

บทที่ 2

อุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในบทนี้จะกล่าวถึงภาพรวมของอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยวิเคราะห์ตามปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ภาพรวมของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนที่ 2 การเปิดเสรีโทรคมนาคมของประเทศไทย ส่วนที่ 3 สรุปภาพรวมอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

2.1 ภาพรวมของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประกอบไปด้วย ผู้ให้สัมปทานการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ผู้ให้สัมปทานสัญญาร่วมการทำงานในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยมี 2 รายใหญ่ คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) โดยผู้ให้สัมปทานทั้งสองต่างมีสัญญาร่วมการทำงานแบบบีโอที (BTO: Build-Transfer-Operator) กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดย TOT มีสัญญาร่วมการทำงานแบบ BTO กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) ขณะที่ CAT มีสัญญาร่วมการทำงานแบบ BTO กับ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) , บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (TRUE MOVE) , บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไรร์เลส มัลติมีเดีย (HUTCH) และบริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด แต่ภายหลัง AIS ได้ซื้อกิจการของบริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัดไป ดังนั้นผู้ให้บริการก็จะรู้จักผู้ให้บริการในตลาดได้แก่ เอไอเอส, ดีแทค, ทรูมูฟ และฮัทชี่ ด้วยการแข่งขันในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งด้านราคาและไม่ใช้ราคาที่รุนแรงมาก ประกอบกับการให้สัญญาสัมปทานระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันไม่มีความยุติธรรม อีกทั้งประเทศไทยเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) จึงทำให้มีการจัดตั้งหน่วยงานในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมเพื่อดูแล กำกับกิจการโทรคมนาคมให้เกิดการแข่งขันที่เสรีและยุติธรรมใน พ.ศ. 2547 คือ สำนักงานกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)

2.1.1 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เป็นรายแรกที่ยื่นข้อเสนอเพื่อดำเนินการ เนื่องจากระบบ NMT 470 เริ่มล้าสมัย ต่อมาปี พ.ศ. 2533 ทศท.คอร์ป ได้ทำสัญญาอนุญาตให้ AIS เป็นผู้ดำเนินการกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT 900 และ GSM ทั่วประเทศ

ขณะที่ กสท. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ AMPS 800 Brand A ดำเนินการมาจนถึงจุดที่ไม่สามารถขยายให้ครอบคลุมได้ทั่วประเทศ เนื่องจากถูกจำกัดด้วยงบประมาณและเทคโนโลยีที่ใช้เริ่มล้าสมัย จึงเปิดโอกาสให้เอกชนยื่นข้อเสนอซึ่ง บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TAC เป็นผู้ยื่นคำเสนอและได้เป็นผู้เข้าร่วมสัญญาร่วมการงานและลงทุน โดยเริ่มดำเนินการในปีพ.ศ. 2534

แม้ TAC และ AIS ต่างก็เป็นคู่สัญญาที่ได้รับสิทธิดำเนินการจากองค์กรของรัฐ แต่สถานะและความเท่าเทียมกันในการดำเนินกิจการแตกต่างกันอย่างมาก ซึ่งก่อให้เกิดการได้เปรียบกันมาตั้งแต่เริ่มประกอบกิจการ ต่อมาภายหลังมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการให้บริการจากระบบอนาลอกเป็นระบบดิจิทัล และมีจำนวนผู้ขอใช้บริการมากขึ้น จึงมีผู้ให้บริการรายใหม่เข้ามา เพื่อที่จะแบ่งส่วนแบ่งการตลาดหรือกำไรจากการประกอบการธุรกิจนี้มากขึ้น เป็น 6 ราย แต่ปัจจุบัน ไทยโมบายได้งดการให้บริการไปแล้ว ทำให้ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในตลาด 5 ราย ได้แก่

1. บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS)
2. บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็ส เทเลคอมมูนิเคชั่น (DTAC)
3. บมจ. ทรู มูฟ จำกัด (TRUE MOVE)
4. บจ.ดิจิทัลโฟน (DPC)
5. บจ.ฮัทชีสัน ซีเอที ไรร์เลส มัลติมีเดีย (HUTCH)

AIS บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ เดิมให้บริการในระบบอนาลอก เอ็นเอ็มที (Analog NMT) ที่ย่านความถี่ 900 MHz ซึ่งหยุดให้บริการแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ปัจจุบันให้บริการในระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม (Digital GSM) ที่ย่านความถี่ 900 MHz โดยเป็นเอกชนรายแรกที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินงานจากองค์การโทรศัพท์ (ปัจจุบันแปรรูปเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามสัญญาร่วมการงานแบบบีโอที (BTO : Build-Transfer-Operator) และมี บริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (SHIN) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 43 ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจและ

ลงทุนในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย ธุรกิจดาวเทียม ธุรกิจสื่อและโฆษณา ธุรกิจสายการบิน ราคาประหยัดรวมถึงสินเชื่อผู้บริโภค โดยมี Sing Tel Strategic Investment PTE Ltd. ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่ม Singapore Telecommunications Pte. Ltd. ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 21 ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมในประเทศสิงคโปร์

ปี พ.ศ. 2543 AIS ได้เข้าไปลงทุนใน บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด (DPC) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล ย่านความถี่ 1800 มีลักษณะการรวมกลุ่มแบบแนวนอน (Horizontal Integration) ทำให้เกิดประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) จากการจัดซื้ออุปกรณ์และการดูแลรักษาโครงข่ายร่วมกัน ขณะเดียวกัน AIS ยังมีการรวมกลุ่มตามแนวตั้ง (Vertical Integration) จากการลงทุนในบริษัทย่อยเพื่อให้บริการเสริมและเพื่อก่อให้เกิดความหลากหลายในการให้บริการรวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น โดยลงทุนใน บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด (ACC) เพื่อให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Call Center) บริษัทดาต้าเน็ตเวิร์ค โซลูชันส์ จำกัด (DNS) และบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชัน จำกัด (ADC) เพื่อให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ในเขตต่างจังหวัด บริษัท โมบาย ฟรอม แอดวานซ์ จำกัด (MFA) เพื่อนำเข้าและเป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เช่นเดียวกับ DPC บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (AMP) เพื่อให้บริการชำระสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (AIN) เพื่อให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (WDS) เพื่อนำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และขายส่งซิมการ์ดและบัตรเติมเงินให้กับร้านเทเลวิซ และบริษัท แอดวานซ์ เมจิกการ์ด จำกัด (AMC) เพื่อจำหน่ายบัตรแทนเงินสด นอกจากนี้ AIS ยังมีลักษณะการรวมกลุ่มแบบหลากหลาย (Conglomerate diversification) คือการลงทุนใน บริษัท ดาต้า ลายไทย จำกัด (DLT) และ บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (SBN) เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) บริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (Internet gateway) บริการเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) และบริการโทรทัศน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Television) (ศิริพร หงส์ชัชวาล, 2552)

DTAC บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมิวนิเคชัน จำกัด (มหาชน) จำกัดเป็นผู้ให้บริการที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับสอง รองจาก AIS เดิมให้บริการในระบบอนาล็อก เอ็นเอ็มที (Analog NMT) ที่ย่านความถี่ 800 MHz ซึ่งหยุดให้บริการแล้ว ปัจจุบันให้บริการในระบบดิจิตอล PCN ที่ย่านความถี่ 1800 MHz โดยเป็นเอกชนรายแรกที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินงานจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ตามสัญญาความร่วมมือแบบ บีทีโอ (BTO : Build-Transfer-

