

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 สามารถสรุป อภิปรายผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1) เพื่อศึกษาผลดี ผลเสีย จากการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คลื่นความถี่ 1800 MHz ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

2) เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นผู้อาจจะได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี 2558 และปี 2561

5.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

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

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

3) การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียจากประกาศกสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ในส่วนของผู้เชี่ยวชาญตามที่กำหนดไว้ เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับผลดี ผลเสีย ของประกาศกสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

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

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

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

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

2) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และสิทธิจากเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ที่มีตัวเลือกคำตอบตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ประกอบกับแบบสอบถามปลายเปิด (Open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

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

5.1.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ

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

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

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

เมื่อเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีการพัฒนาขึ้น .ในยุคโลกไร้พรมแดนและการเปิดเสรีทางโทรคมนาคม กิจการ โทรคมนาคมไม่ได้เป็นเพียงกิจการที่มีการดำเนินการกันเองภายในประเทศ ภายใต้การให้บริการของรัฐ การผูกขาดการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคม เปลี่ยนเป็นการดำเนินการโดยการแข่งขันอย่างเสรีด้วยกลไกการตลาด การสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยก็นับเป็นการเริ่มต้นของการยุติการผูกขาดการให้บริการโทรคมนาคมโดยเอกชนผู้รับสัมปทาน ผู้เป็นเสมือนตัวแทนของรัฐในการให้บริการโทรคมนาคม

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

2) นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการบนคลื่นความถี่ทั้งหมดสัญญาสัมปทาน

กสทท. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดสรรและบริหารคลื่นความถี่ กำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ได้ออกประกาศ กสทท. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ขึ้นมา เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน โดยมีผลบังคับใช้กับสัญญาสัมปทานโทรคมนาคมทุกสัมปทานในประเทศไทย

ประกาศฉบับดังกล่าว มีเนื้อหาครอบคลุมสาระสำคัญ เกี่ยวกับ

2.1) ระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการ ประกาศฉบับดังกล่าวกำหนดให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีหน้าที่ให้บริการต่อไปเป็นการชั่วคราว รวมถึงมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการ

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

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

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

โอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้รายงานจำนวนผู้ใช้บริการคงเหลือให้ กสทช. ทราบ ภายในวันที่ 7 ของทุกเดือน

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

2.5) แผนการประมูลคลื่นความถี่ ประกาศฯ กำหนดให้ กสทช. จัดทำแผนการประมูลคลื่น ความถี่ที่ให้อยู่ในสัญญาสัมปทาน เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการจัดสรรคลื่นความถี่

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

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

ประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ให้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการ และไม่ตัดสิทธิผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

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

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

3.2) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด บริษัท ทรูมูฟ จำกัด บริษัท. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้รับสัมปทาน เป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงตามประกาศ เป็นผู้ที่จะต้องให้บริการผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานต่อไป โดยต้องให้บริการด้วยคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการแบบเดิม โดยรายได้ที่เกิดขึ้นจะต้องนำส่งเข้ารัฐเป็นรายได้ของแผ่นดิน หักได้แต่เฉพาะต้นทุนค่าเช่าโครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งยังต้องทำการประชาสัมพันธ์เรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน สิทธิของผู้ใช้บริการตามประกาศ ระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประชาสัมพันธ์เร่งรัดการโอนย้ายผู้ให้บริการการไปยังผู้ให้บริการรายอื่น ดำเนินการเพื่อเร่งรัดการโอนย้าย และต้องให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโอนย้ายผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้องแยกบัญชีรายได้ รายจ่าย ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ให้บริการตามประกาศต่างหาก เป็นบัญชีเฉพาะ ไม่สามารถหยุดให้บริการได้ ต้องวางแผน จัดสรรบุคลากร ระบบ ในการคืนเงินให้กับผู้ให้บริการจำนวนมาก

3.3) ประชาชนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ซึ่งในขณะนี้ ได้แก่ ผู้ให้บริการบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงตามประกาศฯ โดยทำให้สามารถใช้บริการต่อเนื่องในเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมได้อีกไม่เกิน 1 ปี ทำให้มีเวลาในการศึกษาข้อมูล มีเวลาตัดสินใจในการเลือกโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น หรือจะย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายเดิมแต่บนคลื่นความถี่ใหม่ หรือจะตัดสินใจไม่ใช้เลขหมายนั้นต่อ

