

รายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคม  
ประจำไตรมาสที่ 3/2557  
(กรกฎาคม – กันยายน 2557)



**nanb.** | โทรคมนาคม

สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### ข้อจำกัดความรับผิดชอบ

รายงานฉบับนี้ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าบริการโทรคมนาคมของประเทศไทย โดย อ้างอิงข้อมูลจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม รายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และข้อมูลพื้นฐานรวมทั้งวิเคราะห์เกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย จนถึงไตรมาส 3 ปี 2557 ซึ่งเป็นข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นการทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานที่ประกอบการวิเคราะห์ จัดทำรายงานฉบับนี้ รวบรวมจากแหล่งที่เชื่อหรือน่าเชื่อได้ว่ามีความน่าเชื่อถือและ/หรือถูกต้อง อย่างไรก็ตาม สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ไม่สามารถยืนยันหรือรับรอง ความครบถ้วนสมบูรณ์หรือความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว และไม่สามารถรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆที่เกิดขึ้นจาก การนำข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดในรายงานฉบับนี้ ไปใช้หรืออ้างอิงเพื่อการใดๆ ไม่ว่าจะได้รับอนุญาตจาก สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือไม่ก็ตาม

## สารบัญ

|  |    |
|--|----|
| บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Service).....   | 5  |
| บริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Service).....  | 10 |
| บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (International Telephone Service).....                       | 12 |
| บริการโรมมิ่ง.....   | 15 |
| บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Service).....                                   | 19 |
| บทความพิเศษ.....   | 23 |
| แนวทางการจัดการกับเลขหมายที่ไม่มีการใช้งาน: แนวปฏิบัติของบังคลาเทศ ฮองกง และอินเดีย..... | 24 |
| บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : มากกว่าอัตราค่าบริการ.....                                    | 33 |

## สารบัญตาราง

|  |    |
|--|----|
| ตารางที่ 1 ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ.....  | 12 |
| ตารางที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมาย (ARPU) ของผู้ให้บริการ<br>อินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ อัตราค่าบริการ และสัดส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อบริการโทรศัพท์ประจำที่..... | 20 |
| ตารางที่ 3 รายการส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้งานสำหรับ Inactive Subscriber.....   | 27 |

## สารบัญภาพ

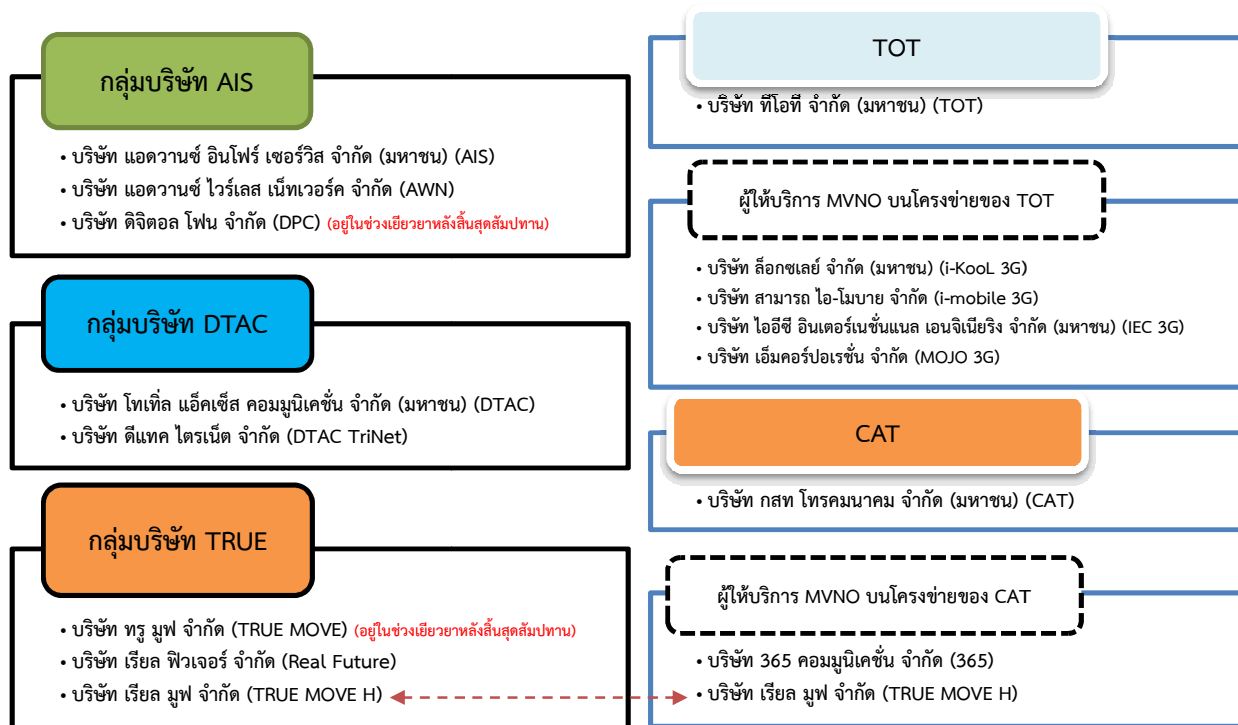
|           |   |    |
|-----------|---|----|
| ภาพที่ 1  | ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย .....   | 5  |
| ภาพที่ 2  | จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตั้งแต่ไตรมาส 3 ปี 2556 ถึงไตรมาส 3 ปี 2557 .....  | 6  |
| ภาพที่ 3  | อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงเฉลี่ยของผู้ประกอบการแต่ละรายในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 .....                                 | 7  |
| ภาพที่ 4  | อัตราค่าบริการเฉลี่ยสำหรับบริการที่ไม่ใช่เสียงของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 .....                                | 8  |
| ภาพที่ 5  | อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนย่านความถี่ 2.1 GHz เฉลี่ยในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 .....   | 9  |
| ภาพที่ 6  | จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ของไตรมาสที่ 1 ปี 2557 ถึงไตรมาสที่ 3 ปี 2557 .....   | 10 |
| ภาพที่ 7  | รายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมาย (ARPU) ของการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ .....   | 11 |
| ภาพที่ 8  | อัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเฉลี่ยในแต่ละกลุ่มประเทศปลายทาง .....  | 13 |
| ภาพที่ 9  | อัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ .....  | 14 |
| ภาพที่ 10 | อัตราค่าบริการโทรภายในประเทศ (Domestic Call) และอัตราค่าบริการโทรกลับไทย (Call to Thailand) ในไตรมาส 3 ปี 2557 .....                | 15 |
| ภาพที่ 11 | อัตราค่าโทรไปยังประเทศที่สามและอัตราค่าบริการรับสายในไตรมาส 3 ปี 2557 .....   | 16 |
| ภาพที่ 12 | อัตราค่าบริการส่งข้อความ (SMS) และอัตราค่าบริการข้อมูล (DATA) ในไตรมาส 3 ปี 2557 .....  | 17 |
| ภาพที่ 13 | จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและสัดส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เชื่อมต่อผ่านโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ ..... | 19 |
| ภาพที่ 14 | อัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยการเชื่อมต่อแบบ DSL .....  | 21 |
| ภาพที่ 15 | อัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำแนกตามเทคโนโลยีในการให้บริการ (บาท/Kbps) .....                                | 21 |
| ภาพที่ 16 | ตัวอย่างแสดงสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ Prepaid .....   | 25 |

# บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Service)

## ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

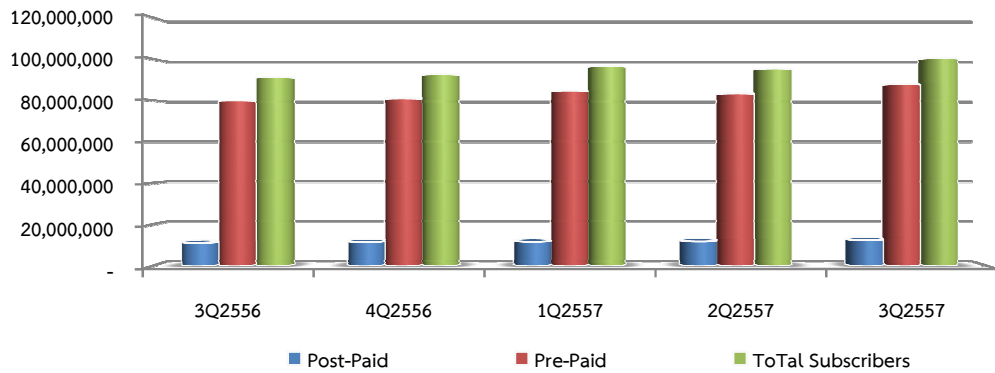
ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีทั้งหมด 15 บริษัท ประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้บริการเอกชนรายใหญ่ 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มบริษัท AIS (บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (DPC)) กลุ่มบริษัท DTAC (บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN)) และกลุ่มบริษัท TRUE (บริษัท ทรู มูฟ จำกัด (TRUE MOVE) บริษัท เร็ล มูฟ จำกัด (True Move H) บริษัท เร็ล ฟิวเจอร์ จำกัด (RF)) นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้กระทรวงการคลัง ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT) และผู้ให้บริการรายเล็กที่ไม่มีโครงข่ายของตัวเองอีกจำนวน 5 ราย รายละเอียด [ดังภาพที่ 1](#)

ภาพที่ 1 ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย



ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 2 จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตั้งแต่ไตรมาส 3 ปี 2556 ถึงไตรมาส 3 ปี 2557



หน่วย: เลขหมาย

ที่มา : สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 100,225,548 เลขหมาย แบ่งออกเป็นแบบเติมเงิน (Pre-paid) จำนวน 87,622,216 เลขหมาย (87%) และแบบรายเดือน (Post-paid) จำนวน 12,603,216 เลขหมาย (13%) ทั้งนี้ สัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อจำนวนประชากรรวม (Mobile Penetration Rate) ในไตรมาสนี้เท่ากับ 149.58% เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 3 ปี 2556 พบว่าจำนวนผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นกว่า 3.62% สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันมีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 เลขหมาย และเกือบจะทุกภาคของประเทศไทยมีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 เครื่องต่อคน รวมถึงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นำเสนอรายการส่งเสริมการขาย “เบอร์มงคล” ตอบสนองผู้ที่มีความสนใจในเรื่องดวงชะตาเริ่มต้นตั้งแต่ราคาหลักร้อยบาทต่อเลขหมาย ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ยังมีการซื้อขายเลขหมายในราคาที่กำหนดจากความพึงพอใจของผู้ซื้อและผู้ขาย

จำนวนเลขหมายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้นนั้น เป็นผลมาจากการตื่นตัวของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G ที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด และยังมีการต่อยอดไปถึงการให้บริการในโครงข่าย 4G อีกด้วย บวกกับมีการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในราคาที่ถูกลง รวมถึงการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่ผูกกับการซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วย ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เปลี่ยนมาใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ประเภทสมาร์ทโฟน (Smartphone) มากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนบริการจากแบบเติมเงินมาเป็นแบบรายเดือนเพิ่มขึ้นด้วย

ภาพที่ 3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียงเฉลี่ยของผู้ประกอบการแต่ละรายในไตรมาสที่ 3 ปี 2557



หน่วย: บาทต่อนาที

ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

อัตราค่าบริการประเภทเสียง (Voice) ของผู้ประกอบการแต่ละรายในไตรมาสนี้ พบว่ามีค่าบริการเฉลี่ยลดลงอยู่ที่ 0.44 บาทต่อนาที โดยกลุ่มบริษัท DTAC มีค่าบริการสูงสุดเฉลี่ยเท่ากับ 0.56 บาทต่อนาที กลุ่มบริษัท TRUE MOBILE มีค่าบริการต่ำที่สุดเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 บาทต่อนาที และกลุ่มบริษัท AIS นำเสนอค่าบริการเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 บาทต่อนาที

ในส่วนของบริษัทที่ไม่ใช่เสียง (Non-Voice services) ของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ บริการ SMS, MMS และ บริการ Mobile Data (EDGE/GPRS/3G) ในไตรมาสนี้ กลุ่มบริษัท AIS เสนอค่าบริการเฉลี่ยสำหรับบริการ SMS ในราคาต่ำสุดเฉลี่ยข้อความละ 0.82 บาท เช่นเดียวกับบริการ MMS ที่กลุ่มบริษัท AIS เสนอค่าบริการเฉลี่ยในราคาต่ำสุดเฉลี่ยข้อความละ 1.69 บาท บริการ Mobile Data (EDGE/GPRS/3G) กลุ่มบริษัท TRUE MOBILE เป็นผู้ให้บริการที่นำเสนออัตราค่าบริการต่ำสุดเฉลี่ยชั่วโมงละ 0.17 บาทต่อ MB



ภาพที่ 4 อัตราค่าบริการเฉลี่ยสำหรับบริการที่ไม่ใช่เสียงของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในไตรมาสที่ 3 ปี 2557



ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ IMT ย่าน 2.1 GHz เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2555 ได้แก่

| ผู้ให้บริการ                                      | เปิดให้บริการ   |
|---|-----------------|
| 1. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) | 7 พฤษภาคม 2556  |
| 2. บริษัท เรียวล พีวเจอร์ จำกัด (RF)              | 8 พฤษภาคม 2556  |
| 3. บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN)               | 23 กรกฎาคม 2556 |

เมื่อพิจารณาในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2557 แล้ว พบว่ามีการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับใบอนุญาตทั้ง 3 รายยังคงเน้นการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการในแต่ละ

