

รายงานข้อมูลการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ของสายงานกิจการโทรคมนาคม

รายงานข้อมูลไตรมาส 1 ปี 2558 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงภาพรวมสถานการณ์กิจการโทรคมนาคมประเทศไทย การวิเคราะห์ห้บทบาทความสำคัญและความจำเป็นของกิจการโทรคมนาคมในฐานะที่เป็นกลไกพื้นฐานสำหรับการพัฒนา ระดับขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงเปรียบเทียบของประเทศ รวมถึงทิศทางการของกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมได้เป็นอย่างดี และถือเป็น

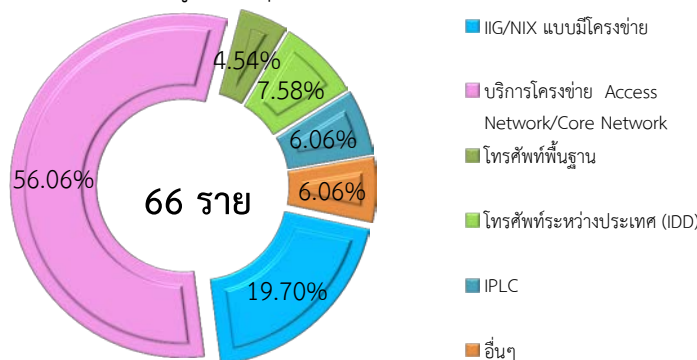
ภารกิจสำคัญประการหนึ่งของสำนักงาน กสทช. ที่จะสนับสนุนการกำกับดูแลของ กสทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 57 (5) ที่กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

การอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

กิจการโทรคมนาคมมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผู้สนใจขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย โดยแบ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตมีโครงข่าย 66 ราย (ภาพที่ 1) ซึ่งมีผู้รับใบอนุญาตบริการโครงข่าย Network และ Core Network มากที่สุดจำนวน 37 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 56.06 ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมทั้งหมดแบบมีโครงข่าย รองมาเป็น ผู้รับใบอนุญาต IIG/NIX แบบมีโครงข่ายจำนวน 13 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 19.70 ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ

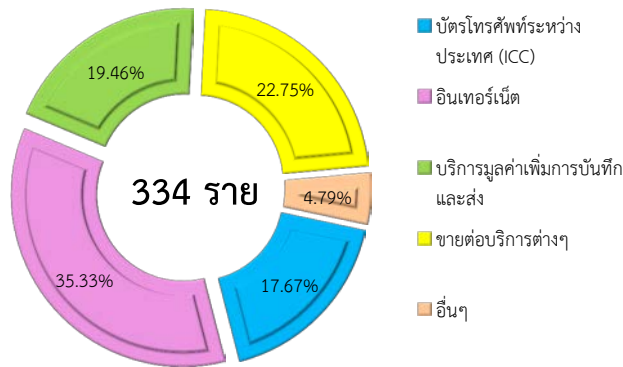
โทรคมนาคมทั้งหมดแบบมีโครงข่าย และหากพิจารณาถึงใบอนุญาตไม่มีโครงข่ายโดยปัจจุบันมีผู้รับใบอนุญาตแล้วจำนวนทั้งสิ้น 334 ราย (ภาพที่ 2) ซึ่งเป็นบริการอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ขอรับใบอนุญาตมากที่สุดจำนวน 118 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.33 ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมทั้งหมดแบบไม่มีโครงข่าย รองลงมาเป็นการมูลค่าเพิ่มการบันทึกและส่งจำนวน 65 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 19.46 ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ทั้งหมดแบบไม่มีโครงข่าย

ภาพที่ 1 สัดส่วนจำนวนผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบมีโครงข่าย



ที่มา: สำนักการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 1 สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 2 สัดส่วนจำนวนผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบไม่มีโครงข่าย

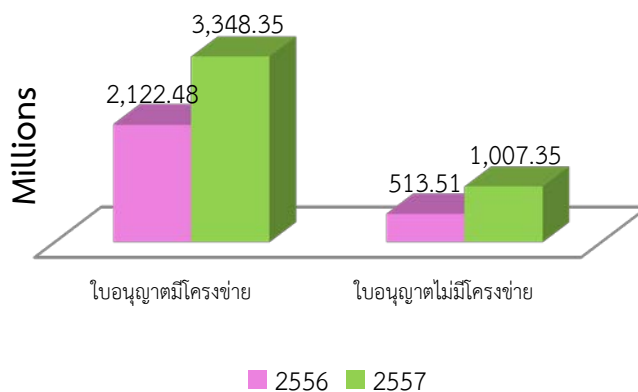


ที่มา: สำนักงานอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม 2 สำนักงาน กสทช.

ทั้งนี้ การขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมนั้นจะต้องมีค่าธรรมเนียมของใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมด้วย ซึ่งค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ทางสำนักงาน กสทช. ได้รับนั้นจะได้รับเป็นรายปีหรือเมื่อครบรอบการชำระแล้ว โดยค่าธรรมเนียมที่ได้รับประจำปี 2556 เป็นจำนวน 2,635.99 ล้านบาท และประจำปี 2557 มีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2556 ถึงร้อยละ 65.24 หรือคิดเป็นจำนวนเงิน 4,355.71 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบมีโครงข่าย

จำนวน 3,348.35 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2556 เพิ่มขึ้นร้อยละ 57.76 และแบบไม่มีโครงข่ายจำนวน 1,007.35 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2556 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 96.17 (ภาพที่ 3) ซึ่งค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ปัจจัยหนึ่งมาจากการปรับหรือเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

ภาพที่ 3 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม



ที่มา: สำนักงานอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

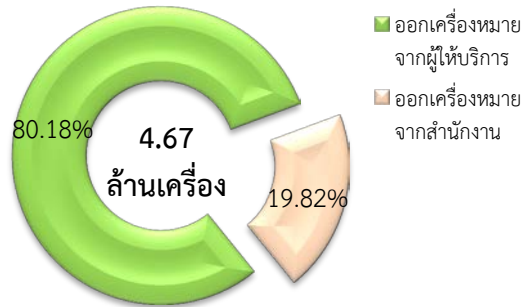
นอกจากใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแล้วกิจการโทรคมนาคมยังออกใบอนุญาตการนำเครื่องวิทยุคมนาคมต่างๆ เข้าประเทศด้วยเช่นกัน ซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคมประเภทที่น่าจับตามองในขณะนี้คงเป็นอย่างอื่นไม่ได้ นอกจากเครื่องวิทยุคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั่นก็คือการนำเครื่องวิทยุคมนาคมลูกข่าย

ระบบเซลลูลาร์เข้าประเทศไทย ซึ่งขณะนี้ประเทศไทยอยู่ในระหว่างช่วงการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี 2G ไปสู่ 3G ทั่วประเทศ รวมทั้ง ในปีนี้จะมีการเปิดให้ประมูลคลื่นความถี่ 1800 MHz และ 900 MHz อีกด้วย จึงทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือผู้ขายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างนำเครื่องวิทยุคมนาคมลูกข่าย ระบบเซลลูลาร์เข้าประเทศ เพื่อ

จัดจำหน่ายให้กับผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคที่มีความต้องการใช้บริการ ซึ่งไตรมาสนี้มีผู้นำเครื่องวิทยุคมนาคมดังกล่าวเข้ามาแล้วจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 4.67 ล้านเครื่อง โดยแบ่งเป็นเครื่องวิทยุที่มีการออกเครื่องหมายแสดงการได้รับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานด้วยตนเอง¹ หรือ

ออกเครื่องหมายจาก ผู้ให้บริการประมาณจำนวน 3.73 ล้านเครื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 80.18 และเป็นเครื่องวิทยุที่ได้ออกเครื่องหมายแสดงการได้รับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานโดยสำนักงาน กสทช.² ประมาณจำนวน 0.92 ล้านเครื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 19.82 (ภาพที่ 4)

ภาพที่ 4 สัดส่วนการออกเครื่องหมายวิทยุคมนาคมลูกข่าย ระบบเซลลูลาร์ ไตรมาส 1 ปี 2558

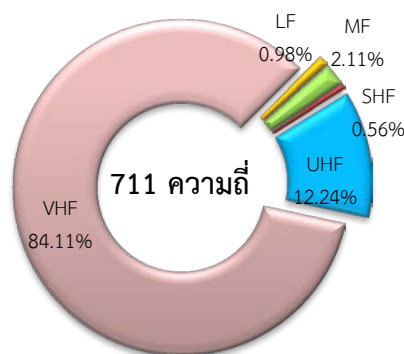


ที่มา: สำนักงานมาตรฐานและเทคโนโลยีโทรคมนาคมและสำนักงานอนุญาตและกำกับวิทยุคมนาคมโทรคมนาคม

การจัดสรรคลื่นความถี่เป็นอำนาจหน้าที่หนึ่งในกิจการโทรคมนาคม โดยไตรมาสนี้กิจการโทรคมนาคมได้จัดสรรคลื่นความถี่ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และองค์กรเอกชนเพื่อสาธารณกุศลแล้วทั้งสิ้น 711 ความถี่ โดยแบ่งเป็นความถี่ Vertical High Frequency: VHF มากที่สุดถึงร้อยละ 84.11 รองลงมาเป็น Ultra High Frequency: UHF ร้อยละ 12.24 (ภาพที่ 5) ทั้งนี้ มีการขอใบอนุญาตวิทยุคมนาคมไตรมาสนี้ทั้งสิ้น 47,127 ใบ ซึ่งแบ่งเป็นใบใช้เครื่อง

วิทยุคมนาคมมากที่สุดร้อยละ 49.20 รองลงมาเป็นใบมีเครื่องวิทยุคมนาคมร้อยละ 28.22 (ภาพที่ 6) ในการนี้ การให้ใบอนุญาตวิทยุคมนาคมนั้นจะต้องมีค่าธรรมเนียมด้วย เช่นเดียวกับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งคิดค่าธรรมเนียมทันทีเมื่อมีการขอใบอนุญาตวิทยุคมนาคมแต่มีอายุการใช้งานที่แตกต่างกันแต่ละใบอนุญาต โดยไตรมาสนี้ได้รับค่าธรรมเนียมใบอนุญาตวิทยุคมนาคมแล้วทั้งสิ้น 24.13 ล้านบาท ซึ่งส่วนใหญ่มาจากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตฯ และใบอนุญาตฯ ถึงร้อยละ 92.30 (ภาพที่ 7)

ภาพที่ 5 สัดส่วนการจัดสรรคลื่นความถี่ ไตรมาส 1 ปี 2558

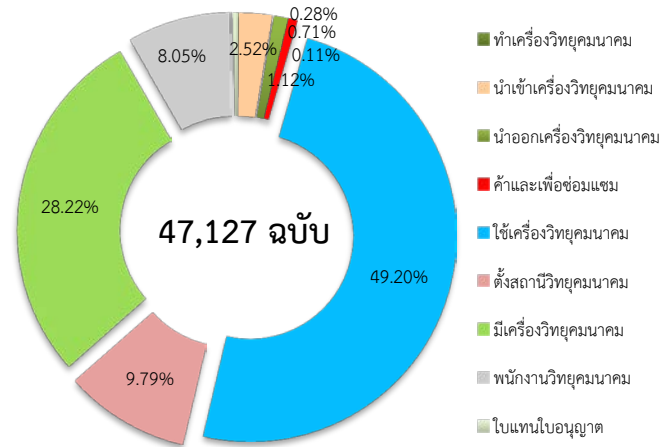


ที่มา: สำนักงานอนุญาตและกำกับวิทยุคมนาคมโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

¹ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขประกอบใบอนุญาตให้ออกเครื่องหมายแสดงการได้รับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานด้วยตนเอง

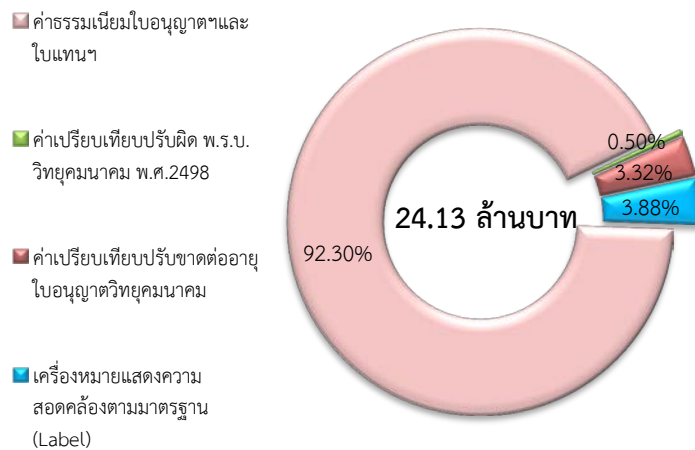
² ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของเครื่องโทรคมนาคมและอุปกรณ์

