

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 และศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 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 การสัมมนาที่หน่วยงานต่างๆ 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 และเริ่มใช้มาตรการเยียวยาผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เป็นวันแรกเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2556 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัดซึ่งในทางการตลาดคือ ผู้ใช้บริการในระบบ GSM1800 ของค่าย AIS และผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 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 ใครทำหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทานอยู่ในช่วงระยะเวลาเยียวยา 1 ปีตามประกาศก็ให้ทำหน้าที่เดิมต่อไป นั่นหมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรูมพ์ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ยังทำหน้าที่เดิมต่อไปในการให้บริการลูกค้ากว่า 18 ล้านเลขหมายที่เหลืออยู่ในขณะนั้น นอกจากนั้นทั้ง 3 บริษัทในฐานะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ในช่วงระยะเวลาเยียวยา 1 ปีตามประกาศ ยังมีหน้าที่ต้องจัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ข้อมูลการให้บริการ เช่น ข้อมูลผู้ใช้บริการ จำนวนเงินคงค้างในระบบ แผนงานประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แผนงานส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ย้ายค่ายเบอร์เดิม หรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ โดยยังคงใช้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิม) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปอย่างทั่วถึง รวมถึงในแผนต้องมีรายละเอียดเรื่องค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และภาระที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องรักษาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการลดลงตลอดเวลา เสนอต่อ กสทช. ภายใน 15 วันนับจากวันที่ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีผลบังคับใช้ และ กสทช. โดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม หรือ กทค. มีระยะเวลาพิจารณาแผนภายใน 30 วันนับตั้งแต่ได้รับแผนจากบริษัท จากนั้นเมื่อ กสทช. โดย กทค. ให้ความเห็นชอบผู้ให้บริการก็จะดำเนินการตามแผนนั้น ทั้งนี้จากข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนทราบว่าบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรูมพ์ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ได้จัดทำแผนความคุ้มครองผู้ใช้บริการเสนอต่อสำนักงาน กสทช. และ กทค. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองแล้ว

สำหรับการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการตามประกาศของผู้ให้บริการ 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. ให้อำนาจหน่วยงานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้คณะกรรมการทราบภายในวันที่ 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

ในส่วนของรายได้จากการให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ข้อ 7 กำหนดให้ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศฯ ให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับชำระเงินรายได้จากประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แทนรัฐ โดยให้แยกเป็นบัญชีเฉพาะเอาไว้ แล้วรายงานจำนวนเงินรายได้และดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นที่ซึ่งได้หักต้นทุนการใช้โครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนอื่นที่จำเป็นในการให้บริการแล้ว ส่วนที่เหลือให้นำส่งสำนักงาน กสทช. เพื่อตรวจสอบก่อนนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดินต่อไป โดยประกาศฉบับนี้กำหนดให้สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งคณะทำงานคณะหนึ่งขึ้น เพื่อมาทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาคุ้มครอง 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 คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2549 แต่ไม่ให้เกินระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปี นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานตาม ประกาศดังกล่าว

