสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 ระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ถือเป็นสัญญาสัมปทาน 2 สัมปทานแรกของประเทศที่สิ้นสุดสัญญา เนื่องจากขาดการวางแผนและเตรียมการสำหรับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานอย่างจริงจัง ทำให้มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz คงค้างอยู่ในระบบกว่า 18 ล้านเลขหมายเมื่อใกล้จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

2) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการบนคลื่นความถี่ทั้งหมดสัญญาสัมปทาน

กสทท. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ กำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมของประเทศไทย ได้ออกประกาศ กสทท. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ขึ้นมา เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โดยมีผลบังคับใช้กับสัญญาสัมปทานโทรคมนาคมทุกสัมปทานในประเทศไทย

ประกาศฉบับดังกล่าว มีเนื้อหาครอบคลุมสาระสำคัญ เกี่ยวกับ

2.1) ระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ ประกาศฉบับดังกล่าวกำหนดให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีหน้าที่ให้บริการต่อไปเป็นการชั่วคราว รวมถึงมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการ



ทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และสิทธิของผู้ให้บริการที่จะได้รับความคุ้มครองให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สัญญา หรือเงื่อนไข โปรมิชั่นให้บริการเดิม รวมถึงต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการในการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือการโยกย้ายผู้ให้บริการ ของตนเองได้จนสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองซึ่งต้องไม่เกิน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน สำหรับกรณีผู้ให้บริการโอนย้ายออกจากระบบไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น หกก่อนระยะเวลาหนึ่งปี หรือผู้ให้บริการได้รายงานต่อ กสทช. และพิสูจน์ได้ว่าเลขหมายที่ยังคงค้างอยู่ในระบบไม่ปรากฏข้อมูลการใช้บริการเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน กสทช. อาจยุติหน้าที่การให้บริการตามประกาศฉบับนี้ได้

2.2) แผนความคุ้มครองผู้ให้บริการ ประกาศฉบับดังกล่าวกำหนดว่า ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ให้บริการเสนอต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนสัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลงไม่น้อยกว่า 90 วัน สำหรับกรณีที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ และมีระยะเวลา ก่อนสัญญาสัมปทานสิ้นสุดอยู่ไม่ถึง 90 วัน ผู้ให้บริการต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ให้บริการเสนอต่อ กทค. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ประกาศมีผลบังคับใช้ ทั้งนี้ กทค. จะต้องพิจารณาแผนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแผนความคุ้มครองผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการ สำหรับสาระสำคัญที่จะต้องอยู่ในแผนความคุ้มครองผู้ให้บริการ ประกอบด้วย รายละเอียดข้อมูลการใช้บริการ อาทิ ข้อมูลผู้ให้บริการคงเหลือ จำนวนเงินคงค้างในระบบ แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แผนงานส่งเสริมให้ผู้ให้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาระที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานในขณะที่จำนวนผู้ให้บริการลดลงตลอดเวลา

2.3) หน้าที่ของผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ประกาศฉบับดังกล่าวกำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไข อันได้แก่ ผู้ให้บริการจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ รวมถึงไม่มีสิทธิรับลูกค้ายาใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการรับโดยให้สัญญาบริการหรือโดยผ่านบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนั้นผู้ให้บริการต้องรักษาคุณภาพการให้บริการและกำหนดค่าบริการตามประกาศที่เกี่ยวข้อง คือ ไม่เกินนาทีละ 99 สตางค์ตามที่ กสทช. กำหนดไว้ และต้องประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ผู้ให้บริการทราบอย่างต่อเนื่องตามที่กำหนดในแผนงาน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องเร่งรัดการโอนย้ายผู้ให้บริการตามแผนความคุ้มครองผู้ให้บริการ และรับภาระค่าใช้จ่ายในการพัฒนาช่องทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการ

โอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้รายงานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้ กสทช. ทราบ ภายในวันที่ 7 ของทุกเดือน

2.4) การจัดทำรายงานบัญชีของผู้ให้บริการและการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อตรวจสอบ ประกาศฯ กำหนดให้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ผู้ให้บริการเป็นผู้รับเงินรายได้จากการให้บริการ แทนรัฐโดยแยกบัญชีการรับเงินไว้เป็นการเฉพาะ และให้รายงานจำนวนเงินรายได้และดอกเบี้ยที่ได้ เกิดขึ้นโดยหักต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการ บริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงาน กสทช. เพื่อตรวจสอบก่อนนำส่งเป็นรายได้ของแผ่นดิน โดยการตรวจสอบเงินดังกล่าว ประกาศ ฉบับนี้กำหนดให้สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งคณะทำงานคณะหนึ่งจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้แทน กระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้แทนสำนักงานอัยการ สูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชี 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ 1 คน และมีผู้แทน สำนักงาน กสทช. เป็นเลขานุการคณะทำงาน

2.5) แผนการประมูลคลื่นความถี่ ประกาศฯ กำหนดให้ กสทช. จัดทำแผนการประมูลคลื่น ความถี่ที่ใช้อยู่ในสัญญาสัมปทาน เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่

2.6) การกำหนดวันหยุดให้บริการ กรณีระยะเวลาคุ้มครองยังไม่สิ้นสุด ประกาศฯ กำหนดว่า เมื่อ กสทช. ได้จัดสรรคลื่นความถี่ให้กับผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รายใหม่แล้ว ให้ กสทช. กำหนดวันหยุดให้บริการซึ่งถือเป็นวันสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง พร้อมแจ้งผู้ให้บริการ ทราบถึงวันหยุดให้บริการดังกล่าว และผู้ให้บริการมีหน้าที่จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึง วันหยุดให้บริการ โดยการแจ้งจะต้องแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วัน ก่อนที่ผู้ให้บริการจะหยุด ให้บริการ

2.7) ผู้ใช้บริการคงเหลือและเงินค้างชำระ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง ประกาศฯ กำหนดว่า เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง หากยังมีผู้ให้บริการคงเหลือ ที่ไม่แจ้งความประสงค์จะขอ ย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น ให้สิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวตาม ประกาศนี้ สำหรับกรณีมีเงินของผู้ใช้บริการค้างอยู่ในระบบ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นแก่ ผู้ใช้บริการ โดยให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 34 โดยอนุโลม โดยในการคืนเงินดังกล่าว เมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานและว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้ให้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจ จากผู้บริการอย่างถูกต้องแล้ว ให้ผู้ให้บริการคืนเงินภายใน 30 วัน ซึ่งการคืนเงินนั้น อาจคืนด้วย เงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ ไว้ กรณีผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินให้ผู้บริการได้ตามกำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสีย

ประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ให้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการ และไม่ตัดสิทธิผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

3) ผู้มีส่วนได้เสียจากประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้มีส่วนได้เสียตามประกาศ ได้แก่

3.1) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้ให้สัมปทาน เป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงตามประกาศ จะสูญเสียลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน พร้อมทั้งรายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการให้บริการลูกค้าดังกล่าว และยังคงต้องร่วมเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ให้บริการตามประกาศฯ แต่รายได้จะได้รับเฉพาะค่าโครงข่ายที่เป็นต้นทุน และค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินการให้บริการเท่านั้น

3.2) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด บริษัท ทรูมูฟ จำกัด บริษัท. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้รับสัมปทาน เป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงตามประกาศ เป็นผู้ที่จะต้องให้บริการผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานต่อไป โดยต้องให้บริการด้วยคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการแบบเดิม โดยรายได้ที่เกิดขึ้นจะต้องนำส่งเข้ารัฐเป็นรายได้ของแผ่นดิน หักได้แต่เฉพาะต้นทุนค่าเช่าโครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมาย โทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งยังต้องทำการประชาสัมพันธ์เรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน สิทธิของผู้ใช้บริการตามประกาศ ระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประชาสัมพันธ์เร่งรัดการโอนย้ายผู้ให้บริการไปยังผู้ให้บริการรายอื่น ดำเนินการเพื่อเร่งรัดการโอนย้าย และต้องให้บริการคงสิทธิเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโอนย้ายผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้องแยกบัญชีรายได้ รายจ่าย ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ให้บริการตามประกาศต่างหาก เป็นบัญชีเฉพาะ ไม่สามารถหยุดให้บริการได้ ต้องวางแผน จัดสรรบุคลากร ระบบ ในการคืนเงินให้กับผู้ให้บริการจำนวนมาก

3.3) ประชาชนผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ซึ่งในขณะนี้ ได้แก่ ผู้ให้บริการบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงตามประกาศฯ โดยทำให้สามารถใช้บริการต่อเนื่องในเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมได้อีกไม่เกิน 1 ปี ทำให้มีเวลาในการศึกษาข้อมูล มีเวลาตัดสินใจในการเลือกโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น หรือจะย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิมแต่บนคลื่นความถี่ใหม่ หรือจะตัดสินใจไม่ใช้เลขหมายนั้นต่อ