ภาพที่ 6 สัดส่วนการขอใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ไตรมาส 1 ปี 2558



ที่มา: สำนักงานอนุญาตและกำกับวิทยุคมนาคมโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 7 สัดส่วนรายได้จากค่าธรรมเนียม ไตรมาส 1 ปี 2558

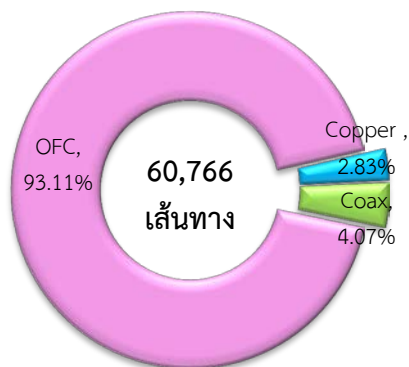


ที่มา: สำนักงานอนุญาตและกำกับวิทยุคมนาคมโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

การขยายโครงข่ายโทรคมนาคม

การให้บริการโทรคมนาคมปัจจุบันได้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้ง ราคาหรือค่าอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับโครงข่ายโทรคมนาคมมีราคาตกลง ทำให้ผู้ให้บริการต่างพัฒนาโครงข่ายของตนเองให้มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ตั้งแต่ปี 2556 ถึง มิถุนายน 2558 มีผู้ให้บริการยื่นคำขอและเห็นชอบการพาดสายโทรคมนาคมแล้วทั้งสิ้น 7,622 คำขอ หรือขอพาดสายโทรคมนาคมจำนวน 60,766 เส้นทาง โดยมีการขอพาดสายสายใยแก้วนำแสง (Optical Fiber Cable: OFC) มากที่สุด ร้อยละ 95.30 ของเส้นทางทั้งหมด และน้อยสุดเป็น [ทองแดง \(Copper\)](#) เพียงร้อยละ 1.13 ของเส้นทางทั้งหมด (ภาพที่ 8)

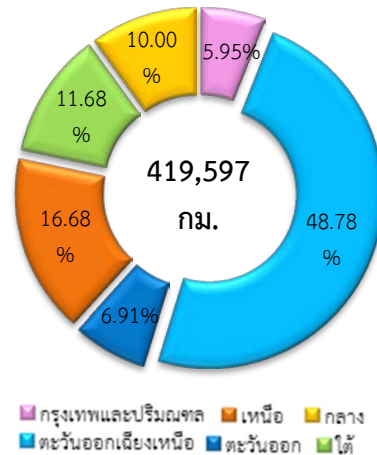
ภาพที่ 8 สัดส่วนเส้นทางการขอพาดสายโทรคมนาคม ปี 2556 ถึง มิถุนายน 2558



ที่มา: ส่วนสิทธิแห่งทาง โครงข่าย และโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

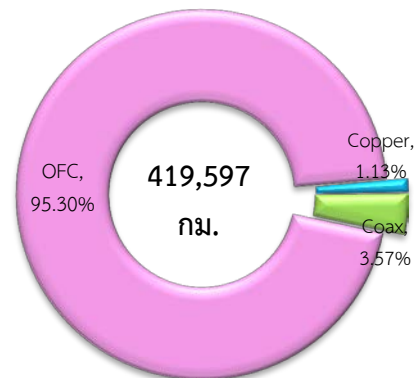
หากพิจารณาถึงการขอพาดสายโทรคมนาคมทั้งประเทศ พบว่า มีการเห็นชอบการพาดสายโทรคมนาคมแล้วทั้งสิ้นจำนวน 419,597 กิโลเมตร แบ่งเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 48.78 รองลงมาเป็นภาคเหนือร้อยละ 16.68 ถัดไปเป็นภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออก กรุงเทพฯและปริมณฑล ตามลำดับ (ภาพที่ 9) ซึ่งเป็นการพาดสายโทรคมนาคมของ OFC มากที่สุดจำนวน 399,846 กิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 95.30 ของระยะทางการพาดสายทั้งหมด (ภาพที่ 10)

ภาพที่ 9 สัดส่วนการขอพาดสายโทรคมนาคมแบ่งรายภาค ปี 2556 ถึง มิถุนายน 2558



ที่มา: ส่วนสิทธิแห่งทาง โครงข่าย และโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

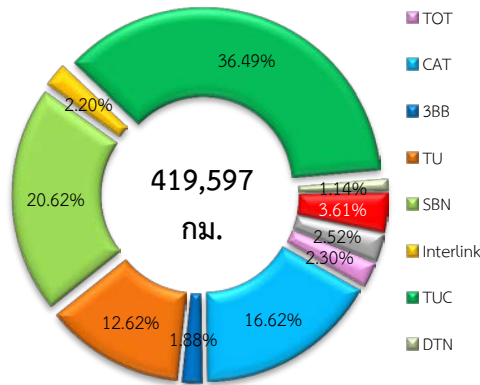
ภาพที่ 10 สัดส่วนการขอพาดสายโทรคมนาคมแบ่งประเภทของเส้นที่ให้บริการ ปี 2556 ถึง มิถุนายน 2558



ที่มา: ส่วนสิทธิแห่งทาง โครงข่าย และโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม

เมื่อพิจารณา OFC พบว่า บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) มีการขอพาดสายโทรคมนาคมจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 36.49 รองลงมาเป็น บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด (SBN) ร้อยละ 20.62 และอันดับสามเป็น บริษัท กสทโทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) ร้อยละ 16.62 (ภาพที่ 11)

ภาพที่ 11 สัดส่วนการขอพาดสายโทรคมนาคมของ OFC ของผู้ให้บริการ ปี 2556 ถึง มิถุนายน 2558

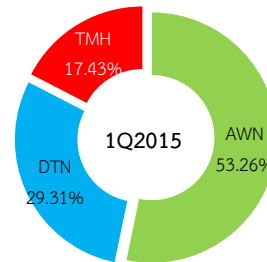


ที่มา: ส่วนสิทธิแห่งทาง โครงข่าย และโครงสร้างพื้นฐาน สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

การขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz.

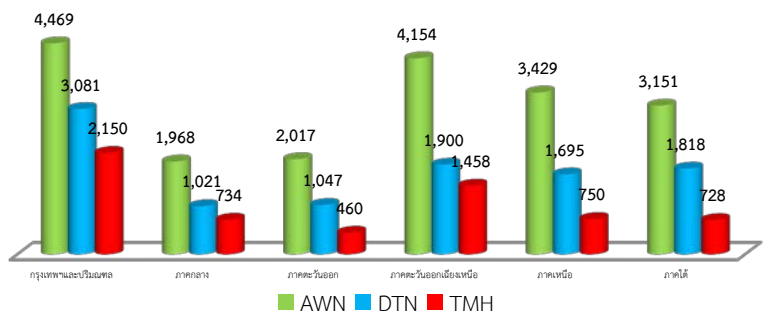
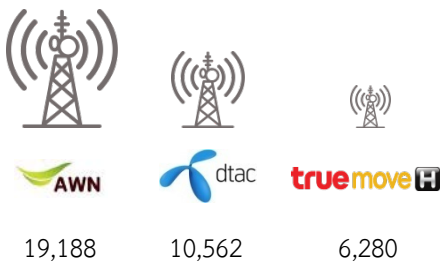
ผู้ให้บริการแต่ละรายต่างขยายหรือติดตั้งโครงข่ายของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของผู้ใช้บริการมากที่สุด รวมทั้ง วัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของการอนุญาตในระยะที่ 2 โดยกำหนดไว้ว่า จะต้องให้บริการครอบคลุมจำนวนประชากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งหมดภายใน 4 ปี นับจากวันที่ได้รับใบอนุญาตแล้ว อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่เปิดให้บริการบนย่านความถี่ 2.1 GHz จนถึง ณ ไตรมาสแรกของปี 2558 มีโครงข่ายที่เปิดให้บริการแล้วทั้งสิ้นรวม 36,030 สถานี โดยผู้ให้บริการที่มีจำนวนสถานีเพื่อให้บริการมากที่สุดในปัจจุบัน คือ AWN จำนวน 19,188 สถานี หรือร้อยละ 53.26 ลำดับถัดมาคือ DTN จำนวน 10,562 สถานี หรือร้อยละ 29.31 และลำดับสุดท้ายคือ TMH จำนวน 6,280 สถานี หรือร้อยละ 17.43 (ภาพที่ 12) เมื่อพิจารณาจากรายภูมิภาค พบว่า AWN มีสถานีฐานเพื่อให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ ในทุกภูมิภาคเช่นเดียวกัน (ภาพที่ 13)

ภาพที่ 12 สัดส่วนของจำนวนสถานีจำแนกรายผู้ประกอบการที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 2.1 GHz



ที่มา: รายงานการประกอบกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ย่านความถี่ 2.1 GHz สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 13 จำนวนสถานีที่เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ย่านความถี่ 2.1 GHz จำแนกรายภูมิภาค



ที่มา: รายงานการประกอบกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ย่านความถี่ 2.1 GHz สำนักงาน กสทช.

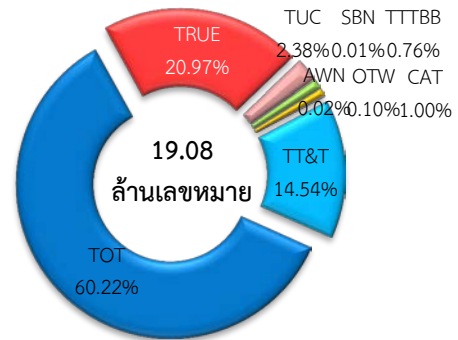
สภาพตลาดโทรคมนาคม

ในปัจจุบันตลาดโทรคมนาคมมีตลาดหลักที่สำคัญ ได้แก่ ตลาดบริการโทรศัพท์ประจำที่ ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตลาดบริการอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1) ตลาดบริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Line Services)

ตลาดบริการโทรศัพท์ประจำที่ภายในประเทศไทย ปัจจุบันมีการขอรับการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ทั้งหมด 19.08 ล้านเลขหมาย แบ่งเป็นเลขหมายที่มีผู้ได้รับจัดสรรทั้งหมด 9 ราย ดังภาพที่ 14 ทั้งนี้ มีผู้ให้บริการ 3 รายหลัก ได้แก่ บมจ. ทีโอที (TOT) ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ในขณะที่ บมจ. ทูรู คอร์ปอเรชั่น (True) ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ บมจ. ทีทีแอนด์ที (TT&T) ต่างเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ซึ่งอยู่ภายใต้สัญญาความร่วมมือการงานของ บมจ. ทีโอที (TOT) นอกจากนี้ มี บมจ. กสท โทรคมนาคม (CAT) เป็นผู้ให้บริการรายเล็ก ซึ่งให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ภายในท้องถิ่นและทางไกลภายในประเทศ และมีผู้ให้บริการรายใหม่อีก 2 ราย ที่อยู่ระหว่างการวางโครงข่ายโทรคมนาคมและเปิดให้บริการเพียงบางส่วน ได้แก่ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) (TTTBB) ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ภายในท้องถิ่นและทางไกลภายในประเทศทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และต่างจังหวัด รวมทั้งบริการโทรศัพท์สาธารณะในกลุ่มลูกค้าองค์กร และบริษัท ทูรู ยูนิเวอร์แซล คอนเวอร์ชัน จำกัด (TUC) ซึ่งให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ภายในท้องถิ่นและทางไกลภายในประเทศ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และต่างจังหวัด เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ การให้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่ทั้งสองบริษัทนี้ เกิดจากการขยายขอบเขตการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทรายเดิม เพื่อให้สามารถให้บริการนอกกรอบของสัญญาความร่วมมือการงาน กล่าวคือ TTTBB ขยายจาก TT&T และ TUC ขยายจาก TRUE นอกเหนือจากผู้ให้บริการทั้ง 6 รายข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ให้บริการบางรายที่มีการขอรับการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่แล้วแต่ยังไม่ได้เปิดให้บริการ ได้แก่ บจ. แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค (AWN) บจ. โอทาโร เวิลด์ คอร์ปอเรชั่น (OTW) และ บจ. ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค (SBN)

