

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 มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวใน กรณีสิ้นสุดการอนุญาต 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. สรุปอภิปรายผล 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 สัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	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) จำแนกตามความเดือดร้อนกรณีไม่มีประกาศเยียวยาของ กสทช. ฯ.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

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