ซึ่งกรณีนี้ผู้ใช้บริการในระบบฟรีเฟด หรือระบบเติมเงิน สามารถขอรับเงินของตนที่เหลืออยู่ในระบบคืนได้

3.4) ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอ้อม เนื่องจากอาจได้รับผลกระทบจากการไม่สามารถติดต่อคนในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน ผู้ร่วมงาน ลูกค้า ได้เนื่องจากพวกเขาเหล่านั้นใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่สิ้นสุด สัญญาสัมปทาน

3.5) กสทช. ในฐานะหน่วยงานบริหาร จัดสรรคลื่นความถี่ กำกับการประกอบกิจการ กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม มีเครื่องมือในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

4) ผลดี-ผลเสีย จากการบังคับใช้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ เป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่นความถี่ 1800 MHz ระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และระหว่างบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด

ผลดีจากการประกาศใช้ประกาศฉบับดังกล่าว เป็นการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดจากการ สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่ไม่มีแผนการอะไรรองรับใน ตอนนั้นได้ ทำให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 ได้รับความคุ้มครองไม่ให้เกิด “ซิมดับ” คุ้มครองให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องตามระยะเวลา คุ้มครองต่อไปได้ไม่เกินหนึ่งปี หรือจนกระทั่ง กสทช. ดำเนินการจัดประมูลคลื่นความถี่ที่สิ้นสุด สัญญาสัมปทานนี้แล้วเสร็จ ได้ผู้ชนะการประมูล ซึ่งจะเป็นผู้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่ และกำหนดวันหยุดให้บริการตามช่วงเวลาคุ้มครองแล้ว ซึ่งมีความ เหมาะสมแล้วสำหรับกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานครั้งนี้

โดยในช่วงระยะเวลาคุ้มครองดังกล่าวผู้ใช้บริการจะได้รับการให้บริการจากผู้ให้บริการ รายเดิมที่ตนเองใช้บริการอยู่ ในที่นี้คือ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ใน คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีเช่นเดิม ในแพ็คเกจ หรือ โพรโมชันเดิม สามารถชำระ ค่าบริการได้ด้วยวิธีการ หรือช่องทางเดิม ที่เคยใช้บริการอยู่ หากมีปัญหาก็ยังมีสิทธิที่จะร้องเรียน การใช้บริการได้เช่นเดิม และยังได้รับการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เงื่อนไขความคุ้มครองตามประกาศ กำหนดระยะเวลา

สิ้นสุดการคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือบริการ โอนย้ายไปใช้ บริการกับผู้ให้บริการอื่น โดยที่ยังคงใช้เลขหมายเดิม หรือย้ายค่ายเบอร์เดิม อย่างต่อเนื่องจาก สำนักงาน กสทช. และผู้ให้บริการตามประกาศทั้ง 3 ราย ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด

การมีระยะเวลากว่า 1 ปี ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน มีเวลาในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับที่จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่จะ โอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น หรือตัดสินใจว่าจะไม่ใช้เลขหมายนี้ต่อไป ซึ่งหาก ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะใช้บริการคงสิทธิเลขหมายเพื่อโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการ รายอื่น ก็จะมีเวลาศึกษาถึงวิธีการ โอนย้าย พิจารณาผู้ให้บริการรายอื่น หรือผู้ให้บริการรายเดิมบน คลื่นความถี่อื่น ศึกษาแพ็คเกจ หรือโปรโมชั่น สิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับความต้องการของตัว ผู้ใช้บริการเอง

ผลเสียของประกาศฉบับดังกล่าว ส่วนใหญ่จะเป็นของผู้ให้บริการ ซึ่งกรณีของการ สิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz นี้คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ที่ต้องรับหน้าที่ เป็นผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการตามประกาศ โดยการให้บริการนั้นต้อง ให้บริการด้วยคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีดังเดิม ไม่สามารถรับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ รายใหม่ได้ ส่วนรายได้ที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เป็นรายได้ของบริษัทเอง จะต้องนำส่งเข้ารัฐเพื่อเป็น รายได้ของแผ่นดิน โดยบริษัทสามารถหักได้แต่เฉพาะต้นทุนค่าเช่าโครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลข หมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการ ให้บริการ แต่ก็ไม่มีความชัดเจนว่าจะหักได้เท่าไร เพราะต้องขึ้นอยู่กับพิจารณาของ คณะกรรมการที่สำนักงาน กสทช. ตั้งขึ้นมาพิจารณาเรื่องรายได้ที่เกิดขึ้นนี้ รวมถึงการที่ต้อง ให้บริการด้วยมาตรฐานบริการที่ดีเช่นเดิม ในขณะที่ยอดผู้ใช้บริการลดลงทุกวัน

นอกจากนั้น ทั้ง 3 บริษัทยังต้องทำการประชาสัมพันธ์เรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน สิทธิของผู้ใช้บริการตามประกาศ ระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการ ประชาสัมพันธ์เร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการการไปยังผู้ให้บริการรายอื่น ดำเนินการเพื่อเร่งรัดการ โอนย้าย และต้องให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโอนย้ายผู้ให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้องแยกบัญชีรายได้ รายจ่าย ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ ตามประกาศต่างหากเป็นบัญชีเฉพาะ โดยบริษัทไม่สามารถหยุดให้บริการได้ และต้องวางแผน จัดสรรบุคลากร ระบบ ในการคืนเงินให้กับผู้ใช้บริการจำนวนมาก

สำหรับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มองว่าประกาศ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เป็นผลเสียโดยตรง ทำให้บริษัทเสียหายประโยชน์ เสียลูกค้าอันน่าจะได้รับโอนมาโดยอัตโนมัติภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ.2556 ส่งผลให้สูญเสียรายได้จากการดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กับลูกค้าดังกล่าว แม้ว่าจะได้รับค่าเช่าโครงข่ายในการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ แต่ก็เทียบกันไม่ได้

สรุปสำหรับกรณีของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 โดยรวมแล้วประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 นี้ เป็นการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่ไม่มีแผนการอะไรรองรับในตอนนั้น เป็นผลดีอย่างยิ่งกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่อาจเป็นผลเสียต่อผู้ให้บริการ

สรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

จากการการศึกษาวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช. จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. จำนวน 400 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 โดยทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อยู่

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 3G จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 โดยในผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ส่วนใหญ่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย) AWN /

AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) / AIS 3G ใหม่ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 และพบว่าวิธีการเข้ามาใช้บริการระบบ 3G ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้วิธีการอัปเกรดเป็น 3G เนื่องจากมีความพึงพอใจในการให้บริการหรือได้รับข้อเสนอ ตลอดจนเงื่อนไขที่เหมาะสมจากผู้ให้บริการเดิม (ค่ายเดิม) จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 69.59 ส่วนกรณีของการใช้บริการ 3G ด้วยวิธีการโอนย้ายมาจากผู้ให้บริการรายอื่น จำนวน 23 รายพบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ย้ายมาจาก ผู้ให้บริการ DTAC (ดีแทค) รายเดือน / HAPPY (แฮปปี้) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 2G ที่มีจำนวน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 นั้น พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย) AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 2G ส่วนใหญ่มีความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47 และมีความต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G ก่อนวันที่ 15 กันยายน 2557 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 82.35

และผลการศึกษาวิจัยยังพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่าตนเองใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบใด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตอนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิที่จะได้ใช้งานและรับบริการตลอดจนได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 ทราบถึงสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตรวจสอบ สัญญา/โปรโมชั่น จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 ทราบถึงสิทธิที่จะเช็คตรวจสอบความถูกต้องของค่าโทร/ค่าบริการที่เรียกเก็บ จำนวน 280 คน ทราบถึงสิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 ทราบถึงสิทธิในการย้ายค่ายและสามารถใช้ เบอร์เดิม ในค่ายใหม่ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 ทราบถึงสิทธิในการยกเลิกการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.25 และทราบถึงสิทธิในการร้องเรียน และได้รับการแก้ไขปัญหา จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ของ กสทช.

1) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญา สัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ไม่ทราบเรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 รวมถึงไม่ทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 แต่ทั้งนี้เมื่อทราบจากแบบสอบถามว่า กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นตามประกาศฯ ส่วนใหญ่ จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 80.97 เห็นว่าเป็นเรื่องดี

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ที่ทราบ เรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 รวมถึงทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่อยู่ในสัญญาสัมปทานนั้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ส่วนใหญ่ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 92.40 เห็นว่าเป็นเรื่องดีที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน พ.ศ. 2557 เพื่อให้มีเวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นตามประกาศฯ

2) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ. 2561

การศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ไม่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปีด้วย แต่ทั้งนี้ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เมื่อทราบข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบข้อมูลนี้มาก่อน ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องดี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80



ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่า ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ฯ ของ กสทช. นอกจากจะคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556 แล้ว ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทู คอล) ที่จะหมดสัมปทานจาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี่ ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปี ด้วยจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องดีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 93.58

3) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้ได้รับสิทธิต่างๆ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ไม่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ (1) ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม (2) ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร.กับผู้ใช้บริการเดิม (3) ใช้บริการคงสิทธิเลขหมาย หรือย้ายค่ายเบอร์เดิมได้ (4) รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น (5) สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม แต่ทั้งนี้การศึกษาวิจัย พบว่า เมื่อทราบข้อมูลนี้จากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าเป็นเรื่องดี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 83.17 และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ที่ทราบถึงการคุ้มครองสิทธิดังกล่าวของ กสทช. อยู่แล้ว โดยในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74 เห็นว่าเป็นเรื่องดีที่ กสทช. ให้การคุ้มครองสิทธิดังกล่าว

4) ระยะเวลาในการคุ้มครองตามประกาศ ระยะเวลาที่จะโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องว่าเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศของ กสทช. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการที่หมดสัญญาสัมปทานจะไม่สามารถใช้งานได้อีกต่อไป และถ้าหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหมายเลขของบริษัทที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์ที่จะใช้เลขหมายนั้นต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 จะรีบดำเนินการโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นก่อนสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

5) การประชาสัมพันธ์การสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน การคุ้มครองผู้ใช้บริการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 ไม่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ทั้งนี้มีผู้น้อย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ที่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ดังกล่าว โดย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ นั้นรับรู้ หรือ ได้ยินมาจากโทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.35 รองลงมารับรู้จากเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. [www.nbt.go.th](http://www.nbt.go.th) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 นอกจากนั้นเมื่อพบว่า หากหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเลขหมายของผู้ให้บริการทั้งหมดสัญญาสัมปทาน และอยู่ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองของ กสทช. เมื่อหมดระยะเวลาคุ้มครองแล้วผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้เลขหมายนั้นต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 จะใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

6) ความคิดเห็นต่อการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 2G หรือระบบ 3G ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าตนเองจะได้รับความเดือดร้อน หากไม่มีประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับ เลขหมายที่ใช้บริการกับผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานจะไม่สามารถใช้บริการได้อีกต่อไป นอกจากนั้น จากการศึกษายังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การที่ กสทช. ออกประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานนั้น เป็นผลดีกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานมาก่อน

การที่ กสทช. คຸ້ມครองทำให้ผู้ใช้บริการมีเวลาในการศึกษาข้อมูล หากมีความต้องการจะใช้เลขหมายเดิมต่อไปก็มีเวลาในการโอนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แต่ทั้งนี้ แม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมองว่าการดำเนินการของ กสทช. นี้ ดี เป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ก็มีความความเห็นว่าการที่ กสทช. ดำเนินการเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสำหรับกรณีสัญญาสัมปทานคลื่น 1800 MHz เท่านั้น และแม้ว่าประกาศของ กสทช. จะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการกับผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แต่ก็ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ทำให้มีผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ไม่ทราบเรื่องประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคຸ້ມครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ที่ กสทช. ออกมาเพื่อคຸ້ມครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไม่ให้เกิดความเดือดร้อน

## 5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยถึงผลดี ผลเสียของการคຸ້ມครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคຸ້ມครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 สามารถจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการคຸ້ມครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และคຸ້ມครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 ได้หรือไม่ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคຸ້ມครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ที่ กสทช. ประกาศใช้มีประโยชน์และเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการบนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 โดยเนื้อหาของประกาศครอบคลุมทั้งเรื่องระยะเวลาในการคຸ້ມครองที่กำหนดไม่เกิน 1 ปี หรือกรณีที่ กสทช. กำหนดวันให้หยุดบริการเนื่องจากจัดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานและได้ผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ซึ่งจะเป็นผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่แล้ว อันจะทำให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน มีเวลาในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับที่จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่จะโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น หรือตัดสินใจว่าจะไม่ใช้เลขหมายนี้ต่อไป ซึ่งหากผู้ใช้บริการมี

ความประสงค์จะใช้บริการคงสิทธิเลขหมายเพื่อโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น ก็จะมีเวลาศึกษาถึงวิธีการโอนย้าย พิจารณาผู้ให้บริการรายอื่น หรือผู้ให้บริการรายเดิมบนคลื่นความถี่อื่น ศึกษาแพ็คเกจ หรือโปรโมชั่น สหิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับความต้องการของตัวเองใช้บริการเอง

นอกจากนั้นประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ยังได้กำหนดคุ้มครองเงื่อนไขของ คุณภาพมาตรฐานการบริการ รวมถึงสิทธิต่างๆ ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ โดยมุ่งที่ประโยชน์ของผู้บริโภค ผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการเป็นผู้ให้บริการรายเดิม ทำให้ไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากลำบากในการใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการสามารถติดต่อดำเนินการกับผู้ให้บริการรายเดิมที่คุ้นเคย ใช้ช่องทางการชำระค่าบริการ ด้วยวิธีการเดิม ตามแนวคิดก่อนสิ้นสุดสัญญาสัมปทานผู้ใดมีหน้าที่ทำอะไร ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองก็ยังคงมีหน้าที่เช่นนั้น

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญในการประกาศใช้ประกาศฯ ดังกล่าวได้แก่ การที่ประชาชนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ไม่ทราบ ไม่รับรู้ ไม่เคยได้ยิน ข้อมูลเกี่ยวกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 ไม่ทราบ ไม่รับรู้ ไม่เคยได้ยินข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. แม้ว่า สำนักงาน กสทช. และบริษัทผู้ให้บริการทั้ง 3 รายตามประกาศ อันได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด จะทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ อาทิ เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. [www.nbtc.go.th](http://www.nbtc.go.th) เว็บไซต์ผู้ให้บริการทั้ง 3 ราย SMS จากผู้ให้บริการ ( ดีพีซี GSM 1800 หรือ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) ส่งตรงถึงเลขหมายของผู้ใช้บริการ แผ่นประชาสัมพันธ์ที่แนบไปกับใบแจ้งยอดค่าบริการรายเดือนที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ ในระบบ Post Paid โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/วารสาร หรือจากวิธีการอื่น อาทิ ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. แต่การประชาสัมพันธ์ดังกล่าวเน้นการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยตรง คือ เน้นใช้การประชาสัมพันธ์ SMS ในความเป็นจริงมีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่ไม่สนใจเปิดอ่าน SMS หรือ ไม่ทราบวิธีการเปิดอ่าน SMS นั้นมีผลให้ปัจจุบันยังคงมีผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด ประมาณ 7 ล้านเลขหมายไม่ทราบว่าตนเองต้องย้ายออกจากระบบหากยังมีความประสงค์จะใช้เลขหมายดังกล่าว ทำให้มีจำนวนเลขหมายค้างอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก ในขณะที่เหลือระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศอีกเพียง 4 เดือน

นอกจากนั้น ยังมีประเด็นปัญหาเนื่องจากความสามารถในการให้บริการคงสิทธิเลขหมายที่ให้บริการสูงสุดได้ 60,000 เลขหมาย ซึ่งทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการโอนย้ายทำให้

ยังคงมีผู้ใช้บริการที่ยังคงค้างอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก รวมถึงประเด็นเรื่องเงินรายได้ในช่วงของระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ ที่แม้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 จะกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาคณะหนึ่ง ซึ่งมีจำนวน 5 คน ประกอบด้วยผู้แทนกระทรวงการคลัง ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะกระทรวงผู้ดูแลรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชีหนึ่งคน และผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์หนึ่งคน โดยมีผู้แทนสำนักงาน กสทช. เป็นเลขานุการคณะทำงาน แต่ก็ไม่ได้มีการกำหนดกรอบ รายละเอียดในการตรวจสอบเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ในช่วงระยะเวลาการคุ้มครองตามประกาศที่บริษัทผู้ใช้บริการสามารถนำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายได้ เอาไว้

สำหรับกรณีการนำประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ไปเป็นแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 ได้หรือไม่ จากการศึกษาพบว่า ประกาศดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้ในกรณีของการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 ได้ เนื่องจากมีเนื้อหาสาระอันเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แต่ในเรื่องของความเหมาะสมของสถานการณ์ การดำเนินการ ระยะเวลา ควรจะจัดให้มีการวางแผนเพื่อรับมือกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่จะเกิดขึ้นก่อน ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ควรจะจัดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเป็นการล่วงหน้า เพื่อให้มีการนำคลื่นความถี่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานถูกนำไปใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการที่ประมูลคลื่นความถี่ได้มีเวลาในการลงทุน โครงข่ายและเตรียมการประกอบธุรกิจ และทำให้สามารถนำคลื่นความถี่ไปใช้ในการประกอบกิจการได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร กรณีของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงค้างอยู่ในระบบเมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่ควรโอนย้ายผู้ใช้บริการที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบสัมปทานไปยังผู้รับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่รายใหม่ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ตามความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเร็วจะทำให้

ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจได้ว่าล่วงหน้าว่าจะย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่ หรือผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการดำเนินการในปัจจุบันของ กสทช. ที่ได้กำหนดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 เป็นการล่วงหน้าแล้ว