ภาพที่ 14 สัดส่วนจำนวนเลขหมายที่ได้รับบริการจัดสรรโทรศัพท์ประจำที่ในปัจจุบัน

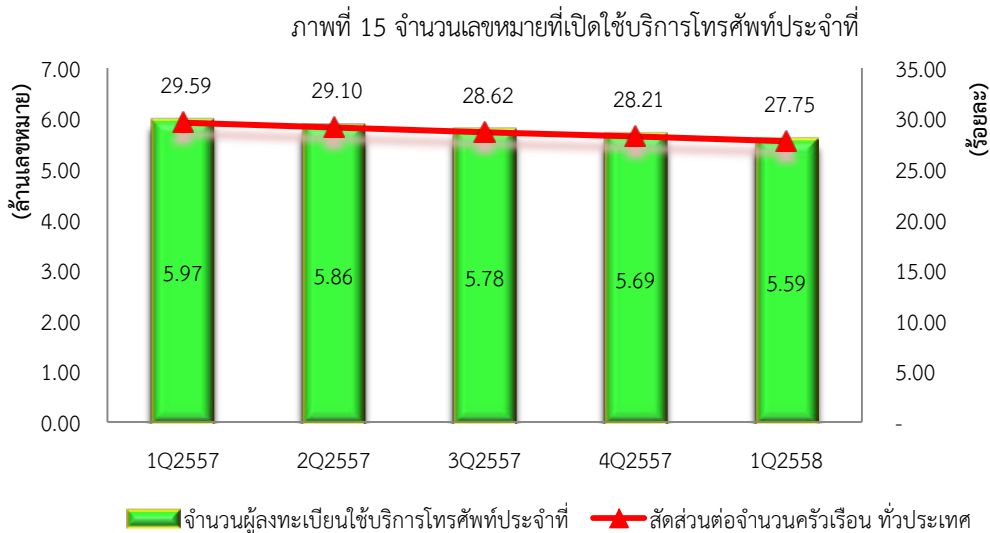


ที่มา: สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ปัจจุบันมีจำนวนเลขหมายที่เปิดให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Line Subscribers) จำนวนรวมทั้งสิ้นประมาณ 5.59 ล้านเลขหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าลดลงร้อยละ 1.75 (ภาพที่ 15) เนื่องจากภาวะตลาดที่อึมครึม ส่งผลทำให้ตลาดมีอัตราการเติบโตชะลอตัวลงและถดถอยจากหลายสาเหตุประกอบกัน ทั้งแนวโน้มจักรวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ของเทคโนโลยี PSTN ประกอบกับการทดแทนกันของเทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนแปลงไปจากคุณสมบัติเฉพาะของบริการที่ทดแทนบริการโทรศัพท์ประจำที่ทั้งในด้านความสะดวกสบาย มีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลาย ตลอดจนแนวโน้มของอัตราค่าบริการที่มีแนวโน้มลดต่ำลงหรือต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ ทั้งหลายเหล่านี้ล้วนทำให้การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่จะต้องปรับตัวเพื่อพยายามให้ตลาดปรับลดลงให้น้อยที่สุด สะท้อนได้จากกลยุทธ์ทางด้านราคาของผู้ให้บริการต่างๆ ที่พยายามกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการด้วยการกำหนดระดับราคาในลักษณะการส่งเสริมการขายต่างๆ ให้ใกล้เคียงตามพฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม หากจำแนกตลาดบริการโทรศัพท์ประจำที่ตามพื้นที่การให้บริการแล้ว พบว่า เลขหมายที่เปิด

ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพ และปริมณฑล มีจำนวนประมาณ 2.95 ล้านเลขหมาย และในเขตพื้นที่ส่วนภูมิภาคมีจำนวนประมาณ 2.64 ล้านเลขหมายหรือคิดเป็นสัดส่วนบริการโทรศัพท์ประจำที่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลร้อยละ 52.77 ภูมิภาคร้อยละ 47.23 ตารางที่ 1



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 1 จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	1Q 2557	2Q 2557	3Q 2557	4Q 2557	1Q 2558
กรุงเทพและปริมณฑล (ล้านเลขหมาย)	3.07	3.03	3.02	2.99	2.95
ภูมิภาค (ล้านเลขหมาย)	2.90	2.83	2.76	2.70	2.64
รวมทั้งประเทศ (ล้านเลขหมาย)	5.97	5.86	5.78	5.69	5.59
อัตราการเติบโต (ร้อยละ)		-1.84	-1.37	-1.56	-1.76
สัดส่วนเลขหมายที่เปิดใช้บริการต่อจำนวนประชากร 100 คน (ร้อยละ)	8.91	8.76	8.61	8.49	8.32
กรุงเทพและปริมณฑล (ร้อยละ)	19.92	19.71	19.59	19.45	18.97
ภูมิภาค (ร้อยละ)	5.62	5.49	5.34	5.22	5.11
สัดส่วนเลขหมายที่เปิดใช้บริการต่อจำนวนครัวเรือน (ร้อยละ)	29.59	29.10	28.62	28.21	27.75
กรุงเทพและปริมณฑล (ร้อยละ)	104.01	102.93	102.31	101.56	100.23
ภูมิภาค (ร้อยละ)	16.85	16.46	16.01	15.66	15.34

ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ต่อจำนวนประชากร 100 คน (Fixed Line Penetration Rate) รวมทั้งประเทศตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2557 ถึง ไตรมาส 1 ปี 2558 อยู่ในช่วงระหว่าง 8-9 เลขหมายต่อจำนวนประชากร 100 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นระดับที่เบาบาง

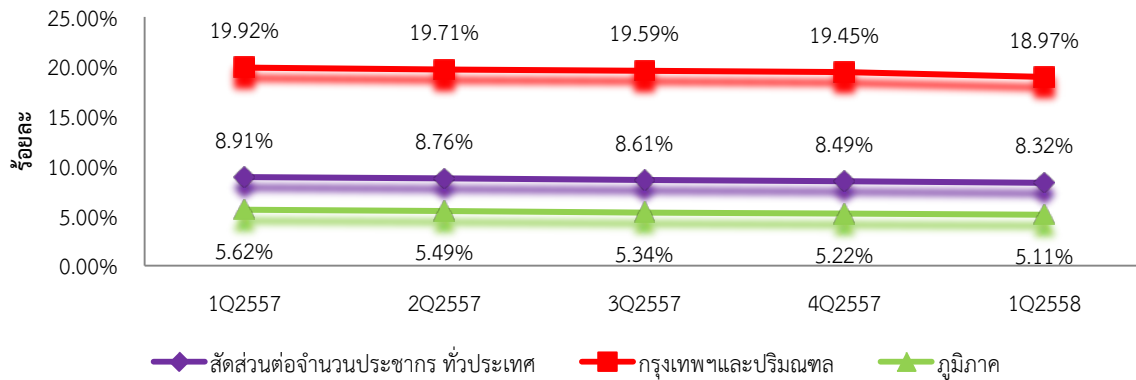
เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยในระดับโลกจากข้อมูลของ ITU คาดการณ์ว่าปี 2558 พบว่า ค่าเฉลี่ยดังกล่าวอยู่ที่ประมาณ 14.52³ โดยสาเหตุที่ทำให้การแพร่กระจายของประเทศไทยมีค่าค่อนข้างน้อย เนื่องจาก

³ ITU World Telecommunication /ICT Indicators database.

สัดส่วนของจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการในเขตภูมิภาคค่อนข้างเบาบางมากโดยอยู่ในช่วง 5-6 เลขหมายต่อจำนวนประชากร 100 คน ในขณะที่การแพร่กระจายในเขตกรุงเทพและปริมณฑลสูงถึง 18-20 เลขหมายต่อจำนวนประชากร 100 คน (ภาพที่ 16) ซึ่งทำให้ยังคงปรากฏภาพของความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและใช้บริการ

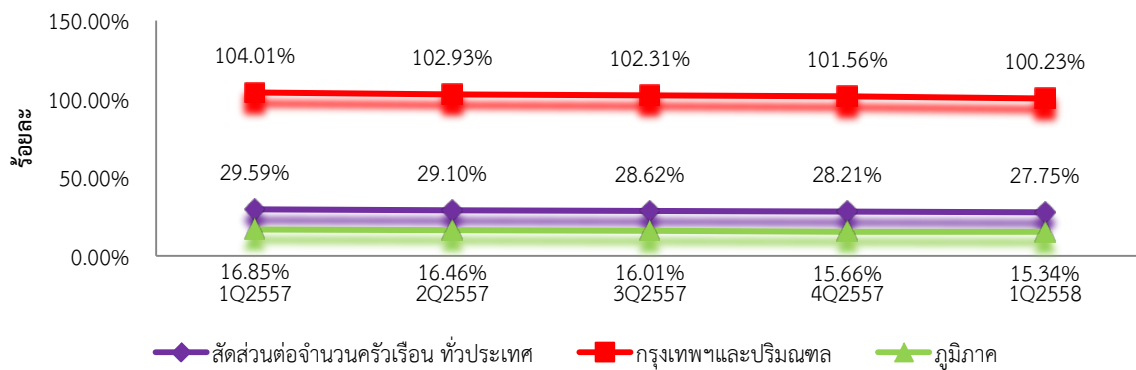
โทรศัพท์ประจำที่ระหว่างพื้นที่ในเขตเมืองกับภูมิภาค แต่เมื่อพิจารณาการมีโทรศัพท์ประจำที่ต่อครัวเรือนแล้วพบว่า ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจะมีโทรศัพท์ประจำที่ใช้อย่างน้อย 1 เลขหมาย แต่เขตภูมิภาคจะมี 6-7 ครัวเรือนที่ติดตั้งและใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ 1 เลขหมาย (ภาพที่ 17)

ภาพที่ 16 สัดส่วนจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่จำแนกตามพื้นที่ให้บริการต่อจำนวนประชากร 100 คน



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 17 สัดส่วนจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่จำแนกตามพื้นที่ให้บริการต่อจำนวนครัวเรือน



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

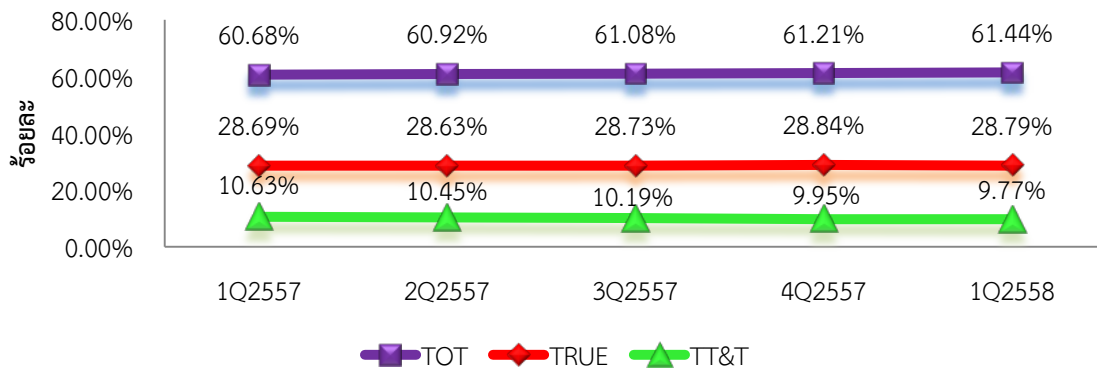
นับตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2557 ถึง ไตรมาสนี้ ส่วนแบ่งตลาดของ TOT และ TRUE เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 60.68 และร้อยละ 28.69 ไตรมาส 1 ปี 2557 เป็นร้อยละ 61.44 และร้อยละ 28.79 ในไตรมาสนี้ตามลำดับ ขณะเดียวกัน TT&T มีส่วนแบ่งตลาดลดลงจากร้อยละ 10.63 เป็นร้อยละ 9.77 (ภาพที่ 18) และค่า HHI ทั่วประเทศ ณ ไตรมาสนี้ อยู่ที่ 4,699 (ภาพที่ 19)

โดยไม่มีผู้ให้บริการรายใหม่เข้ามาแข่งขันเพิ่มเติมแต่อย่างใด แสดงให้เห็นว่าการกระจุกตัวของบริการในตลาดบริการโทรศัพท์ประจำที่ค่อนข้างสูงและอยู่กับผู้ให้บริการรายใหญ่รายเดิม โดยมีสาเหตุหลักๆ จากลักษณะของธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ซึ่งต้องมีการลงทุนสูงจึงทำให้เกิดการผูกขาดโดยธรรมชาติ การเข้ามาแข่งขันของผู้ให้บริการรายใหม่ยังมีเหตุของข้อจำกัดต่างๆ ภายใต