กลุ่ม โดยเน้นบริการด้านเสียงและ Internet อย่างที่ผ่านมา ซึ่งค่าบริการประเภทเสียงอยู่ระหว่าง 0.50 – 0.76 บาทต่อนาที ซึ่งต่ำกว่าค่าบริการที่ต้องลดลง (0.97 บาทต่อนาที) ประมาณร้อยละ 21 – 49 เช่นเดียวกันกับอัตราค่าบริการ Internet ที่ผู้รับใบอนุญาตนำเสนออัตราค่าบริการอยู่ระหว่าง 0.19 – 0.26 บาทต่อ MB โดยมีอัตราต่ำกว่าค่าบริการที่จะต้องลดลง (0.33 บาทต่อ MB) ประมาณร้อยละ 20 – 41

ภาพที่ 5 อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนย่านความถี่ 2.1 GHz เฉลี่ยในไตรมาสที่ 3 ปี 2557



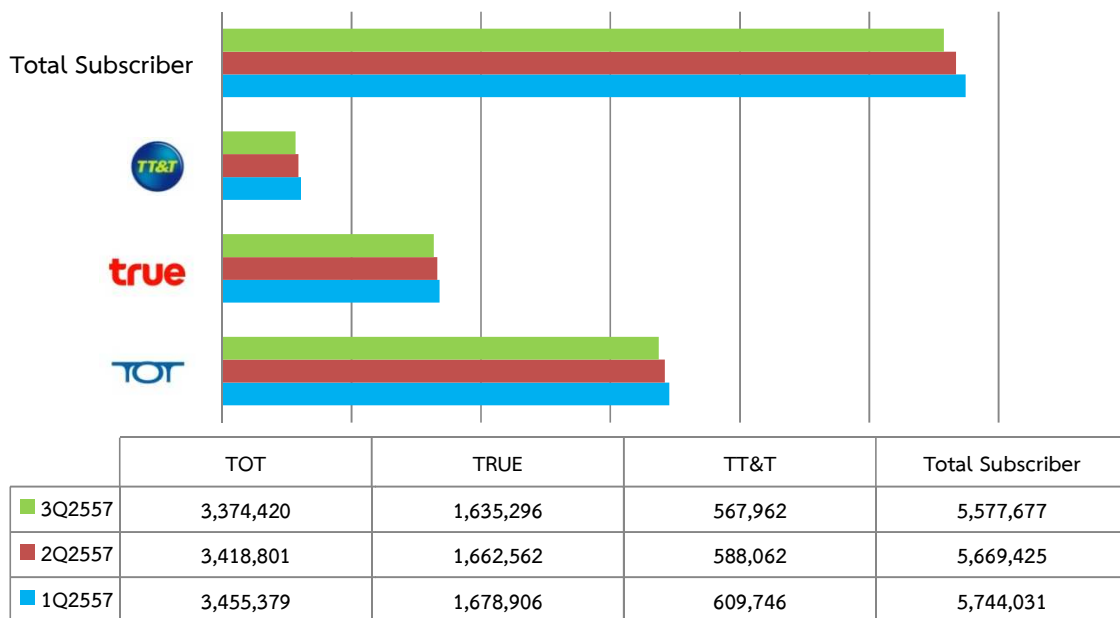
ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

## บริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Service)

### ผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่หลัก 3 ราย คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT) บริษัท ทรูคอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) (TRUE) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) (TT&T) ในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่รวมทั้งหมดเท่ากับ 5,744,031 ล้านเลขหมาย ซึ่งลดลงจากไตรมาสที่ 2 ปี 2557 ประมาณ 1.62% จำนวนผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ใช้บริการหันไปใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่ เพราะต้องการความสะดวกสบายในการใช้งานและมีอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่จะเน้นใช้งานรับสาย ใช้งานโทรศัพท์ประจำที่บ้างในเวลาฉุกเฉิน และยังคงเห็นความสำคัญจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในแง่ของการดำเนินธุรกิจ การมีโทรศัพท์สำรองไว้ในที่อยู่อาศัย และเพื่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ด้วย

ภาพที่ 6 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ของไตรมาสที่ 1 ปี 2557 ถึงไตรมาสที่ 3 ปี 2557



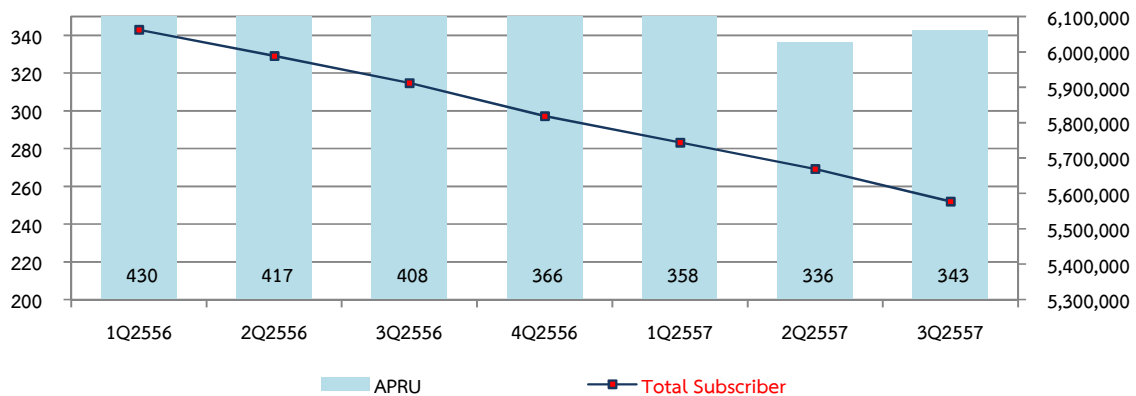
หน่วย: เลขหมาย

ที่มา : สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

## การนำเสนอรายการส่งเสริมการขายของผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการต้องพยายามรักษารฐานผู้ใช้บริการ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมายไว้ โดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ประกอบการพยายามนำเสนอรายการส่งเสริมการขายให้มีความน่าสนใจและกระตุ้นปริมาณการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มมากขึ้น เช่น บริการโอนสาย บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก ฯลฯ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอรายการส่งเสริมการขายโดยการให้บริการเลขหมายโทรฟรีสำหรับผู้ประกอบธุรกิจเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจ<sup>1</sup> รวมถึงการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายแบบเหมาจ่ายรายเดือน ในอัตราค่าบริการ 3 บาท/ครั้ง/นาที ในการโทรเข้าโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่<sup>2</sup> เป็นต้น

ภาพที่ 7 รายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมาย (ARPU) ของการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่



ที่มา : สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าผู้ให้บริการจะพยายามกระตุ้นปริมาณการใช้งานจากผู้บริการก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาารายรับเฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือนในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 ที่ 343 บาท/เดือน/เลขหมาย พบว่ามีรายรับเฉลี่ยลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า (ไตรมาสที่ 3 ปี 2556) ที่ 408 บาท/เดือน/เลขหมาย หรือลดลงประมาณ 16% โดยอาจมีเหตุผลเนื่องจากปริมาณการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่มีแนวโน้มลดลงและอัตราค่าบริการเฉลี่ยก็มีแนวโน้มลดลงเช่นกัน แต่การลดลงของอัตราค่าบริการก็ไม่สามารถกระตุ้นปริมาณการใช้งานของบริการโทรศัพท์ประจำที่ได้ ส่งผลให้รายได้ของผู้ประกอบการไม่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา

<sup>1</sup> รายการนำเสนอของ TOT Free phone

<sup>2</sup> รายการส่งเสริมการขายแบบเหมาจ่ายของ TRUE

## บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (International Telephone Service)

บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศสามารถจำแนกตามเทคโนโลยีได้ 2 ระบบ คือ ระบบต่อตรง (International Direct Dialing: IDD) และระบบบริการเสียงผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Voice Over Internet Protocol: VoIP) ซึ่งปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศด้วยระบบ VoIP กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่มีต้นทุนต่ำกว่าทำให้บรรดาผู้ให้บริการสามารถกำหนดอัตราค่าบริการในราคาถูกลงดึงดูดใจผู้บริโภค ในปัจจุบันผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศหันมาใช้บริการระบบ VoIP กันมากขึ้นเพราะช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม ลูกค้าธุรกิจและผู้ที่ต้องการคุณภาพสัญญาณเสียงที่คมชัดยังคงเลือกใช้ระบบต่อตรง

ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (International Telephone Service) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 6 ราย คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTAC Trinet) บริษัท เอไอเอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (AIN) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TIC) และ บริษัท ทริปเปิลที โกลบอลเน็ต จำกัด (Triple T) โดยผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านหมายเลขต่างๆ รวมถึง 13 เลขหมาย

### ตารางที่ 1 ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

| ลำดับ | ผู้ให้บริการ   | เลขหมายใช้งาน |            |
|-------|--|---------------|------------|
|       |  | IDD           | VoIP       |
| 1.    | บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT)                   | 001, 100      | 009, 00900 |
| 2.    | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT)                          | 007           | 008        |
| 3.    | บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTAC Trinet)                   | 004           |            |
| 4.    | บริษัท เอไอเอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (AIN)                    | 005, 003      | 00500      |
| 5.    | บริษัท ทู อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TIC) | 006           | 00600      |
| 6.    | บริษัท ทริปเปิลที โกลบอลเน็ต จำกัด (Triple T)              | 002           |            |

ที่มา : สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 8 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเฉลี่ยในแต่ละกลุ่มประเทศปลายทาง



ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

จากภาพที่ 7 แสดงอัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ<sup>3</sup> ระหว่างไตรมาส 3 ปี 2555 ถึงไตรมาส 3 ปี 2557 เมื่อพิจารณาอัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศโดยเฉลี่ยในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 พบว่ามีอัตราเฉลี่ยอยู่ที่นาทีละ 22.85 บาท<sup>4</sup> การโทรไปยังประเทศปลายทางในทวีปออสเตรเลียมีค่าบริการต่ำที่สุด โดยมีอัตราเฉลี่ยนาทีละ 10.64 บาท และรองลงมาเป็นกลุ่มประเทศอาเซียน (นาทีละ 11.15 บาท) ทวีปเอเชีย<sup>5</sup> (นาทีละ 19.81 บาท) ทวีปยุโรป (นาทีละ 20.07 บาท) และตะวันออกกลาง (นาทีละ 22.19 บาท) ตามลำดับ การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในไตรมาสนี้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ อันได้แก่ DTAC (004), CAT (001) (009), TOT (007) (008), และ Triple T (002) ยังคงเสนอรายการส่งเสริมการขายใน

<sup>3</sup> อัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นราคาที่ผู้ให้บริการนำเสนอต่ำที่สุด ณ ขณะนั้น และอัตราค่าบริการเฉลี่ยดังกล่าวเป็นราคาที่เฉลี่ยรวมบริการ IDD และ VoIP ทั้งนี้ ณ ไตรมาส 3 ปี 2557 อัตราแลกเปลี่ยนเฉลี่ยของสกุลเงินดอลลาร์ 1 ดอลลาร์เท่ากับ 32.24 บาท และอัตราแลกเปลี่ยนเฉลี่ยของสกุลเงินยูโร 1 ยูโรเท่ากับ 42.85 บาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย)

<sup>4</sup> อัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเฉลี่ยในไตรมาสนี้ คิดคำนวณโดยรวมอัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของประเทศที่เป็นหมู่เกาะเข้าไปด้วย ส่งผลให้อัตราค่าบริการระหว่างประเทศเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

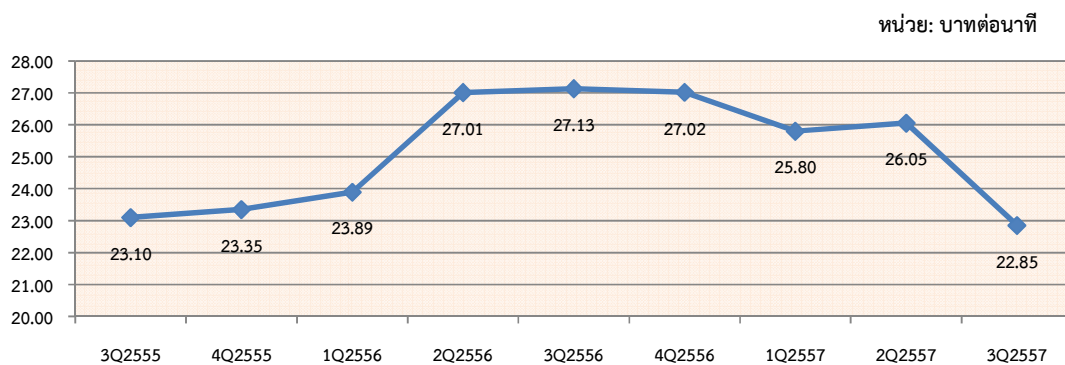
<sup>5</sup> อัตราค่าบริการของทวีปเอเชียไม่รวมประเทศแถบตะวันออกกลางและกลุ่มประเทศ ASEAN

อัตราค่าน้ำคงที่ ทั้งนี้ TIC (006) และกลุ่ม AIS มีการปรับลดอัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศลงเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา นอกจากนี้ AIS มีการเปิดให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านเลขหมายใหม่ คือ AIS (003) ในปี 2556