Operator) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมี Telenor Asia Pte Ltd. เป็นผู้ถือหุ้นหลัก ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจโทรคมนาคมที่ประเทศสิงคโปร์โดยเป็นผู้ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 32.7 และบริษัท ไทยเทลโคไฮลด์ดิงส์ จำกัด เป็นผู้ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 32.7

DTAC และบริษัท เวิลด์โฟน ซ็อบ จำกัด มีลักษณะการรวมกลุ่มแบบแนวตั้ง (Vertical Integration) ทั้งการตั้งบริษัทเพื่อเป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงิน และการให้บริการเติมเงินโดยไม่ต้องใช้บัตรเติมเงิน การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศและให้บริการอินเทอร์เน็ต การให้บริการรับส่งโอนเงินหรือรับชำระเงินแบบออนไลน์ และนอกจากนี้ DTAC ยังมีลักษณะการรวมกลุ่มแบบหลากหลาย (Conglomerate diversification) คือบริษัท แทค อินเวสเมนต์ จำกัด เพื่อเป็นธุรกิจในการลงทุนและจัดหาเงินทุนโดยได้หยุดดำเนินการในปี พ.ศ.2548 และบริษัท แทคพร็อพเพอร์ตี้ จำกัด เพื่อถือครองที่ดินในจังหวัดต่างๆ เพื่อเป็นพื้นที่ในการติดตั้งสถานีฐาน อีก เป็นต้น

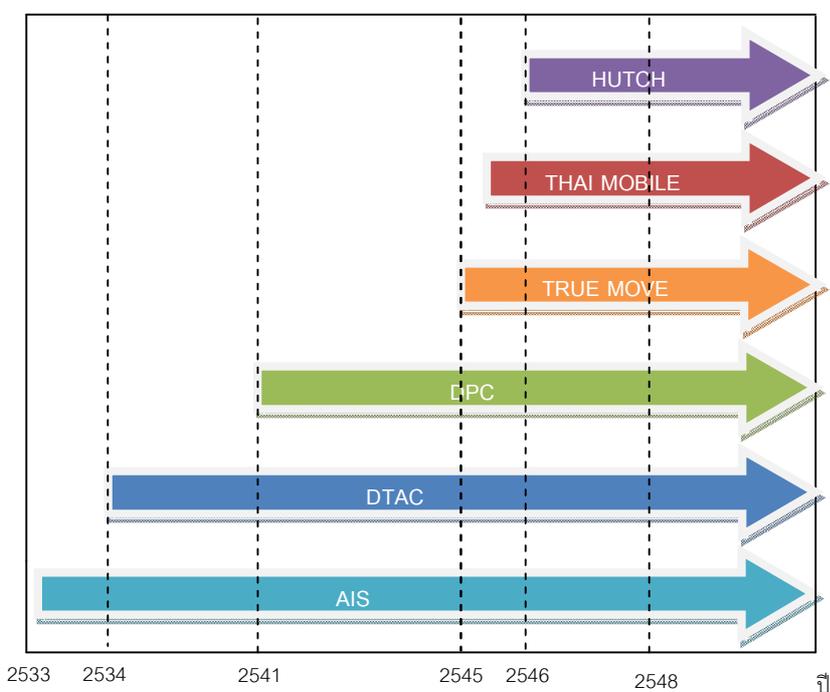
DPC บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด เป็นบริษัทเอกชนรายที่สามที่เข้ามาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยได้รับการโอนสิทธิ์คลื่นความถี่มาจาก TAC และเข้าร่วมทำสัญญาความร่วมมืองานกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) มีระยะเวลาในการให้บริการ 16 ปี โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2541 และให้บริการในระบบดิจิตอล PCN ย่านความถี่ 1800 MHz ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 มีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือ บมจ. SHIN เป็นผลให้ DPC เปลี่ยนมาใช้โครงข่ายของ AIS แทน เปลี่ยนชื่อในการให้บริการเป็น Hello 1800 เพื่อทำการตลาดให้กับลูกค้าระดับล่างของ AIS และเป็นผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายซิมการ์ดและเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับ AIS

TRUE MOVE บริษัท ทรูมูฟ จำกัด เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 3 รองจาก AIS และ TAC เป็นบริษัทย่อยของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการโครงข่ายข้อมูล บริการอินเทอร์เน็ตและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการโทรทัศน์ระบบบอกรับเป็นสมาชิก โดยถือหุ้นผ่านบริษัท กรุงเทพอินเตอร์เทเลเทค จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนผู้ถือหุ้นร้อยละ 75.18 ในบริษัท กรุงเทพอินเตอร์เทเลเทค จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงเทพอินเตอร์เทเลเทค จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.91 ใน TRUE MOVE โดย TRUE MOVE ได้มีลักษณะการรวมกลุ่มแบบแนวตั้ง (Vertical Integration) ในการให้บริการในอุปกรณ์สื่อสารโทรศัพท์เคลื่อนที่ และร่วมทุนกับ AnyMobile Inc., เพื่อให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

HUTCH บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไรร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด เพื่อขยายจำนวนผู้ใช้บริการ โดยใช้อ่านความถี่ AMP 800MHZ และใช้การส่งสัญญาณแบบ CDMA (Code Division Multiple Access) ได้รับสัมปทานจาก กสท. ตั้งแต่วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2539 อายุสัมปทาน 15 ปี (พ.ศ. 2539-2554) ต่อมา HUTCH ได้เข้ามาทำตลาดตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2546 แต่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล CDMA ของ HUTCH ในปัจจุบันสามารถใช้ได้ในวงจำกัด เนื่องจากมีพื้นที่ที่สามารถให้บริการได้เพียงเขต กรุงเทพมหานคร และภาคกลางบางจังหวัด เท่านั้น

ภาพที่ 2.1

ช่วงการเข้าสู่ตลาดของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละรายในประเทศไทย



ที่มา : ศิริพร หงษ์ชัชวาล (2552)

ก. ลักษณะการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

หัวข้อนี้จะศึกษาลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการใช้พิจารณาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ คุณภาพของสัญญาณและ

เครือข่ายในการให้บริการ การคิดอัตราค่าบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการหลังการขาย ภาพลักษณ์การให้บริการ เป็นต้น

1. คุณภาพของสัญญาณและเครือข่ายในการให้บริการ

การแข่งขันบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยเป็นแบบตลาดน้อยราย แต่มีการแข่งขันกันรุนแรงทางด้านราคาและไม่ใช้ราคา มีผู้นำในการลดราคาจากผู้ให้บริการขนาดเล็กแต่ขณะเดียวกันผู้ให้บริการขนาดใหญ่ก็มีความได้เปรียบจากการเข้าสู่ตลาดก่อน และมีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมากว่า เนื่องจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่จากรัฐ คุณสมบัติคลื่นความถี่ที่มีความแตกต่างกันออกไป ระบบ GSM900 เป็นระบบการให้บริการของเอไอเอส มีสถานีห่างจากระยะการใช้งานได้สูงสุดถึง 35 กิโลเมตร เมื่อเปรียบเทียบกับ DCS1800 และ DCS1900 ของผู้ให้บริการรายอื่นที่สถานีตั้งห่างมีระยะการใช้งานเพียง 10 กิโลเมตร ทำให้เอไอเอส สามารถที่จะตั้งสถานีจำนวนที่น้อยกว่า ดีแทค ทรูมูฟ อีทซ์ แต่ขณะเดียวกัน จากข้อมูลของสำนักงานกิจการโทรคมนาคม (กทช.) พบว่า เอไอเอส มีสถานีฐาน (Base Transceiver Station) มากที่สุดในเขตกรุงเทพฯ มีถึง 2248 สถานี ขณะที่ของดีแทค 2192 สถานี ทรูมูฟ 1735 สถานี และอีทซ์ 386 สถานี แสดงให้เห็นว่าแม้เอไอเอสจะมีความสามารถในกระจายคลื่นความถี่มากกว่า แต่ว่าก็ยังมีสถานีฐานที่มากที่สุด เอไอเอสไม่ใช่ได้เปรียบจากคลื่นสัญญาณ GSM 1800 อย่างเดียวแต่ยังสามารถแชร์สถานีฐานกับ TOT ที่มีเครือข่ายมากมายได้อีก ดังนั้นจึงไม่แปลกที่ เอไอเอสเป็นระบบให้บริการที่มีผู้ใช้บริการนิยมใช้มากที่สุด