เงื่อนไขของสัญญาจนกระทั่งทำให้ผลวิเคราะห์การลงทุนในเชิงพาณิชย์สำหรับกิจการโทรศัพท์ประจำที่นั้นไม่คุ้มค่า ประกอบกับตลาดที่อยู่ในภาวะอิ่มตัวเต็มที่ พฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการใช้บริการ

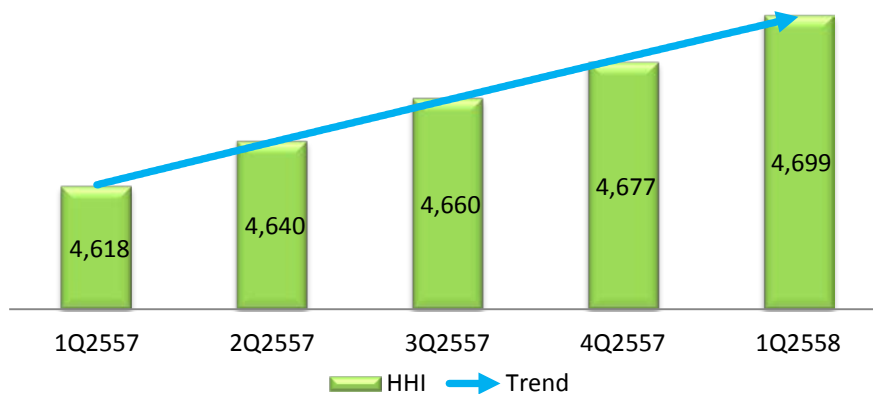
ที่อาจทดแทนได้ด้วยเทคโนโลยีอื่นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสารได้ด้วยเหตุผลของความสะดวกและต้นทุนอัตราค่าใช้บริการที่ต่ำกว่า

ภาพที่ 18 สถิติและแนวโน้มส่วนแบ่งตลาดบริการโทรศัพท์ประจำที่ของประเทศไทย



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 19 ค่า HHI ตลาดโทรศัพท์ประจำที่



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

2) ตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Services)

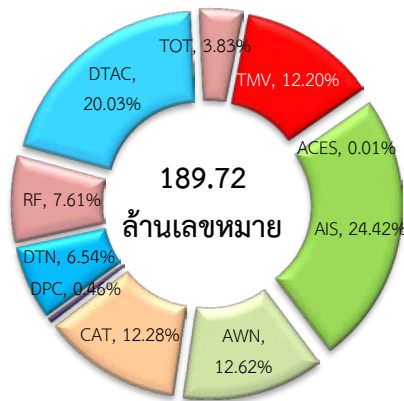
ตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันมีการขอรับการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด 189.72 ล้านเลขหมาย แบ่งเป็นเลขหมายที่มีผู้ได้รับจัดสรรทั้งหมด 10 ราย ดังภาพที่ 20 แต่ปัจจุบันมีเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Subscribers) ไตรมาสนี้มีจำนวนรวมประมาณ 93.46

ล้านเลขหมาย ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า ร้อยละ 3.74 (ภาพที่ 21) ซึ่งการลดลงของเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นมาจากเลขหมายที่เปิดใช้บริการแบบเติมเงิน (Pre-paid) ที่ไม่มีการเคลื่อนไหว (Inactive) เกิน 90 วัน จึงมีการปรับปรุงเลขหมายของบริการดังกล่าวในไตรมาสนี้ทำให้เลขหมายที่เปิดใช้บริการแบบเติมเงิน (Pre-paid) มีสัดส่วนลดลงร้อยละ 4.79

เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า (ภาพที่ 22) ทำให้ไตรมาสนี้อยู่ที่ 80.21⁴ ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.82 ของจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด ในขณะที่ มีเลขหมายที่เปิดใช้บริการในแบบการชำระเงินแบบรายเดือน (Post-paid)

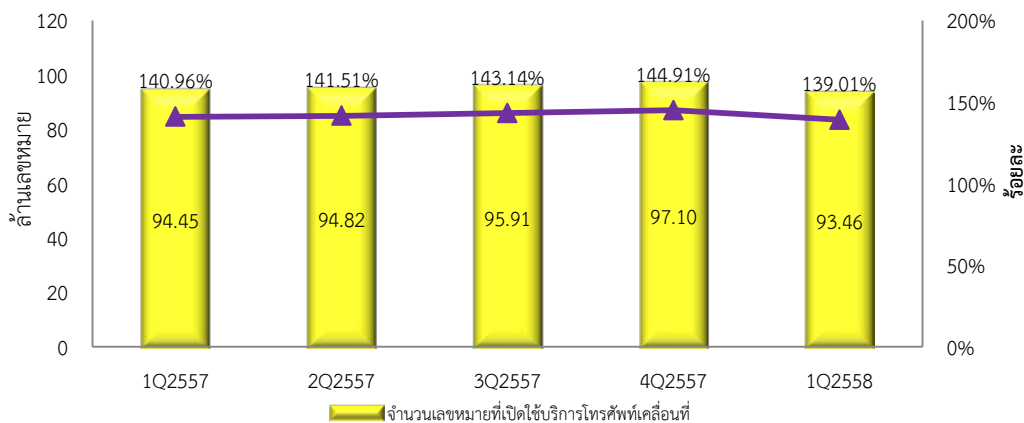
เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าร้อยละ 3.12 อยู่ที่ 13.25 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.18 โดยแตกต่างกันถึงประมาณ 6 เท่า กับ เลขหมายที่เปิดใช้บริการแบบเติมเงิน

ภาพที่ 20 สัดส่วนจำนวนเลขหมายที่ได้รับการจัดสรรโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน



ที่มา: สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 21 จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Subscribers)

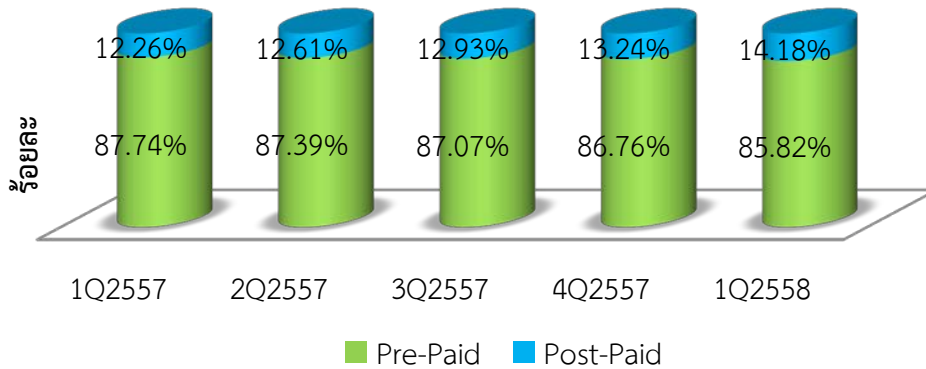


หมายเหตุ **ข้อมูลของผู้ให้บริการ 3 รายใหญ่ คือ กลุ่ม AIS กลุ่ม DTAC และกลุ่ม TRUE ได้จากการรายงานข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

⁴ **ข้อมูลของผู้ให้บริการ 3 รายใหญ่ คือ กลุ่ม AIS กลุ่ม DTAC และกลุ่ม TRUE ได้จากการรายงานข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ภาพที่ 22 สัดส่วนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Pre-paid และ Post-paid

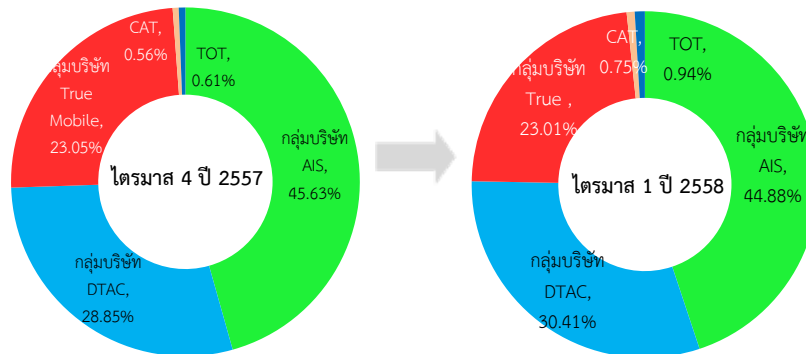


ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

หากพิจารณาถึงส่วนแบ่งทางการตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไตรมาสที่ 1 พบว่า กลุ่มบริษัท AIS มีส่วนแบ่งตลาดสูงที่สุดถึงร้อยละ 44.88 รองลงมาเป็น กลุ่มบริษัท DTAC ส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 30.41 และกลุ่มบริษัท True ร้อยละ 23.05 (ภาพที่ 23) เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า พบว่า กลุ่มบริษัท AIS นั้นมีส่วนแบ่ง

ตลาดลดลง เนื่องจากกลุ่มบริษัท AIS มีการปรับลดเลขหมายที่เปิดใช้บริการแบบเติมเงิน (Pre-paid) ที่ไม่มีการเคลื่อนไหว (Inactive) เกิน 90 วัน เป็นจำนวนมาก จึงส่งผลต่อส่วนแบ่งทางการตลาดลดลงและค่า HHI ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ที่ 3,471 ซึ่งลดลงจากไตรมาสก่อนหน้าที่อยู่ที่ 3,508

ภาพที่ 23 ส่วนแบ่งทางการตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

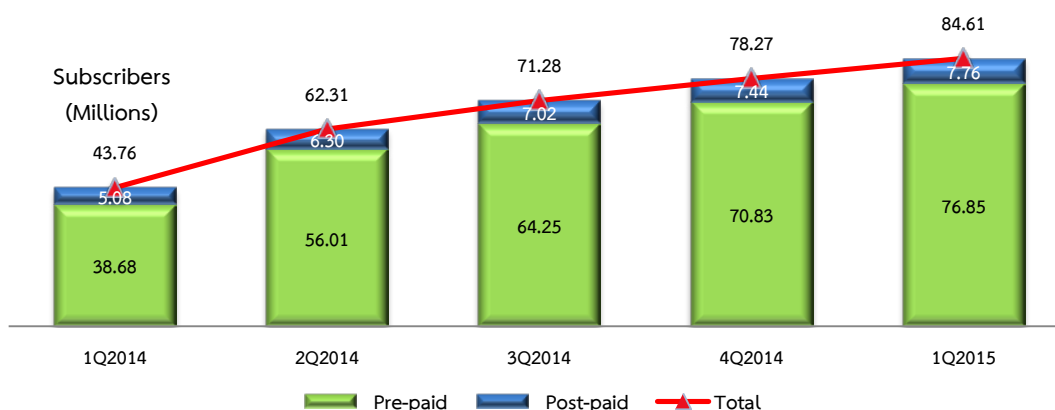


ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

จากรายงานข้อมูลของผู้ให้บริการ ณ ไตรมาสแรก ของปี 2558 พบว่า มีจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนย่านความถี่ 2.1 GHz รวมทั้งสิ้น 84.61 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นร้อยละ 90.53 ของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด โดยแบ่งเป็นการให้บริการแบบเติมเงิน (Pre-paid) 76.85 ล้านเลขหมาย

หรือคิดเป็นร้อยละ 90.83 และการให้บริการแบบรายเดือน (Post-paid) 7.76 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นร้อยละ 9.17 (ภาพที่ 24) หรือมีสัดส่วนจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนย่านความถี่ 2.1 GHz ในสัดส่วน 125.83 เลขหมายต่อประชากร 100 คน

ภาพที่ 24 จำนวนเลขหมายที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนย่านความถี่ 2.1 GHz

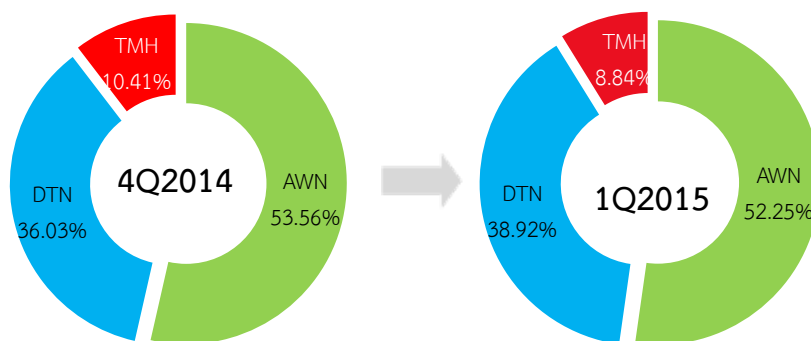


ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

อย่างไรก็ตาม จำนวนเลขหมายที่มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนย่านความถี่ 2.1 GHz ในปัจจุบันพบว่า ยังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จากส่วนแบ่งทางการตลาด ณ ไตรมาสนี้ โดยส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีการใช้บริการบนเครือข่ายของ AWN และ TMH มีจำนวน