สำหรับลักษณะและประเภทบริการ ที่ทั้ง 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 พร้อมทั้งนำเสนอโปรโมชัน แจกโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 2.1 GHz สำหรับผู้ใช้บริการที่โอนย้ายไปใช้บริการกับบริษัท เรือล 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 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ค้างเหลืออยู่ในระบบเป็นลูกค้าของบริษัท โทรูมพ์ จำกัด โดยเป็นผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบพรีเพด (Pre-Paid) หรือระบบเติมเงิน ซึ่งมีส่วนหนึ่งมีเลขหมายไว้เป็นเลขหมายสำรอง ไม่ได้มีการใช้งานแบบปกติ และเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการใช้งานยาวนาน ทั้งนี้ สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กลุ่มนี้ยังไม่ทำการโอนย้าย ผู้ให้บริการ บางส่วนมาจากไม่ได้สนใจที่จะอ่านข้อความสั้นที่ส่งเข้ามายังเครื่องโทรศัพท์ เนื่องจาก ใช้เป็นเครื่องสำรอง บางส่วนมีความเห็นว่ายังคงมีระยะเวลาการใช้งานที่เหลืออยู่ใน โอนย้าย ประกอบกับกลุ่มลูกค้าเติมเงินบางกลุ่มที่มียอดเงินและวันใช้งานคงเหลือในระบบจำนวนมากคิดว่า จะเสียประโยชน์หากจะทำการโอนย้ายไปใช้บริการยังเครือข่ายอื่น ประกอบกับประกาศสำคัญ คือ ตัวประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เองก็ไม่ได้กำหนดวิธีการ หรือแผนการในการ โอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz อย่างชัดเจน ตัวประกาศเพียงแค่นั้นกำหนดให้มีการเร่งรัดการ โอนย้ายเท่านั้น การโอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเสมือนว่าขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz เอง ซึ่งเมื่อสิ้นสุดระยะเวลา คุ้มครองตามประกาศฯ หากผู้ใช้บริการไม่ทำการโอนย้ายจะทำให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บน คลื่นความถี่ 1800 MHz ที่ยังคงค้างอยู่ในระบบ ไม่สามารถใช้บริการได้อีกต่อไป

ปัญหาประการต่อมาคือ กรณีผู้ใช้บริการดำเนินการ โอนย้ายผู้ใช้บริการเข้าไปอยู่ใน เครือข่ายระบบ 3G บนคลื่นความถี่ 2.1 GHz ของบริษัทในค่ายเดียวกันโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้ สอบถามความต้องการ หรือความสมัครใจของผู้ใช้บริการ บางกรณีเครื่องโทรศัพท์ที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz รองรับคลื่นความถี่ 2.1 GHz เป็นสมาร์ทโฟน แต่ ไม่ได้สมัครบริการแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตไว้ เมื่อถูกจับโอนย้ายทำให้ผู้ใช้บริการประสบปัญหา มียอด ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตสูง

นอกจากนั้น ยังมีปัญหากรณีผู้ใช้บริการเสนอโปร โมชันแจก 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 รวมถึงกรณีผู้ใช้บริการเสนอโปร โมชันลดค่าบริการ 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 2×12.5 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 การรับทราบถึงผลกระทบของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทย

กสทช. สำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้ประกอบการได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบเป็นระยะๆ 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 และการประชาสัมพันธ์ผ่านใบแจ้งค่าใช้บริการรายเดือน 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 สำหรับกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน 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 จะ โอนกลับมาเป็นของผู้ให้สัมปทาน

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 รวมถึงควรพิจารณาประเด็นการจัดสรรเพื่อให้สามารถใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรคลื่นความถี่เป็นการล่วงหน้าก่อนที่สัมปทานนั้นๆ จะสิ้นสุดลง เพื่อให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประมูลคลื่นความถี่ได้มีเวลาในการลงทุน โครงข่ายและเตรียมการประกอบธุรกิจ อันจะทำให้สามารถนำคลื่นความถี่ไปใช้ในการประกอบกิจการได้อย่างรวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร

4.2.9 เรื่องความเหมาะสมของการจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองฯ นั้น ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่า การที่ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 กำหนดให้รายได้ที่เกิดขึ้นเป็นรายได้ของรัฐ แต่สามารถให้ผู้ใช้บริการสามารถหักเฉพาะต้นทุนการดำเนินงาน 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 หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2556 ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า สำหรับกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 นั้นประกาศฉบับนี้เป็นประโยชน์อย่างมากในการคุ้มครองผู้ใช้บริการให้ยังคงสามารถใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างต่อเนื่อง และมีเวลาที่จะโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นได้อย่างเพียงพอในกรณีที่ต้องการใช้เลขหมายเดิมอยู่ แต่สำหรับกรณีการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 และ 2561 ประกาศเชี่ยวชาญดังกล่าวอาจไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ เนื่องจากมีการเตรียมการเป็นการล่วงหน้าจากประสบการณ์ที่ได้รับจากกรณีสัมปทานสิ้นสุดไปแล้วเมื่อปี 2556 และยังมีแผนที่จะจัดสรรคลื่นความถี่เป็นการล่วงหน้าเพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่อย่างต่อเนื่องด้วย

