

บทสรุปผู้บริหาร

(เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน)

การศึกษาแบ่งออกเป็นสองส่วนหลัก คือ การสำรวจข้อมูลจากผู้ใช้บริการ และการสำรวจข้อมูลจาก ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในส่วนของการสำรวจข้อมูลจากผู้ให้บริการ ครอบคลุมตัวอย่างจำนวน 5,651 คน จาก 29 จังหวัด ใน 6 ภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมีวิธีการศึกษา คือ การสำรวจพฤติกรรม ความเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการทดลองทางเศรษฐศาสตร์ พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองเชิงปริมาณ คือ สถิติเชิงพรรณนา แบบจำลองเศรษฐมิติ และแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง

1. ผลการศึกษาที่สำคัญในเรื่องการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน

การกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน (นอกโปร) มุ่งที่จะกำหนดอัตราค่าบริการสูงสุดของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทรายเดือน (Post-paid) ที่เกินกว่าปริมาณที่กำหนด ตามรายการส่งเสริมการขาย ทั้งด้านบริการเสียง บริการข้อมูล บริการ SMS และบริการ MMS

การกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวจะเป็นหลักประกันให้กับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าจะไม่ถูก ผู้ให้บริการคิดอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่แพงเกินไป ทั้งนี้ ผลจากการสำรวจภาคสนาม พบว่าผู้ใช้บริการร้อยละ 80.0 มีความเห็นว่าอัตราค่าบริการเสียงในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานยังคงแพงเกินไป ร้อยละ 98.6 มีความเห็นว่าอัตราค่าบริการข้อมูลในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานยังคงแพงเกินไป และ ร้อยละ 83.2 มีความเห็นว่าอัตราค่าบริการ SMS และ MMS ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานยังคงแพงเกินไป

ทั้งนี้ เมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจในด้านนโยบายของการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานในปัจจุบัน ซึ่งกำหนดให้กำกับดูแลในอัตราที่ไม่เกินอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่มีการเสนอขายหรือให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในวันก่อนวันที่ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2562 จะมีผลใช้บังคับ พบว่าผู้ใช้บริการให้คะแนน ความพึงพอใจเพียง 4.70 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน (ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจในด้านนโยบายการกำกับดูแลสัดส่วนของรายการส่งเสริมการขายที่คิดค่าบริการตามการใช้งานจริงเป็นวินาทีซึ่งได้ คะแนนมากถึง 7.8 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน)

ดังนั้น ผลสะท้อนจากผู้ให้บริการซึ่งยังไม่พอใจต่อการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานในปัจจุบัน และความเห็นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่แสดงออกมาว่าอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน ทั้งบริการเสียง บริการข้อมูล บริการ SMS และบริการ MMS ยังคงแพงเกินไป จึงเป็นเหตุผลว่าควรมีการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานให้มีอัตราที่ลดลงกว่าอัตราที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการทั่วประเทศแล้วเสนอเป็นอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน โดยอัตราดังกล่าวคิดมาจาก ความยินดีที่จะจ่าย

อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นความยินดีที่จะจ่ายสูงสุด (Maximum willingness to pay) ของผู้บริการแต่ละคน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของผู้บริการทุกคน อัตราค่าบริการดังกล่าวจึงเป็นการสะท้อนถึงความต้องการทางด้านผู้บริการ

ทั้งนี้ การใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นค่ากลางทางสถิติของอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานนั้น ยึดถือตามหลักการทางเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยสวัสดิการสังคม (Social welfare) ที่การกำกับดูแลนโยบายสาธารณะ (Public policy) ต้องไม่ละเลยผู้บริการรายใดเลย (No one is left behind) และต้องไม่มุ่งไปที่ผลประโยชน์ของผู้บริการเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ซึ่งตัวเลขค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นค่ากลางทางสถิติที่มีคุณสมบัติเช่นนั้น คือ ไม่ได้ละเลยตัวอย่างใดไปเลยในการคำนวณ อีกทั้งยังคงมีคุณสมบัติตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเสมอไม่ว่าจะมีการกระจายข้อมูลที่กว้างหรือแคบเพียงใดก็ตาม

อีกทั้งเมื่อการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานต้องกำกับดูแลด้วยอัตราค่าบริการสูงสุดเพียงอัตราเดียว ย่อมใช้ค่าสถิติที่เป็นช่วง (Interval) ไม่ได้ จึงจำเป็นต้องใช้ตัวเลขเพียงค่าเดียว และค่าที่เหมาะสมที่สุดในการกำกับดูแลเช่นนั้น คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ของความยินดีที่จะจ่ายสูงสุด (Maximum willingness to pay) ของผู้บริการแต่ละคน