ลดลงจากไตรมาสก่อนที่อยู่ร้อยละ 53.56 และร้อยละ 10.41 ปรับตัวลดลงเล็กน้อยเป็นร้อยละ 52.25 และร้อยละ 8.84 ตามลำดับ และในทางกลับกันมีการใช้บริการของ DTN เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 36.03 เป็นร้อยละ 38.92 (ภาพที่ 25)

ภาพที่ 25 ส่วนแบ่งทางการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz

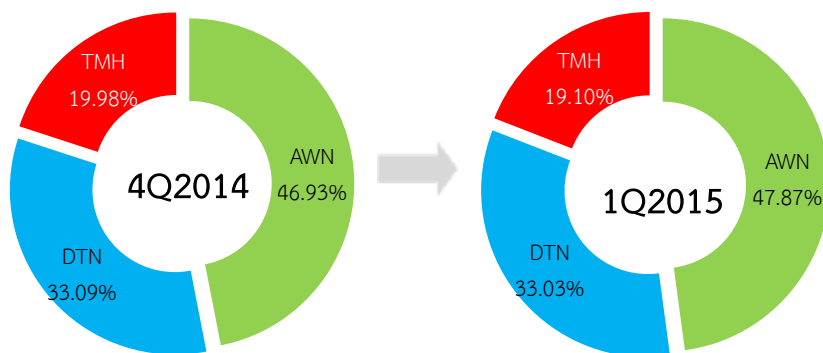


ที่มา: รายงานการประกอบกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ย่านความถี่ 2.1 GHz

การเปิดให้บริการเลขหมายใหม่ย่านความถี่ 2.1 GHz

ณ ไตรมาสนี้ มีจำนวนทั้งสิ้นอยู่ที่ 12.62 ล้านเลขหมาย โดยเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้าเพียงร้อยละ 2.34 คิดเป็นผู้ให้บริการของ AWN ถึงร้อยละ 47.87 หรือจำนวน 6.04 ล้านเลขหมาย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่มีผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็น DTN ร้อยละ 33.03 หรือจำนวน 4.17 ล้านเลขหมาย และ TMH ร้อยละ 19.10 หรือจำนวน 2.41 ล้านเลขหมาย เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า พบว่า ผู้ให้บริการ AWN มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น แต่ DTN TMH มีสัดส่วนลดลง (ภาพที่ 26)

ภาพที่ 26 การเปิดให้บริการเลขหมายใหม่โทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz

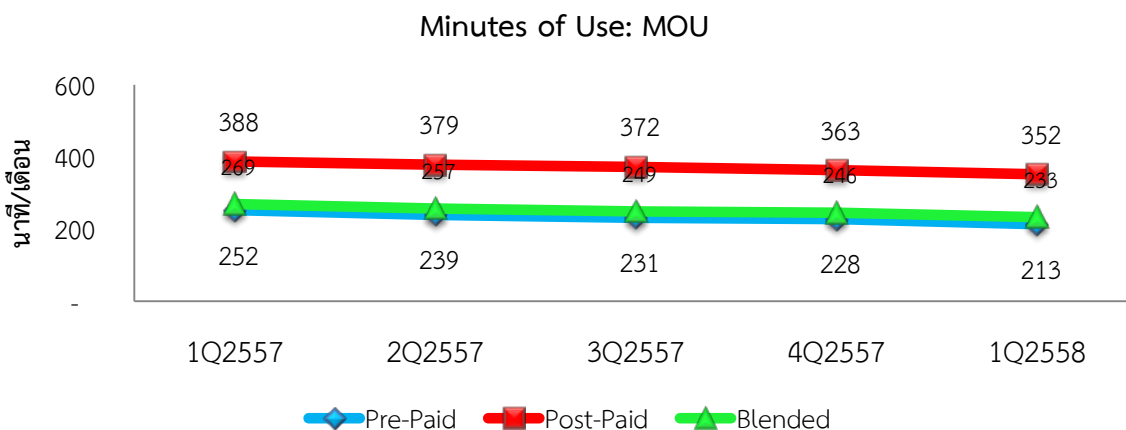


ที่มา: รายงานการประกอบกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ย่านความถี่ 2.1 GHz

เมื่อมองถึงปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน (Minutes of Use: MOU) ตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2557 ถึง ไตรมาสนี้ พบว่า แนวโน้มการใช้งานเฉลี่ยลดลงอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 27) โดยไตรมาสนี้ปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนแบบ Post-paid ลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าถึงร้อยละ 2.98 หรือลดลงอยู่ที่ 352 นาทีต่อเดือน แต่ปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนแบบ Pre-paid ลดลงมากถึงร้อยละ 6.26 หรือลดลงอยู่ที่ 233 นาทีต่อเดือน และปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนแบบค่าเฉลี่ย (Blended) ลดลงเพียงร้อยละ 5.09 หรือลดลงอยู่ที่ 233 นาทีต่อเดือน เนื่องจากผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้วยเสียงเป็นมิใช่เสียงมากขึ้น ซึ่งผู้

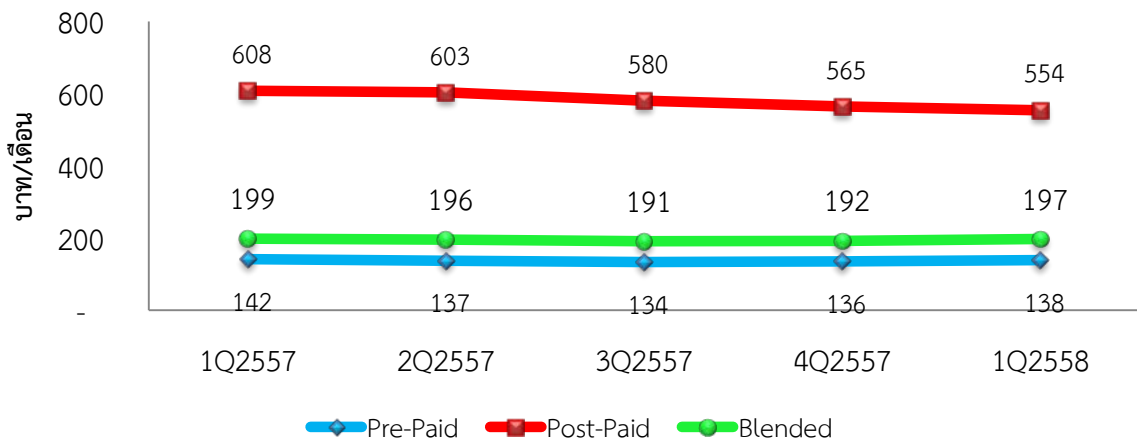
ให้บริการต่างพยายามแข่งขันกันเพื่อรักษาฐานตลาดของตนเองด้วยกลยุทธ์ทางด้านราคาที่สะท้อนออกมาผ่านรายการส่งเสริมการขายตามแพ็คเกจการให้บริการที่หลากหลาย ในการตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการอย่างเข้มข้น ทำให้อัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งสะท้อนออกมาเป็นรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (Average Revenue Per Unit: ARPU) ของผู้ให้บริการมีแนวโน้มที่ค่อนข้างทรงตัว (ภาพที่ 28) โดยไตรมาสนี้แบบ Pre-paid อยู่ที่ระดับ 138 บาทต่อเดือน ในขณะที่แบบ Post-paid อยู่ที่ระดับ 554 บาทต่อเดือน และค่าเฉลี่ยรวมของบริการ 197 บาทต่อเดือน

ภาพที่ 27 ปริมาณการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน (Minutes of Use: MOU)



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 28 รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (Average Revenue Per Unit: ARPU)

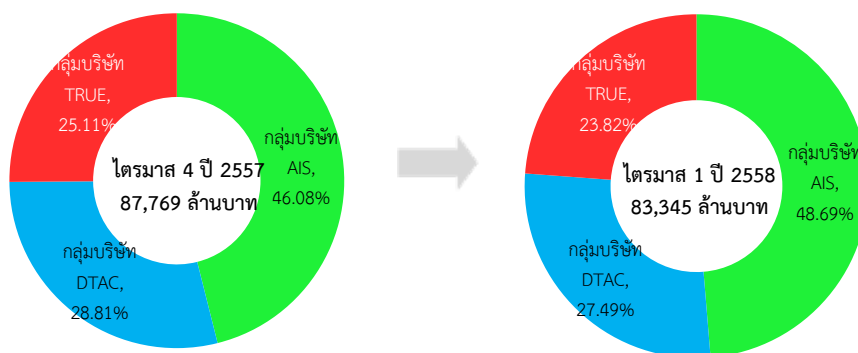


ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

หากพิจารณาถึงรายได้จากการให้บริการทั้งหมด⁵ ของกลุ่มบริษัท 3 รายใหญ่ที่ครองส่วนแบ่งทางการตลาดถึงร้อยละ 98.48 ของตลาดทั้งหมด พบว่า ไตรมาสนี้ มีรายได้จากการให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 83,345 ล้านบาท เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าลดลงร้อยละ 5.04 ซึ่งรายได้ในไตรมาสนี้ลดลงจากไตรมาสก่อนหน้าเนื่องด้วยรายได้จากการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์และเลขหมายลดลงมากที่สุดถึงร้อยละ 23.27 รองลงมาเป็นรายได้บริการข้ามแดนอัตโนมัติร้อยละ 11.40 และรายได้บริการเสียงร้อยละ 2.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่ม

บริษัท AIS มีรายได้จากการให้บริการมากที่สุดเป็นจำนวน 40,537 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.69 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้ามีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.23 รองลงมาเป็นกลุ่มบริษัท DTAC มีรายได้จากการให้บริการเป็นจำนวน 22,884 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 27.49 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้ามีรายได้ลดลงร้อยละ 9.49 และรายได้จากการให้บริการน้อยที่สุดคือ กลุ่มบริษัท TRUE เป็นจำนวน 19,834 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.82 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้ามีรายได้ลดลงร้อยละ 10.02 (ภาพที่ 29)

ภาพที่ 29 รายได้จากการให้บริการทั้งหมดของกลุ่มบริษัท 3 รายใหญ่

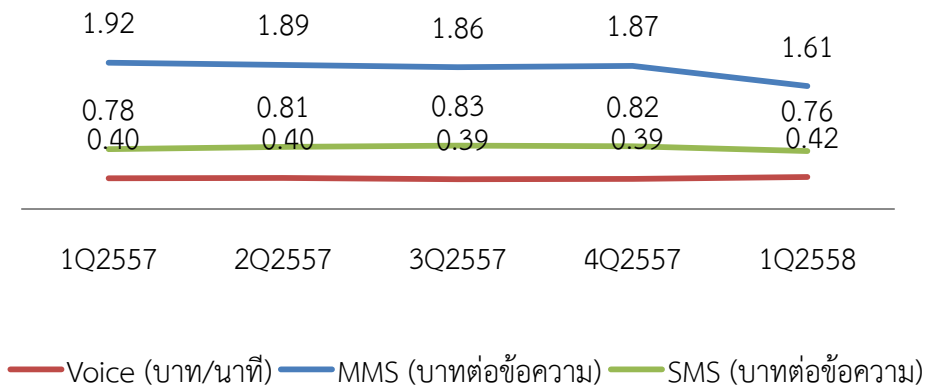


ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

⁵ รายได้จากการให้บริการทั้งหมดคือ รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ รายได้จากการขาย รายได้ค่าเช่าและค่าเชื่อมต่อโครงข่าย และรายได้อื่นๆ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาถึงอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า บริการทางด้านเสียงนั้นมีอัตราค่าบริการแนวโน้มคงที่ โดยไตรมาสนี้อยู่ที่ 0.42 บาทต่อนาที เช่นเดียวกับบริการส่งข้อความสั้น (Short Message Service: SMS) และบริการข้อความสื่อประสม (Multimedia Messaging Service: MMS) ที่มีแนวโน้มคงที่นับตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2557 และไตรมาสนี้มีอัตราค่าบริการการส่งข้อความสั้น 0.76 บาทต่อข้อความ และอัตราค่าบริการข้อความสื่อประสมลดลงเหลืออยู่ที่ 1.61 บาทต่อข้อความ (ภาพที่ 30)