4.2.13 สำหรับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ครั้งต่อไปในปี 2558 และในปี 2561 นั้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า กสทช. ควรจะมีแผนการประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ใช้บริการถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเป็นการล่วงหน้า รวมถึงแผนการโอนย้ายผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นเป็นการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่เหมาะสม 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

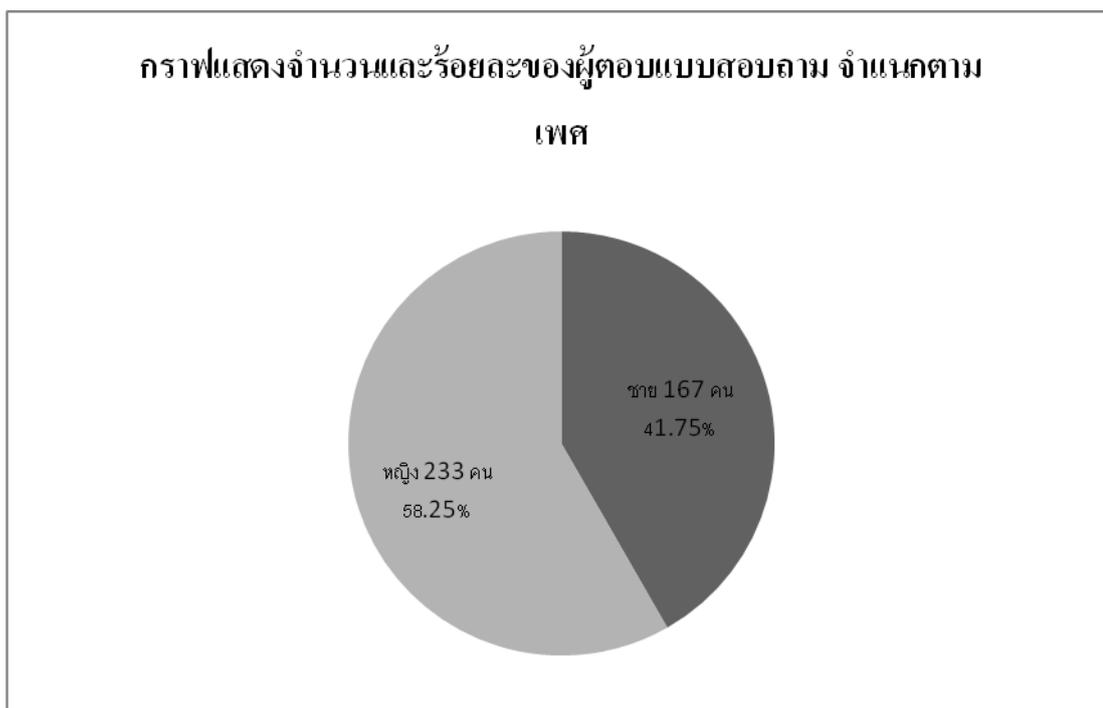
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