ในไตรมาสที่ CAT มีการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายใหม่ที่มีชื่อว่า CAT 2 Call Plus สำหรับระบบบริการเสียงผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (VOIP) ซึ่งมีอัตราค่าบริการต่ำกว่าค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในระบบ IDD อีกทั้งอัตราค่าบริการเมื่อโทรไปยังโทรศัพท์พื้นฐานจะต่ำกว่าการโทรไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ อัตราค่าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีค่าบริการเริ่มต้นที่นาทีละ 1 บาทสำหรับประเทศปลายทางที่มีปริมาณทราฟฟิก (Traffic) มาก เช่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศจีน ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศแคนาดา เป็นต้น ในภาพรวมอัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศลดลงจากไตรมาสที่แล้วเท่ากับ 12.3% ทั้งนี้ ต้นทุนในการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการต้องแบ่งจ่ายให้กับผู้ประกอบการในประเทศปลายทาง กฎหมายและกฎระเบียบของประเทศต่างๆ และอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (Termination Rate) ของต่างประเทศ

ในไตรมาสที่ CAT เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่คิดอัตราค่าบริการต่ำที่สุด โดยมีค่าบริการเฉลี่ยอยู่ที่นาทีละ 17.13 บาท ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีการแข่งขันกันในด้านราคา คุณภาพบริการ และการบริการลูกค้า อีกทั้งมีการนำเสนอสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อดึงดูดใจผู้บริโภค เช่น การมอบส่วนลดพิเศษเมื่อโทรต่างประเทศในปริมาณมาก หรือ การสะสมแต้มจากการใช้บริการเพื่อแลกรับของรางวัล เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถกดเครื่องหมายบวก “+” แทนรหัสทางไกลระหว่างประเทศเพื่อโทรออกไปต่างประเทศผ่านทางผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือเดียวกัน

### ภาพที่ 9 อัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

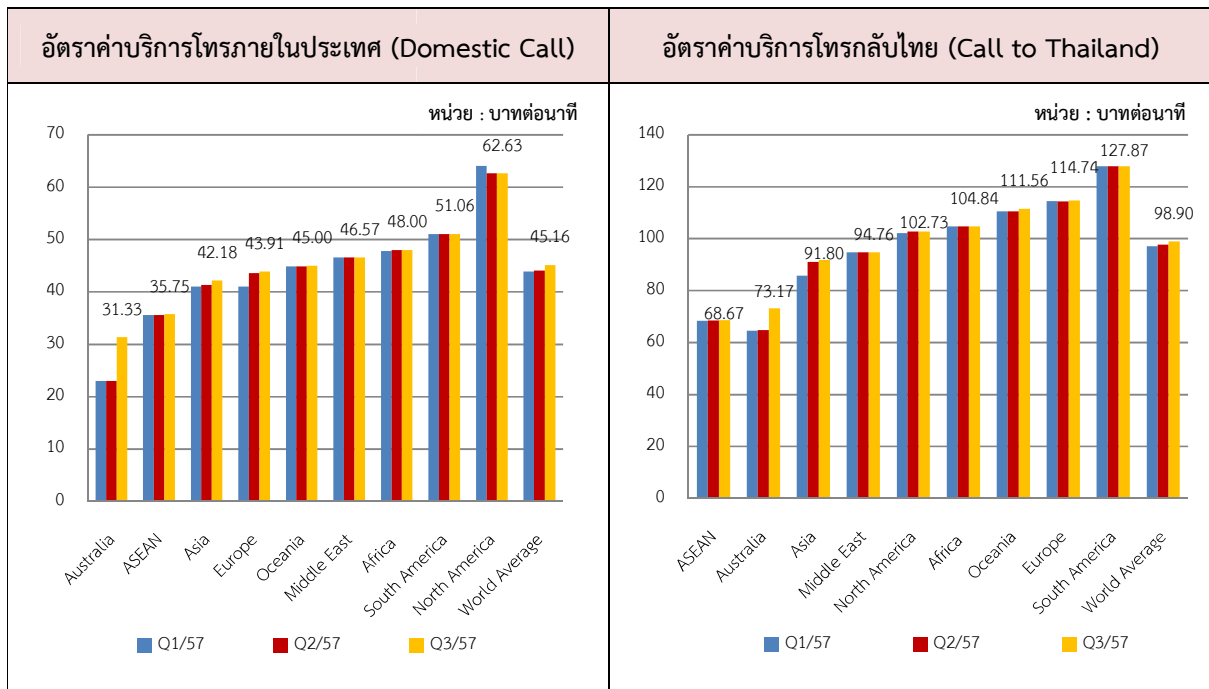


ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

## บริการโรมมิ่ง

ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งให้บริการโรมมิ่งได้นำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายทั้งแบบเหมาจ่ายและแบบคิดตามปริมาณการใช้จริง โดยที่รายการส่งเสริมการขายดังกล่าวมีการคิดอัตราค่าบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรายการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน อาทิเช่น รายการส่งเสริมการขายที่เน้นการโทรอย่างเดียว รายการส่งเสริมการขายที่เน้นการใช้บริการข้อมูลอย่างเดียว และรายการส่งเสริมการขายควบ (Bundle Package) ซึ่งประกอบด้วยบริการโทรและบริการข้อมูล เนื้อหาต่อไปนี้จะนำเสนอราคาของบริการประเภทต่างๆที่เกี่ยวข้องกับบริการโรมมิ่งสำหรับไตรมาส 3 ปี 2557 อันได้แก่ ค่าโทรภายในประเทศ ค่าโทรกลับไทย ค่าโทรไปประเทศที่สาม ค่ารับสาย ค่าส่งข้อความ ค่าบริการข้อมูล โดยรวบรวมจากอัตราค่าบริการโรมมิ่งของผู้ประกอบการ 3 รายใหญ่ได้แก่ กลุ่ม AIS กลุ่ม DTAC และ กลุ่ม True Mobile และนำเสนอในลักษณะค่าบริการเฉลี่ยจำแนกตามทวีป

**ภาพที่ 10** อัตราค่าบริการโทรภายในประเทศ (Domestic Call) และอัตราค่าบริการโทรกลับไทย (Call to Thailand) ในไตรมาส 3 ปี 2557



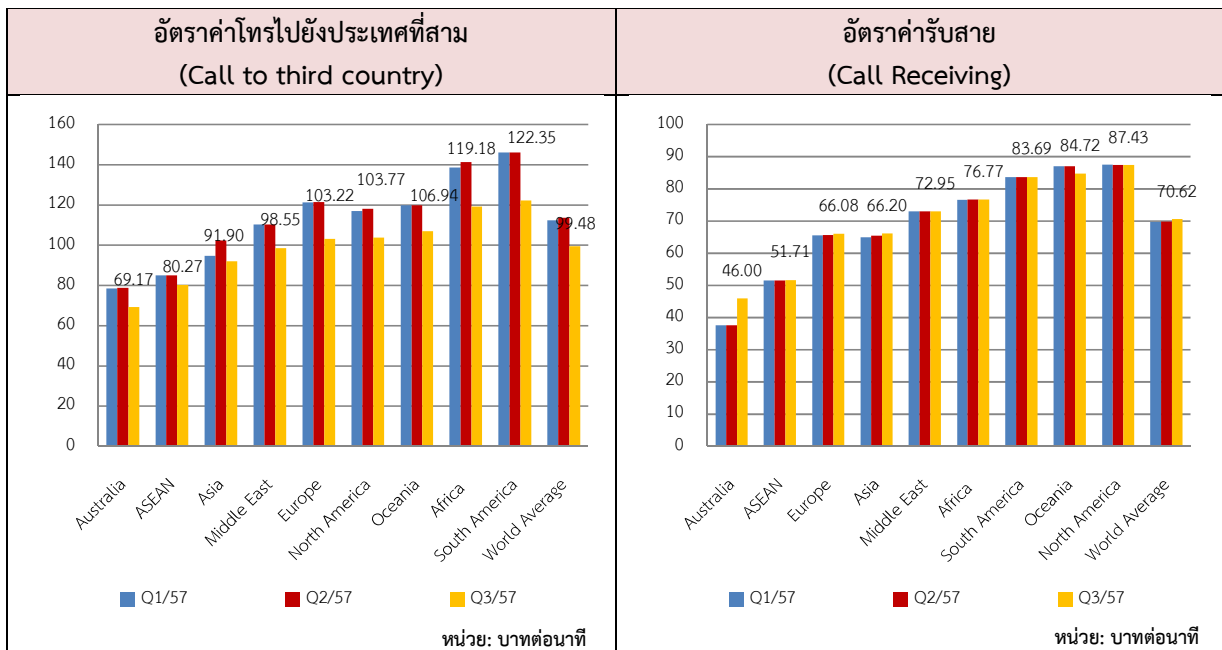
ที่มา: สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.



ภาพด้านซ้ายแสดงอัตราค่าบริการโทรภายในประเทศ (Domestic Call) ซึ่งจะถูกคิดเมื่อผู้ใช้บริการโทรออกไปยังเลขหมายท้องถิ่นของประเทศที่ต้นพำนักอยู่ในต่างประเทศ ค่าบริการเฉลี่ยของอัตราค่าโทรภายในประเทศต่างแดนในภาพรวมเท่ากับ 45.16 บาทต่อนาที เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วคิดเป็น 2.5% ทวีปออสเตรเลียเป็นทวีปที่มีอัตราค่าโทรภายในประเทศต่างแดนถูกที่สุดอยู่ที่ 31.33 บาทต่อนาที ประเทศในกลุ่มอาเซียน และทวีปเอเชียมีอัตราค่าบริการถูกรองลงมาในอันดับที่สองและสาม โดยมีค่าโทรภายในประเทศอยู่ที่ 35.75 บาท และ 42.18 บาทตามลำดับ ทวีปอเมริกาเหนือมีค่าโทรภายในประเทศสูงที่สุดเท่ากับ 62.63 บาทต่อนาที

ภาพด้านขวาแสดงอัตราค่าบริการโทรกลับไทย (Call to Thailand) ซึ่งจะถูกคิดเมื่อผู้ใช้บริการอยู่ ณ ต่างแดน และมีการโทรกลับมายังประเทศไทย โดยอัตราค่าบริการในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 98.90 บาทต่อนาที เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วเล็กน้อยคิดเป็น 1.2% กลุ่มประเทศอาเซียนมีอัตราค่าโทรกลับไทยถูกที่สุดเท่ากับ 68.67 บาทต่อนาที รองลงมาคือทวีปออสเตรเลียและทวีปเอเชีย ซึ่งมีค่าบริการโทรกลับไทยเฉลี่ยเท่ากับ 73.17 บาทต่อนาทีและ 91.80 บาทต่อนาทีตามลำดับ ทวีปอเมริกาใต้มีอัตราค่าบริการโทรกลับไทยเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 127.87 บาทต่อนาที

ภาพที่ 11 อัตราค่าโทรไปยังประเทศที่สามและอัตราค่าบริการรับสายในไตรมาส 3 ปี 2557



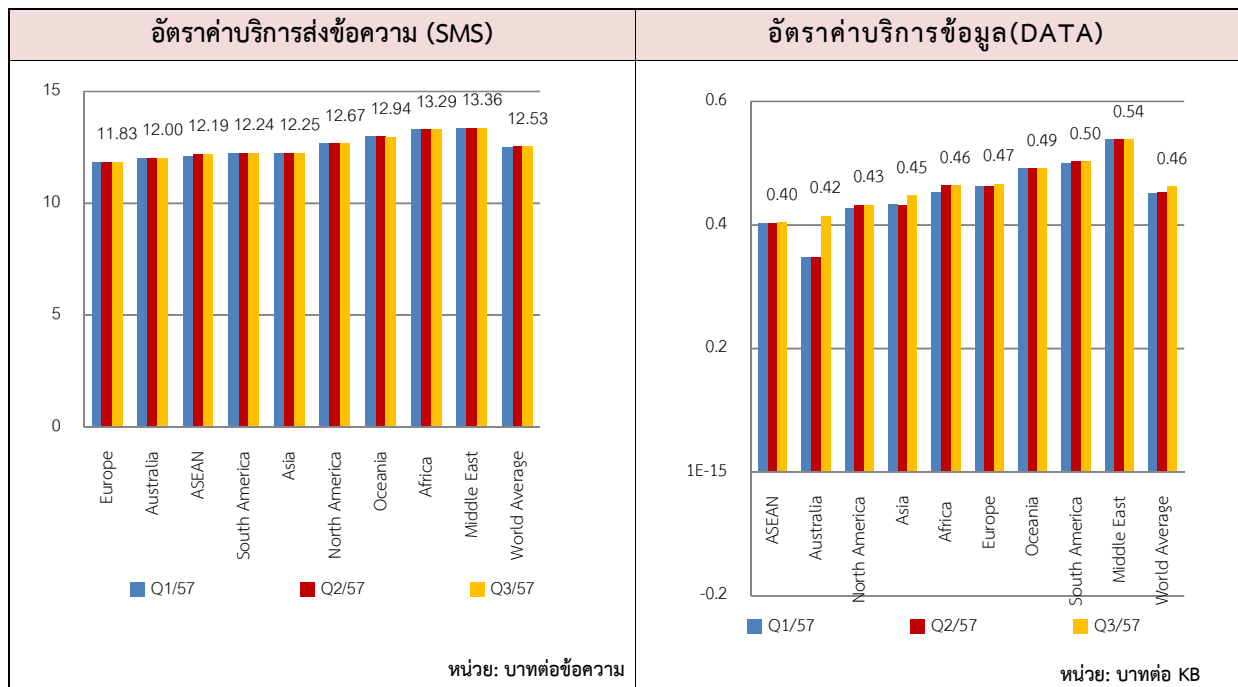
ที่มา: สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพซ้ายแสดงอัตราค่าโทรไปยังประเทศที่สามในไตรมาส 3 ปี 2557 ค่าโทรไปยังประเทศที่สามจะถูกคิดเมื่อผู้ใช้บริการทำการโทรไปยังเลขหมายของประเทศปลายทางอื่นๆ (ซึ่งไม่ใช่ประเทศของตนและประเทศที่พำนักอยู่ ณ ขณะนั้น) อัตราค่าโทรไปยังประเทศที่สามในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 99.48 บาทต่อนาที ลดลงจากไตรมาสที่แล้วคิดเป็น 13%