ภาพที่ 30 อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

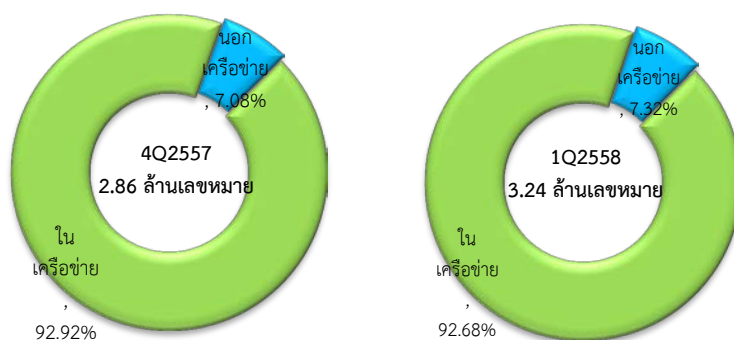


ที่มา: สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

การให้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability: MNP) ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รู้จักบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากขึ้น และมีการโอนย้ายเครือข่ายเลขหมายเดิมจำนวนเพิ่มขึ้น จากผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยพบว่า ปี 2557 นั้น มีผู้รู้จักถึงร้อยละ 41.43 ซึ่งเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2555-2556 ที่มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รู้จักเพียงร้อยละ 32.50 และเมื่อคิดเป็นจำนวนเลขหมายที่ใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไตรมาสนี้เป็นจำนวน 3.24

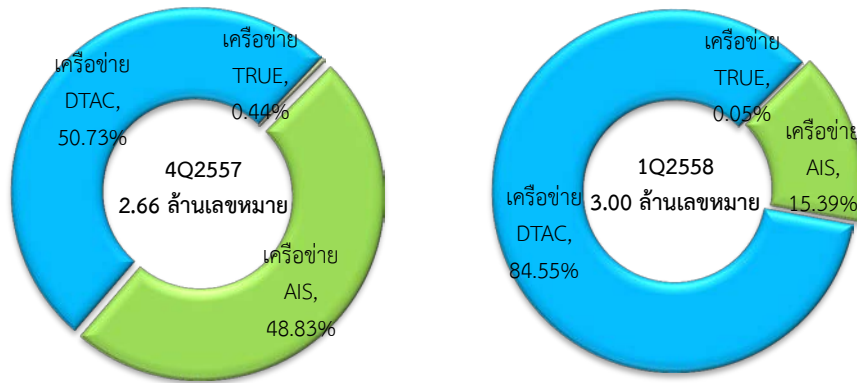
ล้านเลขหมาย เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.45 ซึ่งแบ่งเป็นการใช้บริการโอนย้ายในเครือข่ายเดียวกันถึงร้อยละ 92.68 และนอกเครือข่ายร้อยละ 7.32 (ภาพที่ 31) โดยเครือข่าย DTAC มีการโอนย้ายในเครือข่ายเดียวกันมากที่สุดไนไตรมาสนี้จำนวน 2.54 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นร้อยละ 84.55 รองลงมาเป็นเครือข่าย AIS มีการโอนย้ายในเครือข่ายเดียวกันจำนวน 0.46 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.39 และน้อยที่สุดเป็นเครือข่าย TRUE ที่มีการโอนย้ายในเครือข่ายเดียวกัน (ภาพที่ 32)

ภาพที่ 31 สัดส่วนการใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มา: สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 32 สัดส่วนโอนย้ายในเครือข่ายเดียวกันของบริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

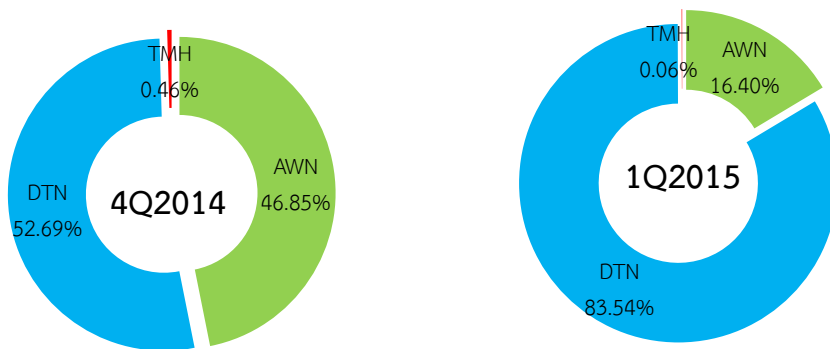


ที่มา: สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

การใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability) ณ ไตรมาสนี้อยู่ที่ 3.24 ล้านเลขหมาย เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้าร้อยละ 13.45 โดยมีการโอนย้ายเข้าเครือข่ายจากระบบ 2G สู่อ่านความถี่ 2.1 GHz และจากเครือข่ายผู้ให้บริการรายอื่น มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้า 2.61 ล้านเลขหมาย เป็น 3.10 ล้านเลขหมายในไตรมาสนี้ หรือคิดจำนวนการโอนย้ายเข้าเครือข่ายเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน

หน้าร้อยละ 19.07 และแบ่งคิดเป็นสัดส่วนของผู้ให้บริการ AWN ร้อยละ 16.40 DTN ร้อยละ 83.54 และ TMH ร้อยละ 0.06 หากเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า พบว่า มีการโอนย้ายเข้าเครือข่ายของ DTN เพิ่มขึ้นเกือบ 1 เท่า ของเลขหมายการโอนย้ายเข้าเครือข่าย DTN หรือร้อยละ 88.77 แต่โอนย้ายเข้าเครือข่าย AWN มีจำนวนลดลง ร้อยละ 58.31 รวมถึง TMH ลดลงเกือบ 1 เท่า หรือลดลง ร้อยละ 84.40 (ภาพที่ 33)

ภาพที่ 33 สัดส่วนการโอนย้ายเข้าเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz

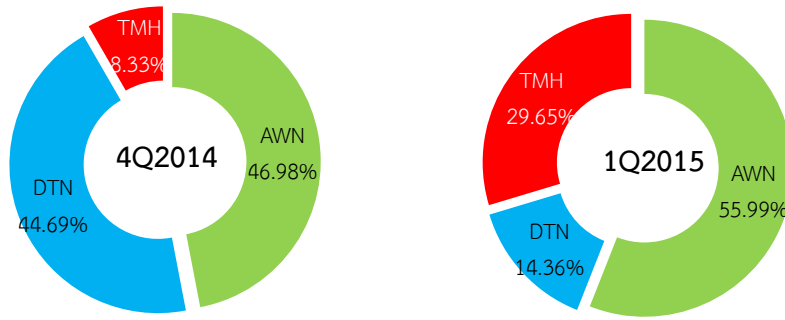


ที่มา: สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

การโอนย้ายออกนอกเครือข่าย ในไตรมาสนี้มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นจาก 0.11 ล้านเลขหมาย เป็น 0.12 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.11 ซึ่งแบ่งเป็นผู้ให้บริการของ AWN ร้อยละ 55.99 DTN ร้อยละ 14.36 และ TMH ร้อยละ 29.65 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า พบว่า มีการ

โอนย้ายออกนอกเครือข่ายของ AWN และ TMH ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น แต่ผู้ให้บริการ DTN กลับมีสัดส่วนการโอนย้ายออกนอกเครือข่ายลดลงจำนวนมาก จาก ร้อยละ 44.69 เป็นร้อยละ 14.36 (ภาพที่ 34)

ภาพที่ 34 สัดส่วนการโอนย้ายออกนอกเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz

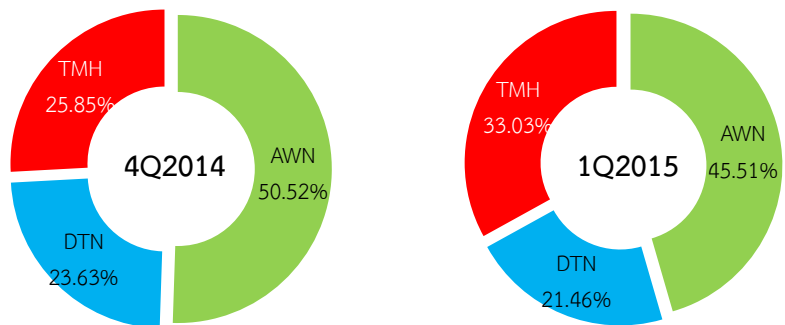


ที่มา: สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

การยกเลิกเลขหมายใช้บริการ ในปัจจุบันมีจำนวนการยกเลิกการใช้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz ณ ไตรมาสนี้ อยู่ที่ 9.23 ล้านเลขหมาย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้าร้อยละ 17.84 เมื่อพิจารณาถึงผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการมากที่สุดนั้นเป็น AWN อยู่ที่ร้อยละ 45.51 หรือ 4.20 ล้านเลขหมาย รองลงมาเป็น TMH และ DTN มีสัดส่วน

การยกเลิกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz อยู่ที่ร้อยละ 33.03 และ ร้อยละ 21.46 ตามลำดับ (ภาพที่ 35) เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า พบว่า มีสัดส่วนการยกเลิกเลขหมายใช้บริการของ DTN จำนวนลดลงมากที่สุด รองลงมาเป็น AWN และในทางกลับกัน TMH มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 35 สัดส่วนการยกเลิกเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz



ที่มา: สำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

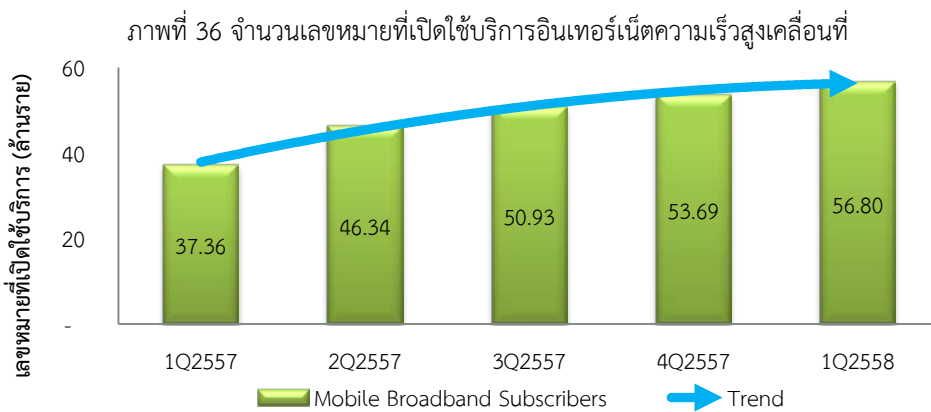
ในปัจจุบันตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละรายต่างปล่อยกลยุทธ์เด่น เพื่อดึงดูดให้ผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการของตนเอง รวมทั้งพยายามรักษาสถานะผู้ให้บริการให้อยู่กับตนเองให้นานที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาการเปิดให้บริการเลขหมายใหม่ การโอนย้ายเข้าเครือข่าย การโอนย้ายออกนอกเครือข่าย

รวมถึง การยกเลิกเลขหมายใช้บริการแล้ว พบว่า ในไตรมาสแรก ปี 2558 นี้ ผู้ให้บริการ DTN มีกลยุทธ์ทางการตลาดที่ดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นในการดึงดูดให้ผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการในเครือข่ายของตนเองมากที่สุด ทั้งยังเป็นผู้ให้บริการที่สามารถรักษาสถานะผู้ให้บริการได้ดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นอีกด้วย

3) ตลาดบริการอินเทอร์เน็ต (Internet Services)

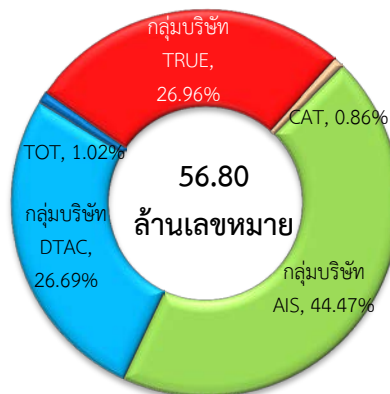
ปัจจุบันการให้บริการอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยสามารถใช้บริการได้หลากหลายช่องทางด้วยกัน ซึ่งส่วนใหญ่เข้าถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่ และการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ โดยบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่ (Mobile Internet Broadband) นั้น มีผู้ให้บริการรายเดียวกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ กลุ่มบริษัท AIS กลุ่มบริษัท DTAC กลุ่มบริษัท TRUE TOT⁶ และ CAT

โดยไตรมาสนี้มีเลขหมายที่เปิดใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประมาณ 56.80 ล้านเลขหมาย เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.79 (ภาพที่ 36) หากพิจารณาผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มบริษัท AIS มีสัดส่วนเลขหมายที่เปิดใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 44.47 รองลงมา เป็นกลุ่มบริษัท DTAC มีสัดส่วนเลขหมายที่เปิดใช้บริการร้อยละ 26.69 ถัดไปเป็นกลุ่มบริษัท TRUE มีสัดส่วนเลขหมายที่เปิดใช้บริการร้อยละ 26.96 (ภาพที่ 37)