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย¹ ได้แบ่งกลุ่มปัญหาการใช้โทรศัพท์เอาไว้ดังนี้ได้แก่

- การโทรออกไปยังเลขหมายที่อยู่นอกเครือข่ายติดต่อได้ยาก หรือสัญญาณขาดหายไปในช่วงการใช้โทรศัพท์ หากต้องการติดต่อใหม่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
- สายหลุดขณะสนทนา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องวางสาย และติดต่อไปยังเลขหมายเดิมใหม่ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการโทร.เกิดขึ้น
- มีคลื่นรบกวนขณะสนทนา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องวางสายและติดต่อไปยังเลขหมายเดิมใหม่ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการโทร.เกิดขึ้น
- ไม่มีสัญญาณของผู้ให้บริการในบางช่วงเวลากลางคืน ทำให้ไม่สามารถติดต่อหมายเลขได้ได้เลย

¹ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, (25 พฤษภาคม 2549), โทรศัพท์มือถือ: สัญญาณบกพร่อง... ต้องเร่งแก้ไข, 12(1870)

- ไม่มีสัญญาณในสภาพอากาศที่แปรปรวน
- ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ที่มีจำนวนคนใช้มาก เช่น ในบริเวณที่มีการจัด

งานแสดงคอนเสิร์ต งานกาชาด งานแสดงสินค้า

สาเหตุหลักของการเกิดปัญหาในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น มาจาก ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานของการให้บริการ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการขยายจำนวนผู้ใช้บริการและพัฒนา รูปแบบการให้บริการ เช่น ความไม่เพียงพอของโครงข่ายให้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความต้องการใช้โครงข่ายมีปริมาณสูงขึ้น ปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้น มาจากการปรับลดอัตราค่าบริการจากเดิมคิดค่าบริการเป็นนาทีมาเป็นการคิดค่าบริการแบบเหมาจ่ายต่อ ชั่วโมง หรือจ่ายต่อครั้ง ทำให้มีส่วนกระตุ้นให้มีแนวโน้มของการใช้บริการต่อครั้งในระยะเวลาที่ นานขึ้น ทำให้ช่องสัญญาณของโทรศัพท์ไม่เพียงพอที่จะรองรับความต้องการใช้งานได้ทั้งหมดใน เวลาเดียวกัน

ดังนั้น กทช. จึงได้ตั้ง สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ในปี พ.ศ.2550 เพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการที่รวมไปถึงการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากปัญหาการ ร้องเรียนการให้บริการมีมากโดยเฉพาะปัญหาเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่มีการ ร้องเรียนมากเป็นอันดับหนึ่ง แต่ไม่มีหน่วยงานในการดูแล

2. การคิดอัตราค่าบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การคิดอัตราค่าบริการหรือพฤติกรรมการตั้งราคาของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน ประเทศไทยมีการตั้งราคาแบบหลากหลาย ผู้ให้บริการแต่ละรายต่างมีการตั้งราคาที่ใกล้เคียงกับ เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดให้ได้มากที่สุด โดยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโปรโมชั่น ต่างๆ ทั้งสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ทำให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ มากขึ้น ขณะเดียวกันเงื่อนไขการคิดอัตราค่าบริการบางอย่างก็ยังเป็นปัญหาผู้บริโภค จากการ สืบรวจของ สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) ปีพ.ศ.2552 พบว่าปัญหาเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการคิดค่าบริการมากเป็นอันดับสองร้อยละ 17 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด แสดง ว่าผู้ให้บริการบางรายยังมีช่องทางในการเอาเปรียบผู้ใช้บริการอยู่ ทั้งนี้อาจจะมาจากการตั้งราคา แบบหลากหลายที่ทำให้ผู้ใช้บริการอาจจะเข้าใจไม่ชัดเจน จึงเกิดข้อร้องเรียนมากขึ้น

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีพฤติกรรมการกำหนดราคาแบบแบ่งแยกราคาขาย (Price Discrimination) โดยมีรูปแบบการตั้งราคาที่แตกต่างกันตามปริมาณของการใช้ของ ผู้ใช้บริการ ได้แก่

พฤติกรรมกรรมการตั้งราคา^๒ชั้น แบบมี 2 ราคา (A Two Two – Part Tariff) เป็นการแยกการคิดค่าบริการเป็น 2 ชั้น คือค่าสิทธิในการซื้อ (Fixed Lump-sum fees) และราคาต่อหน่วย โดยจะคิดค่าใช้บริการตามปริมาณการใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานมากจะคิดค่าเช่าใช้สิทธิมากกว่า ผู้ที่ให้บริการในปริมาณที่น้อย แต่จะคิดราคาต่อหน่วยต่ำกว่าผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานที่น้อยกว่า เช่น โปรโมชันของดีแทค เม้าส์ ไซไซดี S M และ L โดยคิดค่าบริการขั้นต่ำต่อเดือนสำหรับโปรฯ S เหมาะจ่ายเดือนละ 299 บาท โทรฟรีเดือนละ 400 นาที โทรฟรีในเครือข่าย 200 นาที โทรนอกเครือข่าย 200 นาที นอกนั้นนาทีละ 1.50 บาท สำหรับโปรฯ M เหมาะจ่ายเดือนละ 549 บาท โทรฟรีเดือนละ 800 นาที โทรฟรีในเครือข่าย 400 นาที โทรนอกเครือข่าย 400 นาที นอกนั้นนาทีละ 1.50 บาท ขณะที่โปรฯL เหมาะจ่ายเดือนละ 799 บาท โทรฟรีเดือนละ 1200 นาที โทรฟรีในเครือข่าย 600 นาที โทรนอกเครือข่าย 600 นาที นอกนั้นนาทีละ 1.50 บาท เป็นต้น

พฤติกรรมกรรมการคิดราคาพิเศษสำหรับบริการพิเศษ (Premium for Priority) ผู้ให้บริการจะคิดค่าบริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะคิดค่าบริการในช่วงเวลา Peak Hour (17.00-22.00) สูงกว่าช่วงเวลาอื่น โดยจะเห็นในระบบบัตรเติมเงินเป็นส่วนใหญ่ ดังยกตัวอย่างเช่น โปรโมชันโสด ของดีแทค เหมาะจ่ายเดือนละ 299 บาท โทรเครือข่ายเดียวกันหรือส่งข้อความสั้น (SMS) ตั้งแต่เวลา 22.00 น. – 17.00 น. ฟรี 1 ชั่วโมง โทรนอกเครือข่าย และนอกระยะเวลาดังกล่าวหรือเกิน 1 ชั่วโมงคิดนาทีละ 1.5 บาท เป็นต้น

พฤติกรรมกรรมการกำหนดปริมาณซื้อขั้นต่ำและให้ส่วนลดตามปริมาณที่ซื้อ (Minimum Quantities and Quantity Discount) โดยผู้ให้บริการจะกำหนดราคาค่าบริการต่อหน่วยไว้สูง และกำหนดว่าถ้าใช้บริการตามปริมาณที่กำหนดจะได้รับส่วนลด เช่น โปรโมชันของ ทรูมูฟ ซิมแจ่ม โทรครบ 5 บาท โทรหาเบอร์ในเครือข่ายฟรีไม่มีอันตั้งแต่ 5.00 น. – 17.00 น. เป็นต้น