ดังนั้น ด้วยผลจากการสำรวจภาคสนามซึ่งสะท้อนความต้องการของผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศและการใช้ค่ากลางทางสถิติที่เป็นตัวแทนของผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายเพื่อคำนวณเป็นอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จึงขอเสนออัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน ที่ กสทช. จะกำกับดูแลในบริการเสียง บริการข้อมูล บริการ .SMS และบริการ MMS ดังต่อไปนี้

ตาราง การกำกับดูแลด้านอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	อัตราสูงสุดจากผลการศึกษา (ก่อนประกาศ ¹ มีผลบังคับใช้)	อัตราสูงสุดในปี พ.ศ. 2564	อัตราสูงสุดในปี พ.ศ. 2565	อัตราสูงสุดในปี พ.ศ. 2566
บริการเสียง	1.80 บาทต่อนาที	1.75 บาทต่อนาที	1.70 บาทต่อนาที	1.60 บาทต่อนาที
บริการข้อมูล	1.70 บาทต่อเมกะไบต์	1.40 บาทต่อเมกะไบต์	1.15 บาทต่อเมกะไบต์	0.90 บาทต่อเมกะไบต์
บริการ SMS	3.00 บาทต่อข้อความ	2.50 บาทต่อข้อความ	2.50 บาทต่อข้อความ	2.50 บาทต่อข้อความ
บริการ MMS	6.00 บาทต่อข้อความ	4.50 บาทต่อข้อความ	4.50 บาทต่อข้อความ	4.50 บาทต่อข้อความ

¹ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจภาคสนาม และแบบจำลองเชิงปริมาณ

การสำรวจข้อมูลภาคสนามจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 5,651 คน ภาพรวมของผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยมีช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กระจายอยู่ในช่วงอายุ 21 – 60 ปี พักอาศัยอยู่ทั้งในเขตอำเภอเมืองและต่างอำเภอ ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน และส่วนมากจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายในทุกอาชีพ โดยอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขายทั่วไปจะมีสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าอาชีพอื่น ๆ เล็กน้อย ขณะที่รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,000 บาท ถึง 25,000 บาท

ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 94 จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 เลขหมาย ค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 457 บาทต่อเดือน สำหรับเลขหมายหลักที่ใช้บริการพบว่าใช้มานานเฉลี่ยประมาณ 6 ปี ซึ่งเป็นการใช้บริการในระบบเติมเงินมากกว่าระบบรายเดือน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกรายการส่งเสริมการขายโดยให้ความสำคัญกับการใช้บริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต) และการใช้บริการเสียง (การโทร) อยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันมากนัก และผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 76 ไม่ใช้โปรเสริม อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการที่ใช้โปรเสริมส่วนใหญ่จะเป็นผู้ให้บริการในระบบเติมเงิน

สำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบรายเดือนเป็นเลขหมายหลัก ส่วนใหญ่ใช้เพื่อทั้งการโทรออกและใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าใช้บริการโดยเฉลี่ย 625 บาทต่อเดือน โดยผู้ไม่ใช้โปรเสริมมีค่าใช้บริการเฉลี่ย 619 บาทต่อเดือน ส่วนผู้ที่ใช้โปรเสริมมีค่าใช้บริการเฉลี่ย 840 บาทต่อเดือน และผู้ให้บริการรายเดือนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด ร้อยละ 97.9 ใช้รายการส่งเสริมการขายที่คิดค่าบริการตามการใช้งานจริงเป็นนาฬิกา โดยในเลขหมายหลักที่ใช้บริการพบว่า มีการโทรออกและปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 335 นาทีต่อเดือน และ 16 GB ต่อเดือน ในกลุ่มผู้ให้บริการรายเดือนที่ใช้โปรเสริมส่วนใหญ่จะใช้โปรเสริมเพื่อเพิ่มอินเทอร์เน็ตแบบรายเดือน ซึ่งโดยเฉลี่ยจะเพิ่มอินเทอร์เน็ตประมาณ 12.6 GB ต่อเดือน

สำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงินเป็นเลขหมายหลักพบว่า มีผู้บริการทั้งที่ใช้เพื่อเน้นการโทรเป็นหลักและผู้บริการที่ใช้เพื่อทั้งโทรออกและใช้อินเทอร์เน็ต แต่ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้บริการแบบเติมเงินจะไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ ผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงินประมาณ ร้อยละ 82 ใช้รายการส่งเสริมการขายที่คิดค่าบริการตามการใช้งานจริงเป็นนาฬิกา ซึ่งในภาพรวมผู้บริการระบบเติมเงินมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 303 บาทต่อเดือน โดยผู้ไม่ใช้โปรเสริมจะมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 200 บาทต่อเดือน ส่วนผู้ที่ใช้โปรเสริมจะมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 446 บาทต่อเดือน ในกลุ่มผู้บริการในระบบเติมเงินที่ใช้โปรเสริมส่วนใหญ่จะใช้โปรเสริมเพิ่มอินเทอร์เน็ตแบบที่คิดค่าบริการแบบรายเดือน ซึ่งโดยเฉลี่ยจะเพิ่มอินเทอร์เน็ตประมาณ 6.9 GB ต่อเดือน

ในด้านปริมาณการใช้งานจริงของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในส่วนของบริการเสียงหรือการโทรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประมาณร้อยละ 70 ใช้บริการโทรออกเป็นบางวัน โดยมีการโทรออกเฉลี่ยประมาณ 5 นาทีต่อครั้ง และโทรออกเฉลี่ย 17 ครั้งต่อเดือน ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณร้อยละ 49 โทรออกผ่านแอปพลิเคชันทุกวัน โดยมีการโทรออกเฉลี่ยประมาณ 40 นาทีต่อครั้ง อีกส่วนหนึ่งประมาณร้อยละ 32 โทรออกเป็นบางวันในปริมาณโดยเฉลี่ยประมาณ 10 นาทีต่อครั้ง ในส่วนของการโทรผ่าน Video call จะมีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการประมาณเกือบร้อยละ 60 ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เป็นบางวันในปริมาณประมาณ 114 นาทีต่อเดือน (โทรออกเฉลี่ย 3.8 นาทีต่อวัน) สำหรับบริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่

ใช้อินเทอร์เน็ตตามรายการส่งเสริมการขายจะมีปริมาณการใช้งานเฉลี่ย 4.2 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่ผู้ที่ใช้งาน WiFi จากแหล่งอื่น ๆ ที่ไม่ได้รวมอยู่ในรายการส่งเสริมการขายจะใช้ WiFi โดยเฉลี่ยประมาณ 4.1 ชั่วโมงต่อวัน ข้อมูลในส่วนนี้ทำให้เห็นได้ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้การโทรผ่านแอปพลิเคชันและการโทรผ่าน Video call ทดแทนบริการเสียงได้เป็นอย่างดี และอาจจะใช้บริการมากกว่าบริการเสียงอีกด้วย ไม่เพียงเท่านั้นยังชี้ให้เห็นว่าการใช้งาน WiFi มีความสำคัญมากในระดับเดียวกับอินเทอร์เน็ตที่ได้รับจากรายการส่งเสริมการขาย

ในด้านการเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขาย พบว่าเกือบร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายในเลขหมายหลักที่ใช้บริการ ส่วนผู้ที่เคยเปลี่ยนรายการส่งเสริมการขายจะเปลี่ยนโดยเฉลี่ยประมาณ 2 ครั้งตลอดการใช้งานในเลขหมายหลัก

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 67 รับรู้อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ คือ ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ พนักงานขายของผู้ให้บริการและข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 68.0 ไม่เคยมีการใช้บริการเกินกว่าสิทธิการใช้งาน แต่ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 23.1 เคยใช้บริการเกินกว่าสิทธิการใช้งานในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และอีกร้อยละ 7 เคยใช้บริการเกินกว่าสิทธิการใช้งานแต่นานเกินกว่า 1 ปีมาแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าการใช้บริการเกินกว่าสิทธิการใช้งานมากถึงร้อยละ 86.9 เกิดจากการใช้บริการโทรออก ในขณะที่ร้อยละ 10.4 เกิดจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามจะเสียค่าใช้บริการเกินกว่าสิทธิการใช้งานในบริการเสียงประมาณ 749 บาทต่อปี และเสียค่าใช้บริการเกินกว่าสิทธิการใช้งานในบริการข้อมูลประมาณ 817 บาทต่อปี