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผลดีผลเสียของการคุ้มครองผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไปเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 และศึกษาถึงแนวทางในการคุ้มครองผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้อาจจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ. 2561

การติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนคนไทยอย่างมากในปัจจุบัน จากสถิติของสำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2557 พบว่า ประเทศไทยมียอดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนทั้งสิ้น 93.7 ล้านเลขหมาย โดยเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G 50.8 ล้านเลขหมาย และเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G และ 4G อีก 42.9 ล้านเลขหมาย สำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G 50.8 ล้านเลขหมาย มีเลขหมายในเครือข่าย AIS ซึ่งใช้บริการอยู่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 23 ล้านเลขหมาย และมีเลขหมายในเครือข่าย DTAC ซึ่งใช้บริการอยู่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 20 ล้านเลขหมาย ยอดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการทั้ง 2 รายมากกว่ายอดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไป ดังนั้น หากหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการบริหาร จัดสรร คลื่นความถี่ กำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมถึงคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ของประเทศไทยอย่าง กสทช. ไม่มีการวางแผนเพื่อเตรียมการในการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2558 และในปี พ.ศ. 2561 จะเกิดปัญหาและผลกระทบต่อประชาชนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กว่า 23 ล้านเลขหมาย และ 20 ล้านเลขหมาย

ตามลำดับ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความเห็นว่าสิ่งที่ กสทช. ควรจะดำเนินการต่อไปเพื่อการเตรียมการเพื่อรองรับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2558 และในปี พ.ศ. 2561 และเพื่อป้องกันปัญหาอันจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 900 MHz และ 1800 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ดังนี้

1) กสทช. ต้องดำเนินการจัดการประมูลคลื่นความถี่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และในปี พ.ศ. 2561 เป็นการล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประมูลคลื่นความถี่ได้มีเวลาในการลงทุน โครงข่ายและเตรียมการประกอบธุรกิจ และทำให้สามารถนำคลื่นความถี่ไปใช้ในการประกอบกิจการได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร เพิ่มทางเลือกให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีตัวเลือกในการเลือกใช้บริการ

2) กำหนดเงื่อนไขใบอนุญาตให้ผู้ให้บริการรายใหม่เป็นผู้รับโอนเลขหมายทั้งหมดที่ตกค้างอยู่ในระบบภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เนื่องจากมีผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากที่ไม่มี ความรู้ความเข้าใจในการประกอบกิจการ ตลอดจนประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการคง สิทธิ เลขหมาย หรือย้ายค่ายเบอร์เดิม การลงทะเบียนผู้ใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทจ่ายเงินล่วงหน้า แต่การดำเนินการเช่นนี้ แม้จะเป็นวิธีการที่ดี แต่ก็มีปัญหาในประเด็นการละเมิด หรือไม่เคารพสิทธิ ของผู้ใช้บริการที่มีสิทธิในการเลือกผู้ให้บริการด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะสามารถใช้สิทธิ ดังกล่าวได้ภายหลังการโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการรายใหม่แล้วก็ตาม

3) กสทช. จะต้องมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์เรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้ ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ด้วยช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม เข้าถึง กลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้าง และช่องทางที่เข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรงควบคู่กันไป โดยทำเนื้อหาการ ประชาสัมพันธ์ให้มีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ชัดเจน ไม่คลุมเครือ พร้อมกันนั้นจะต้องวางแผน เตรียมการหารือกับผู้ประกอบการในการสนับสนุนให้มีการโอนย้ายผู้ใช้บริการ ไปใช้บริการกับผู้ ให้บริการรายอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

4) กรณีการนำประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณี สิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มาใช้กับการสิ้นสุด สัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2558 และในปี พ.ศ. 2561 ควรเป็นวิธีสุดท้าย ที่จะนำมาใช้เพื่อรองรับปัญหา เนื่องจากการดำเนินการตามประกาศเป็นภาระกับบริษัท ผู้ประกอบการ อีกทั้งหน่วยงานกำกับดูแลต้องสูญเสียทรัพยากรจำนวนมากในการเข้าไปดำเนินการ รวมถึงประชาชนผู้ใช้บริการจะเสียผลประโยชน์จากความล่าช้าที่จะได้มีโอกาสเลือกใช้บริการ หรือ เทคโนโลยีจากผู้ประกอบการที่จะเป็นผู้ประกอบการในคลื่นความถี่เดิมที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และ หากนำประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการ

อนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มาใช้ต้องปรับปรุงเนื้อหาของประกาศให้สอดคล้องกับสถานการณ์การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในขณะนั้น พร้อมแก้ไขข้อจำกัดของประกาศ ให้สามารถปฏิบัติได้อย่างราบรื่น อาทิ การเพิ่มเงื่อนไข หรือวิธีการให้สามารถโอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปริมาณมาก (Mass porting) ได้ เพิ่มเงื่อนไขในการกำกับดูแลรายได้ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง การคิดคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่มีแนวโน้มติดลบ เนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการลดลง แต่ทั้งนี้ ในการปรับปรุงดังกล่าวต้องคำนึงถึง ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้ให้สัมปทาน บริษัทผู้รับสัมปทาน และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเท่าเทียมกันด้วย

#### 5.4 ข้อเสนอเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการ ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

- 1) ควรศึกษาแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในขณะนั้น ว่ามีผลดีผลเสียอย่างไร เหมาะสมสำหรับการดำเนินการหรือไม่
- 2) การที่ กสทช. กำหนดให้มีการประมวลผลความถี่ก่อนการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานสามารถป้องกันปัญหาที่เกิดจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานได้หรือไม่ อย่างไร





**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2549). *รวมกฎหมายกิจการโทรคมนาคม เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: ดาวฤกษ์ คอมมูนิเคชั่นส์.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์.
- ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556.
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, สำนักงานบัณฑิตศึกษา. (2555). *คู่มือการพิมพ์และการเขียนอ้างอิงในการทำรายงานวิชาการ งานค้นคว้าอิสระ และวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550.
- เรวดี รัตนานูบาล และอภิรดี สมบุญจนนท์. (2543, ตุลาคม). *ความพร้อมของไทยต่อการเปิดเสรีโทรคมนาคม. รายงานเศรษฐกิจรายเดือน*. หน้า 63-66.
- สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม. (2551). *รายงานประจำปี 2551*. กรุงเทพฯ: บริษัท ที คิว พี จำกัด.
- Cave, Martin., & Baldwin, Robert. (2553). *เข้าใจการกำกับดูแล: ทฤษฎี กลยุทธ์ และหลักปฏิบัติ* [Understanding regulation: Theory, strategy, and practice] (ศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: ศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Cave, Martin., Doyle, Chris., & Webb, William. (ม.ป.ป.). *หลักการบริหารจัดการคลื่นความถี่ยุคใหม่* [Essentials of modern spectrum management] (สรชัย จาคิวณิช, และประสิทธิ์ชัย วีระยุทธวิไล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

- ขวัญชัย ไทยาภิรมย์. (2544). การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา: ศึกษากรณีปัญหาการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคและประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไชยา นาควรรณนท์. (2553). การวิเคราะห์ระบบบริการคงสิทธิเลขหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไทรยาศน์ย์ เจียมวิจิตร. (2549). ปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการธุรกิจการบินพาณิชย์ ต้นทุนต่ำ (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธิดารัตน์ ทวีวัฒนานนท์. (2545). การแปรสัญญาสัมปทานโทรคมนาคมศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปิตุภูมิ นิตยานันตะ. (2553). มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม: มาตรการป้องกันการถูกละเมิดสิทธิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนิย์ ธาระหอม. (2550). การโอนสิทธิในสัมปทานของเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สารดี อารีย์. (2547). ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษากรณี โทรศัพท์มือถือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนันต์ สันติภาพ. (2547) มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคบัตรเครดิต ประเภทบัตรเครดิตนอกสถาบันการเงิน (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กฤษกมล นิตธรรมโกศล. (2551). กรณีศึกษา สัมพันธ์ประกันภัย ฯ ไปไม่รอด (7). สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก [http://www.autoinfo.co.th/page/th/article\\_event/detail.php?id=26456](http://www.autoinfo.co.th/page/th/article_event/detail.php?id=26456)
- โครงการติดตามนโยบายสื่อและโทรคมนาคม. (2556). ขยายระยะเวลาคลื่นคลื่น 1800 MHz: เพื่อผู้บริโภคหรือเพื่อใคร?. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก [http://nbtcpolicywatch.org/press\\_detail.php?i=1032&t=1](http://nbtcpolicywatch.org/press_detail.php?i=1032&t=1)
- โครงการติดตามนโยบายสื่อและโทรคมนาคม. (2556). ขยายระยะเวลาคลื่นคลื่น 1800 MHz: ยื้อยาวาผู้บริโภคหรือใคร?. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก [http://nbtcpolicywatch.org/press\\_detail.php?i=1027&t=1](http://nbtcpolicywatch.org/press_detail.php?i=1027&t=1)