พฤติกรรมกรรมการกำหนดราคาเป็นจำนวนครั้ง โดยไม่จำกัดปริมาณการใช้งานต่อครั้ง เช่น โปรโมชันคุ้มจังมีดังค์เหลือ ของทรูมูฟ เหมาะจ่ายโทรเครือข่ายเดียวกันตั้งแต่ 23.00 น. – 17.00 น. ชั่วโมงละ 1.25 บาท เหมาะจ่าย 7 บาท ใช้ได้ 3 วัน เหมาะจ่าย 19 บาท ใช้ได้ 10 วัน เหมาะจ่าย 39 บาท ใช้ได้ 30 วัน เป็นต้น

พฤติกรรมกรรมการขายพ่วง (Ties-In Sale) การให้ผู้ให้บริการได้ใช้บริการพ่วงกับบริการอื่นในธุรกิจของตน เช่น โปรโมชันทรูวิชั่น สามารถพ่วงค่าใช้บริการทรูวิชั่นกับค่าใช้บริการทรูมูฟได้ สำหรับพฤติกรรมกรรมการตั้งราคาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การคิดค่าบริการโทรในเครือข่าย (on-net call) และการโทรนอกเครือข่าย

(off-net call) ที่แตกต่างกัน และการคิดราคาแบบเหมาโทรทุกเครือข่ายราคาเดียว (Flat rate , same price)

3. บริการหลังการขาย

บริการหลังการขายของผู้ให้บริการถือเป็นปัจจัยในการรักษาฐานลูกค้าหรือส่วนแบ่งการตลาดที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง รูปแบบการแข่งขันของผู้ให้บริการก็มีความคล้ายคลึงกัน ปัจจุบันมีช่องทางการให้บริการหลังการขายแบ่งออกเป็น 3 ช่องทางดังนี้

ช่องทางที่ 1 การให้บริการหลังการขายจากศูนย์ให้บริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เมื่อการใช้บริการมีปัญหา การเดินเข้าไปปรึกษากับเจ้าหน้าที่ศูนย์ให้บริการ โดยปัจจุบันศูนย์ให้บริการหลังการขายมีจุดให้บริการที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อ เช่น ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย เป็นต้น ปัจจุบันผู้ใช้บริการมีช่องทางในการเลือกชำระค่าบริการและติดต่อผู้ให้บริการได้โดยไม่ต้องไปติดต่อศูนย์ให้บริการ ทำให้ความสำคัญของการติดต่อใช้บริการที่ศูนย์ให้บริการมีเฉพาะกรณีที่ใช้บริการมีปัญหา เช่น ยกเลิกการใช้บริการ เป็นต้น

ช่องทางที่ 2 การให้บริการหลังการขายจากศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์

เป็นวิธีที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับที่สุด มีเลขหมายที่จำได้ง่าย เช่น 1678 ของดีแทค 1175 ของเอไอเอส โดยผู้ใช้บริการสามารถที่จะติดต่อ call center ได้เมื่อมีปัญหาการใช้บริการ โดยผู้ให้บริการแต่ละรายคิดค่าให้บริการทางโทรศัพท์ในราคาไม่เท่ากัน เช่นดีแทคคิดอัตราค่าบริการครั้งละ 3 บาท แต่ เอไอเอสคิดอัตราค่าบริการนาที่ละ 2 บาท หรือสามารถทำรายการได้เอง โดยใช้เสียงครั้งละ 1 บาท

ช่องทางที่ 3 การให้บริการหลังการขายจากศูนย์ให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยม เนื่องจากปัจจุบันการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็วและสบายมากขึ้น ผู้ให้บริการทั้ง 4 ราย เอไอเอส ดีแทค ทูมูฟ และอัทซ์ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ทางอีเมล หรือว่าสนทนาผ่านกล่องการสนทนา(Chat box) โดยสามารถเห็นหน้าผู้ให้บริการผ่านกล้องได้ และเอไอเอสเป็นผู้นำในการให้บริการกับผู้ที่มีความผิดปกติสำหรับผู้ที่พิการทางการได้ยิน สามารถสนทนาผ่านทางเว็บแคมโดยใช้ภาษามือได้ด้วย

4. ภาพลักษณ์การให้บริการ

การแข่งขันในตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ใช่เพียงการแข่งขันเรื่องราคา หรือการให้บริการแต่เพียงอย่างเดียว การสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการแต่ละรายแข่งขันกันดุเดือด เนื่องจากภาพลักษณ์การให้บริการที่ดี จะสร้าง

ความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจในบริการ และสามารถที่จะดึงดูดให้ผู้ใช้บริการจากรายอื่นสนใจและรู้จัก เพื่อเป็นทางเลือกเมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายหรือผู้ให้บริการ ลักษณะการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้เครือข่าย ได้แก่ กิจกรรมของเอไอเอสที่มีการนโยบายการรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีการให้ทุนการศึกษา และสร้างงานให้แก่บุคคลที่มีความพิการทางสายตา และการพูด กิจกรรมของดีแทคโครงการเสริมความรู้สู่ห้องสมุด ทำดีเพื่อบ้านเกิด ดวงตาเพื่อดวงใจ เป็นต้น โดยอันดับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่น่าเชื่อถือที่สุด ได้แก่ เอไอเอส รองลงมาคือดีแทค ทรูมูฟ และฮัทช์ ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1
อันดับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่น่าเชื่อถือที่สุด

อันดับที่		แบรนด์	คะแนน (ร้อยละ)	
2010	2009		2010	2009
1	2	1-2 CALL	29.10	27.84
2	1	GSM ADVANCE	20.80	31.79
3	3	DTAC	20.20	18.45
4	5	HAPPY DTAC	19.40	7.01
5	4	TRUE MOVE	4.30	10.01
6	7	HUTCH	3.00	1.16
7	6	GSM 1800	1.20	2.65
7	8	SAWASDEE	1,10	0.54
8	9	HUTCHSAY PRE-PAID	1.00	0.48

หมายเหตุ : ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อ / ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่
ที่มา : นิตยสาร BrandAge ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 / 2010

2.1.2 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

จากตารางที่ 2.2 ส่วนแบ่งการตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2552 ประเทศไทยมีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 62.215 ล้านคน ปี พ.ศ. 2544 ประเทศไทยมีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 7.94 ล้านเลขหมาย หรือ Penetration Rate (Penetration rate หมายถึง อัตราส่วนการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรในประเทศ) เท่ากับ 7.94% และช่วงสิ้นปี พ.ศ. 2545 เพิ่มขึ้นเป็น 17.449 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 119.7% (Penetration Rate เท่ากับ 27.78%) หลังจากนั้นปี พ.ศ. 2546 เพิ่มขึ้นเป็น 21.29 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 23.89% (Penetration Rate เท่ากับ 34.27%) ปี พ.ศ. 2547 เพิ่มขึ้นเป็น 26.965 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 24.47% (Penetration Rate เท่ากับ 43.51%) สิ้นปี พ.ศ. 2548 เพิ่มขึ้นเป็น 30.46 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 12.96% (Penetration Rate เท่ากับ 48.80%) สิ้นปี พ.ศ. 2549 เพิ่มขึ้นเป็น 40.125 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 31.73% (Penetration Rate