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยให้ความสำคัญของการได้รับความยุติธรรมในการคิดค่าบริการด้วยคะแนนเฉลี่ย 8.4 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) ให้ความสำคัญในความหลากหลายของรายการส่งเสริมการขายด้วยคะแนนเฉลี่ย 7.8 คะแนน ให้ความสำคัญในเรื่องของอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานด้วยคะแนนเฉลี่ย 7.7 คะแนน และให้ความสำคัญของการคิดค่าบริการตามการใช้งานจริงเป็นวินาทีที่ด้วยคะแนนเฉลี่ย 7.4 คะแนน

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามรายการส่งเสริมการขาย (ในโปร) ที่สูงสุดที่ยินดีจะจ่าย ซึ่งพบว่าในด้านบริการเสียงมีความยินดีที่จะจ่ายโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 78 สตางค์ต่อนาที และประมาณ 1.3 สตางค์ต่อวินาที ในด้านบริการข้อมูลมีความยินดีที่จะจ่ายโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 16.7 สตางค์ต่อ MB (171.5 บาท ต่อ GB) ในด้านบริการ SMS มีความยินดีที่จะจ่ายโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 1.1 บาทต่อข้อความ และในด้านบริการ MMS มีความยินดีที่จะจ่ายโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 2.6 บาทต่อข้อความ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความยินดีจะจ่ายสูงสุดมากกว่าอัตราค่าบริการเฉลี่ยที่กำกับดูแล (ในโปร) เล็กน้อยในทุกบริการ

สำหรับการแสดงความคิดเห็นต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่สูงสุดที่ยินดีจะจ่าย พบว่าในด้านบริการเสียงมีความยินดีที่จะจ่ายสูงสุด โดยเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน ประมาณ 1.6 บาทต่อนาที และประมาณ 2.7 สตางค์ต่อวินาที ในด้านบริการข้อมูลมีความยินดีที่จะจ่ายสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 0.92 บาท ต่อ MB (944.6 บาท ต่อ GB) ในด้านบริการ SMS มีความยินดีที่จะจ่ายสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 2.6 บาทต่อข้อความ และในด้านบริการ MMS มีความยินดีที่จะจ่ายสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 4.7 บาทต่อข้อความ ซึ่งในภาพรวมจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความ

ยินดีจะจ่ายสูงสุดในระดับที่น้อยกว่าอัตราค่าบริการสูงสุดที่พบในตลาดในปัจจุบัน ในทุกบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริการข้อมูลซึ่งผู้ให้บริการมีความยินดีที่จะจ่ายน้อยกว่าอัตราค่าบริการสูงสุดที่พบในตลาดในปัจจุบันค่อนข้างมาก

ในด้านความคิดเห็นที่มีต่อการปรับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อันเกิดจากผลของการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการในส่วนใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งาน ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 การย้ายจากการใช้บริการแบบรายเดือนไปเป็นแบบเติมเงิน อันเกิดจากอัตราค่าบริการในส่วนที่ใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่เพิ่มขึ้น พบว่าในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประมาณร้อยละ 74 จะย้ายไปใช้บริการในรูปแบบดังกล่าว เมื่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในส่วนที่ใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งานในบริการเสียงเพิ่มขึ้นเป็น 2.5 บาทต่อนาที บริการข้อมูลเพิ่มขึ้นเป็น 1.51 บาท ต่อ MB (1,548.8 บาท ต่อ GB) บริการ SMS เพิ่มขึ้นเป็น 4.1 บาทต่อข้อความ และบริการ MMS เพิ่มขึ้นเป็น 6.3 บาทต่อข้อความ

รูปแบบที่ 2 การลดขนาดของรายการส่งเสริมการขายให้เล็กลง อันเกิดจากการลดอัตราค่าบริการในส่วนที่ใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งานเฉพาะในกลุ่มผู้ให้บริการรายเดือน ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในระบบรายเดือนถึงประมาณร้อยละ 84 จะตัดสินใจจะลดขนาดของรายการส่งเสริมการขายลง หากอัตราค่าบริการในส่วนที่ใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งานลดลง ดังนี้ เมื่อบริการเสียงลดลงเป็น 1.03 บาทต่อนาที บริการข้อมูลลดลงเป็น 0.57 บาท ต่อ MB (587.4 บาท ต่อ GB) บริการ SMS ลดลงเป็น 1.55 บาทต่อข้อความ และบริการ MMS ลดลงเป็น 2.92 บาทต่อข้อความ