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 37 สัดส่วนเลขหมายที่เปิดใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่ของผู้ให้บริการแต่ละราย



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ (Fixed Internet Broadband) ปัจจุบันผู้ให้บริการรายหลักยังคงอยู่ในกลุ่มหรือบริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์

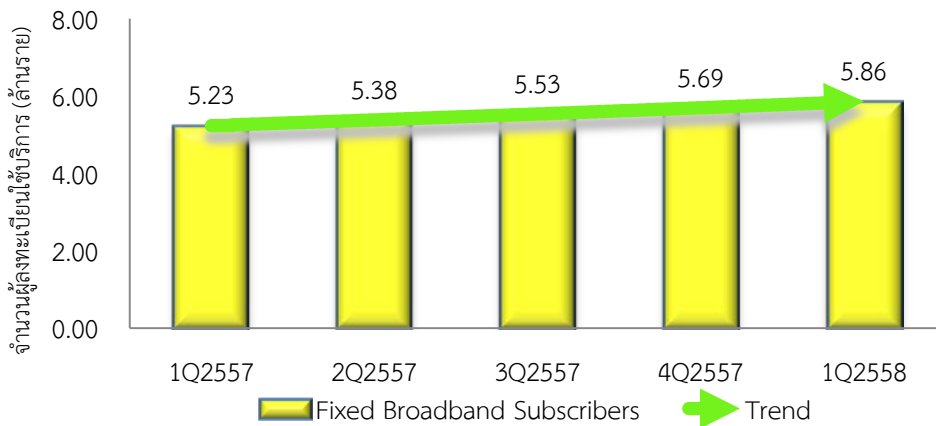
ประจำที่ โดยการตั้งบริษัทย่อยสำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต และในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้เป็นเจ้าของโครงข่าย ผู้มีสิทธิในโครงข่ายตามสัญญาความร่วมมือ

⁶ ปัจจุบัน TOT ให้ Mobile Virtual Network Operators: MVNO กับผู้ให้บริการอีก 5 ราย ได้แก่ บริษัท ลีอิกซ์ จำกัด (มหาชน) (i-Kool 3G) บริษัท สามารท โอโมบาย จำกัด (i-mobile 3G) บริษัท ไออีซี อินเทอร์เน็ตเซลล์เนต เอนจินเนียริ่ง จำกัด (มหาชน) (IEC 3G) บริษัท 365 คอมมูนิเคชั่น จำกัด (356) และ บริษัท เอ็มคอร์ปอเรชั่น จำกัด (MOJO 3G)

งานทำให้เกิดความได้เปรียบในแง่ต้นทุนการให้บริการ จากการที่ไม่ต้องเสียค่าเช่าโครงข่ายหรือมีค่าใช้จ่ายในราคาต่ำสามารถให้บริการแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ผู้ให้บริการรายใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ทั้งนี้ ไตรมาสนี้มีผู้ลงทะเบียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่แล้วจำนวน 5.86 ราย เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.98 (ภาพที่ 38) ซึ่งหากเทียบผู้ลงทะเบียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่กับจำนวนครัวเรือน พบว่า มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 29.00 และหากพิจารณาถึงส่วนแบ่งทางการตลาดเห็นได้ว่าผู้นำตลาดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในไตรมาสนี้ คือ

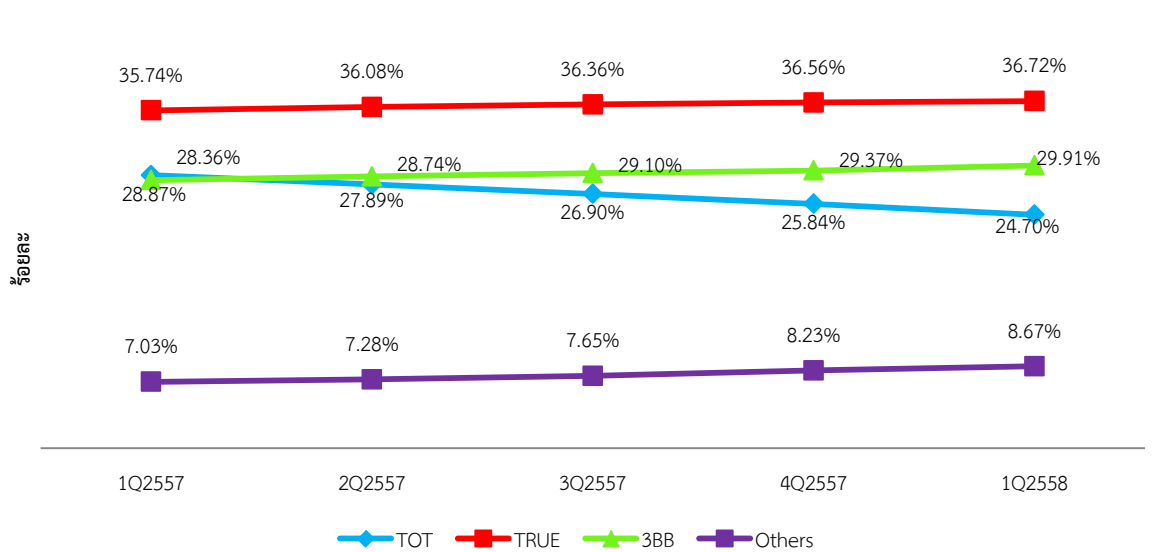
TRUE มีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 36.72 เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าที่มีสัดส่วนร้อยละ 36.56 รองลงมาเป็น 3BB ที่ร้อยละ 29.91 เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 29.37 นอกจากนั้น ผู้ให้บริการ TOT มีส่วนแบ่งตลาดลดลงจากไตรมาสก่อนหน้าที่มีเพียงร้อยละ 25.84 เป็นร้อยละ 24.70 ในขณะที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISPs) รายอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการโครงข่าย PSTN มีส่วนแบ่งตลาดไตรมาสนี้อยู่ที่เพียงร้อยละ 8.67 เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนหน้าที่มีเพียงร้อยละ 8.23 ดังภาพที่ 39 และค่า HHI มีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ โดยสิ้นสุดไตรมาสนี้อยู่ที่ 2,928 ดังภาพที่ 40

ภาพที่ 38 จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่



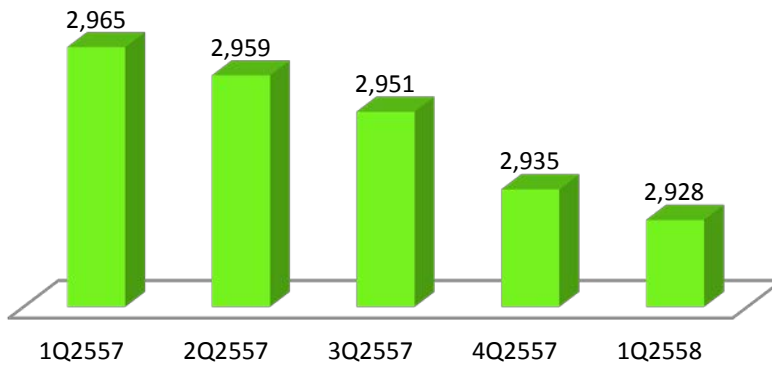
ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 39 ส่วนแบ่งตลาดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่



ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 40 ค่า HHI ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่

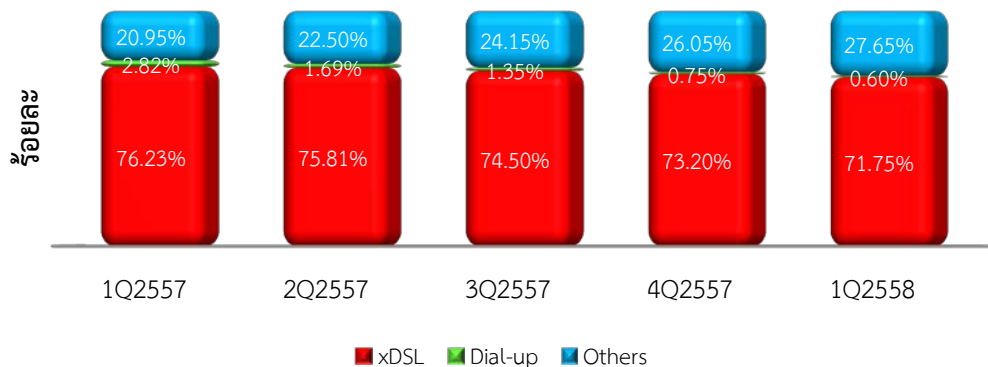


ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายช่องทางด้วยกัน แต่ปัจจุบันการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้วยเทคโนโลยี xDSL มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไตรมาสนี้อยู่ที่ร้อยละ 71.75 ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งหมด แต่ยังเป็นบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ ส่วนบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำด้วยเทคโนโลยี Dial-up มีการใช้บริการจำนวนน้อยมาก รวมทั้งมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไตรมาสนี้

เหลือเพียงร้อยละ 0.60 ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งหมด และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเทคโนโลยีอื่นเริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีมีราคาที่ถูกลง โดยเฉพาะ FTTP และ Cable Modem นั้นมีสัดส่วนการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบไตรมาสก่อนหน้าร้อยละ 23.21 และร้อยละ 8.60 ตามลำดับ (ภาพที่ 41)

ภาพที่ 41 สัดส่วนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประจำที่

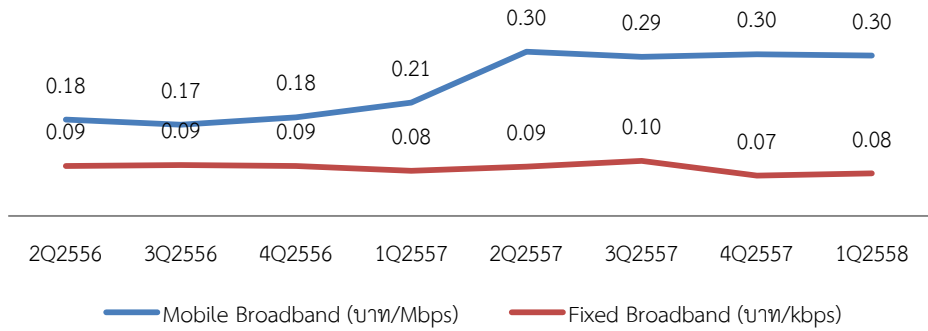


ที่มา: ส่วนศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ส่วนอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ในปัจจุบันมีอัตราค่าบริการลดลงเพียงเล็กน้อยนับตั้งแต่ไตรมาสก่อนหน้า และไตรมาสนี้อยู่ที่ 0.08 บาทต่อกิโลบิตต่อวินาที ซึ่งแตกต่างกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่ที่มีอัตราค่าบริการจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อพิจารณาตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2556 ถึงไตรมาสนี้ เนื่องด้วยปัจจุบันมี

ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่จำนวนมากขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการความเร็วอินเทอร์เน็ตจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเคลื่อนที่เพิ่มขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น (ภาพที่ 42)

ภาพที่ 42 อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ต



ที่มา: สำนักค่าธรรมเนียมและอัตราค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช

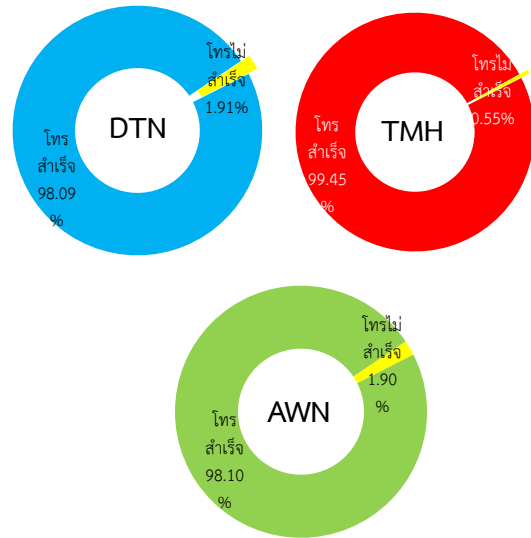
คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนย้ายความถี่ 2.1 GHz

คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยหลักในปัจจุบันที่สามารถดึงดูดผู้ใช้บริการให้เลือกใช้บริการของตนเองมากขึ้น ฉะนั้น สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz ด้วยกัน 2 เรื่อง คือ อัตราการโทรสำเร็จ (Voice Successful call) และความเร็วในการรับส่งข้อมูล (FTP Download) ของผู้ให้บริการที่ได้รับใบอนุญาตทั้ง 3 ราย⁷