ซึ่งกรณีนี้ผู้ใช้บริการในระบบฟรีเพด หรือระบบเติมเงิน สามารถขอรับเงินของตนที่เหลืออยู่ในระบบคืนได้

3.4) ประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอ้อม เนื่องจากอาจได้รับผลกระทบจากการไม่สามารถติดต่อคนในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ได้เนื่องจากพวกเขาเหล่านั้นใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน

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

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

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

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

สิ้นสุดการคุ้มครอง และบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือบริการโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการอื่น โดยที่ยังคงใช้เลขหมายเดิม หรือย้ายค่ายเบอร์เดิม อย่างต่อเนื่องจากสำนักงาน กสทช. และผู้ให้บริการตามประกาศทั้ง 3 ราย ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด

การมีระยะเวลากว่า 1 ปี ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน มีเวลาในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับที่จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่จะโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น หรือตัดสินใจว่าจะไม่ใช้เลขหมายนี้ต่อไป ซึ่งหากผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะใช้บริการคงสิทธิเลขหมายเพื่อโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น ก็จะมีเวลาศึกษาถึงวิธีการโอนย้าย พิจารณาผู้ให้บริการรายอื่น หรือผู้ให้บริการรายเดิมบนคลื่นความถี่อื่น ศึกษาแพ็คเกจ หรือโปรโมชั่น สิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับความต้องการของตัวเองของผู้ใช้บริการเอง

ผลเสียของประกาศฉบับดังกล่าว ส่วนใหญ่จะเป็นของผู้ให้บริการ ซึ่งกรณีของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz นี้ คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ที่ต้องรับหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการตามประกาศ โดยการให้บริการนั้นต้องให้บริการด้วยคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีดังเดิม ไม่สามารถรับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการรายใหม่ได้ ส่วนรายได้ที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เป็นรายได้ของบริษัทเอง จะต้องนำส่งเข้ารัฐเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน โดยบริษัทสามารถหักได้แต่เฉพาะต้นทุนค่าเช่าโครงข่าย ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการให้บริการ แต่ก็ไม่มีความชัดเจนว่าจะหักได้เท่าไร เพราะต้องขึ้นอยู่กับพิจารณาของคณะกรรมการที่สำนักงาน กสทช. ตั้งขึ้นมาพิจารณาเรื่องรายได้ที่เกิดขึ้นนี้ รวมถึงการที่ต้องให้บริการด้วยมาตรฐานบริการที่ดีเช่นเดิม ในขณะที่ยอดผู้ใช้บริการลดลงทุกวัน

นอกจากนั้น ทั้ง 3 บริษัทยังต้องทำการประชาสัมพันธ์เรื่องการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานสิทธิของผู้ให้บริการตามประกาศ ระยะเวลาสิ้นสุดความคุ้มครอง อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประชาสัมพันธ์เร่งรัดการโอนย้ายผู้ใช้บริการการไปยังผู้ให้บริการรายอื่น ดำเนินการเพื่อเร่งรัดการโอนย้าย และต้องให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโอนย้ายผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้องแยกบัญชีรายได้ รายจ่าย ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองผู้ใช้บริการตามประกาศต่างหากเป็นบัญชีเฉพาะ โดยบริษัทไม่สามารถหยุดให้บริการได้ และต้องวางแผนจัดสรรบุคลากร ระบบ ในการคืนเงินให้กับผู้ใช้บริการจำนวนมาก

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

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

สรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อยู่

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 3G จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 โดยในผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าย) AWN /

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

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

และผลการศึกษาวิจัยยังพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่าตนเองใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบใด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

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

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

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

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

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

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

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

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

3) การคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานให้ได้รับสิทธิต่างๆ

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

4) ระยะเวลาในการคุ้มครองตามประกาศ ระยะเวลาที่จะโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น

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

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์ที่จะใช้เลขหมายนั้นต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 จะรีบดำเนินการโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น ก่อนสิ้นสุดระยะเวลาคุ้มครอง 1 ปีตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