รูปแบบที่ 3 การย้ายจากการใช้บริการแบบเติมเงินไปเป็นแบบรายเดือน อันเกิดจากการลดอัตราค่าบริการในส่วนที่ใช้เกินกว่าการใช้งาน เฉพาะในกลุ่มผู้ให้บริการในระบบเติมเงิน ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในระบบเติมเงินถึงประมาณร้อยละ 65 จะตัดสินใจเปลี่ยนรูปแบบการใช้บริการดังกล่าวภายใต้เงื่อนไขคือ เมื่ออัตราค่าบริการเสียงในส่วนที่ใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งานลดลงเป็น 1.1 บาทต่อนาที บริการข้อมูลลดลงเป็น 0.59 บาท ต่อ MB (599.7 บาท ต่อ GB) บริการ SMS ลดลงเป็น 1.54 บาทต่อข้อความ และบริการ MMS ลดลงเป็น 2.96 บาทต่อข้อความ

ในด้านของความพึงพอใจต่อนโยบายต่าง ๆ ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยระดับคะแนนระหว่าง 0 – 10 คะแนน พบว่านโยบายของสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการกำหนดให้มีรายการส่งเสริมการขายที่คิดค่าบริการตามการใช้งานจริงเป็นวินาที ได้รับคะแนนความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย 7.8 คะแนน ส่วนนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่ใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.7 คะแนน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเกินกว่าร้อยละ 80 คิดว่าอัตราค่าบริการในส่วนที่ใช้เกินกว่าสิทธิการใช้งาน (อัตราค่าบริการสูงสุดที่พบในตลาดในปัจจุบัน) เป็นอัตราที่แพงเกินไป

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ สัญญาณเสียงครอบคลุมพื้นที่ เสียงดัง ฟังชัดเจน สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่ อินเทอร์เน็ตเร็ว แรง ไม่อืด รวมทั้งในด้านราคา คือ มีรายการส่งเสริมการขายในราคาที่เหมาะสมกับการใช้งาน และมีรายการส่งเสริมการขายที่จ่ายตามจริงแบบคิดเป็นวินาที และในด้านบุคลากร คือ การแนะนำรายการส่งเสริมการขาย และการแก้ไขปัญหาของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลอง Hedonic price ซึ่งเป็นแบบจำลองเชิงปริมาณในการแยกองค์ประกอบของราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ชี้ให้เห็นว่าการตั้งราคาของรายการส่งเสริมการขายของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ขึ้นอยู่กับว่าเป็นรายการส่งเสริมการขายแบบวินาที หรือนาที (Second) โดยหากเป็นรายการส่งเสริมการขายแบบวินาทีจะแพงกว่าแบบนาที นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปริมาณของบริการเสียงที่ให้มาตามรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งหากให้ปริมาณการโทรมากขึ้นก็จะตั้งราคาที่แพงขึ้น รวมถึงปริมาณบริการข้อมูล (อินเทอร์เน็ต) ที่ให้มาตามรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งก็พบเช่นกันว่าหากให้ปริมาณของข้อมูลมากขึ้นก็จะตั้งราคาที่แพงขึ้น และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือรายการส่งเสริมการขายนั้นมี WiFi ด้วยหรือไม่ ซึ่งการมี WiFi มาพร้อมกับรายการส่งเสริมการขายจะทำให้ราคาของรายการส่งเสริมการขายนั้นแพงขึ้น นอกจากนี้ยังพบความสำคัญระหว่างอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานกับราคาของรายการส่งเสริมการขาย โดยที่อัตราค่าบริการเสียงในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน และ อัตราค่าบริการ MMS ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานแปรผกผันกับราคาของรายการส่งเสริมการขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกแบบจำลอง

3. สรุปผลการศึกษา และสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในประเด็นการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน

ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานยังคงแพงเกินไป และยังไม่พอใจต่อนโยบายการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานในปัจจุบัน ดังนั้น จึงควรมีการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานทั้งบริการเสียง บริการข้อมูล บริการ SMS และบริการ MMS

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขอเสนอให้กำกับดูแลอัตราค่าบริการเสียงในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานในอัตรา 1.60 บาทต่อนาที อัตราค่าบริการข้อมูลในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน ในอัตรา 0.90 บาทต่อเมกะไบต์ (MB) อัตราค่าบริการ SMS ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน ในอัตรา 2.50 บาทต่อข้อความ และอัตราค่าบริการ MMS ในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน ในอัตรา 4.50 บาทต่อข้อความ โดยเสนอให้มีการทยอยปรับลดอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานดังกล่าวภายใน 3 ปี (Glide path) ในอัตราค่าบริการที่เสนอไว้ในตารางที่ 2 เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อดีของการกำกับดูแลในอัตราค่าบริการดังกล่าว และการทยอยปรับลดอัตราค่าบริการ มีดังนี้

1) อัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่เสนอให้กำกับดูแลดังกล่าวนี้สะท้อนมาจากความต้องการของผู้ใช้บริการทั่วประเทศ โดยไม่ได้ละเลยผู้ใดไปเลย (No one is left behind)

2) การทยอยปรับลดอัตราค่าบริการภายในระยะเวลา 3 ปี (Glide path) จะช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านการสูญเสียรายได้จากการให้บริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งาน และการมีเวลาปรับเปลี่ยนรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของรายได้ดังกล่าว

ข้อจำกัดของการกำกับดูแลในอัตราค่าบริการดังกล่าว และการทยอยปรับลดอัตราค่าบริการ มีดังนี้

1) อัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่เสนอให้กำกับดูแลดังกล่าวนี้เป็นค่ากลางทางสถิติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสะท้อนความยินดีที่จะจ่ายสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละราย ดังนั้นเมื่อนำมาเฉลี่ยกันแล้วย่อมมีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งที่ยินดีจะจ่ายสูงสุดมากกว่าค่าเฉลี่ย และผู้ตอบแบบสอบถามอีกส่วนหนึ่งที่ยินดีจะจ่ายสูงสุดน้อยกว่าค่าเฉลี่ย ในเหตุการณ์เช่นนี้ย่อมยังคงพบว่าผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งจะยังคงไม่พอใจในอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่จะกำกับดูแลดังกล่าวและยังจะมีความเห็นว่าแพงเกินไป

อย่างไรก็ตาม ในสังคมประชาธิปไตยย่อมมีทั้งผู้ที่ได้รับความพอใจและไม่ได้รับความพอใจต่อการกำกับดูแลนโยบายสาธารณะ หากแต่การกำกับดูแลนั้นต้องเกิดจากความจำเป็นธรรมและสะท้อนมาจากความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งหมดโดยไม่ละเลยผู้ใด การใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการคำนวณอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่จะกำกับดูแลเช่นนี้ย่อมเป็นไปตามครรลองของสังคมประชาธิปไตย หากใช้อัตราที่ต่ำกว่านี้ก็ย่อมจะเอื้อประโยชน์ให้กับคนกลุ่มหนึ่ง ในขณะที่ละเลยคนอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งอาจจะเสียประโยชน์จากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลดลงจากการกำกับดูแลที่เข้มงวดเกินไป

ยิ่งในกรณีที่เป็น Extreme case เช่น หากเลือกที่จะกำกับดูแลในอัตราที่ต่ำที่สุดของความยินดีที่จะจ่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกคนพึงพอใจกับการกำกับดูแลเรื่องนี้ แต่ผู้ให้บริการก็อาจจะไม่สามารถให้บริการได้อีกต่อไป ซึ่งจะส่งผลเสียต่อผู้ใช้บริการที่ยินดีที่จะจ่ายมากกว่านั้นและยังมีความต้องการที่จะได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีคุณภาพดีตามที่ตนเองยินดีที่จะจ่ายและสามารถที่จะจ่ายได้ ดังนั้น การใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการคำนวณอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่จะกำกับดูแลเช่นนี้ ย่อมมีข้อจำกัดในคุณสมบัติของความเป็นกลาง ไม่เอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่งมากเกินไป ซึ่งแน่นอนว่าจะไม่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการทุกคนยอมรับพร้อมกันได้

2) การทยอยปรับลดอัตราค่าบริการมีข้อจำกัดที่อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่พอใจที่ไม่ได้รับอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานในทันทีทันใด ทำให้คิดว่าจะต้องเสียผลประโยชน์อยู่อีกเป็นเวลานาน แต่กระนั้น ผู้ใช้บริการก็ยังมีทางเลือกอื่นระหว่างช่วงเวลาของการทยอยปรับลดอัตราค่าบริการนั้น เช่น การเลือกใช้โปรเสริมทั้งบริการเสียงและบริการข้อมูล หรือการเลือกใช้รายการส่งเสริมการขายที่สามารถใช้บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่องโดยไม่จำกัดปริมาณ (Unlimited) แต่ด้วยความเร็วที่ลดต่ำลง เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อครบกำหนดตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน Glide path แล้ว ผู้ใช้บริการก็ย่อมจะได้รับประโยชน์จากการกำกับดูแลอัตราค่าบริการในส่วนที่เกินกว่าสิทธิการใช้งานที่ลดต่ำลงนั้นอย่างแน่นอน