ทวีปออสเตรเลียเป็นทวีปที่มีอัตราค่าโทรไปยังประเทศที่สามต่ำที่สุดเท่ากับ 69.17 บาทต่อนาที ในขณะที่ทวีปอเมริกาใต้มีค่าโทรไปยังประเทศที่สามสูงที่สุดเท่ากับ 122.35 บาทต่อนาที

ภาพขวาแสดงอัตราค่าบริการสาย (Call Receiving) ในไตรมาส 3 ปี 2557 ผู้ใช้บริการจะถูกคิดค่าบริการสายเมื่อมีการรับสายขณะอยู่ต่างประเทศ อัตราค่าบริการสายในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 70.62 บาทต่อนาที ซึ่งเพิ่มจากไตรมาสที่แล้วเล็กน้อยอยู่ที่ 1.2% ทวีปออสเตรเลียมีค่าบริการสายต่ำที่สุดอยู่ที่ 46 บาทต่อนาที และทวีปอเมริกาเหนือมีค่าบริการสายสูงที่สุดเท่ากับ 87.43 บาทต่อนาที

ภาพที่ 12 อัตราค่าบริการส่งข้อความ (SMS) และอัตราค่าบริการข้อมูล (DATA) ในไตรมาส 3 ปี 2557



ที่มา: สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

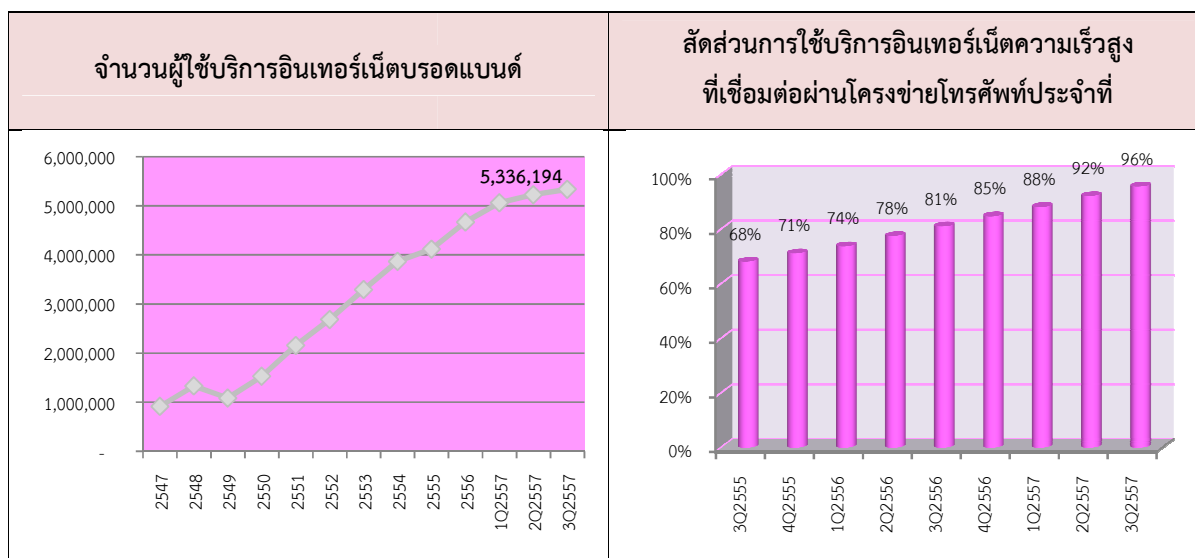
ภาพซ้ายแสดงอัตราค่าบริการส่งข้อความ (SMS) เมื่อผู้ให้บริการอยู่ต่างประเทศ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการคิดค่าบริการโรมมิ่งสำหรับการส่งข้อความที่แตกต่างกัน กล่าวคือ AIS มีการคิดอัตราค่าบริการส่งข้อความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ในขณะที่ DTAC และ TRUE มีการคิดค่าบริการส่งข้อความในอัตราคงที่ (Flat rate) สำหรับทุกประเทศทั่วโลก ส่งผลให้ค่าบริการเฉลี่ยในภาพรวมของบริการการส่งข้อความในทวีปต่างๆ มีในอัตราใกล้เคียงกัน โดยค่าบริการส่งข้อความในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 12.53 บาทต่อข้อความ ทวีปยุโรปมีค่าบริการส่งข้อความต่ำที่สุดเท่ากับ 11.83 บาทต่อข้อความ ในขณะที่ทวีปตะวันออกกลางมีค่าบริการส่งข้อความสูงที่สุดเท่ากับ 13.36 บาทต่อข้อความ ทั้งนี้ค่าบริการส่งข้อความอยู่ในอัตราคงที่เมื่อเทียบกับไตรมาส 1 ปี 2557

ภาพขวาแสดงอัตราค่าบริการข้อมูลซึ่งประกอบด้วยบริการ GPRS และ 3G ในทวีปต่างๆ โดยที่ในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการบรอดแบนด์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ในภาพรวม อัตราค่าบริการข้อมูลในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 บาทต่อ KB การใช้บริการข้อมูลในกลุ่มประเทศอาเซียนมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดเท่ากับ 0.40 บาทต่อ KB และการใช้บริการข้อมูลในทวีปตะวันออกกลางมีค่าใช้จ่ายสูงที่สุดเท่ากับ 0.54 บาทต่อ KB โดยผู้ให้บริการโรมมิ่งจะมีการคิดค่าใช้บริการข้อมูลขั้นต่ำอยู่ที่ 10 บาท ทั้งนี้ อัตราค่าบริการข้อมูลเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วคิดเป็น 2.1% อนึ่ง บริการข้อมูลโรมมิ่งมีการให้บริการเฉพาะในบางประเทศ เนื่องจากบางประเทศมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการให้บริการบรอดแบนด์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

## บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband Service)

ปัจจุบันความต้องการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายประจำที่รายใหญ่ในตลาดจำนวน 3 ราย คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน) (True Internet) และบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (3BB) จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 มีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 5.3 ล้านราย เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วประมาณ 110,418 ราย หรือคิดเป็น 2% บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถือเป็นแหล่งรายได้สำคัญของผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โดยมีแนวโน้มการเติบโตของตลาดค่อนข้างสูง คาดว่าระดับการแข่งขันในการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะเพิ่มขึ้นอีก เนื่องจากตลาดยังไม่อิ่มตัว เมื่อพิจารณาสัดส่วนการใช้งานอินเทอร์เน็ตซึ่งเชื่อมต่อผ่านโครงข่ายประจำที่เปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ พบว่า มีสัดส่วนเท่ากับ 96% หากพิจารณาว่าบริการอินเทอร์เน็ตใช้โครงข่ายร่วมกับบริการโทรศัพท์ประจำที่ก็จะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ส่วนใหญ่มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้วย<sup>6</sup> สัดส่วนอินเทอร์เน็ตต่อเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบประจำที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

**ภาพที่ 13** จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและสัดส่วนการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เชื่อมต่อผ่านโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่



ที่มา : สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

<sup>6</sup> เป็นการเปรียบเทียบเบื้องต้น ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงบางรายเสนอบริการซึ่งผู้ใช้บริการอาจไม่ต้องมีเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

**ตารางที่ 2** จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมาย (ARPU) ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ อัตราค่าบริการ และสัดส่วนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อบริการโทรศัพท์ประจำที่

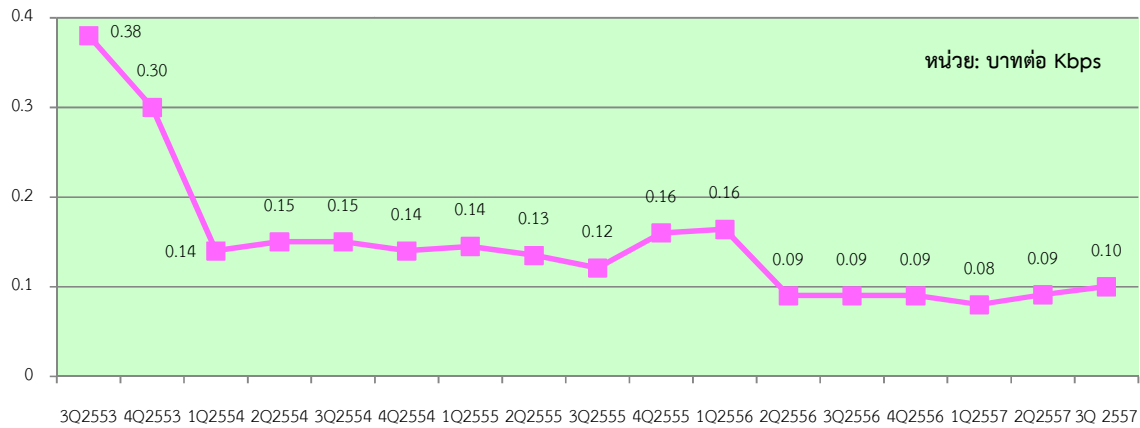
| รายการ                                 | 2Q2556    | 3Q2556    | 4Q2556    | 1Q2557    | 2Q2557    | 3Q2557    | QoQ    | YoY    |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|--------|
| Total Subscriber                       | 4,545,733 | 4,722,396 | 4,930,419 | 5,088,157 | 5,225,775 | 5,336,194 | 3.24%  | 14.96% |
| Blended ARPU                           | 674       | 675       | 649       | 647       | 661       | 664       | 3.02%  | 1.10%  |
| Price/kbps<br>(Baht/kbps) <sup>7</sup> | 0.09      | 0.09      | 0.09      | 0.08      | 0.09      | 0.10      | 13.92% | 1.26%  |
| Broadband/Fixed<br>Line                | 73%       | 80%       | 85%       | 89%       | 92%       | 96%       | 4.58%  | 26.53% |

ที่มา : สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม และสำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีการให้บริการในระดับความเร็วที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บริโภค โดยระดับความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลเริ่มต้นอยู่ที่ 3 Mbps และระดับความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลสูงสุดอยู่ที่ 50 Mbps อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะแปรผันตามความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 เมื่อพิจารณาอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในลักษณะอัตราค่าบริการต่อระดับความเร็วในหน่วย Kilobit per second (Kbps) พบว่าอัตราค่าบริการเฉลี่ยในไตรมาสนี้ เท่ากับ 0.10 บาทต่อ Kbps ซึ่งเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 2 ปี 2557 คิดเป็น 12% เมื่อพิจารณารายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมาย (ARPU) ของผู้ให้บริการในไตรมาส 2 ของปี 2557 พบว่ารายรับเฉลี่ยรวมของผู้ประกอบการทั้งสามรายมีค่าเท่ากับ 664 บาทต่อเดือน ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ 1 คนมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น การเพิ่มขึ้นของอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตแบบ DSL เป็นเพราะผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายที่น่าเสนอ ในปัจจุบันผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทำกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ดาวน์โหลดเพลง วิดีโอ และโปรแกรมต่างๆ รวมถึงการซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ต้องการระดับความเร็วในการรับส่งข้อมูลที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่พัฒนาอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดการหลอมรวมบริการ (Convergence of services) ผู้ให้บริการพยายามดึงดูดการใช้บริการด้วยการนำเสนอในลักษณะ Bundle services โดยรวมบริการต่างๆ ไว้ใน Package เดียว อาทิ แพคเกจซึ่งรวมบริการอินเทอร์เน็ต บริการไอพีทีวี (IP TV) และบริการไวไฟ (Wifi) หรือ แพคเกจที่รวมบริการอินเทอร์เน็ตและบริการเคเบิลทีวีและบริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือ เป็นต้น อนึ่ง การเติบโตของการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังส่งผลต่อการขยายตัวของธุรกิจต่อเนื่อง เช่น การพัฒนา content และ application ที่มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างของผู้บริโภค

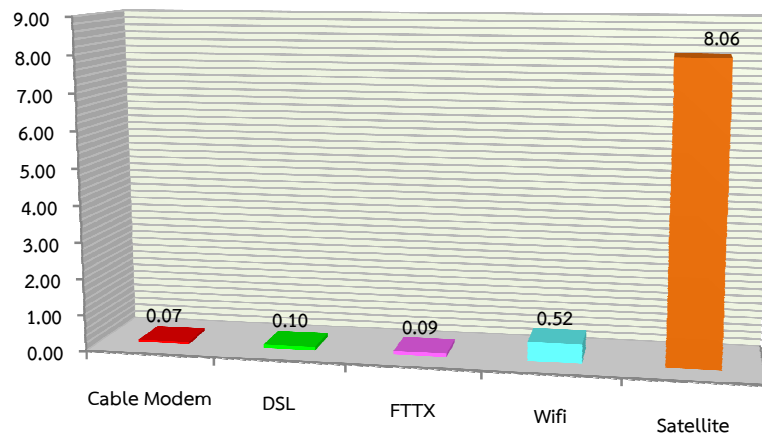
<sup>7</sup> อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยการเชื่อมต่อแบบ Digital Subscriber Line (DSL)

ภาพที่ 14 อัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยการเชื่อมต่อแบบ DSL



ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 15 อัตราค่าบริการเฉลี่ยของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำแนกตามเทคโนโลยีในการให้บริการ (บาท/Kbps)



ที่มา : สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ในปัจจุบัน นอกจากบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เชื่อมต่อ DSL แล้ว ผู้ใช้บริการยังสามารถเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยีอื่นๆ ได้แก่ เคเบิลโมเด็ม (Cable modem) ไวไฟ (Wifi) เคเบิลใยแก้วนำแสง (FTTX) และดาวเทียม เมื่อเปรียบเทียบอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำแนกตามประเภทเทคโนโลยีในไตรมาส 3 ปี 2557 พบว่าในภาพรวมอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำแนกตามเทคโนโลยีประเภทต่างๆ อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา กล่าวคือ อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านเคเบิลโมเด็มมีค่าบริการต่ำที่สุดอยู่ที่ 0.07 บาทต่อ Kbps ในขณะที่บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านดาวเทียมมีค่าบริการสูงที่สุดอยู่ที่ 8.06 บาทต่อ Kbps ทั้งนี้ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการใช้

ข้อมูลออนไลน์ในปริมาณมาก ซึ่งเทคโนโลยีชนิดนี้รองรับความเร็วในการรับส่งข้อมูลที่สูงกว่าเทคโนโลยีประเภทอื่นๆ โดยระดับความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลขั้นต่ำอยู่ที่ 10 Mbps และระดับความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลสูงสุดอยู่ที่ 100 Mbps สามารถให้บริการทั้งสำหรับผู้ให้บริการในที่พักอาศัยและผู้ให้บริการระดับองค์กร สำหรับไตรมาส 3 ปี 2557 อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสงเท่ากับ 0.09 บาทต่อ Kbps

# บทความพิเศษ

## ข้อจำกัดความรับผิดชอบ

บทความพิเศษที่นำเสนอในส่วนนี้จัดทำขึ้นโดยบุคลากรสังกัดสำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการ  
โทรคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอข้อมูลและให้ความรู้แก่ผู้สนใจ ทั้งนี้ บทความดังกล่าวเป็นผลงานเฉพาะของผู้เขียน  
บทความ ไม่มีเจตนาในการนำเสนอความคิดเห็นหรือนโยบายของ กทค. และ/หรือสำนักงาน กสทช. แต่อย่างใด



# แนวทางการจัดการกับเลขหมายที่ไม่มีการใช้งาน: แนวปฏิบัติของบังคลาเทศ ฮ่องกง และอินเดีย

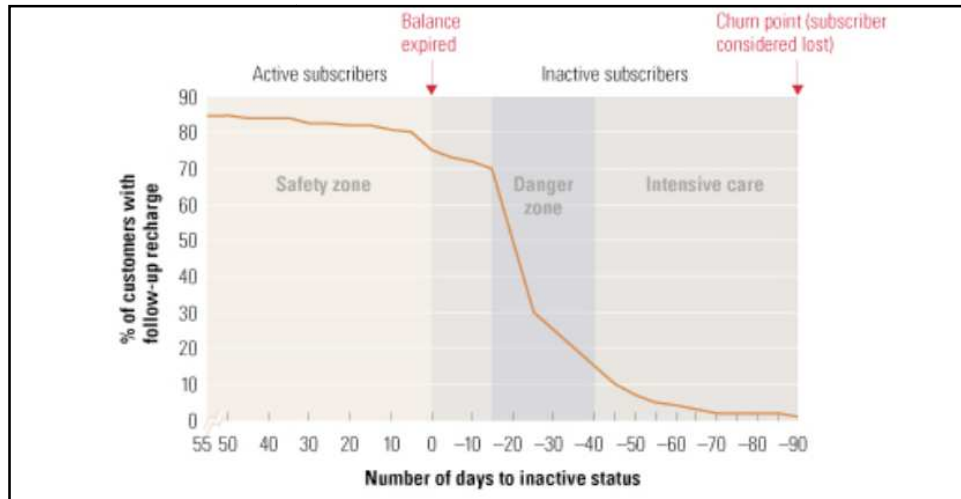
อารยา พิษิตกุล

การแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยเพิ่มสูงขึ้นในช่วงที่ผ่านมา ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างนำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายเพื่อดึงดูดใจลูกค้า ทั้งนี้ในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) มีสัดส่วนสูงถึง 91% เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบชำระค่าบริการภายหลัง (Post Paid) ที่มีสัดส่วน 9% ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid มีพฤติกรรมการใช้งานที่แตกต่างจากระบบ Post-Paid กล่าวคือ อาจมีความต้องการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่แน่นอนในแต่ละเดือน มีความต้องการใช้งานในปริมาณที่น้อยกว่าค่าบริการขั้นต่ำรายเดือนของระบบ Post-Paid และ/หรือมีความต้องการที่จะควบคุมค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ประเทศไทยมีอัตราการเข้าถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Penetration Rate) คิดเป็น 150% ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 คนมีโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 เลขหมาย หรือผู้ให้บริการ 1 คนเป็นเจ้าของซิมการ์ดมากกว่า 1 ซิม โดยที่ผ่านมา รายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่อเลขหมาย (ARPU) ของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 160 บาทต่อเดือนต่อเลขหมายในไตรมาส 1 ปี 2555 มาอยู่ที่ 138 บาทต่อเดือนต่อเลขหมายในไตรมาส 3 ปี 2557 หรือลดลงคิดเป็น 14% ดังนั้น การกระตุ้นการใช้งานของผู้ใช้บริการ Prepaid จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควบคู่ไปกับการรักษาไว้ซึ่งฐานลูกค้า (Customer Retention)

ในการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้บริการ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำเป็นต้องมีการนำเลขหมายที่ไม่มีการใช้งานกลับมาให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่ ในกรณีบริการ Prepaid เมื่อเจ้าของเลขหมายไม่มีการใช้งานเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง ผู้ให้บริการก็จะขาดรายได้ ในขณะที่ยังคงมีต้นทุนในการรักษาเลขหมายดังกล่าว อาทิ ต้นทุนในการจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังอาจประสบปัญหาขาดแคลนเลขหมาย หากไม่สามารถนำเลขหมายนั้นมาหมุนเวียนให้บริการแก่ลูกค้ารายอื่นได้

บทความนี้ มุ่งเน้นในการนำเสนอแนวทางการจัดการเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมายและแนวปฏิบัติอื่นๆ ในการจัดการเลขหมายที่ไม่มีการใช้งาน โดยนำเสนอแนวปฏิบัติของ 3 ประเทศได้แก่ บังคลาเทศ ฮ่องกง และอินเดีย

ภาพที่ 16 ตัวอย่างแสดงสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ Prepaid



ที่มา: Mckinsey

รูปที่ 16 แสดงสัดส่วนของการเติมเงินเข้าสู่ระบบของผู้ใช้บริการระบบ Prepaid เปรียบเทียบกับจำนวนวันที่ไม่มีการใช้งานของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid การศึกษาของ Mckinsey พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid ไม่มีการใช้งานต่อเนื่องเป็นจำนวน 90 วัน สัดส่วนของการเติมเงินเข้าสู่ระบบมีสัดส่วนที่ต่ำมากและมีแนวโน้มเข้าใกล้ 0% ณ วันที่ 90 ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า Churn Point หรือ จุดที่ผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการอยู่ ณ วันที่ 90 อนึ่ง ปัญหาที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มักจะเผชิญ คือ ทำอย่างไรที่จะลดอัตราการยกเลิกการใช้บริการของผู้ใช้บริการ นั่นคือ การทำให้ผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถานะ Inactive กลับมาอยู่ในสถานะ Active อีกครั้ง

แนวทางในการลดอัตราผู้ใช้บริการออกจากระบบ (Churn Rate)

- ❖ Safety Zone ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid ไม่มีแนวโน้มในการยกเลิกการใช้บริการ  
 วิธีการส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพ:
  - ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรนำเสนอรายการส่งเสริมการขายพ่วง (Bundle Service) และนำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่คิดค่าบริการในอัตราที่ต่ำ
  - เสริมสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทผ่านการจัดโปรแกรมต่างๆ (Loyalty Program) เช่น การสะสมแต้มหรือ แลกรับสิทธิพิเศษ
- ❖ Danger Zone ผู้ใช้บริการในระบบ Prepaid ไม่มีการใช้บริการต่อเนื่องในช่วง 15-40 วัน จึงต้องมีการกระตุ้นให้ Inactive Subscriber เติมเงินเข้าสู่ระบบ  
 วิธีการส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพ:

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรนำเสนอเงื่อนไขการเติมเงินที่หลากหลายให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน เช่น เครดิตการใช้งานพิเศษที่ได้รับเพิ่มจากการเติมเงิน Airtime Bonus สิทธิพิเศษในการส่งข้อความสั้น (SMS) เป็นต้น
- นำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายมากขึ้น โดยเน้นไปที่กลุ่ม Inactive Subscriber
- ❖ Intensive Care ผู้ใช้บริการที่ไม่มีการใช้งานต่อเนื่องในช่วง 41-90 วัน ผู้ใช้บริการเหล่านี้มีแนวโน้มในการยกเลิกการใช้บริการ ทั้งนี้ การนำเสนอเงื่อนไขการเติมเงินที่หลากหลายอาจไม่ได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เท่าที่ควร วิธีการส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพ:
  - นำเสนอรายการส่งเสริมการขายโดยเน้นการให้เครดิตการใช้งานพิเศษ (อาทิ ค่าโทรอัตราพิเศษ สิทธิพิเศษ ในการส่งข้อความสั้น หรือโบนัสอินเทอร์เน็ต) โดยมีเงื่อนไขว่า ผู้ใช้บริการจะมีสิทธิ์ใช้ฟรีเครดิตก็ต่อเมื่อทำการเติมเงินเข้าสู่ระบบ

แนวปฏิบัติของประเทศต่างๆในการจัดการกับเลขหมายที่ไม่มีการใช้งาน (Inactive Number)

#### บังคลาเทศ

ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในบังคลาเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 6 ราย ได้แก่ บริษัท Banglalink Digital Communications จำกัด (Banglalink) บริษัท Airtel Bangladesh จำกัด (Airtel) บริษัท Grameen Phone จำกัด (Grameen) บริษัท Robi Axiata จำกัด (Robi) บริษัท Teletalk Bangladesh จำกัด (Teletalk) และบริษัท Banglalion Communication จำกัด (Banglalion) ทั้งนี้ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่มีการนำเสนอรายการส่งเสริมการขาย เฉพาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็น inactive subscriber เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการในกลุ่ม Inactive subscriber ในระบบ Prepaid กลับมาใช้บริการอีกครั้ง ทั้งนี้ รายการส่งเสริมการขายในช่วง ไตรมาส 3 ของปี 2557 มีข้อเสนอพิเศษสำหรับ Inactive Subscriber ได้แก่ ค่าโทรในอัตราพิเศษ โบนัสการส่งข้อความสั้น (SMS) โบนัสการใช้งานอินเทอร์เน็ต รวมถึงสิทธิพิเศษอื่นๆ อนึ่ง ประเทศบังคลาเทศไม่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช้เลขหมายจาก Inactive subscriber

ตารางที่ 3 รายการส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้งานสำหรับ Inactive Subscriber

| ผู้ให้บริการ<br>โทรศัพท์เคลื่อนที่ | จำนวนเงินที่<br>ต้องเติมเข้าสู่<br>ระบบเพื่อรับ<br>ข้อเสนอพิเศษ | เกณฑ์ในการพิจารณา<br>Inactive Subscriber           | ข้อเสนอพิเศษ<br>(Reactivation offer)  |
|------------------------------------|---|--|---|
| Banglalink                         | 19 ทากา <sup>8</sup><br>(8 บาท)                                 | ไม่มีการใช้งานตั้งแต่<br>วันที่ 16 กรกฎาคม<br>2557 | - ค่าโทรอัตราพิเศษมีวันใช้งาน 10 วัน<br>- อินเทอร์เน็ตฟรี 100 MB สำหรับใช้งาน Facebook, 1000 MB สำหรับใช้งาน What's app (วันใช้งาน 60 วัน) และ 100 MB สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป (วันใช้งาน 7 วัน) และฟรีโบนัส SMS (วันใช้งาน 30 วัน)   |
| Grameen                            | 11 ทากา<br>(5 บาท)  | ไม่มีการใช้งานตั้งแต่<br>วันที่ 8 สิงหาคม 2557     | -เติมเงิน 11 ทากา (5 บาท) การใช้งานทุกๆ 1 ทากา จะได้รับโบนัส 5 ทากา (2บาท)<br>- การโทรภายในประเทศทุกๆ 1 ทากา (0.42 บาท) ผู้ใช้บริการจะได้รับโบนัส 2 ทากา (0.84 บาท) สำหรับบริการเสียง โบนัสใช้งานอินเทอร์เน็ตมูลค่า 2 ทากา (0.84 บาท) และ โบนัสใช้งานข้อความสั้น (SMS) มูลค่า 1 ทากา<br>- ฟรี SMS ในโครงข่าย มีวันใช้งาน 2 วัน<br>-ได้รับ Cash back สำหรับบริการเสียง มีวันใช้งาน 2 วัน |
| Robi <sup>9</sup>                  | 19 ทากา<br>(8 บาท)  | ไม่ใช้งานต่อเนื่องอย่าง<br>น้อย 60 วัน             | -ค่าโทรในอัตราพิเศษ และบริการ SMS อัตราพิเศษ (วันใช้งาน 11 วัน)<br>-โบนัสอินเทอร์เน็ต 1 GB 4 เดือน โดยแบ่งการใช้งานออกเป็น 4 ช่วง 1 ช่วงมีวันใช้งาน 7 วัน ในแต่ละช่วง ผู้ใช้งานจะได้รับอินเทอร์เน็ต 256 MB  |
| Banglalion <sup>2</sup>            | 399 ทากา (167 บาท)  | ไม่ใช้งานต่อเนื่องอย่าง<br>น้อย 50 วัน             | -โบนัสใช้อินเทอร์เน็ตฟรี 1 GB โดยมีความเร็ว 1 MB มีระยะเวลาการใช้งาน 3 เดือน  |