อัตราการโทรสำเร็จ (Voice Successful call)

ในปัจจุบันผู้ให้บริการมีการแข่งขันทางด้านคุณภาพการให้บริการมากขึ้น หากผู้ให้บริการรายใดมีคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดีจะทำให้รายนั้นสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ จึงทำให้ผู้ให้บริการแต่ละรายต่างพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตนเองให้ดียิ่งขึ้น เพื่อพยายามรักษากฎหมายผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด จากผลการสำรวจบริเวณกรุงเทพมหานคร อัตราการโทรสำเร็จของผู้ให้บริการทั้ง 3 ราย ณ ไตรมาสนี้ พบว่า มีอัตราการโทรสำเร็จเกินร้อยละ 98 ทั้ง 3 ราย ดังภาพที่ 43 และหากเปรียบเทียบทั้ง 3 ราย จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการ TMH นั้นมีการโทรสำเร็จมากที่สุดถึงร้อยละ 99.45 รองลงมาเป็น AWN มีการโทรสำเร็จร้อยละ 98.10 และ DTN มีการโทรสำเร็จร้อยละ 98.09

ภาพที่ 43 อัตราการโทรสำเร็จของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz



ที่มา: ส่วนงานกำกับดูแลคุณภาพการบริการ สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

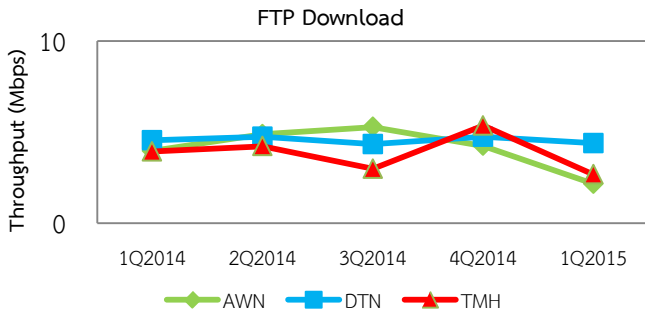
ความเร็วในการรับส่งข้อมูล (FTP Download)

ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ตมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้น ความเร็วในการรับส่งข้อมูลจึงมีความสำคัญไม่น้อยกว่าอัตราการโทรสำเร็จ ผลจากการสำรวจ ณ ไตรมาสนี้ พบว่า ความเร็วในการรับส่งข้อมูลของผู้ให้บริการ DTN มีความเร็วมากที่สุดอยู่ที่ 4.38

⁷ ข้อมูลจาก สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

เมกะบิตต่อวินาที รองลงมาเป็น TMH อยู่ที่ 2.67 เมกะบิตต่อวินาที และ AWN อยู่ที่ 2.15 เมกะบิตต่อวินาที

ภาพที่ 44 ความเร็วในการรับส่งข้อมูลของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz



ที่มา: ส่วนงานกำกับดูแลคุณภาพการบริการ สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

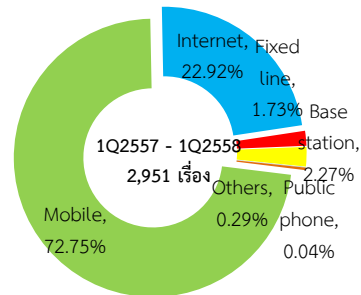
เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz จะเห็นได้ว่าการโทรสำเร็จนั้นมีคุณภาพการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการอยู่แล้ว แต่ความเร็วในการรับส่งข้อมูลนั้นเป็นบริการที่น่าเป็นห่วงอย่างยิ่ง เนื่องจากความเร็วเฉลี่ยไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน โดยเฉพาะผู้ให้บริการ AWN และ TMH มีการเพิ่มขึ้นและลดลงในแต่ละไตรมาส แต่ในทางกลับกัน DTN นั้นเป็นผู้ให้บริการที่มีมาตรฐานความเร็วเฉลี่ยอยู่ที่ 4 เมกะบิตต่อวินาที ตลอดนับตั้งแต่ไตรมาสเดียวกันของปีก่อน และนี่จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการกับ DTN มากกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

การร้องเรียน

1) ภาพรวมการร้องเรียนจากการให้บริการในกิจการโทรคมนาคม

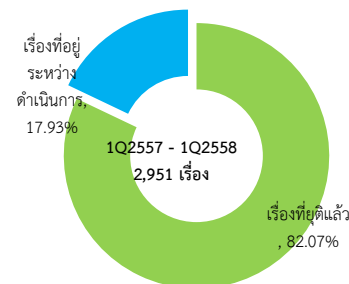
กิจการโทรคมนาคมปัจจุบันมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นโทรคมนาคมหรือวิทยุคมนาคมล้วนแล้วแต่เป็นการติดต่อสื่อสารด้วยกันทั้งสิ้น การใช้บริการที่มีจำนวนมากย่อมเกิดปัญหาตามมาด้วยเช่นกัน หากนับตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2557 ถึงไตรมาสนี้ พบว่าได้รับการร้องเรียนแล้วทั้งหมดจำนวน 2,951 เรื่อง เมื่อแบ่งตามประเภทบริการจะเห็นได้ว่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผู้ใช้บริการเปิดใช้บริการเลขหมายพบเรื่องร้องเรียนมากกว่าบริการประเภทอื่นๆ มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 2,112 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาเป็นการอินเทอร์เน็ต โดยมีปัญหาในการร้องเรียนจำนวน 623 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 22.92 (ภาพที่ 45) เมื่อพิจารณาถึงการดำเนินการหรือการบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นนั้น พบว่า ได้ดำเนินการจัดการกับปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วหรือเรื่องที่ยุติแล้วจำนวน 2,422 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 82.07 (ภาพที่ 46)

ภาพที่ 45 สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียน



ที่มา: สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

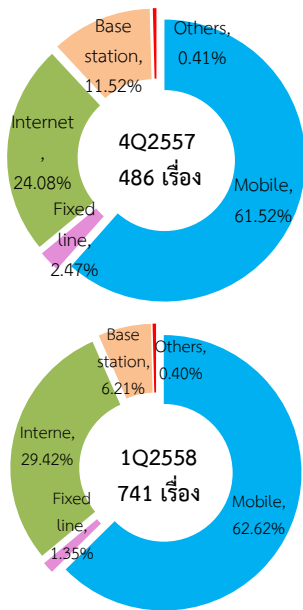
ภาพที่ 46 สัดส่วนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ที่มา: สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

เมื่อดูภาพรวมการเปรียบเทียบระหว่างเรื่องร้องเรียนไตรมาสก่อนกับไตรมาสนี้ พบว่า ปัญหาที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดสองอันดับแรก จะมีจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนทั้งสองบริการ กล่าวคือ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ต จากจำนวนเรื่องร้องเรียน 299 เรื่อง เป็น 464 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 55.18 และจากจำนวนเรื่องร้องเรียน 117 เรื่อง เป็น 218 เรื่อง หรือคิดเป็น 86.32 ตามลำดับ แต่บริการประเภทอื่นกลับมีเรื่องร้องเรียนลดลง ดังภาพที่ 47

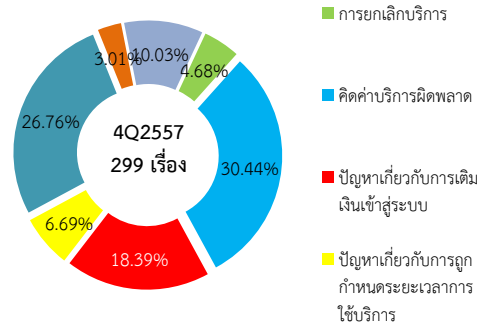
ภาพที่ 47 สัดส่วนประเภทของการร้องเรียน



ที่มา: สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พบปัญหาการร้องเรียนมากที่สุดในไตรมาสนี้ คือ เรื่องของมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ จำนวน 137 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 29.53 ซึ่งเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนมีจำนวนการร้องเรียนเพิ่มขึ้น รองลงมาเป็นปัญหาเรื่องการคิดค่าบริการผิดพลาด จำนวน 128 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 27.59 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนมีสัดส่วนลดลง แต่มีจำนวนการร้องเรียนเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน (ภาพที่ 48)

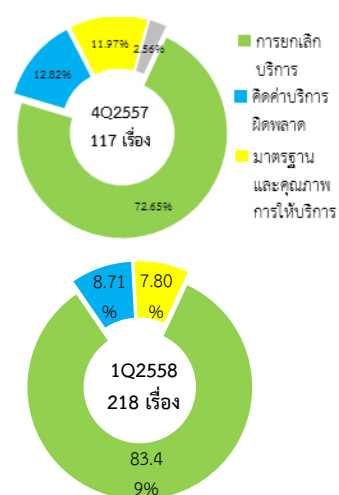
ภาพที่ 48 สัดส่วนปัญหาการร้องเรียนของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มา: สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

บริการอินเทอร์เน็ตพบปัญหาการร้องเรียนมากที่สุดในไตรมาสนี้ คือ การยกเลิกบริการจำนวน 182 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 83.49 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนมีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 85 เรื่อง หรือร้อยละ 72.65 รองลงมาเป็นการคิดค่าบริการผิดพลาด และมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ (ภาพที่ 49)

ภาพที่ 49 สัดส่วนปัญหาการร้องเรียนของบริการอินเทอร์เน็ต



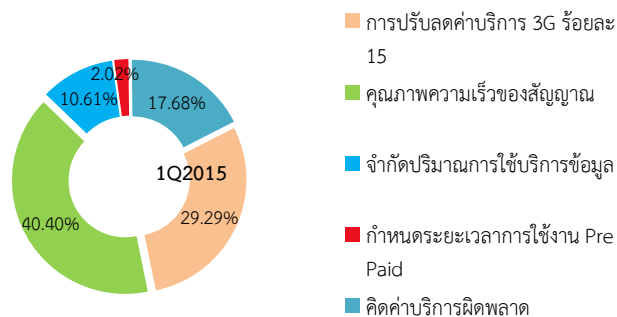
ที่มา: สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

2) การร้องเรียนจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz

ในปัจจุบันมีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz มากขึ้น จึงทำให้เกิดปัญหาต่อการให้บริการจำนวนมากขึ้นด้วยเช่นกัน ฉะนั้น นับตั้งแต่เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz เป็นต้นมาถึง ไตรมาสนี้ มีเรื่องร้องเรียนแล้วอยู่ที่ 198 เรื่องด้วยกัน^๓ โดยเป็นเรื่องคุณภาพความเร็วของสัญญาณมากที่สุดถึงร้อยละ 40.40 รองลงมาเป็นเรื่องของการปรับลดค่าบริการ 3G ร้อยละ 15 อยู่ในสัดส่วนร้อยละ 29.29 อันดับถัดไปเป็นเรื่องการคิดค่าบริการผิดพลาด เรื่องจำกัด

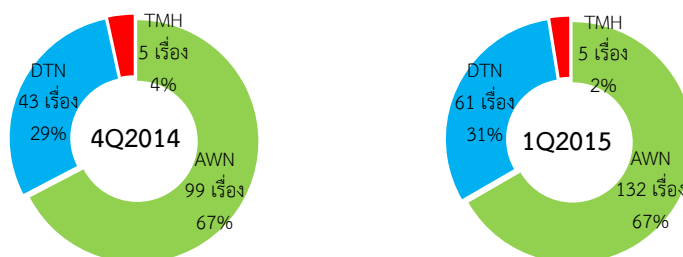
ปริมาณการใช้บริการข้อมูล และเรื่องกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ Pre-Paid ตามลำดับ (ภาพที่ 50) หากพิจารณาผู้ให้บริการแต่ละราย พบว่า ผู้ให้บริการ AWN นั้น มีเรื่องร้องเรียนมากถึงร้อยละ 67 หรือมีการร้องเรียนจำนวน 132 เรื่องด้วยกัน รองลงมาเป็น DTN ร้อยละ 31 จำนวน 61 เรื่อง และ TMH ร้อยละ 2 จำนวน 5 เรื่อง (ภาพที่ 51) ดังนั้น สิ่งที่ทำให้บริการควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการในปัจจุบันคือ คุณภาพความเร็วของสัญญาณหรือความเร็วในการรับส่งข้อมูลที่เกิดจากการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ภาพที่ 50 สัดส่วนการร้องเรียนจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz



ที่มา: สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

ภาพที่ 51 สัดส่วนการร้องเรียนจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz ของผู้ให้บริการ



ที่มา: สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

^๓ ข้อมูลจาก สำนักเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.