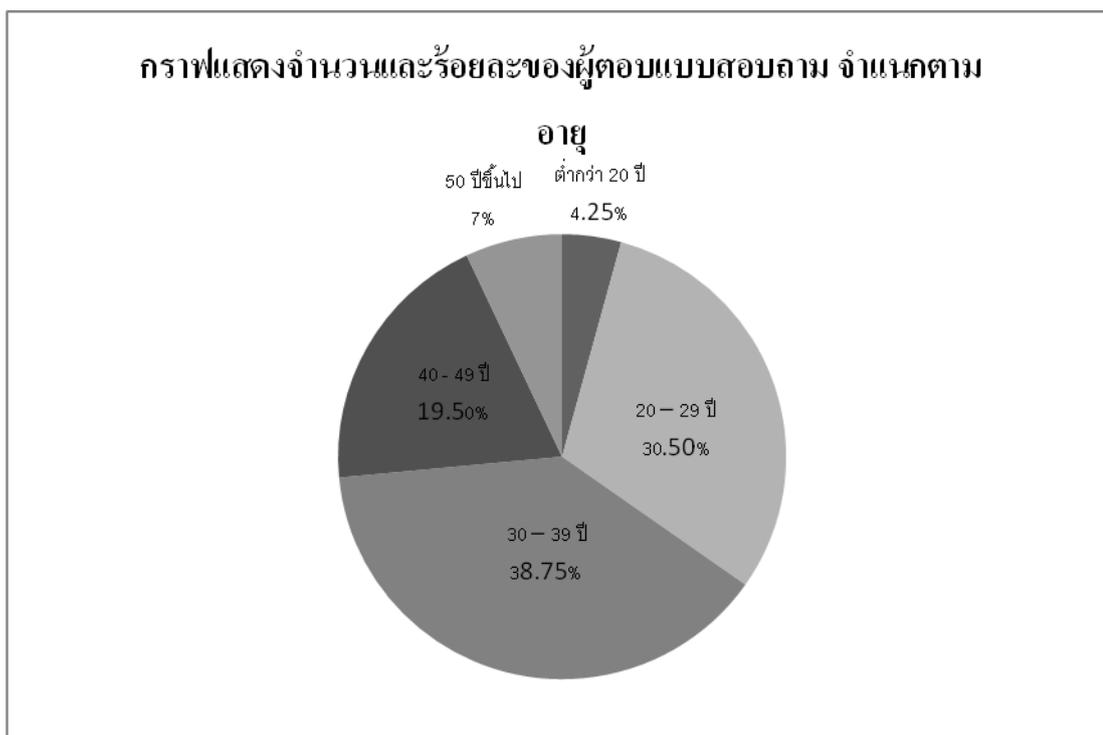


ภาพที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

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
รวม	400	100

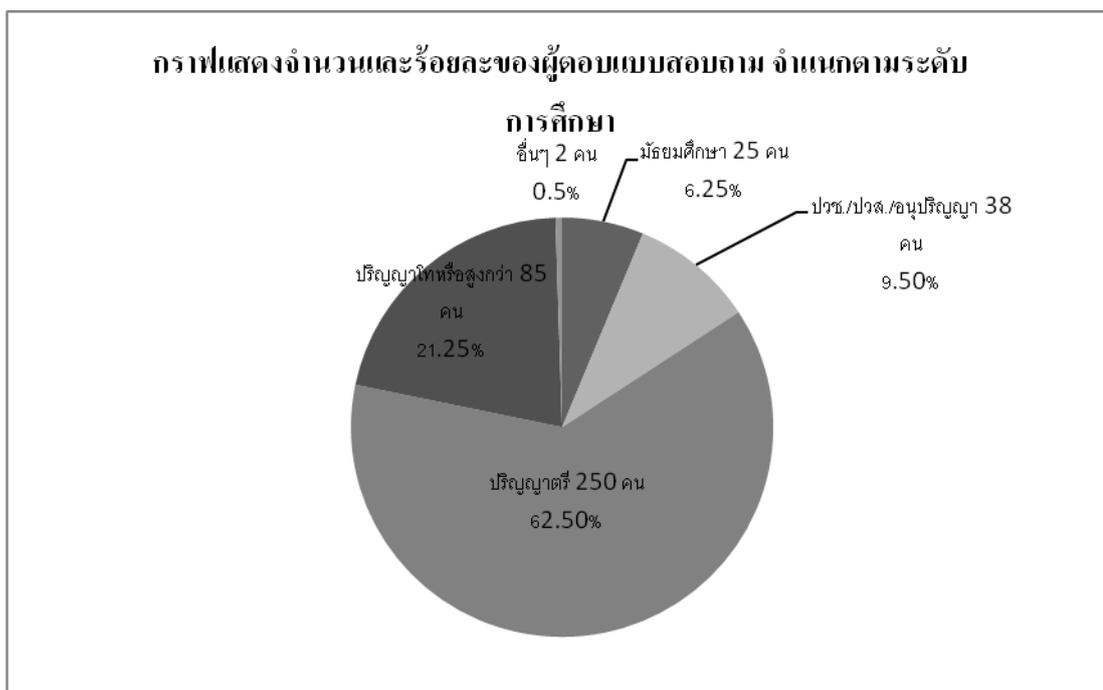


ภาพที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

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
รวม	400	100

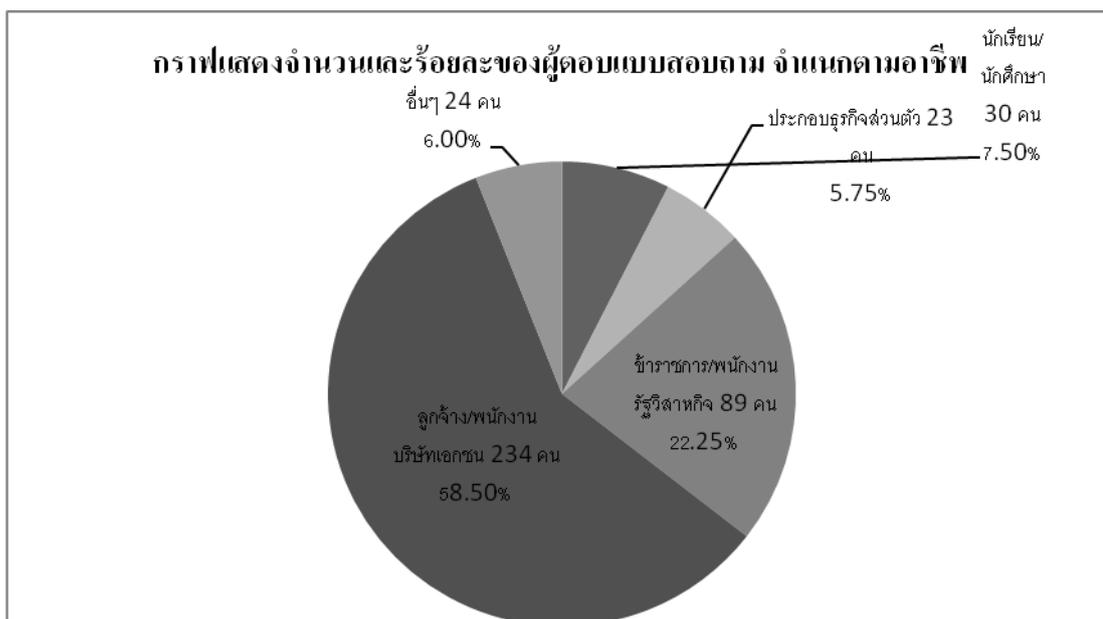


ภาพที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

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
รวม	400	100

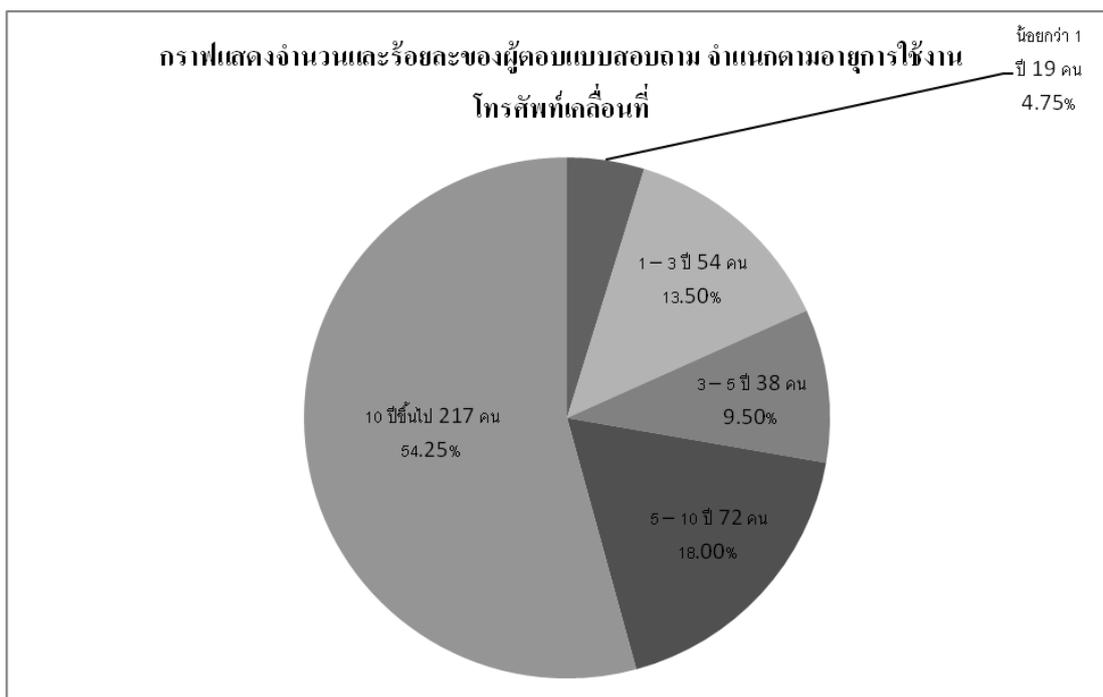


ภาพที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

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 โปรรระบุ 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
รวม	400	100

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 คอล)	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
รวม	34	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 2G ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย) AIS (เอไอเอส) รายเดือน / ONE-2 CALL (วัน ทุ คอล) 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
รวม	34	100

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/ ไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการจดทะเบียนหมายเลขนั้นเอง (มีคนให้มา)	3	0.88
รวม	342	100

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/ ไม่ได้ผู้ดำเนินการจดทะเบียนหมายเลขนั่นเอง (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 ทู คอล)	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 ทู คอล) 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
รวม	400	100

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