- โครงการติดตามนโยบายสื่อและโทรคมนาคม. (2556). *ขยายระยะเวลาคลื่นคลื่น 1800 MHz จัด  
เจตนาธรรมเนียมกฎหมายหรือไม่?*. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก  
[http://nbtcpolicywatch.org/press\\_detail.php?i=1026&t=1](http://nbtcpolicywatch.org/press_detail.php?i=1026&t=1)
- โครงการติดตามนโยบายสื่อและโทรคมนาคม. (2556). *บันทึกการเสวนา : 60 วัน ประกาศขยาย  
คลื่น 1800 ผู้บริโภคได้อะไร*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2556, จาก  
[http://nbtcpolicywatch.org/press\\_detail.php?i=1175&t=7](http://nbtcpolicywatch.org/press_detail.php?i=1175&t=7)
- โครงการติดตามนโยบายสื่อและโทรคมนาคม. (2556). *NBTC Policy Watch* ซึ่ง มาตรการขยาย  
ระยะเวลาคลื่น 1800 MHz ละเมิดกฎหมาย และเป็นการขยายผู้ประกอบการมากกว่า  
ผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2556, จาก  
[http://nbtcpolicywatch.org/press\\_detail.php?i=1030&t=2](http://nbtcpolicywatch.org/press_detail.php?i=1030&t=2)
- จันทจิรา เอี่ยมมยุรา. (2556). *ปัญหาทางกฎหมายกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน 1800 MHz  
ระหว่าง บมจ.กสท กับบริษัททรูมูฟ และบริษัทดิจิตอลโฟน*. สืบค้นจาก  
[http://www.nbt.go.th/wps/wcm/connect/862618804089e92da03fa97c11c399db/Janta  
jira\\_1800.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=862618804089e92da03fa97c11c399db](http://www.nbt.go.th/wps/wcm/connect/862618804089e92da03fa97c11c399db/Janta<br/>jira_1800.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=862618804089e92da03fa97c11c399db)
- เดือนเด่น นิคมบริรักษ์. (2556). *กสทช กับความเสียหายของประเทศจากความล่าช้าในการประมูล  
คลื่น 4G*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก [http://tdri.or.th/tdri-insight/nbtc-4g-  
deunden/](http://tdri.or.th/tdri-insight/nbtc-4g-<br/>deunden/)
- เดือนเด่น นิคมบริรักษ์. (2555). *ธุรกิจโทรคมนาคมไทย : ถอยหลังลงคลอง?*. สืบค้นเมื่อ 5  
พฤศจิกายน 2556, จาก <http://tdri.or.th/tdri-insight/ar011/>
- บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). (2552). *ธุรกิจของเรา*. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2557, จาก  
<http://www3.truecorp.co.th/investor/entry/21>
- บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). (2556). *Investor relations*. สืบค้นเมื่อ 15  
พฤษภาคม 2557, จาก <http://dtac-th.listedcompany.com/factsheet.html>
- ชนพร. (2553). *กรณีตัวอย่างฟ้องคดีผู้บริโภค : สัมพันธ์ประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556,  
จาก [http://consumer-law.blogspot.com/2010/08/blog-post\\_4438.html](http://consumer-law.blogspot.com/2010/08/blog-post_4438.html)
- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (2557). *Key investment highlight*. สืบค้นเมื่อ  
15 พฤษภาคม 2557, จาก <http://investor.ais.co.th/en/>
- ประสิทธิ์ คำเกิด. (2552). *เพิกถอน บริษัทสัมพันธ์ประกันภัย ใครรับผิดชอบ ? ฉบับที่ 154*. สืบค้น  
เมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก  
[http://www.sumret.com/content.php?id=822&group\\_id=26](http://www.sumret.com/content.php?id=822&group_id=26)

- ผู้จัดการ 360 รายสัปดาห์. (2552). *ประหารแกะดำ สัมพันธ์ประกันภัย บทเรียนสอนวิธีตรวจสอบก่อนซื้อประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.manager.co.th/iBizchannel/ViewNews.aspx?NewsID=9520000037956>
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2552). *ฟ้องสัมพันธ์ประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2556, จาก [http://www.consumerthai.org/main/index.php?option=com\\_content&view=article&id=118:2009-02-10-04-03-29&catid=21:2008-12-15-07-11-47&Itemid=54](http://www.consumerthai.org/main/index.php?option=com_content&view=article&id=118:2009-02-10-04-03-29&catid=21:2008-12-15-07-11-47&Itemid=54)
- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค. (2556). *ประกาศขยาย 1800 MHz มะเขือเผา ยันทรูมูฟยังขายชิมใหม่พร้อมเปิดใช้งาน*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2556, จาก [http://www.consumerthai.org/main/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2962:-1800-mhz--&catid=264:2013-01-10-03-26-28&Itemid=52](http://www.consumerthai.org/main/index.php?option=com_content&view=article&id=2962:-1800-mhz--&catid=264:2013-01-10-03-26-28&Itemid=52)
- มูลนิธิสื่อมวลชนศึกษา. (2554). *อำนาจทางกฎหมายของ กสทช. ต่อกรณีสิ้นสุดสัมปทานคลื่น 1800*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://mediamonitor.in.th/main/knowledge/2011-06-21-07-08-27/3076-99-1800.html>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2556). *ทรูมูฟ*. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/ทรูมูฟ>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2556). *โทรศัพท์มือถือในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/โทรศัพท์มือถือในประเทศไทย>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2557). *บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2556, จาก [http://th.wikipedia.org/wiki/บริษัท\\_โทเทิล\\_แอ็คเซ็ส\\_คอมมูนิเคชั่น\\_จำกัด\\_มหาชน](http://th.wikipedia.org/wiki/บริษัท_โทเทิล_แอ็คเซ็ส_คอมมูนิเคชั่น_จำกัด_มหาชน)
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2557). *แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2556, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส>
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2553). *องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ ภูมิศึกษา Ofcom ของสหราชอาณาจักร*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2556, จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/41753>
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2550). *กทช. กับความล้มเหลวในการจัดเก็บข้อมูลด้านโทรคมนาคมของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://tdri.or.th/research/d2010010/>
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2556). *10 คำถามที่ กทช. ควรตอบต่อสาธารณะ ก่อนฟ้องร้องนักวิชาการและสื่อมวลชน*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://tdri.or.th/tdri-insight/10-questions-to-ntc/>

- สนุกคอตคอม. (2552). *ตะลึง! โยกเงินสัมพันธ์ประกันภัย แต่งบัญชีลวงคปภ./ดีเอสไอเจอให้กู้คนนอก400ล. /อ้างขายที่ดินใช้หนี้*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://money.sanook.com>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2552). *กระดานถาม-ตอบ พุดคุยปัญหาต่างๆ*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2556, จาก [http://www.oic.or.th/th/webboard/inner\\_faq.php?id=14641&PageShow=7](http://www.oic.or.th/th/webboard/inner_faq.php?id=14641&PageShow=7)
- สำนักงานอตราเบียประกันวินาศภัย. *คปภ. แฉลงความคืบหน้า กรณีสัมพันธ์ประกันภัย*. (2552). สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.iprbthai.org/iprbthai2011/NEWS/news.aspx?newsID=6774>
- Jar Deerana. (2555). *อายุสัมปทานมือถือหมด..ผู้บริ โภคควรไปทางไหน : ต่อเนื่องแบบละเอียดจาก NBTC FOROM 6*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2556, จาก <http://jardeerana.wordpress.com/2012/09/03>
- Jows. (2010). *Thailand's mobile market overview-Spectrum*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2556, จาก <http://jows.blogspot.com/2010/02/thailands-mobile-market-overview.html>
- Mk. (2556). *ความเห็นนักวิชาการด้านกฎหมาย ต่อประเด็นการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน 1800 MHz*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2556, จาก <https://www.blognone.com/node/46921>
- Mk. (2556). *(ตอนที่ 1) อธิบายปัญหาการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานคลื่น 1800 MHz ของ True และ DPC*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2556, จาก <https://www.blognone.com/node/46559>
- Mk. (2556). *(ตอนที่ 2) ทำทีและข้อเสนอขององค์กรต่างๆ ต่อปัญหาสัมปทานคลื่น 1800 MHz*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2556, จาก <https://www.blognone.com/node/46579>
- Mk. (2556). *(ตอนที่ 3) สัมภาษณ์ กสทช. ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา ถึงปัญหาสิ้นสุดสัมปทานคลื่น 1800 MHz*. สืบค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2556, จาก <https://www.blognone.com/node/46710>
- Pisut Ngamvijitvong. (2556). *ผลกระทบหลังสิ้นสุดสัมปทาน*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2556, จาก [http://www.cimbsecurities.co.th/backoffice/data/files/130916\\_Sector%20Flash%20Note\\_Telco\\_T.pdf](http://www.cimbsecurities.co.th/backoffice/data/files/130916_Sector%20Flash%20Note_Telco_T.pdf)
- Siam intelligence. (2556). *ผลกระทบหลังสิ้นสุดสัมปทาน*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2556, จาก <http://www.siamintelligence.com/tot-cat-plan-after-2g/>

www.needformen.com. (ม.ป.ป.). *ความถี่เดิมของ AIS DTAC Truremove และ Hutch ค่ายโทรศัพท์  
ในไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2556, จาก  
<http://www.needformen.com/phone/frequency.html>