ที่มา: เว็บไซต์ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบังกลาเทศ สํารวจข้อมูล ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2557

ฮ่องกง

ฮ่องกงมีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 4 ราย อันได้แก่ บริษัท China Mobile Hong Kong จำกัด (China Mobile) บริษัท Hutchison Telephone จำกัด (3) บริษัท SmarTone Mobile Communications จำกัด (SmarTone) และบริษัท CSL จำกัด (CSL) โดยที่ penetration rate ของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในฮ่องกงสูงถึง 236% สัดส่วนระหว่างเลขหมาย prepaid และ postpaid เท่ากับ 54% และ 46% ตามลำดับ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในฮ่องกงมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมายจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid ค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมายดังกล่าว มี

<sup>8</sup> Taka (ทากา) สกุลเงินบังกลาเทศ 1 ทากา เท่ากับ 0.42 บาท อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2557 (ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย)

<sup>9</sup> Robi และ Banglalion รายการส่งเสริมการขายดังกล่าวให้ผู้ให้บริการ inactive ในระบบ Post-Paid ด้วย

ชื่อว่า Administration Fee ทั้งนี้ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละรายมีการกำหนด Administration Fee ที่แตกต่างกัน ออกไปตามจำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการเติม จำนวนฐานลูกค้า และประเภทของซิมการ์ด Administration Fee ในฮ่องกงมี ค่าธรรมเนียมเริ่มต้นอยู่ที่ 2\$ หรือประมาณ 8 บาท ซิมระบบเติมเงินส่วนใหญ่ของฮ่องกงจะมีวันใช้งานสะสม (Validity) 180 วันนับตั้งแต่ผู้ใช้บริการเปิดใช้งานครั้งแรก

| ผู้ให้บริการ<br>โทรศัพท์เคลื่อนที่<br>ในฮ่องกง | Administration Fee   | วิธีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช่เลขหมาย   |
|--|--|---|
| China Mobile                                   | 2\$ (8 บาท) <sup>10</sup> , 6\$ (25 บาท), 15\$<br>(63 บาท) | ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะจัดเก็บ Administration Fee ทันที เมื่อมีการเปิดใช้บริการซิม โดยค่า Administration Fee ถูกหัก อัตโนมัติจากเงินสะสมในระบบของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จะทำการเก็บค่า Administration Fee ในอัตรา เท่าๆกันต่อเนื่องทุก 30 วัน หากเงินสะสมในระบบไม่เพียงพอ เลข หมายนั้นจะเข้าสู่สถานะถูกระงับการใช้บริการชั่วคราว (Suspend) (โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า) ผู้ใช้บริการต้องทำการเติมเงินเข้าสู่ระบบ เพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้อีกครั้ง (Re-activate) |
| 3 HK   | 12\$ (50 บาท)  |   |
| SmarTone                                       | 2.5 \$ (10 บาท)  |   |
| CSL  | 2.5\$ (10 บาท) <sup>11</sup> , 18\$ (75 บาท) <sup>12</sup> |   |

ที่มา: Website ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของฮ่องกง

### อินเดีย

ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของอินเดียมีจำนวนทั้งสิ้น 13 ราย ได้แก่ Bharti Airtel, Vodafone India, idea cellular, Reliance Communications, BSNL, Tata DoCoMo, Virgin Mobile India, Aircel, Telewigs, Sistema, Videocon, MTNL, Loop และ Quadrant ในปี 2557 อัตราส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อประชากรโดยรวม (Penetration rate) ของอินเดียเท่ากับ 76% และผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กว่า 90% เป็นผู้ใช้บริการในระบบ Prepaid หน่วยงานกำกับดูแลโทรคมนาคมของประเทศอินเดีย (Telecom Regulatory Authority of India: TRAI) อนุญาตให้ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช่เลขหมายได้ โดยได้ออกประกาศเรื่องการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช่เลขหมาย มีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม 2556 ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมายที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายเรียกเก็บจาก

<sup>10</sup> 1 ฮ่องกงดอลลาร์เท่ากับ 4.20 บาท (อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2557)

<sup>11</sup> ค่าธรรมเนียมนี้รวมค่า Government Mobile License และ Administration Fee

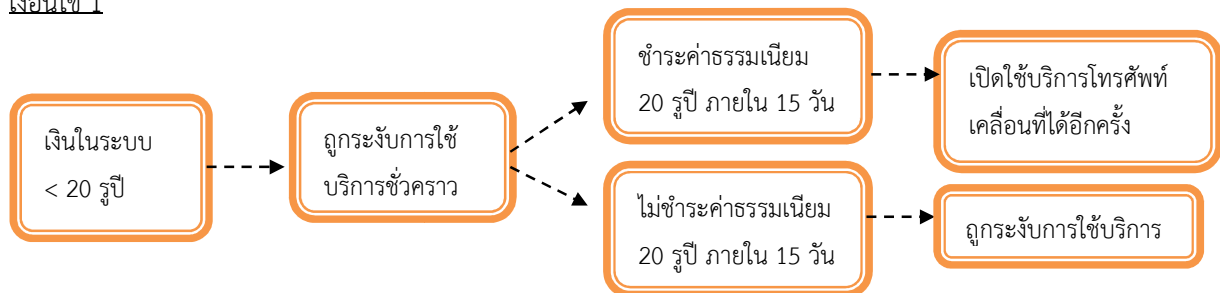
<sup>12</sup> ค่าธรรมเนียมนี้รวมค่า MTR, tunnel, Mobile License และ Administration Fee

Inactive subscriber จะต้องเป็นไปตามอัตราที่ TRAI กำหนด โดยค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานของอินเดียมีชื่อว่า Reactivation Fee

### เงื่อนไขค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมาย (Reactivation Fee) สำหรับผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถเรียกเก็บ Reactivation Fee จาก Inactive Subscriber ได้ ผู้ใช้บริการที่จัดว่าเป็น Inactive Subscribers คือ ผู้ใช้บริการไม่มีการใช้งานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 90 วัน กล่าวคือ ไม่มีการใช้บริการต่างๆ<sup>13</sup> อันได้แก่ บริการเสียง บริการโทรผ่านวิดีโอซึ่งรวมถึงการโทรออกและการรับสาย (Video Call) บริการส่งข้อความสั้น (SMS) การใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ (Mobile Broadband) และการใช้บริการเสริมอื่นๆ (VAS) ตลอดระยะเวลา 90 วัน

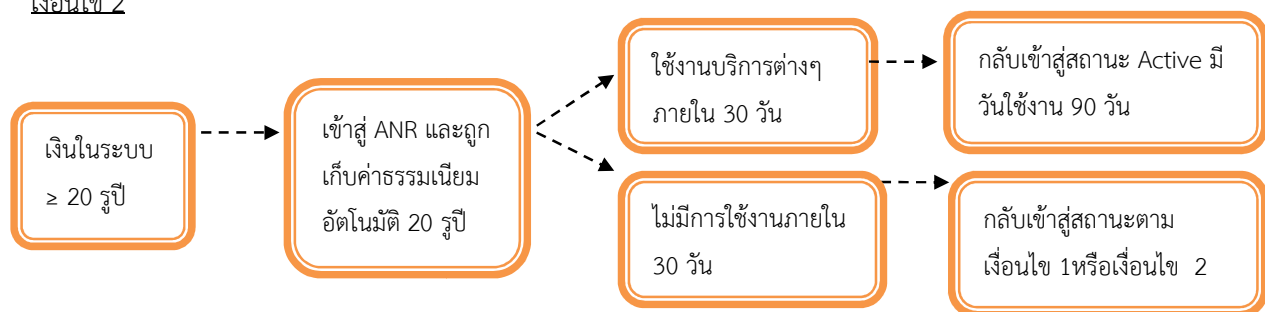
#### เงื่อนไข 1



จากภาพ ผู้ใช้บริการที่มีเงินคงเหลือในระบบน้อยกว่า 20 รูปี (10.62 บาท<sup>14</sup>) หากไม่มีการใช้งานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 90 วัน ผู้ใช้บริการจะถูกระงับการใช้บริการชั่วคราว (Deactivated) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีทางเลือกดังนี้

- ทางเลือก 1 หากผู้ใช้ต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ผู้ใช้บริการต้องจ่ายค่า Reactivation fee เป็นเงิน 20 รูปีภายใน 15 วันนับจากวันที่เข้าถูกระงับการใช้บริการชั่วคราว
- ทางเลือก 2 หากผู้ใช้บริการไม่ชำระค่าธรรมเนียม Reactivation ภายใน 15 วันนับจากวันที่ถูกระงับการใช้บริการชั่วคราว ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะยุติการให้บริการแก่เลขหมายของผู้ใช้บริการ

#### เงื่อนไข 2



<sup>13</sup> นอกเหนือจากบริการดังกล่าว ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถกำหนดบริการอื่นๆเพิ่มเติมได้

<sup>14</sup> 1 รูปี เท่ากับ 0.531 บาท (อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2557)

จากภาพ สำหรับผู้ใช้บริการที่มีเงินคงเหลือในระบบเท่ากับหรือเกินกว่า 20 รูปี หากไม่มีการใช้งานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 90 วัน ผู้ใช้บริการจะเข้าสู่สถานะการรักษาเลขหมายอัตโนมัติ (Automatic Number Retention Scheme: ANR) กล่าวอีกนัยหนึ่ง ANR เป็นมาตรการปกป้องผู้ใช้บริการในระบบ Prepaid จากการถูกระงับการใช้บริการชั่วคราวอันเนื่องมาจากการไม่ใช้งานโดยผู้ให้บริการเหล่านี้จะถูกหัก Reactivation Fee จากยอดเงินคงเหลือในระบบเป็นจำนวน 20 รูปี (10.62 บาท) หลังจากผู้ใช้บริการถูกเก็บ Reactivation Fee แล้วจะได้รับวันใช้งานเพิ่มอีก 30 วัน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีทางเลือก ดังนี้

- ทางเลือก 1 เมื่อได้รับวันใช้งาน 30 วัน ผู้ใช้มีการใช้งาน ผู้ใช้บริการจะกลับเข้าสู่สถานะ Active และมีวันใช้งานสะสม 90 วันดังเดิม
- ทางเลือก 2 เมื่อได้รับวันใช้งาน 30 วัน แต่ผู้ใช้ไม่มีการใช้งานต่อเนื่องเป็นเวลา 30 วัน ผู้ใช้จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข 1 หรือ เงื่อนไข 2 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินคงเหลือในระบบของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายมีหน้าที่ต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงเงื่อนไขต่างเกี่ยวกับ Reactivation Fee ได้แก่ จำนวนวันที่ไม่ใช้งาน บริการต่างๆซึ่งลูกค้าต้องใช้งาน รายละเอียดเกี่ยวกับ ANR และช่วงเวลา 15 วันที่ลูกค้าสามารถจ่ายค่าธรรมเนียมและกลับมาใช้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ แผ่นพับ การส่งข้อความสั้น (SMS) เว็บไซต์ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

อนึ่ง ลักษณะการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ Post-Paid แตกต่างจากระบบ Prepaid กล่าวคือ ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการรายเดือนทุกเดือนถึงแม้จะมีการใช้งานหรือไม่ก็ตาม ดังนั้น TRAI จึงกำหนดมาตรการปกป้องผู้ใช้บริการในระบบ Post-Paid จากการถูกระงับการใช้บริการชั่วคราวซึ่งมีชื่อว่า Safe Custody ทั้งนี้ผู้ใช้บริการในระบบ Post-Paid ที่ทราบล่วงหน้าว่าจะไม่มีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาหนึ่งและไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือนจะต้องส่งคำขอใช้ Safe Custody ไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจ่ายค่าธรรมเนียมไม่เกิน 150 รูปี (79<sup>15</sup> บาท) สำหรับการไม่ใช้งานสูงสุด 3 เดือน เมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียม Safe Custoday แล้ว ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือนอีกภายในช่วง Safe Custody ทั้งนี้ เนื่องจากรายรับเฉลี่ยจากบริการ Post-Paid สูงกว่า Pre-Paid และการเลือกใช้ Safe Custody เป็นไปตามความสมัครใจของผู้ใช้บริการ ค่าธรรมเนียมสำหรับ Safe Custody จึงมีอัตราที่สูงกว่า ANR

โดยสรุป การจัดการกับเลขหมายที่ไม่มีผู้ใช้งานสามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งเริ่มจากแนวนโยบายด้านการตลาดของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กล่าวคือ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นำเสนอรายการส่งเสริมการขายที่ดึงดูดใจให้แก่ผู้ใช้บริการในกลุ่ม Inactive เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการในกลุ่ม Inactive กลับมาใช้บริการอีกครั้ง ไปจนถึงการกำกับดูแลให้มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมาย การพิจารณาว่า ควรจะมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมายหรือไม่นั้น หน่วยงาน