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการย้ายค่ายและสามารถใช้เบอร์เดิม ในค่ายใหม่

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

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิในการย้ายค่ายและสามารถใช้เบอร์เดิม ในค่ายใหม่ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 โดยมีส่วนน้อยไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และมีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้สิทธิในการยกเลิกการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

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 และได้รับการแก้ไข้ปัญหา

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

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงสิทธิในการร้องเรียน และได้รับการแก้ไข้ปัญหา 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
รวม	400	100

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 รวมถึงทราบถึงมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คลื่นความถี่ 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 ที่กสทช. ช่วยให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดี พีซี หรือ จีเอสเอ็ม 1800 และ ทรูมูฟ สามารถใช้งานต่อได้อีก 1 ปี จนถึง 15 กันยายน 2557 เพื่อให้มี เวลาโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นตามประกาศฯ 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
รวม	226	100

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 ทุ 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 ทุ 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 ทุ 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 แฮปปี้ 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 แฮปปี้ 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 แฮปปี้ 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. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ ให้สามารถ

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

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

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ไม่ทราบว่า นอกจากการคุ้มครองให้ใช้บริการต่อไปอีก 1 ปี ประกาศของ กสทช. ยังคุ้มครองให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของค่ายที่หมดสัมปทานให้บริการโทรศัพท์มือถือ 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
- 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
รวม	190	100

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. 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 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
รวม	202	100

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่า 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
- 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
รวม	400	100

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 รอดูโปรโมชั่นจากผู้ให้บริการก่อน หากถูกใจค่อยโอนย้าย ยังไม่มีว่างจะศึกษาข้อมูลเรื่องนี้

ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

การรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ 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 ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ทั้งนี้มีส่วนน้อย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ที่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ดังกล่าว

ตารางที่ 4.33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.