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

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน จำนวน 252 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.00 ไม่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกาศเชิญฯ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดสัญญาสัมปทานของ กสทช. ทั้งนี้มีผู้น้อย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ที่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ดังกล่าว โดย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับรู้ หรือ ได้ยิน ข้อความหรือเนื้อหาประชาสัมพันธ์ นั้นรับรู้ หรือ ได้ยินมาจาก โทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.35 รองลงมารับรู้จากเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. www.nbt.go.th จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 นอกจากนั้นเมื่อพบว่า หากหมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเลขหมายของผู้ให้บริการทั้งหมดสัญญาสัมปทาน และอยู่ในช่วงระยะเวลาคุ้มครองของ กสทช. เมื่อหมดระยะเวลาคุ้มครองแล้วผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้เลขหมายนั้นต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 จะใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

6) ความคิดเห็นต่อการสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการ คุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระบบ 2G หรือระบบ 3G ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าตนเองจะได้รับความเดือดร้อน หากไม่มีประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 เมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ชิมจะดับ เลข หมายที่ใช้บริการกับผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานจะไม่สามารถใช้บริการได้อีกต่อไป นอกจากนั้น จากการศึกษาวิจัยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การที่ กสทช. ออก ประกาศคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่กรณีสิ้นสุดสัญญาสัมปทานนั้น เป็นผลดีกับตัว ผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญา สัมปทาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้ใช้บริการที่ไม่ได้รับทราบถึงการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานมาก่อน

การที่ กสทช. คຸ້ມครองทำให้ผู้ให้บริการมีเวลาในการศึกษาข้อมูล หากมีความต้องการจะใช้เลขหมายเดิมต่อไปก็มีเวลาในการโอนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น แต่ทั้งนี้ แม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมองว่าการดำเนินการของ กสทช. นี้ ดี เป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ก็มีความความเห็นว่าการที่ กสทช. ดำเนินการเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสำหรับกรณีสัญญาสัมปทานคลื่น 1800 MHz เท่านั้น และแม้ว่าประกาศของ กสทช. จะมีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการกับผู้ให้บริการที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แต่ก็ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ทำให้มีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากที่ไม่ทราบข้อมูลของการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ของบริษัท ทรูมูฟ จำกัด และบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ไม่ทราบเรื่องประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคຸ້ມครองผู้ให้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ที่ กสทช. ออกมาเพื่อคຸ້ມครองผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยถึงผลดี ผลเสียของการคຸ້ມครองผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคຸ້ມครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 สามารถจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการคຸ້ມครองผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และคຸ້ມครองผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 ได้หรือไม่ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคຸ້ມครองผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ที่ กสทช. ประกาศใช้มีประโยชน์และเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการบนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2556 โดยเนื้อหาของประกาศครอบคลุมทั้งเรื่องระยะเวลาในการคຸ້ມครองที่กำหนดไม่เกิน 1 ปี หรือกรณีที่ กสทช. กำหนดวันให้หยุดบริการเนื่องจากจัดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทานและได้ผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ ซึ่งจะเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่แล้ว อันจะทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 1800 MHz ที่สิ้นสุดสัญญาสัมปทาน มีเวลาในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับที่จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่จะโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น หรือตัดสินใจว่าจะไม่ใช้เลขหมายนี้ต่อไป ซึ่งหากผู้ให้บริการมี

ความประสงค์จะใช้บริการคงสิทธิเลขหมายเพื่อโอนย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่น ก็จะมีเวลาศึกษาถึงวิธีการโอนย้าย พิจารณาผู้ให้บริการรายอื่น หรือผู้ให้บริการรายเดิมบนคลื่นความถี่อื่น ศึกษาแพ็คเกจ หรือโปรโมชั่น สหทัยประโยชน์ที่เหมาะสมกับความต้องการของตัวเองใช้บริการเอง

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

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

นอกจากนั้น ยังมีประเด็นปัญหาเนื่องจากความสามารถในการให้บริการคงสิทธิเลขหมายที่ให้บริการสูงสุดได้ 60,000 เลขหมาย ซึ่งทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการโอนย้ายทำให้