เท่ากับ 63.86%) สิ้นปี พ.ศ. 2550 เพิ่มขึ้นเป็น 52.973 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 32.027% (Penetration Rate เท่ากับ 84.03%) สิ้นปี พ.ศ. 2551 เพิ่มขึ้นเป็น 61.837 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 16.73% (Penetration Rate เท่ากับ 97.51%) สิ้นปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 62.215 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้น 0.62% (Penetration Rate เท่ากับ 92.76%) เห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นทุกปี ขณะเดียวกัน อัตราส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรในประเทศไทยก็มีเพิ่มตามไปด้วย ทำให้การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตของประชาชนไทยมากขึ้น

ทั้งนี้คาดว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่จะขยายตัวไปอีก เพราะว่าการเปิดเสรีโทรคมนาคมทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น

ตารางที่ 2.2

อัตราการเติบโตตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอัตราส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรในประเทศ (Penetration Rate)

ปี	จำนวนผู้ใช้บริการ (ล้านหมายเลข)***	อัตราการเติบโต	จำนวนประชากร (ล้านคน)**	Penetration Rate
2544	7.941	-	62.308	7.94%
2545	17.449	119.73%	62.799	27.78%
2546	21.619	23.89%	63.079	34.27%
2547	26.965	24.47%	61.973	43.51%
2548	30.460	12.96%	62.418	48.80%
2549	40.125	31.73%	62.828	63.86%
2450	52.973	32.027%	63.038	84.03%
2551	61.837	16.73%	63.389	97.51%
2552	62.215	0.62%	67.070	92.76%

ที่มา : ** สำนักงานสถิติแห่งชาติ และกรมการปกครอง

*** สำนักงานกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตารางที่ 2.3
จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปี (พ.ศ.)	จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	AIS		TAC		TRUE	
	Prepaid	Postpaid	Prepaid	Postpaid	Prepaid	Postpaid
2544	2,288,500	2,524,500	875,505	1,861,293	N.A.	12,768
2545	8,136,300	2,233,600	4,204,336	1,250,226	877,057	459,171
2546	11,123,800	1,915,800	5,384,953	1,167,543	1,539,735	285,255
2547	13,063,700	1,947,900	6,509,627	1,276,538	2,927,818	452,565
2548	14,409,165	1,863,271	7,211,857	1,465,083	4,009,470	449,173
2549	17,279,100	2,143,700	10,189,396	2,036,102	7,031,289	546,453
2550	21,819,500	2,203,500	13,699,281	2,072,745	11,362,331	717,758
2551	24,698,200	2,534,200	16,212,210	2,469,866	13,786,283	970,551
2552	28,807,200	2,836,500	17,018,318	2,285,870	14,229,375	1,192,152

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

จากตารางที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนผู้ใช้บริการของเครือข่ายขนาดใหญ่ ที่มีความได้เปรียบจากขนาดของเครือข่ายและจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด โดยผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน มากกว่าแบบจดทะเบียนทั้งนี้เพราะไม่ต้องมีภาระและเงื่อนไขที่ยุ่งยากในการชำระเงิน

2.1.3 หน่วยงานในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย

จากข้อตกลงจากการที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization,WTO) ในปีพ.ศ. 2549 จำเป็นต้องเปิดเสรีทางการค้าในด้านต่างๆ ตามข้อตกลงที่ทำไว้ร่วมกัน ซึ่งในที่นี่ได้รวมถึง กิจการโทรคมนาคม ด้วย โดยที่การเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม (Liberalization) นั้นมีประเด็นที่สำคัญ คือ มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลที่เป็นอิสระ มีการสนับสนุนให้มีการแข่งขันทั้งจากผู้ให้บริการในประเทศและต่างประเทศ และการแปรรูป (Privatization) กิจการโทรคมนาคมที่เคยผูกขาดโดยภาครัฐมาเป็นผู้ให้บริการเช่นเดียวผู้ให้บริการเอกชน โดยมีเป้าหมายหลักของการปฏิรูป คือ เพื่อให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเข้าไปใช้

บริการโทรคมนาคมต่างๆ ได้มากขึ้น (Accessibility) เพิ่มคุณภาพการให้บริการ (Quality) และให้ประชาชนมีโอกาสเข้าไปใช้บริการได้มากขึ้น (Affordability) สำหรับเป้าหมายรองลงมา คือ การให้ประโยชน์กับสังคม (Social Benefits) ที่ขยายวงกว้างมากขึ้น เพราะหากมีระบบหรือบริการที่ทั่วถึงในราคาที่เหมาะสมและทันสมัยแล้ว จะส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวมได้ รวมทั้งสามารถดึงดูดการลงทุนจากภายนอกประเทศและเพิ่มศักยภาพของประเทศในการก้าวเข้าไปสู่การแข่งขันได้ทั่วโลก ดังนั้นจึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมอย่างสำนักงานกิจการโทรคมนาคม เพื่อที่จะให้อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันที่เสรีและยุติธรรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องอย่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด

กทช. มีสถานภาพเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐประเภทหนึ่ง ไม่ใช่ส่วนราชการ ไม่ใช่รัฐวิสาหกิจ ไม่ใช่องค์กรมหาชน ไม่ใช่บริษัทเอกชน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสำนักงานกิจการโทรคมนาคม² คือ จัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติและท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

2.2 การเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมและการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการกระตุ้นให้เปิดเสรีโทรคมนาคม³ ได้แก่

1. ตลาดโทรคมนาคมมีนวัตกรรมใหม่ๆ เพิ่มขึ้นและมีการเติบโตที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองการให้บริการแก่ผู้บริโภคได้ดีขึ้น
2. มีความจำเป็นที่ต้องดึงเงินทุนจากภาคเอกชนเพื่อขยายและเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายโทรคมนาคมเพื่อเสนอบริการใหม่ๆ

² คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กทช. หนังสือชุดผลงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครบรอบ ๕ ปี, 2552, น 15

³ สถาบันการชี้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม สำนักงานกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม การออกไปอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม. น 1

3. การเติบโตของอินเทอร์เน็ตทำให้ปลายประเทศ มีกราฟฟิกประเภทข้อมูลเข้ามาแทนที่กราฟฟิกประเภทเสียง ส่งผลทำให้มีผู้ให้บริการรายใหม่ซึ่งเข้ามาให้บริการในประเภทใหม่เกิดขึ้นมากมาย
4. การเติบโตของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการสื่อสารไร้สายอื่นๆ ที่เป็นทางเลือกใหม่ นอกเหนือจากเครือข่ายแบบมีสาย และทำให้เกิดผู้ให้บริการรายใหม่ในตลาดโทรคมนาคม
5. การพัฒนาการค้าระหว่างประเทศในกิจการโทรคมนาคมซึ่งผู้ให้บริการระดับโลกหรือระหว่างประเทศเริ่มมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

โดยอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยจะต้องเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมภายใต้กรอบองค์การการค้าโลก⁴ (WTO) ในสาขาบริการโทรคมนาคมพื้นฐานมีสาระสำคัญที่สรุปได้ดังนี้

ประเภทของกิจการโทรคมนาคมที่ไทยมีข้อผูกพันที่จะต้องเปิดเสรีในระยะเริ่มแรก 4 ประเภท คือ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (voice telephony) โทรเลข (telegraph) โทรสาร (facsimile) และ เทเล็กซ์ (teletex) ซึ่งในบริการโทรศัพท์พื้นฐานนั้นรวมถึงบริการโทรศัพท์ในท้องถิ่น บริการโทรศัพท์ทางไกลในประเทศและระหว่างประเทศ แต่ไม่ได้รวมถึงบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อผูกพัน ซึ่งประกอบด้วย ข้อผูกพันทั่วไป การเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการ และการปฏิบัติเยี่ยงคนชาติ ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 2.4 ดังนี้