ช่องทางการรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเยียวยาผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หมดสัญญาสัมปทานของ กสทช.	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. www.nbtc.go.th	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 โปรดระบุ	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 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 โปสเตอร์จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 3.38 อันดับสุดท้ายคือ 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 โปสเตอร์	31	7.75
รวม	400	100

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. จะมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการการกับผู้ใช้บริการที่สิ้นสุด สัญญาสัมปทาน แต่ก็ขาดการประชาสัมพันธ์ที่พอเพียง ทำให้มีผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ไม่ทราบเรื่องประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ที่ กสทช. ออกมาเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุด สัญญาสัมปทานไม่ทำให้ได้รับความเดือดร้อน

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 บริการ โทรศัพท์ข้ามแดน ระหว่างประเทศ (International Roaming) บริการ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ 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 โดยพบว่าปริมาณการโอนย้ายเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ 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 บริษัทผู้ประกอบกิจการที่มีความพร้อม 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 ผดวกกับความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของ 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 โดยเปิดโอกาสให้มีผู้ประกอบกิจการ โทรคมนาคมเพิ่มขึ้น โดยในปี ค.ศ. 1995 OFTEL ริเริ่มการรับฟังความคิดเห็นในการกำหนด นโยบาย โดยเฉพาะการรับความคิดเห็นในเรื่องสำคัญคือเรื่องของการห้ามการกระทำที่เป็นการกีดกัน การแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และในปี ค.ศ. 1995 นี้เองที่อังกฤษมีผู้ประกอบกิจการ โทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตถึง 141 ราย แต่ BT ยังคงเป็นผู้มีสัดส่วนถึง 82% ของอุตสาหกรรม โทรคมนาคมของอังกฤษในขณะนั้น จนกระทั่งเดือนธันวาคมปี 1996 ได้มีการออกใบอนุญาต ประกอบกิจการใหม่ 44 ใบ เพื่อให้มีผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมแข่งขันกันกับ BT และ Mercury ในการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างประเทศ ก่อให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ทำให้เกิดการแข่งขันในเรื่องคุณภาพการให้บริการ การส่งเสริมการแข่งขันในอุตสาหกรรม การ สร้างกฎกติกาที่เป็นธรรม มีการดำเนินการมาโดยตลอด จนกระทั่งปี ค.ศ. 1998 อังกฤษมีผู้ประกอบ กิจการโทรคมนาคมสาธารณะในอุตสาหกรรมมากกว่า 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 รวมถึงกระบวนการต่างๆในการอนุญาตใน

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 ในด้านของแถบความกว้างคลื่นความถี่ (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 จะค้ำเงิน ถึงค่าใช้จ่ายทางธุรกิจ รวมถึงไม่ได้ตั้งทุนสำรองเอาไว้เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งมีเงินที่ได้จากเบี้ยประกันจำนวนมากในขณะนั้นมีการนำไปลงทุนในกิจการอื่น รวมถึงมีข่าวการยกยอกเงินจำนวนมากของผู้บริหาร มีการนำเงินไปให้บุคคลภายนอกกู้ และมีการปกปิดข้อมูลบัญชี ทำให้บริษัทขาดสภาพคล่องไม่มีเงินสดหมุนเวียน ไม่เงินจ่ายให้กับศูนย์บริการและอยู่ ไม่มีเงินจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับลูกค้า ประมาณการว่าบริษัท 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 สามารถชดใช้ค่าสินไหมที่ค้างอยู่กับประชาชน ได้เพิ่มขึ้น 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 และยังมีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในขณะนั้น ในการที่จะทำประกันภัยรถยนต์ใหม่แทนกรรมธรรม์เดิมที่ทำไว้กับบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด ด้วย ส่วนการดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเช่นเดียวกันนี้อีก สำนักงาน คปภ. กำหนดใช้การดำเนินการตรวจสอบบัญชีของบริษัท ประกันภัยอื่นๆ อย่างเข้มงวด ตามหลักเกณฑ์การตรวจสอบบัญชีของกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ในทุกกรณีศึกษา หน่วยงานกำกับดูแลจะดำเนินการ โดยยึดถือเอาผลประโยชน์ของประชาชนผู้บริโภคเป็นหลักในการพิจารณากำหนดมาตรการดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหา และคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับผู้บริโภค