<sup>15</sup> 1 รูปี เท่ากับ 0.531 บาท (อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2557)

กำกับดูแลควรศึกษาถึงความจำเป็น ข้อดีข้อเสีย ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อนึ่ง หากหน่วยงานกำกับดูแลจะมีการกำหนดให้มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมาย หน่วยงานกำกับดูแลควรกำหนด นิยามของบริการต่างๆให้ชัดเจน กำหนดวันใช้งานสะสมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงอัตราค่าธรรมเนียมไม่ใช้งานเลขหมาย ควรเป็นอัตราที่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริงของผู้ให้บริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภคและเพื่อให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน



## บรรณานุกรม

- 3HK (2014) “Subscription Offers & Monthly Plan” เข้าถึงได้จาก [http://iphone.three.com.hk/website/eng/tariff/iphone5s\\_monthlyplan\\_n.html](http://iphone.three.com.hk/website/eng/tariff/iphone5s_monthlyplan_n.html) (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- Bangladesh mobile and Internet Operator news (2014) “Banglalion Wimax Prepaid Reactivation Fee” เข้าถึงได้จาก <http://www.bmion.com/banglalion-wimax-prepaid-reactivation-offer/> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- Banglalink (2014) “More Bonuses with Both New and Unused Connections” เข้าถึงได้จาก <http://www.banglalink.com.bd/en/special-offers/pre-paid-current-promotion/new-and-unused-connection-bonuses/> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- Banglalion, 2014 “Promotion” เข้าถึงได้จาก <http://banglalion4g.com/page/promotion> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- BSNL Circle (2014) “TRAI Telecom Consumer Protection (Sixth Amendment) Regulation 2013” เข้าถึงได้จาก <http://bsnlapcircle.blogspot.com/2013/02/trai-telecom-consumers-protection-sixth.html> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- China Mobile 2014, “CMHK 1-Card-2-Number Prepaid SIM Card” เข้าถึงได้จาก [https://www.hk.chinamobile.com/en/prepaid\\_services/prepaid\\_products/1c2n/prepaid-services-1c2n-gd.html](https://www.hk.chinamobile.com/en/prepaid_services/prepaid_products/1c2n/prepaid-services-1c2n-gd.html) (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- CSL 2014, “Data and voice service plan” เข้าถึงได้จาก <http://www.hkcs.com/en/New-Data-and-Voice-Service-Plan/> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- Mobile Number Portability India, “Prepaid Postpaid MNP in India” เข้าถึงได้จาก <http://www.mobilenumberportabilityindia.com/2011/01/prepaid-postpaid-mnp-in-india.html> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- Robi 2014, “Robi Winback Campaign” เข้าถึงได้จาก <http://www.robi.com.bd/en/current-offers/robi-winback-campaign> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- SmarTone 2014, “Mobile and Service Plans” เข้าถึงได้จาก [http://www.smartone.com/en/mobile\\_and\\_price\\_plans/prepaid/service.jsp](http://www.smartone.com/en/mobile_and_price_plans/prepaid/service.jsp) (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- The Mckinsey Quarterly 2008, “Getting More from Prepaid Mobile Services” เข้าถึงได้จาก <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan045798.pdf> (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)
- TRAI (2014) “Cellular Mobile Service Licences” เข้าถึงได้จาก [http://www.trai.gov.in/Content/ProviderListDisp/2\\_ProviderListDisp.aspx](http://www.trai.gov.in/Content/ProviderListDisp/2_ProviderListDisp.aspx) (ค้นหาข้อมูลเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2557)

## บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ : มากกว่าอัตราค่าบริการ

กิตติคุณ โรว์ล

สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น อัตราค่าบริการมีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการมักจะเลือกใช้บริการจากการเปรียบเทียบรายการส่งเสริมการขายจากผู้ให้บริการแต่ละรายในตลาดที่เสนอขายบริการผ่านทางสื่อต่างๆ แต่นอกเหนือจากอัตราค่าบริการที่ผู้ให้บริการเสนอขายแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการนั้นยังมีปัจจัยอื่นๆ เช่น เงื่อนไขการใช้บริการและค่าธรรมเนียมอื่นๆที่อาจเกิดขึ้นในการใช้บริการ เช่น ค่าบริการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขาย และค่าบริการ call center เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดให้เข้าใจ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการ และยังป้องกันการเอาเปรียบจากผู้ให้บริการอีกด้วย

ในบทความนี้ ผู้จัดทำมีความตั้งใจที่จะแสดงให้เห็นรายละเอียดเงื่อนไขที่มีผลกระทบต่อการใช้งาน และค่าธรรมเนียมต่างๆของผู้ประกอบการแต่ละรายในประเทศไทย ซึ่งอาจถูกมองข้ามในขั้นตอนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงความหลากหลายหรือคล้ายคลึงกัน ในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ รวมไปถึงเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการแก่ผู้อ่านอันจะก่อให้เกิดยุติธรรมแก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยข้อมูลดังกล่าวผู้จัดทำได้นำมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเสนอโดยทั่วไปแก่สาธารณชน ณ. ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557

เงื่อนไขการให้บริการที่ผู้ให้บริการเสนอ จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

- เงื่อนไขบริการที่มีการกำกับดูแล
- เงื่อนไขบริการที่ไม่มีการกำกับดูแล

1. **เงื่อนไขบริการที่มีการกำกับดูแล** หมายถึง เงื่อนไขการให้บริการอันเป็นภาระผูกพันหรือสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีประกาศกำหนดไว้ หรือผู้ให้บริการจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช.ก่อนจะให้บริการดังกล่าวได้ ได้แก่

### 1.1. การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม

กสทช. มีการกำกับดูแลการให้บริการโทรคมนาคมที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องจ่ายค่าบริการล่วงหน้าก่อนการใช้งานจริง (เช่น บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน) โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ในข้อที่ 11 ระบุว่า “ การให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าจะต้องไม่มีข้อกำหนดอันมีลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เว้นแต่ ผู้ให้บริการจะได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเป็นการล่วงหน้า ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจกำหนดเงื่อนไขการให้บริการประกอบด้วยก็ได้ เช่น การถ่ายโอนมูลค่าที่เหลืออยู่ การคืนเงินค่าบริการในส่วนที่ไม่ได้ใช้บริการ การกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการใช้บริการ การขึ้นทะเบียน ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ในการนี้คณะกรรมการอาจจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นต่อสาธารณะ หรือรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริโภคด้วยก็ได้ ” โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบก่อนเริ่มใช้บริการ

- 2) ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขึ้นสูงและการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อที่ 28 ระบุว่า การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนโดยผู้ได้รับอนุญาตต้องยื่นคำขอ พร้อมเอกสารหรือหลักฐานประกอบการพิจารณาตามที่กำหนด

สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (Prepaid) คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม หรือ กทค. ได้กำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับจำนวนวันใช้งานที่เหมาะสม (Validity) เพื่อให้พิจารณาคำขอเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของผู้ประกอบการ ดังนี้

- การเติมเงินในทุกระดับราคาจะได้รับวันสะสมในการใช้งานขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 30 วัน
- การสะสมวันใช้งานจะสามารถสะสมได้ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 365 วัน
- เมื่อเลิกสัญญาการใช้งาน หากปรากฏว่าผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินแก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วัน

## 1.2 การเข้าสู่การสิ้นสุดสัญญาการใช้บริการ

เงื่อนไขการเข้าสู่การสิ้นสุดการให้บริการสำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ prepaid นั้นแต่เดิมผู้ให้บริการจะเป็นผู้กำหนดเองซึ่งในแต่ละรายนั้นก็จะมีรายละเอียดแตกต่างกันออกไป ปัจจุบัน กสทช. ยังไม่มีการกำกับดูแลเงื่อนไข อย่างไรก็ดี กทค. ได้มีแนวนโยบายให้มีการหารือร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในลักษณะที่เป็นความร่วมมือจากภาคอุตสาหกรรม โดยสำนักงาน กสทช. ได้เชิญผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติเมื่อเข้าสู่การสิ้นสุดสัญญาการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สำนักงาน กสทช. ได้เชิญผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ ได้แก่กลุ่ม AIS กลุ่ม DTAC กลุ่ม TRUE Mobile รวมทั้ง CAT และ TOT เข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมเมื่อเข้าสู่การสิ้นสุดสัญญาการให้บริการโดยจะเป็นแนวปฏิบัติที่ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

- 1) เมื่อวันสะสมหมด จะเข้าสู่ช่วงระงับการให้บริการชั่วคราว (Suspend) โดยมีข้อความแจ้งเตือนพร้อมระบุดยอดเงินคงเหลือ ช่วง Suspend จะมีระยะเวลา 30 วัน ผู้ให้บริการจะโทรออกไม่ได้แต่สามารถรับสายได้ หากเติมเงินในช่วงดังกล่าวก็จะออกจากสถานะ Suspend มาใช้งานได้เป็นปกติ
- 2) เมื่ออยู่ในช่วง Suspend ครบ 30 วัน จะเข้าสู่ช่วงระงับบริการ (Disabled) โดยมีข้อความแจ้งจำนวนยอดเงินคงเหลือในระบบ ผู้ใช้บริการจะติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้ทั้งรับและส่ง ช่วง Disabled จะมีระยะเวลา 15 วัน หากเติมเงินในช่วงดังกล่าวก็จะออกจากสถานะ Disabled มาสู่การใช้งานปกติ
- 3) เมื่ออยู่ในช่วงเวลา Disabled ครบ 15 วัน จะเข้าสู่ช่วงยกเลิกการใช้บริการ (Terminate) ผู้ใช้บริการจะได้รับข้อความแจ้งยอดเงินคงเหลือในระบบ พร้อมทั้งวิธีรับเงินดังกล่าวคืนจากผู้ให้บริการ แต่จะไม่สามารถกลับมาใช้บริการในเลขหมายเดิมได้อีก

อนึ่ง การแจ้งยอดเงินคงเหลือ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบการขอรับเงินคืนจากผู้ให้บริการได้ โดยจะต้องแสดงตัวตนว่าเป็นเจ้าของเลขหมายที่แท้จริงด้วย

ปัจจุบัน ผู้ให้บริการกลุ่ม AIS และกลุ่ม DTAC ได้นำแนวทางปฏิบัติดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการแล้ว ในขณะที่กลุ่ม TRUE Mobile แจ้งว่า ยังอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงระบบ ทั้งนี้ CAT และ TOT ปัจจุบันให้บริการโดยไม่มีกำหนดระยะเวลาการใช้งาน (Validity) หรือมีการเพิ่มวันใช้งานให้ลูกค้า โดยอัตโนมัติ จึงยังไม่มีผู้ใช้บริการที่ต้องเข้าสู่สถานะ Suspend และ Disabled

## 2. เงื่อนไขบริการที่ยังไม่มีการกำกับดูแล หมายถึง เงื่อนไขการให้บริการรวมทั้งค่าธรรมเนียมระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่ยังมิได้มีการกำกับดูแลโดยสำนักงาน กสทช. อาทิ

### 2.1. ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขาย (Promotion)

ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายมีลักษณะเป็น switching cost คือ ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าจะต้องเป็นผู้เสียหายหากต้องการเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้งาน และอัตราค่าบริการไปสู่รายการส่งเสริมการขายอื่น

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน วัน-ทู-คอล จาก AIS คิดค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายสำหรับลูกค้าปัจจุบัน ที่ราคา 30 บาท ต่อครั้ง (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยในบางกรณีก็ไม่คิดค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขาย
- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน จากกลุ่ม True คิดค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายสำหรับลูกค้าปัจจุบัน ที่ราคา 30 บาท ต่อครั้ง โดยในบางกรณีก็ไม่คิดค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขาย
- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน จากกลุ่ม Dtac คิดค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายสำหรับลูกค้าปัจจุบัน ตั้งแต่ช่วงราคา 30-50 บาทต่อครั้ง และในบางกรณีจะไม่คิดค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขาย ทั้งนี้ลูกค้าที่เปิดบริการใหม่ยังไม่ครบ 30 วัน จะไม่เสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขาย

**ข้อสังเกต** การเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายในแบบรายเดือน (Post-paid) จะไม่เสียค่าธรรมเนียม แต่จะต้องรอให้การใช้งานจากรายการส่งเสริมการขายเดิมครบตามรอบบิลเพื่อเริ่มต้นรายการส่งเสริมการขายใหม่ในรอบบิลต่อไป

### 2.2. ค่าบริการที่ไม่รวมอยู่ในการใช้งานตามรายการส่งเสริมการขายหลักของผู้ให้บริการ

หลายครั้งที่การให้บริการในรายการส่งเสริมการขาย จะมีกำหนดค่าใช้จ่ายและสิทธิการใช้บริการที่ได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการในระบบ Post-paid เช่น จ่ายเดือนละ 199 บาท โทรได้ 100 นาที และใช้อินเทอร์เน็ตได้ 500 mb อย่างไรก็ตาม เงื่อนไขการใช้งานโทรได้ 100 นาที อาจไม่ได้หมายความรวมถึงการโทรทุกประเภท โดยบริการส่วนเพิ่มต่างๆนอกจากการโทรออกไปยังเลขหมายปกติทั่วไป อาทิ