ยังคงมีผู้ใช้บริการที่ยังคงค้างอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก รวมถึงประเด็นเรื่องเงินรายได้ในช่วงของระยะเวลาคุ้มครองตามประกาศ ที่แม้ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 จะกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาคณะหนึ่ง ซึ่งมีจำนวน 5 คน ประกอบด้วยผู้แทนกระทรวงการคลังในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะกระทรวงผู้ดูแลรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินและบัญชีหนึ่งคน และผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์หนึ่งคน โดยมีผู้แทนสำนักงาน กสทช. เป็นเลขานุการคณะทำงาน แต่ก็ไม่ได้มีการกำหนดกรอบ รายละเอียดในการตรวจสอบเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาการคุ้มครองตามประกาศที่บริษัทผู้ใช้บริการสามารถนำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายได้เอาไว้

สำหรับกรณีการนำประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ไปเป็นแนวทางในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 ได้หรือไม่ จากการศึกษาพบว่า ประกาศดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้ในการกรณีของการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 900 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่นความถี่ 850 MHz ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2561 ได้ เนื่องจากมีเนื้อหาสาระอันเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน แต่ในเรื่องของความเหมาะสมของสถานการณ์ การดำเนินการ ระยะเวลา ควรจะจัดให้มีการวางแผนเพื่อรับมือกับการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานที่จะเกิดขึ้นก่อน ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ควรจะจัดให้มีการประมูลคลื่นความถี่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานเป็นการล่วงหน้า เพื่อให้มีการนำคลื่นความถี่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานถูกนำไปใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการที่ประมูลคลื่นความถี่ได้มีเวลาในการลงทุนโครงข่ายและเตรียมการประกอบธุรกิจ และทำให้สามารถนำคลื่นความถี่ไปใช้ในการประกอบกิจการได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร กรณีของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงค้างอยู่ในระบบเมื่อสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่ควรโอนย้ายผู้ใช้บริการที่ยังคงเหลืออยู่ในระบบสัมปทานไปยังผู้รับใบอนุญาตใช้คลื่นความถี่รายใหม่ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการรายใดก็ได้ ตามความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยเร็วจะทำให้

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

5.3 ข้อเสนอแนะ

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

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

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

1) กสทช. ต้องดำเนินการจัดการประมูลคลื่นความถี่ที่จะสิ้นสุดสัญญาสัมปทานในปี พ.ศ. 2558 และในปี พ.ศ. 2561 เป็นการล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประมูลคลื่นความถี่ได้มีเวลาในการลงทุนโครงข่ายและเตรียมการประกอบธุรกิจ และทำให้สามารถนำคลื่นความถี่ไปใช้ในการประกอบกิจการได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร เพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีตัวเลือกในการเลือกใช้บริการ

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

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

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

อนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 มาใช้ต้องปรับปรุงเนื้อหาของประกาศให้สอดคล้องกับสถานการณ์การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในขณะนั้น พร้อมแก้ไขข้อจำกัดของประกาศ ให้สามารถปฏิบัติได้อย่างราบรื่น อาทิ การเพิ่มเงื่อนไข หรือวิธีการให้สามารถโอนย้ายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปริมาณมาก (Mass porting) ได้ เพิ่มเงื่อนไขในการกำกับดูแลรายได้ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาคุ้มครอง การคิดคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่มีแนวโน้มติดลบ เนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการลดลง แต่ทั้งนี้ ในการปรับปรุงดังกล่าวต้องคำนึงถึง ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้ให้สัมปทาน บริษัทผู้รับสัมปทาน และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเท่าเทียมกันด้วย

5.4 ข้อเสนอเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวในกรณีสิ้นสุดการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ.ศ. 2556 ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

- 1) ควรศึกษาแนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในขณะนั้น ว่ามีผลดีผลเสียอย่างไร เหมาะสมสำหรับการดำเนินการหรือไม่
- 2) การที่ กสทช. กำหนดให้มีการประมูลคืนความถี่ก่อนการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานสามารถป้องกันปัญหาที่เกิดจากการสิ้นสุดสัญญาสัมปทานได้หรือไม่ อย่างไร