## ต่างประเทศ

Federal Administration admin.ch. (n.d.). *Welcome to ComCom*. Retrieved January 20, 2014, from  
<http://www.comcom.admin.ch/index.html?lang=en>

Federal Administration admin.ch. (n.d.). *The OFCOM*. Retrieved January 20, 2014, from  
<http://www.bakom.admin.ch/index.html?lang=en>

Federal Administration admin.ch. (n.d.). *What are the respective roles of ComCom and OFCOM*.  
Retrieved January 20, 2014, from  
<http://www.comcom.admin.ch/faq/00620/index.html?lang=en>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ  
เป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการ  
โทรคมนาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต  
สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยที่การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ ซึ่งแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. ๒๕๕๕) กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า เมื่อสิ้นสุดอายุการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาประกอบกิจการโทรคมนาคมใดแล้วให้รัฐวิสาหกิจต้องคืนคลื่นความถี่ที่ให้บริการเพื่อนำไปจัดสรรใหม่โดยระบบใบอนุญาตต่อไป แต่ปรากฏว่า การโอนย้ายผู้ใช้บริการออกจากระบบไม่สามารถโอนย้ายได้ทั้งหมดในวันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เนื่องจากมีข้อจำกัดทางเทคนิคและปัญหาข้อกฎหมายซึ่งจะกระทบต่อผู้ใช้บริการ และไม่สามารถใช้มาตรการอื่นเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเตรียมการรองรับผลของการสิ้นสุดสัญญาดังกล่าว ให้มีความต่อเนื่องในการให้บริการ การคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ และคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์และใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องปราศจากข้อจำกัดในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านการสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างที่การจัดสรรคลื่นความถี่ดังกล่าวแก่ผู้รับใบอนุญาตรายใหม่ยังไม่แล้วเสร็จ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อใช้บังคับในกรณีสัญญาสัมปทานสิ้นสุดลง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๔) (๖) (๗) (๑๓) และ (๒๔) มาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๘๓ และมาตรา ๘๔ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และอำนาจตามมาตรา ๑๕ และมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๓ และมาตรา ๔๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อมิให้มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้รับตามปกติต้องสะดุดหยุดลง ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. ๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“สัญญาสัมปทาน” หมายความว่า การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่รัฐวิสาหกิจนำคลื่นความถี่ มามอบหมายให้เอกชนประกอบกิจการโทรคมนาคม

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานเดิมตามสัญญาการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่สิ้นสุดลง

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในวันที่การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสิ้นสุดลง

ข้อ ๓ เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ใช้บริการที่ยังไม่อาจโอนย้ายไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นได้และเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดประมูลคลื่นความถี่และการโอนย้ายผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับใบอนุญาตที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่ ในระหว่างที่ยังไม่สิ้นสุดระยะเวลาความคุ้มครองที่คณะกรรมการกำหนดตามข้อ ๙ ให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการต่อไปเป็นการชั่วคราว โดยจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และสิทธิของผู้ใช้บริการที่จะได้รับความคุ้มครองให้สามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สัญญาให้บริการเดิม รวมทั้งต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการในการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนจนสิ้นสุดระยะเวลาความคุ้มครอง ซึ่งต้องไม่เกินหนึ่งปี นับแต่วันสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโอนย้ายออกจากระบบไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นหมดก่อนระยะเวลาหนึ่งปี หรือผู้ให้บริการได้รายงานต่อคณะกรรมการและพิสูจน์ได้ว่าเลขหมายที่ยังคงอยู่ในระบบไม่ปรากฏข้อมูลการใช้บริการเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหกเดือน คณะกรรมการอาจสั่งให้ยุติหน้าที่การให้บริการตามประกาศนี้ได้

ข้อ ๔ ก่อนสัญญาสัมปทานจะสิ้นสุดลงไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยคณะกรรมการอาจมีคำสั่งแก้ไขเพิ่มเติมแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการจะต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันได้รับแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการดังกล่าว

เมื่อประกาศนี้มีผลใช้บังคับแล้ว หากสัญญาสัมปทานมีระยะเวลาสิ้นสุดเหลืออยู่ไม่ถึงเก้าสิบวัน ผู้ให้บริการต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ในระหว่างที่คณะกรรมการยังไม่ได้ให้ความเห็นชอบแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการ ให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการต่อไปโดยจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้

ข้อ ๕ แผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการตามข้อ ๔ อย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลการให้บริการ เช่น ข้อมูลผู้ใช้บริการ จำนวนเงินคงค้างในระบบ

(๒) แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

(๓) แผนงานส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง

(๔) ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาวะที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษาคุณภาพมาตรฐาน ในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการลดลงตลอดเวลา

ข้อ ๖ ในระหว่างระยะเวลาความคุ้มครอง ผู้ให้บริการมีหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังนี้

(๑) จะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้

(๒) ไม่มีสิทธิรับผู้ขอใช้บริการรายใหม่ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการรับโดยให้สัญญาบริการหรือโดยผ่านบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(๓) รักษาคุณภาพการให้บริการและกำหนดค่าบริการตามประกาศที่เกี่ยวข้อง

(๔) ประชาสัมพันธ์แจ้งเงื่อนไขความคุ้มครอง กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครองและบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่องตามที่กำหนดในแผนงานตามข้อ ๕ (๒)

(๕) เร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการตามที่กำหนดในแผนงานตามข้อ ๕ (๓) และรับภาระค่าใช้จ่ายในการพัฒนาช่องทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(๖) ให้รายงานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้คณะกรรมการทราบภายในวันที่เจ็ดของทุกเดือน

ข้อ ๗ ในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับชำระเงินรายได้จากการให้บริการแทนรัฐโดยแยกบัญชีการรับเงินไว้เป็นการเฉพาะ แล้วรายงานจำนวนเงินรายได้และดอกผลที่เกิดขึ้นซึ่งได้หักต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงานเพื่อตรวจสอบก่อนนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป

การตรวจสอบการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานแต่งตั้งคณะทำงานคณะหนึ่งจำนวนห้าคน ประกอบด้วย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชีหนึ่งคนและผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์หนึ่งคน โดยมีผู้แทนสำนักงานเป็นเลขานุการคณะทำงาน

ข้อ ๘ เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดสรรคลื่นความถี่ที่ใช้อยู่ในสัญญาสัมปทาน คณะกรรมการจะจัดทำแผนการประมูลคลื่นความถี่ที่ใช้อยู่ในสัญญาสัมปทานเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่ตามมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

แผนการประมูลคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาการประมูลคลื่นความถี่แล้วเสร็จ

ข้อ ๙ ในกรณีระยะเวลาความคุ้มครองยังไม่สิ้นสุด เมื่อคณะกรรมการได้จัดสรรคลื่นความถี่ให้กับผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่รายใหม่แล้ว ให้คณะกรรมการกำหนดวันหยุดการให้บริการซึ่งถือเป็นวันสิ้นสุดระยะเวลาความคุ้มครอง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงกำหนดวันหยุดให้บริการดังกล่าวเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำคลื่นความถี่ไปให้บริการใหม่

ผู้ให้บริการมีหน้าที่จะต้องแจ้งถึงวันหยุดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันก่อนที่ผู้ให้บริการจะหยุดให้บริการ

ข้อ ๑๐ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการคุ้มครอง หากยังมีผู้ใช้บริการคงเหลือที่ไม่แจ้งความประสงค์จะขอย้ายไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่น ให้สิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวตามประกาศนี้

ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการตามวรรคหนึ่ง ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การคืนเงินให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๓๔ โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

พลอากาศเอก อธิษฐ์ ปุณศรี

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ เรื่อง การคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

## แบบสัมภาษณ์

### เรื่อง

การคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

#### คำแนะนำ

1. แบบคำถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

2. แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อศึกษาค้นคว้า และวิจัย เท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน องค์กร หรือธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นชื่อ นามสกุล หรือข้อมูลจำเพาะอื่นใด ที่อาจมีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ความคิดเห็นของท่านที่ได้จากการแบบสอบถามจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย แต่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาร่วมกับความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่น เพื่อนำไปแปลผลสำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น

4. ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ ให้ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ หรือให้สัมภาษณ์ตอบข้อซักถาม ตรงตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่าน ที่มีส่วนร่วมให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี

นางสาวอรณิช เนติธรรมกุล

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการโทรคมนาคม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

#### ศัพท์เฉพาะ

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติ หรือ กสทช.