⁴ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, (29 กรกฎาคม พ.ศ. 2548) เปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม: ความพร้อมของประเทศไทย, ภาวะเศรษฐกิจ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 11(1784)

ตารางที่ 2.4

ตารางแสดงข้อผูกพันของการเปิดเสรีโทรคมนาคม

1. ข้อผูกพันทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> ● ข้อผูกพันในการเปิดเสรีตลาดให้บริการโทรคมนาคม จะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องของไทย และให้เริ่มบังคับใช้ในปี 2549 ● ผู้ประกอบการที่จะเข้ามาเปิดให้บริการกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทยต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐก่อนประกอบการ ซึ่งในกรณีนี้จำนวนใบอนุญาตอาจมีจำกัด โดยอำนาจของ กทช. ในการพิจารณา ● ผู้ประกอบการจะต้องมีบริษัทแม่ที่จดทะเบียนและดำเนินการในประเทศไทย โดยมีหุ้นต่างชาติไม่เกินร้อยละ 20 ของทุนจดทะเบียน และมีจำนวนผู้ถือหุ้นต่างชาติไม่เกินร้อยละ 20 ● การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือ บมจ. กสท. โทรคมนาคม มีสิทธิเพียงผู้เดียวในการเป็นเกตเวย์สำหรับเชื่อมต่อวงจรมองข้ามประเทศ
2. ข้อจำกัดในการเข้าตลาด	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้บริการจะต้องผ่านเกตเวย์ในประเทศไทย โดยผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาต และการจัดหาบริการจะต้องได้รับความเห็นชอบจากทั้งสองฝ่าย ● การเข้าสู่ตลาดต้องเป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. การปฏิบัติเยี่ยงคนชาติ	<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่เลือกปฏิบัติระหว่างผู้ประกอบการเดิมในตลาดกับผู้ประกอบการรายใหม่ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการในประเทศหรือต่างประเทศ ● ผู้ประกอบการต่างชาติต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการกิจการฯ เช่นเดียวกับผู้ประกอบการไทย

ที่มา : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2548)

การจัดตั้งสำนักงานกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 โดยได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง กทช. ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งถือเป็นการเริ่มเปิดเสรีโทรคมนาคมในประเทศไทย ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา โดย กทช. เป็นผู้กำหนด

นโยบายและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม บนพื้นฐานความเป็นธรรม โปร่งใสและเท่าเทียมกัน ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยให้ทันสมัย มีคุณภาพ มีการให้บริการอย่างทั่วถึง ในราคาที่เหมาะสม และสามารถปรับตัวทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เสรี ตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ซึ่งปัจจุบันได้ใช้แผนแม่บทฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2553) แบ่งออกเป็น 8 ด้านดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 การแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มีการจัดทำนโยบายและแผน เพื่อให้เกิดการแข่งขันโดยเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคมอย่างแท้จริง และให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับบริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ อัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

มีการจัดทำหลักเกณฑ์ กฎ และกติกา ที่ส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม เช่น การออกประกาศ กทช. เรื่อง นิยามของตลาด และขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง การจัดทำมาตรการกำกับพฤติกรรมที่มีลักษณะต่อต้านการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม การเข้าสู่ตลาดของผู้ให้บริการรายใหม่ เป็นต้น

ด้านที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

กทช. ได้เน้นนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อกำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกบริการโทรคมนาคมได้อย่างหลากหลาย และมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานในราคาที่เป็นธรรม โดยแผนแม่บทที่ 2 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ ให้สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม(สบท.) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนโครงการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางในการร้องเรียนปัญหาของการใช้บริการทั้งทางอีเมล เว็บไซต์ สายด่วน เป็นต้น

อีกทั้งให้มีเวทีในการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริโภค และดำเนินการประชาสัมพันธ์ และรณรงค์สิทธิผู้บริโภคกิจการโทรคมนาคม เป็นต้น

ด้านที่ 3 การกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคม

มุ่งเน้นให้นโยบายการส่งเสริมการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และบริการสังคม เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นที่ห่างไกล โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตแบบที่ 2 ที่มีโครงข่ายของตนเอง และแบบที่ 3 มีหน้าที่ต้องจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการเพื่อสังคม ทำให้ประชาชนถิ่นทุรกันดารสามารถติดต่อสื่อสารกันได้มากยิ่งขึ้น ประชาชนรวมทั้งผู้ด้อยโอกาสทาง

สังคมยังมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการส่งเสริมบริการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ทางด้านสาธารณสุข การศึกษาและความมั่นคงอีกด้วย

ด้านที่ 4 การบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม

การบริหารจัดการโทรคมนาคมทั้งคลื่นความถี่และเลขหมายโทรคมนาคม กทช. ได้บริหารและจัดสรรคลื่นความถี่ในกิจการโทรคมนาคมให้แก่ส่วนภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาแนวทางการจัดสรรคลื่นความถี่สำหรับเทคโนโลยีใหม่ เพื่อรองรับความต้องการใช้งานทั้งในเชิงพาณิชย์และด้านความมั่นคงของรัฐ ในส่วนของการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคม กทช. ได้จัดสรรเลขหมายโทรคมนาคมทั้งที่ใช้ในโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ และโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยสนับสนุนให้มีเลขหมายอย่างเพียงพอทั้งในผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการแปลงเลขหมายจาก 9 หลักเป็น 10 หลักเพื่อที่จะทำให้สามารถรองรับหมายเลขที่ไม่เพียงพอได้ จนได้มีการพัฒนาไปถึงการเปิดให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (อธิบายรายละเอียดในหัวข้อที่ 2.2.1.1) การเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุค 3 (3G) เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีทรัพยากรโทรคมนาคมใช้งานได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการในระยะยาว

ด้านที่ 5 การบริการเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม

มุ่งเน้นให้มีการใช้เทคโนโลยีการให้บริการโทรคมนาคมอย่างมีมาตรฐาน เหมาะสม เพื่อเพิ่มทางเลือกและคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งความสามารถในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ได้แก่ โครงข่ายโทรคมนาคม ท่อ เสา อาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ และร่วมกันพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของประเทศให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

ด้านที่ 6 การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรม และบุคลากรโทรคมนาคม

มุ่งเน้นสนับสนุนให้มีความร่วมมือกันระหว่างนักวิจัย ผู้ประกอบการโทรคมนาคม และผู้ประกอบการผลิต เพื่อให้มีผลงานการวิจัยและพัฒนาเป็นต้นแบบเครื่องมืออุปกรณ์ทางโทรคมนาคม สามารถนำไปใช้เชิงพาณิชย์ได้ โดยประสานความร่วมมือ เพื่อกำหนดมาตรการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนทุนการศึกษา วิจัย เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านโทรคมนาคม และตัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เป็นผู้ส่งเสริมผลักดันการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมและบุคลากรด้านโทรคมนาคม

ด้านที่ 7 การส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ

กิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ เป็นกิจการที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์ และไม่แสวงหากำไร จากการดำเนินการส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมในช่วงเวลาที่ผ่านมา เป็นการมุ่งเน้นการบริหารงานประจำของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงของรัฐ และกรณีที่เกิดภัยพิบัติ หรือเพื่อการศึกษา ค้นคว้าทางวิชาการ โดยได้นำคลื่นวิทยุกิจการวิทยุชุมชนไปใช้ในการพัฒนาประเทศ ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคเอกชน ซึ่งได้จัดทำยุทธศาสตร์ส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเฉพาะกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านที่ 8 การพัฒนาองค์กร

มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมที่ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีการสนับสนุนให้มีกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เช่น การจัดหาข้อมูลและการจัดการระบบฐานข้อมูลโทรคมนาคม การบริการจัดการภายใน และพัฒนาองค์ความรู้บุคลากร อันจะทำให้ สำนักงาน กทช. พัฒนาสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2.2.1 วิวัฒนาการของการเปิดเสรีของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ภายหลังจากมีการเปิดเสรีโทรคมนาคมตั้งแต่ก่อตั้ง กทช. ใน พ.ศ. 2547 กทช. ได้ดำเนินการเพื่อให้อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม โดยเริ่มจากการเก็บค่าเชื่อมโยงเครือข่าย (interconnection charge) ในปีพ.ศ. 2550 และกำลังอยู่ในช่วงการดำเนินการในปี พ.ศ. 2553 คือ การบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

การเก็บค่าเชื่อมโยงเครือข่ายทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันทางด้านราคาที่น้อยลงเนื่องจากมีต้นทุนในการโทรไปนอกเครือข่าย จึงมีการแข่งขันทางด้านราคาแบบคิดอัตราค่าบริการในการให้บริการในเครือข่ายเดียวกันราคาถูก และคิดอัตราค่าบริการโทรนอกเครือข่ายที่ราคาสูงกว่า ทำให้ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในเครือข่ายเดียวกับบุคคลใกล้ชิดและผู้ให้บริการในเครือข่ายใหญ่มีความได้เปรียบ ขณะเดียวกับการแข่งขันทางด้านบริการเช่นนี้ ทำให้ผู้ใช้บริการบางรายไม่สามารถที่จะย้ายไปใช้บริการในเครือข่ายที่คาดว่าจะให้ผลประโยชน์ต่อตนเองได้ เพราะว่าเกิดการ LOCK-IN ในเครือข่ายและยึดติดกับเลขหมายที่ใช้บริการปัจจุบัน ทำให้ กทช. จึงต้องการลดต้นทุนการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายที่เกิดจากการที่ยึดติดกับเลขหมายเดิม โดย เปิดให้ใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

การติดต่อสื่อสารที่มีเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ให้บริการคิดเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจที่สุด รูปแบบเทคโนโลยีการให้บริการใหม่ที่รวดเร็วกว่า ทันสมัยกว่า จึงถูกนำมาใช้ในการแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้เช่นกัน ดังนั้นหัวข้อนี้ให้ความสำคัญในการศึกษาเรื่องการบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ซึ่งจะอธิบายได้ในหัวข้อถัดไป

2.2.1.1 การบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability)

ความหมายของการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) การบริการคงสิทธิเลขหมาย (Number Portability) ภายใต้กิจการโทรคมนาคม หมายถึง บริการ ซึ่งสามารถเอื้อให้ผู้ใช้บริการยังคงถือครองเลขหมายโทรศัพท์เดิมได้ ในขณะที่สามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการสถานที่ หรือประเภทบริการได้ดังแสดงในภาพที่ 2.2 โดย กทข. ได้กำหนดสิทธิการใช้เลขหมายโทรศัพท์เดิมไว้ ดังนี้ คือ

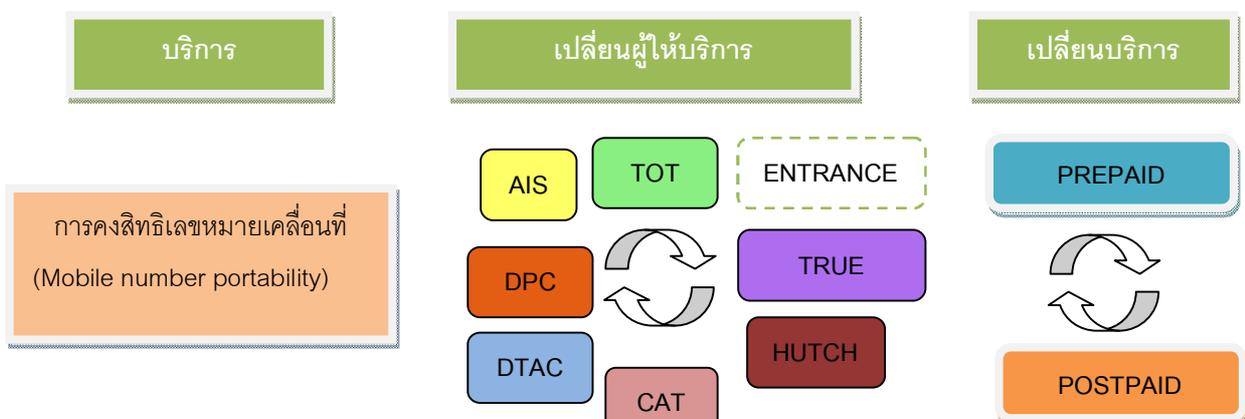
(1) สิทธิในการเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Service Provider Portability) เงื่อนไขคือ ต้องอยู่ในประเภทกิจการเดียวกัน

(2) สิทธิในการเปลี่ยนประเภทบริการ (Service Portability) เงื่อนไขคือ ต้องอยู่ในประเภทกิจการเดียวกัน อาทิ Prepaid และ Postpaid

(3) สิทธิในการเปลี่ยนสถานที่เข้าถึงบริการ (Location Portability) เงื่อนไขคือ ต้องอยู่ในรหัสพื้นที่เดียวกัน และอยู่ในพื้นที่ให้บริการของผู้ประกอบการ

ภาพที่ 2.2

สิทธิของการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มา : สำนักเศรษฐกิจโทรคมนาคม

ตามประกาศของกทช.เรื่องหลักเกณฑ์ในบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทีนี้เป็นกรณีการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) ที่หมายถึง การบริการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถขอให้ผู้ให้บริการโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนไปใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการเปิดให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

- ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ประโยชน์เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการสถานที่ใช้บริการ หรือประเภทบริการ ได้โดยมีสิทธิที่จะใช้บริการในเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมของตนได้

- เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมได้อย่างคุ้มค่า กล่าวคือ ไม่สิ้นเปลืองเบอร์โดยใช่เหตุ

- เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นไปอย่างเสรีและเป็นธรรม

อำนาจตามข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิใช้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิม

- มาตรา ๕๑ (๑๑) แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ

วิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓

- มาตรา ๑๒ วรรค ๔ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔

- มาตรา ๒๙ ประกอบมาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๔๓ มาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗

มาตรา ๖๑ และมาตรา ๖๔ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

ความคืบหน้าเรื่องการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability)

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 12 ให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้ผู้ใช้บริการ มีสิทธิใช้เลขหมายโทรคมนาคมหรือโทรศัพท์เดิม เมื่อผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ สถานที่ หรือประเภทของบริการ (คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ,2553)

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงได้จัดทำประกาศเรื่องหลักเกณฑ์ การคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเพื่อให้มีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2552 โดยมีสาระสำคัญให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่ได้รับใบอนุญาต ต้องจัดให้มีการโอนย้ายผู้ให้บริการที่ยื่นคำขอโอนย้ายให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ ตั้งแต่วันที่ยื่นคำร้องขอ รวมทั้งผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้ผู้ให้บริการของตน ที่ใช้สิทธิการคงเลขหมายสามารถติดต่อกับเลขหมายของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสมบูรณ์