- การโทรเลขหมายพิเศษ 4 หลัก ซึ่งผู้ให้บริการบางรายถือว่าเป็นบริการพิเศษ และมีการคิดค่าบริการเพิ่มจากส่วนที่เหมาจ่ายค่าบริการ เช่น การโทรสั่งอาหารแบบส่งถึงบ้าน (Delivery) การโทรไปหมายเลขบริการสายด่วนขององค์กรต่างๆ (Hot line) ดังนั้น ลูกค้าควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่ารายการส่งเสริมการขายที่ใช้อยู่ นั้น มีการคิดค่าบริการเลขหมายพิเศษรวมกับค่าบริการในรายการส่งเสริมการขายหลักหรือไม่ จากการสอบถาม Call Center ของผู้ให้บริการรายใหญ่ทั้ง 3 ราย ทำให้ทราบข้อมูลการคิดค่าบริการเลขหมายพิเศษ ดังนี้

- กลุ่ม AIS คิดค่าบริการเลขหมาย 4 หลักแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
  - 1) เลขหมาย 4 หลักทั่วไปที่มีได้กำหนดค่าบริการจะคิดรวมการใช้งานอยู่ในรายการส่งเสริมการขาย
  - 2) เลขหมาย 4 หลักที่เป็นบริการพิเศษ เช่น Bug 1113 หรือบริการที่มีมูลค่าเพิ่ม (Value added service) อื่นๆ เช่น บริการพยากรณ์ดวงชะตา จะคิดค่าบริการตามที่บริการนั้นๆเรียกเก็บ
- กลุ่ม DTAC คิดค่าบริการเลขหมาย 4 หลัก นอกเหนือจากรายการส่งเสริมการขาย โดยอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขายที่ลูกค้าใช้อยู่ และค่าบริการจากผู้ให้บริการปลายทาง
- กลุ่ม TRUE คิดค่าบริการเลขหมาย 4 หลัก นอกเหนือจากรายการส่งเสริมการขาย โดยอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขายที่ลูกค้าใช้อยู่ และค่าบริการจากผู้ให้บริการปลายทาง

#### ○ การใช้บริการโทรหา call center ของผู้ให้บริการแต่ละราย


การใช้บริการ Call Center นั้นมีค่าใช้จ่ายที่แตกต่างออกไปในแต่ละผู้ให้บริการ และยิ่งไปกว่านั้นการโทรเข้าหาเพื่อแจ้งเหตุขัดข้องหรือรับบริการด้านอื่นๆของการทำงานยังอาจต้องเสียเวลาไปกับการรอสายเพื่อรับบริการ หรือฟังโฆษณาที่อาจทำให้เสียเวลาแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่มากเกินไปเนื่องจากการโทรในแต่ละเลขหมายนั้นคิดราคาไม่เท่ากัน จากการสอบถาม Call Center ผู้ให้บริการรายใหญ่ทั้ง 3 ราย (กรณีเป็นผู้ใช้บริการของเครือข่ายนั้นๆ) ได้ข้อมูล ดังนี้


- กลุ่ม AIS คิดค่าบริการ call center หมายเลข 1175 และ 1148 คิดปริมาณนาทีรวมในรายการส่งเสริมการขายที่ใช้อยู่ และหากเกินว่าปริมาณที่เหมาะสมจะคิดในอัตราเดียวกับค่าบริการโทรเลขหมายปกติ ทั้งลูกค้าปกติ และลูกค้า Serenade
- กลุ่ม DTAC คิดค่าบริการ call center หมายเลข 1678 ในอัตรารั้งละ 3 บาท ยกเว้น ผู้ใช้บริการรายเดือน (post paid) ในกลุ่ม DTAC
- กลุ่ม TRUE คิดค่าบริการ call center หมายเลข 1331 ในอัตรารั้งละ 3 บาท


### 2.3. บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

แม้ผู้ให้บริการแต่ละรายในตลาดจะโฆษณาการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไม่จำกัดการใช้งาน (Unlimited) ที่ความเร็ว 3G หรือ 4G ตามที่ทางผู้ให้บริการได้กล่าวอ้างนั้น แต่ที่จริงแล้วหลายผู้ให้บริการที่กำหนดปริมาณการใช้งานที่ความเร็วดังกล่าวตามรายการส่งเสริมการขายที่เสนอ ซึ่งเมื่อใช้งานถึงปริมาณที่กำหนดแล้ว จะลดขนาดความเร็วของอินเทอร์เน็ตลงตามที่คุณผู้ให้บริการได้กำหนดไว้ตามสัญญาให้บริการ ยกตัวอย่าง เช่น

#### Smartphone More Net 1,299 3G & 4G

 950 นาที ทุกเครือข่าย

 ไม่จำกัด 5 GB

 ไม่จำกัด

ค่าบริการ

**1,299** บาท / 30 วัน

สมัครเลย



Smartphone More Net 1,299 รับสิทธิ์นาน 20 รอบบิล นับตั้งแต่วันที่สมัคร

- ค่าบริการรายเดือน(ฟรี ทุก ๆ 5 รอบบิล นาน 4 รอบ)
  - รอบบิลที่ 1-4 ค่าบริการเหมาจ่ายขั้นต่ำรอบบิลละ 1,299 บาท
  - ฟรี รอบบิลที่ 5
  - รอบบิลที่ 6-9 ค่าบริการเหมาจ่ายขั้นต่ำรอบบิลละ 1,299 บาท
  - ฟรี รอบบิลที่ 10
  - รอบบิลที่ 11-14 ค่าบริการเหมาจ่ายขั้นต่ำรอบบิลละ 1,299 บาท
  - ฟรี รอบบิลที่ 15
  - รอบบิลที่ 16-19 ค่าบริการเหมาจ่ายขั้นต่ำรอบบิลละ 1,299 บาท
  - ฟรี รอบบิลที่ 20
- รับสิทธิ์โทรฟรี 950 นาที/รอบบิล ทุกเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนเกินคิด 1.50 บาท/นาที ทุกเครือข่าย ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นนาที (เศษของนาทีคิดเป็น 1 นาที)
- รับสิทธิ์การใช้บริการเสริม dtac internet (EDGE/3G/4G) ใดไม่จำกัด / dtac wifi ไม่จำกัด
- รับสิทธิ์การใช้งานด้วยเทคโนโลยี 3G/4G ได้ที่ความเร็วสูงสุดถึง 42 Mbps หลังจากใช้งานครบ 5 GB ความเร็วจะถูกปรับลงเป็นไม่เกิน 384 Kbps
- รับฟรีแพ็คเกจเสริม 4G จำนวน 5 GB ต่อรอบบิล นาน 12 รอบบิล

จากตัวอย่างดังกล่าวหมายความว่าอัตราค่าบริการ 1,299 บาท โทรได้ 950 นาทีทุกเครือข่าย บริการอินเทอร์เน็ต รับสิทธิ์ใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยี 3G หรือ 4G ที่ความเร็วสูงสุดถึง 42 Mbps จำนวน 5 GB เมื่อใช้ครบปริมาณที่กำหนดดังกล่าวความเร็วจะถูกปรับลดลงเป็นไม่เกิน 384 kbps โดยไม่มีการกำหนดปริมาณและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม จากที่ทำการสำรวจจากผู้ให้บริการรายใหญ่ 3 ราย ความเร็วหลังจากที่ใช้อินเทอร์เน็ตแบบ 3G หรือ 4G ครบปริมาณที่กำหนดแล้ว ความเร็วจะถูกลดลง ดังนี้ (ข้อมูลจาก website ของผู้ประกอบการแต่ละราย)

- **กลุ่ม AIS** จำกัดความเร็วของการทำงานส่วนเกินจากรายการส่งเสริมการขายที่ระดับความเร็วไม่เกิน 64-384 kbps โดยขึ้นอยู่กับชนิดและระดับราคาของรายการส่งเสริมการขาย ตัวอย่าง เช่น รายการส่งเสริมการขาย Smartphone จะจำกัดความเร็วของอินเทอร์เน็ตส่วนที่เกินจากรายการส่งเสริมการขายที่ไม่เกิน 64 kbps ส่วนในรายการส่งเสริมการขาย iSmart ที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 799 บาทลงมานั้นจะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตส่วนเกินที่ความเร็วไม่เกิน 128 kbps แต่ที่ระดับค่าบริการ 800 บาท จะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตส่วนเกินที่ความเร็วไม่เกิน 256 kbps ส่วนที่มีค่าบริการรายเดือนราคา 999 บาทขึ้นไปจะจำกัดความเร็วของอินเทอร์เน็ตส่วนที่เกินจากรายการส่งเสริมการขายที่ไม่เกิน 384 Kbps
- **กลุ่ม DTAC** จำกัดความเร็วของการทำงานส่วนเกินจากรายการส่งเสริมการขายที่ระดับความเร็วไม่เกิน 128-384 kbps โดย ในรายการส่งเสริมการขาย Smartphone ระดับอัตราค่าบริการรายเดือน ตั้งแต่ 600 - 800 บาทขึ้นไป จะจำกัดความเร็วของอินเทอร์เน็ตส่วนที่เกินจากการใช้งานปกติที่ระดับความเร็ว 384 kbps และตั้งแต่อัตราค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 600 บาท ลงมา จะจำกัดความเร็วที่ไม่เกิน 128 kbps
- **กลุ่ม TRUE** จำกัดความเร็วของการทำงานส่วนเกินจากรายการส่งเสริมการขายที่ระดับความเร็วไม่เกิน 128-384 kbps โดยในรายการส่งเสริมการขาย iSmart ที่ระดับอัตราค่าบริการรายเดือน ตั้งแต่ 899 บาทขึ้นไป จะจำกัดความเร็วของอินเทอร์เน็ตส่วนที่เกินจากการใช้งานปกติที่ระดับความเร็วไม่เกิน 384 kbps และอัตราค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 800 บาท ลงมา จะจำกัดความเร็วที่ไม่เกิน 128 kbps

\* หมายเหตุ \* ข้อมูลจาก รายการส่งเสริมการขายที่รวมทั้งบริการเสียงและบริการอินเทอร์เน็ต สำหรับรายการส่งเสริมการขายที่เน้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างเดียวอาจมีเงื่อนไขต่างไป

## 2.4 บริการข้ามแดนอัตโนมัติระหว่างประเทศ (Internal Roaming)

การนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้งานในต่างประเทศ (Roaming) นั้น ในครั้งแรกผู้ใช้บริการจะต้องทำการเปิดบริการกับผู้ให้บริการก่อน จากนั้นก็จะสามารถใช้บริการได้โดยอัตโนมัติในการเดินทางครั้งต่อไป จนกว่าจะแจ้งปิดบริการ โดยผู้ให้บริการ

จะกำหนดอัตราค่าบริการโรมมิ่งต่างๆไว้ ได้แก่ โทรกลับประเทศไทย โทรออกภายในประเทศที่เดินทาง โทรออกไปประเทศที่สาม ค่ารับสาย ค่าส่ง SMS และค่าบริการด้านข้อมูล

เมื่อมีผู้ให้บริการโทรเข้าขณะโรมมิ่ง และมีสัญญาณเรียกแล้ว ในทางเทคนิคถือว่าเป็นการโทรที่ประสบความสำเร็จ (Successful call) เพราะสามารถเชื่อมต่อส่งผ่านสัญญาณได้จนถึงเครื่องรับปลายทาง และทำให้ผู้ให้บริการในประเทศต้นทางและผู้ให้บริการในประเทศที่กำลังเดินทางอยู่มีค่าใช้จ่ายระหว่างกันแล้วแม้ว่าผู้ใช้บริการจะยังไม่รับสาย เหตุผลนี้ทำให้ผู้ใช้บริการบางรายมีการเรียกเก็บค่าบริการเมื่อมีสายเรียกเข้าขณะโรมมิ่ง แม้ผู้ใช้บริการจะไม่ได้รับสายเพื่อสนทนาก็ตาม จากการสอบถามข้อมูลจาก call center ผู้ให้บริการรายใหญ่ 3 กลุ่ม พบว่า

- ผู้ให้บริการกลุ่ม TRUE ไม่คิดค่าบริการหากไม่มีผู้รับสายปลายทางเฉพาะเมื่อโรมมิ่งในบางประเทศขึ้นอยู่กับ การเจรจาทำสัญญาระหว่างผู้ให้บริการแต่ละประเทศ อย่างไรก็ตามหากผู้ใช้บริการตั้งค่าโอนสายเมื่อไม่มีผู้รับสาย หรือกดตัดสายจะมีการคิดค่าบริการ
- ผู้ให้บริการกลุ่ม AIS จะไม่คิดค่าบริการหากไม่มีผู้รับสายปลายทาง แต่สำหรับการโอนสายนั้น ค่าบริการจะถูกคิดในอัตราผู้ใช้บริการโทรออกจากต่างประเทศไปยังเลขหมายนั้นๆ และกรณีตัดสายโทรเข้าจะไม่มีการคิดค่าบริการ
- ผู้ให้บริการกลุ่ม DTAC จะไม่คิดค่าบริการหากไม่มีผู้รับสายปลายทางเฉพาะเมื่อโรมมิ่งในบางประเทศ ขึ้นอยู่กับการเจรจาทำสัญญาระหว่างผู้ให้บริการแต่ละประเทศ ส่วนการตัดสายเรียกเข้าจะคิดอัตราค่าบริการที่ 1 นาที และการโอนสายนั้นจะไม่เสียค่าบริการหากไม่ผู้รับสาย แต่ถ้ารับสายจะคิดค่าบริการตามปกติ

## บรรณานุกรม

ข้อมูลเงื่อนไขการให้บริการจาก [www.ais.co.th](http://www.ais.co.th) , [www.dtac.co.th](http://www.dtac.co.th) , [www3.truecorp.co.th](http://www3.truecorp.co.th) และการสอบถาม Call Center ของผู้ให้บริการ

ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บเงินค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม 2549