**สำนักงาน** หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ สำนักงาน กสทช.

**สัญญาสัมปทาน** หมายถึง การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่รัฐวิสาหกิจนำความถี่มามอบหมายให้เอกชนประกอบกิจการ โทรคมนาคม

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ให้สัมปทานและผู้รับสัมปทานเดิมตามสัญญาการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาที่ สิ้นสุดลง

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในวันที่การอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาสิ้นสุดลง

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

กรุณาให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. ชื่อ-นามสกุล .....

2. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านในปัจจุบัน .....

.....

.....

.....

3. ชื่อหน่วยงานของท่าน .....

.....

.....

.....

4. ประสบการณ์การทำงาน ความเกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

.....

.....

.....

.....

5. ระดับการศึกษา.....

.....

.....

.....

### ส่วนที่ 2 การคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

ข้อ 1. ขอรบกวนเกี่ยวกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ข้อ 2. การรับทราบถึงผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 3. การรับทราบถึงมาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 4. ความเหมาะสมของระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 5. ผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ควรเป็นหน่วยงานใด

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 6. การประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้ใช้บริการตามมาตรการเยียวยาผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช. มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 7. การโอนย้ายผู้ให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 8. ความเหมาะสมของการจัดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ที่รัฐวิสาหกิจให้สัมปทานประกอบกิจการโทรคมนาคมควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 9. การจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองฯ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 10. คุณภาพของการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองฯ มีความเหมาะสมหรือไม่  
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 11. การกำกับดูแลของ กสทช. กรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 12. ท่านคิดว่าประกาศเขียวयाา ของ กสทช. มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2556 หรือไม่  
อย่างไร และจะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานฯ  
ครั้งต่อไปในปี 2558 และในปี 2561 หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 13. สำหรับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ครั้งต่อไปในปี  
2558 และในปี 2561 ท่านคิดว่า กสทช. ควรดำเนินการเช่นไร

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 14. กรณีที่มีการประมูลคลื่นความถี่ก่อนที่สัญญาสัมปทานจะสิ้นสุด เมื่อได้ผู้ชนะการประมูล (ผู้ให้บริการรายใหม่) ควรโอนย้ายผู้ใช้บริการไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใหม่โดยอัตโนมัติหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 15. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้ให้ความกรุณาให้ความคิดเห็นที่มีประโยชน์และทรงคุณค่าในครั้งนี้

ภาคผนวก ค  
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์



### รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ให้สัญญาสัมปทาน กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับสัญญาสัมปทาน ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกอบกิจการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งสิ้น 17 ท่าน โดยมีรายชื่อ ตำแหน่ง/หน้าที่ และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด	หมายเหตุ
1	นายจาตุรนต์ โชคสวัสดิ์	ผู้อำนวยการ สำนักการอนุญาตประกอบ กิจการ โทรคมนาคม 1	สำนักงาน กสทช.	
2		ผู้บริหารระดับกลาง	สำนักงาน กสทช.	ไม่ประสงค์ เปิดเผยชื่อ และ ตำแหน่งเจาะจง
3		ผู้บริหารระดับกลาง	สำนักงาน กสทช.	ไม่ประสงค์ เปิดเผยชื่อ และ ตำแหน่งเจาะจง
4	นางสาวรุ่งตะวัน จินดาวัลย์	ผู้อำนวยการส่วน สำนักรับเรื่องร้องเรียนและ คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม	สำนักงาน กสทช.	
5	นายประถมพงศ์ ศรีนวล	รักษาการผู้อำนวยการส่วน สำนักวิชาการและจัดการ ทรัพยากรโทรคมนาคม	สำนักงาน กสทช.	
6	นายธีรภัทร์ ศรีคุณ	นิติกร 6	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	
7	นายโชคนิมิต เลียงวัฒนหิรัณย์	นิติกร 5	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	
8	นางสาวพิมพ์ลดา ธารินภิรมย์	นักบริหารงานทั่วไป	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด	หมายเหตุ
9	นายชริวิษณุ วงศ์ชัยชรกุล	ผู้อำนวยการ 10	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	
10	นายชวลิต เจียรานุชาติ	ผู้อำนวยการส่วน	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	
11	นางประภาศรี ศิริวรรณภา	ผู้อำนวยการส่วน	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	
12	นายสุทธิชัย ชื่นชูศิลป์	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการ อาวุโสส่วนงานธุรกิจ สัมพันธ์และพัฒนา	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	
13	นายพิรพร ลิมปพยอม	Engineering Specialist	บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (บริษัทใน เครือ AIS)	
14	นายวันชัย ถังตรีจิตติ	AVP-Regulatory Strategy	บริษัท โทเทิล แอ็ก เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	
15	Ms.Chantanee Tantasuralek	Specialist Regulatory Government and Industry Affairs.	บริษัท โทเทิล แอ็ก เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	
16			บริษัท ทรูมูฟ จำกัด	ไม่ประสงค์ เปิดเผยชื่อ และ ตำแหน่งเจาะจง
17			บริษัท ทรูมูฟ จำกัด	ไม่ประสงค์ เปิดเผยชื่อ และ ตำแหน่งเจาะจง

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การคุ้มครองผู้ใช้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย****เรื่อง การคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานของ กสทช.**

เรียน ผู้รับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของท่านผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย เรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ไม่ว่าจะป็นชื่อ นามสกุล หรือข้อมูลจำเพาะอื่นใด ที่อาจมีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ความคิดเห็นของท่านที่ได้จากการแบบสอบถามจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย แต่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาร่วมกับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามท่านอื่น เพื่อนำไปแปลผลสำหรับการศึกษาวิจัย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และกรุณาส่งคืน ผู้ประสานงานต่อไปด้วย ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่าน ที่มีส่วนร่วมให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จด้วยดี

นางสาวอรนิตย์ เนติธรรมกุล  
นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการโทรคมนาคม  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

### แบบสอบถามนี้สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน  ในข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริงและโปรดตอบทุกข้อ

1. ชื่อ-นามสกุล .....

2. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  4. 40 - 49 ปี  
 2. 20 - 29 ปี  5. 50 ปีขึ้นไป  
 3. 30 - 39 ปี

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษา  4.ปริญญาโทหรือสูงกว่า  
 2. ปวช./ปวส./อนุปริญญา  5. อื่นๆ โปรด

ระบุ.....

- 3.ปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา  4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
 3.ประกอบธุรกิจส่วนตัว  5. อื่นๆ โปรดระบุ

.....

4. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6. อายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. น้อยกว่า 1 ปี  4. 5 - 10 ปี  
 2. 1 - 3 ปี  5. 10 ปีขึ้นไป  
 3. 3 - 5 ปี

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ปัจจุบันท่านใช้เบอร์มือถือของค่ายใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) .
2. DTAC (ดีแทค) รายเดือน / HAPPY (แฮปปี้)
3. TRUE MOVE (ทรูมูฟ) รายเดือน/ เติมเงิน
4. ดีพีซี AIS GSM 1800
5. AWN / AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) /AIS 3G ใหม่
6. DTN /DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต)
7. TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช)
8. CAT / MY
9. TOT 3G
10. อื่นๆ โปรดระบุ .....

2. หากเบอร์มือถือที่ท่านใช้เป็นของค่าย AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) หรือ DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต) หรือ TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) หรือ CAT / MY หรือ TOT 3G ท่านเข้ามาใช้บริการกับค่ายนี้ได้อย่างไร

1. ซื้อซิมใหม่/เปิดเบอร์ใหม่
2. อัปเดตเป็น 3G เนื่องจากได้รับข้อเสนอดีๆ จากค่ายเดียวกัน
3. ย้ายมาจากค่ายอื่น
4. อื่นๆ โปรดระบุ .....

3. หากเบอร์มือถือที่ท่านใช้เป็นของค่าย AIS 3G ใหม่/ AIS 3G 2100 (เอไอเอส 3G 2100) หรือ DTAC Tri Net (ดีแทค ไตรเน็ต) หรือ TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) หรือ CAT / MY หรือ TOT 3G ก่อนหน้านี้ท่านเคยใช้บริการของค่ายใดอยู่

1. AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) .
2. DTAC (ดีแทค) / HAPPY (แฮปปี้)
3. TRUE MOVE (ทรูมูฟ)
4. AIS GSM 1800
5. อื่นๆ โปรดระบุ .....

#### 4. ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านมีสิทธิอะไรบ้างในเบอร์มือถือของท่าน

4.1 สิทธิที่จะได้ใช้งาน รับผิดชอบต่อและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติ่งง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ)

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.2 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการตรวจสอบสัญญา/โปรโมชั่น

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.3 สิทธิที่จะเช็คตรวจสอบความถูกต้องของค่าโทร/ค่าบริการที่เรียกเก็บ.

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.4 สิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.5 สิทธิในการย้ายค่ายและสามารถใช้ เบอร์เดิม ในค่ายใหม่

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.6 สิทธิในการยกเลิกการใช้งานมือถือ

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

4.7 สิทธิในการร้องเรียน และได้รับการแก้ไขปัญหา

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

จากข้อความด้านล่างให้ท่านตอบคำถามในข้อ 5. – 7. ...

เบอร์มือถือของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz นั้น ที่จริงแล้ว ต้องไม่สามารถ ใช้งานได้ตั้งแต่วันที่ 15 ก.ย. 2556 ที่ผ่านมา เนื่องจากหมดสัมปทานที่ได้รับอนุญาต ให้บริการโทรศัพท์มือถือจาก TOT และ CAT ทุกวันนี้ที่ยังใช้งานได้เนื่องจาก กสทช. (ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่ดูแลเรื่องวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์บ้าน และโทรศัพท์มือถือ) ได้ออกประกาศ ให้ลูกค้า ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ยังใช้งานต่อไปได้อีก 1 ปี จนถึง 15 ก.ย. 2557 ในระหว่างนี้ผู้ใช้เบอร์ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานได้ตามปกติ แต่หลังจากวันที่ 15 ก.ย. 2557 หากผู้ใช้บริการยังอยากจะใช้เบอร์เดิมต่อไปอีก เจ้าของเบอร์จะต้องโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่นที่ยังคงให้บริการอยู่

5. ท่านเคยรับทราบข้อมูลตามข้อความข้างต้นหรือไม่

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

6. จากข้อ 5 สำหรับท่านที่ตอบว่า ทราบ ท่านคิดว่ากรณีที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อไปได้อีก 1 ปี จนถึง 15 ก.ย. 2557 เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่น นั้น ดี หรือไม่

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

7. จากข้อ 5 สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่ทราบ จากการอ่านข้อมูลข้างต้น ท่านคิดว่ากรณีที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ยังใช้งานต่อไปได้อีก 1 ปี จนถึง 15 ก.ย. 2557 เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่น นั้น ดี หรือไม่

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

จากข้อความด้านล่างให้ท่านตอบคำถามในข้อ 8. – 10

ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการมือถือของ กสทช.นอกจาก จะคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือของ ดีพีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ ในคลื่น 1800 MHz ที่หมดสัมปทาน CAT เมื่อวันที่ 15 ก.ย. 2557 ที่ผ่าน มา ยังคุ้มครองผู้ใช้เบอร์มือถือ AIS (เอไอเอส) / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) ที่จะหมดสัมปทาน จาก TOT ในปี 2558 และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี ที่จะหมดสัมปทานจาก CAT ในปี 2561 .ให้สามารถใช้งานต่อเนื่องไปได้อีก 1 ปีด้วยเช่นเดียวกัน

8. ท่านทราบข้อมูลตามข้อความข้างต้นหรือไม่

1. ทราบ

2. ไม่ทราบ

9. จากข้อ 8 สำหรับท่านที่ตอบว่า ทราบ ท่านคิดว่ากรณีที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือ AIS (เอไอเอส)/ ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี สามารถใช้งานเบอร์มือถือที่โอนย้ายไปได้อีก 1 ปี เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่น เช่นเดียวกันนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

10. จากข้อ 8 สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่ทราบ จากการอ่านข้อมูลข้างต้น ท่านคิดว่ากรณีที่ กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการมือถือ AIS (เอไอเอส)/ ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) และผู้ใช้เบอร์มือถือ DTAC (ดีแทค) / HAPPY แสบปี สามารถใช้งานเบอร์มือถือที่โอนย้ายไปได้อีก 1 ปี เพื่อให้มีเวลาในการโอนย้ายเบอร์ไปใช้บริการกับค่ายอื่นเช่นเดียวกันนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร

1. ดี เพราะ.....

2. ไม่ดี เพราะ .....

**กรุณาอ่านข้อความด้านล่างนี้สำหรับการตอบคำถามข้อ 11. – 13**

นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ

1. ใช้งาน รับบริการและได้ใช้ระบบที่มีคุณภาพ (สัญญาณเสียงคมชัด/สายไม่หลุด/ต่อติดง่าย/เน็ตเร็ว ฯลฯ) เหมือนเดิม
2. ใช้บริการด้วยค่าโทร. ค่าเน็ต แบบเดิม จ่ายค่าโทร. กับผู้ให้บริการเดิม
3. ย้ายค่ายเบอร์เดิมได้
4. รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการเบอร์มือถือนั้นจากการประชาสัมพันธ์ของค่ายมือถือที่เป็นผู้ให้บริการขณะนั้น
4. สิทธิในการเช็คค่าโทร. ตรวจสอบค่าบริการ/สิทธิในการร้องเรียน/สิทธิในการระงับการใช้เบอร์นั้น/สิทธิในการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ ยังคงมีอยู่เช่นเดิม

**11. ท่านทราบข้อมูลตามข้อความข้างต้นหรือไม่**

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

**12. จากข้อ 11 สำหรับท่านที่ตอบว่า ทราบ ท่านคิดว่าการที่ กสทช. คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการตามข้อความข้างต้นนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร**

1. ดี เพราะ.....
2. ไม่ดี เพราะ .....

**13. จากข้อ 11 สำหรับท่านที่ตอบว่า ไม่ทราบ จากการอ่านข้อมูลข้างต้น ท่านคิดว่าการที่ กสทช. คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้เบอร์มือถือของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการตามข้อความข้างต้นนั้น ดี หรือไม่ อย่างไร**

1. ดี เพราะ.....
2. ไม่ดี เพราะ .....

**14. เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศของ กสทช. เบอร์ของค่ายที่หมดสัญญาสัมปทาน จะไม่สามารถใช้งานได้อีกต่อไปใช่หรือไม่**

1. ใช่  ไม่ใช่

**15. หากเบอร์มือถือที่ท่านใช้อยู่เป็นเบอร์ของค่ายมือถือที่หมดสัญญาสัมปทาน และท่านต้องการจะใช้เบอร์นั้นต่อไป ท่านจะโอนย้ายค่ายเมื่อใด**

1. รีบโอนก่อนสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช.
2. รอโอนตอนใกล้ๆ วันที่จะสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีของ กสทช.
3. อื่นๆ โปรดระบุ .....

และเพราะเหตุใดท่านจึงเลือกที่จะย้ายในช่วงเวลาดังกล่าว

.....  
 .....

16. ท่านเคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์มือถือที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. หรือไม่

1. เคย  2. ไม่เคย

17. จากคำถามข้อ 16. ท่านเคยรับรู้ ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์มือถือที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. จากที่ใด

1. เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. www.nbtc.go.th  
 2. เว็บไซต์ ดีพีซี หรือ GSM 1800  
 3. เว็บไซต์ TRUE MOVE (ทรูมูฟ)  
 4. SMS จากผู้ให้บริการ ( ดีพีซี GSM 1800 หรือ TRUE MOVE (ทรูมูฟ)  
 5. โทรทัศน์  
 6. วิทยู  
 7. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร/วารสาร  
 8. อื่นๆ โปรดระบุ .....

18. ถ้าเบอร์มือถือของท่านเป็นของค่ายที่หมดสัญญาสัมปทาน และกำลังอยู่ในช่วงเวลาคู่ครองฯ ให้ใช้ต่อไปได้อีก 1 ปี ของ กสทช. ถ้าท่านต้องการใช้ซิม/เบอร์นั้น ต่อไปจะต้องทำอย่างไร

1. ใช้บริการ “ย้ายค่ายเบอร์เดิม”  
 2. โทรถามคอลเซ็นเตอร์ กสทช. หมายเลขโทรศัพท์ 1200  
 3. โทรถามคอลเซ็นเตอร์ค่ายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน  
 4. โทรถามคอลเซ็นเตอร์ค่ายที่จะย้ายไป  
 5. อื่นๆ โปรดระบุ .....

หากเบอร์มือถือของท่านเป็นเบอร์ AIS (เอไอเอส)/ DPC (ดีพีซี) หรือ GSM 1800 /DTAC (ดีแทค)/ TRUE MOVE (ทรูมูฟ) กรุณาตอบคำถามข้อ 19.

19. หากไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ซิมจะดับ เบอร์มือถือของท่าน จะไม่สามารถใช้งานได้อีก ท่านจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่

1. เดือดร้อน  2. ไม่เดือดร้อน

หากเบอร์มือถือของท่านใช้ค่าย Awn หรือ AIS 3G 2100 / DTN หรือ Trinet (ดีแทค ไตรเน็ต) / TRUE MOVE H (ทรูมูฟ เอช) กรุณาตอบคำถามข้อ 20.

20. ถ้าเบอร์มือถือของท่านเป็นของค่ายที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน หากไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับ ท่านจะไม่สามารถใช้บริการเบอร์นี้ได้อีก ถ้าเป็นแบบนั้นท่านจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่

1. เดือดร้อน

2. ไม่เดือดร้อน

21. ท่านคิดว่า การที่ กสทช. ออกประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือกรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ดีกับตัวท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

22. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	อรนิตย์ เนติธรรมกุล
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 2 สาขาวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น สำนักสื่อสารองค์กร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