ทั้งนี้กำหนดให้เริ่มใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2552 เป็นต้นไป แต่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้ยื่นอุทธรณ์ขอขยายกำหนดเวลา ซึ่งจะครบกำหนดในเดือนสิงหาคม 2553 เนื่องจากเป็นการดำเนินการที่ไม่เคยมีมาก่อน และสอดคล้องกับประเทศต่างๆ ที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 3 เดือน ซึ่งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พิจารณาแล้วเห็นชอบให้มีการขยายระยะเวลาดำเนินการตามที่ได้ร้องขอมา แต่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือมือถือ 3 รายการ ประกอบด้วย บริษัทแอดวานซ์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือดีแทค และ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด ได้ขอให้ขยายเวลาเปิดบริการดังกล่าวออกไปอีกจนถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 แต่ กทช. มีมติไม่รับอุทธรณ์เร่งดำเนินการให้มีการเปิดให้บริการคงสิทธิเลขหมายเคลื่อนที่ให้สำเร็จภายในเดือน สิงหาคม 2553⁵ หากไม่สำเร็จ กทช. จะมีบทลงโทษตั้งแต่เบาไปหาหนัก เช่น การไม่ให้เลขหมายเพิ่มเติม การกำหนดโทษปรับ จนกระทั่งอาจไม่ให้สิทธิ์เข้าประมูล 3G

2.2.1.2 การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

3 G คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม หรือ Third Generation of Mobile Telephone สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือ ITU (International Telecommunication Union) ได้ให้นิยามโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม หรือมาตรฐาน IMT-2000⁶ ว่า

- ต้องมีแพลตฟอร์ม(Platform) สำหรับการหลอมรวมของบริการต่างๆ อาทิ กิจการประจำที่ (Fixed Service) กิจการเคลื่อนที่ (Mobile Service) บริการสื่อสาร

⁵ กทช. ระบุถึงบริษัทมือถือให้บริการ “นัมเบอร์พอร์ต” (24 พฤษภาคม พ.ศ. 2553), แนวหน้า, น.9-10

⁶ ปรมศรวิฑูร กุมากรบุญ.(2552). 3G คืออะไร ที่มีคำตอบ. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2553, จาก http://www.mrpalm.com/list3.php?cont_id=430

เสียง ข้อมูล อินเทอร์เน็ต และ พหุสื่อ (Multimedia) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน” คือ สามารถถ่ายเท ส่งต่อข้อมูล ดิจิตอลไปยังอุปกรณ์โทรคมนาคมประเภทต่างๆ ให้สามารถรับส่งข้อมูลได้

- ความสามารถในการใช้โครงข่ายทั่วโลก (Global Roaming) คือ ผู้บริโภคสามารถ ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้ได้ทั่วโลก โดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่อง
- บริการที่ไม่ขาดตอน(Seamless Delivery Service) คือการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยไม่รู้สึกรถึงการเปลี่ยน เซลล์ไซต์ (Cell Site)
- อัตราความเร็วในการส่งข้อมูล (Transmission Rate) ในมาตรฐาน IMT-2000 นั้นกำหนดไว้ว่าต้องมีอัตราความเร็วอยู่ที่
 - มากกว่า 144 กิโลบิต/วินาที ในทุกสภาวะ
 - ถึง 2 เมกกะบิต/วินาที ในสภาวะกึ่งเคลื่อนที่
 - สูงถึง 384 กิโลบิต/วินาที ในสภาวะเคลื่อนที่

ความคืบหน้าของเทคโนโลยี 3G

ปัจจุบัน กทช. ได้ดำเนินนโยบายเรื่อง 3G เป็นนโยบายเร่งด่วน โดยมีกรอบระยะเวลา ตั้งแต่เดือน พฤษภาคมถึงตุลาคม พ.ศ. 2553 มีการแบ่งขั้นตอนการพิจารณาแนวทางการอนุญาต ในประเด็นต่าง ๆ เช่น รูปแบบและวิธีการจัดสรร ลักษณะใบอนุญาต ขนาดคลื่นความถี่ และจำนวนผู้รับใบอนุญาต คุณสมบัติผู้เข้าประมูล ค่าธรรมเนียมทั้งหมดค่าคลื่น และอัตรา reserve price ซึ่งทั้งหมดนี้ กทช. จะใช้เวลาพิจารณาหาข้อสรุป 1 เดือนให้แล้วเสร็จภายในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553 และมีการจัดโฟกัสกรุปเพื่อรับฟังความคิดเห็นในหัวข้อข้างต้นจะทำควบคู่ไปกับการพิจารณาของ กทช. หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการจัดทำหลักเกณฑ์ กฏระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักเกณฑ์การอนุญาตประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ IMT 3G and Beyond รวมทั้งกฏระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน เช่น หลักเกณฑ์เรื่อง anti-collusion, การใช้โครงข่ายพื้นฐานร่วมกัน (infra-sharing) เงื่อนไขเกี่ยวกับการเปิดโครงข่ายแก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เสมือน (MVNO) และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการโรมมิ่งโครงข่าย เป็นต้น

นอกจากนี้ กทช. ยังจะต้องพิจารณาสรุปข้อสารสนเทศ และจัดทำเอกสาร ประกอบการรับฟังความคิดเห็น และนำเข้าสู่ขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะร่าง หลักเกณฑ์การออกใบอนุญาต และร่างสรุปข้อสารสนเทศ โดยจะเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ กทช. ภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 จึงสรุปความคิดเห็นแก้ไขร่างแล้วส่งไปประกาศในราชกิจจานุเบกษา

หลัง จากที่ประกาศลงราชกิจจานุเบกษาแล้ว กทช.จะเผยแพร่ข้อสารสนเทศ เพื่อเชิญชวนผู้ประกอบการเข้าร่วมประมูลเป็นเวลา 30 วัน ในช่วงกรกฎาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2553 จากนั้นใช้เวลาพิจารณาคุณสมบัติขั้นต้นอีก 30 วัน และแจ้งผลผู้ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติขั้นต้นและจัดทดสอบระบบการประมูล โดยเมื่อได้ผู้ชนะการประมูลแล้วจึงเข้าสู่ขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและ รับผิดชอบต่ออนุญาตภายในสิ้นเดือนตุลาคม พ.ศ.2553 รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น 6 เดือน

2.3 สรุปภาพรวมอุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สรุปเรื่องอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีผู้เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้ให้สัญญาสัมปทาน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยอุตสาหกรรม การแข่งขันผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงทั้งด้านราคาและไม่ใช้ราคา ผู้ให้บริการรายใหญ่ที่เข้าสู่ตลาดก่อนมีความได้เปรียบมากกว่าผู้ให้บริการรายเล็กที่เข้าสู่ตลาดทีหลัง ดังนั้นจึงต้องมีหน่วยงานในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมเพื่อที่จะทำให้เกิดการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรมทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่เนื่องจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นกิจการที่มีการลงทุนที่สูงและต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อที่จะสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีไม่จำกัด อีกทั้งการจะ ประกอบกิจการจะต้องขออนุญาตสัมปทานอีก ทำให้อุตสาหกรรมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มี การกีดกันการเข้าสู่ตลาดของผู้ให้บริการรายใหม่โดยเงื่อนไขข้อจำกัดทางอุตสาหกรรม

ดังนั้นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยจึงเป็นตลาดการแข่งขันแบบน้อยราย มีการกระจุกตัวเฉพาะผู้ให้บริการขนาดใหญ่อย่าง เอไอเอส ดีแทค ทูมูฟเท่านั้น แสดงได้จาก ภาพที่ 1.1 ส่วนแบ่งการตลาดของผู้ให้บริการ 3 รายรวมกันมากถึง ร้อยละ 97.17 จึงทำให้ผู้ให้บริการยังมีความได้เปรียบจากการที่มีคู่แข่งน้อย ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการแข่งขันที่ดีขึ้น ประเทศไทยจึงเข้าสู่การเปิดเสรีโทรคมนาคมเพื่อที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป