



# รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำ

ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)  
และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค  
กรณีการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคม

โดย  
**สภาองค์กรของผู้บริโภค**  
วันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## บทสรุปผู้บริหาร

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา ๖๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุมเสียงข้างมากมีมติรับทราบกรณีการรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ทูร์ และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค และในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ประชุม กสทช. เสียงข้างมากได้อนุญาตการรวมธุรกิจของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด หรือ AWN บริษัทในเครือ เอไอเอส (AIS) กับบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) หรือ TTTBB โดยมีการกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะทั้งสองกรณี

ผลของการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคมดังกล่าว โดยเฉพาะการรวมธุรกิจของทูร์และดีแทคทำให้จำนวนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เหลือเพียง ๒ รายใหญ่ ซึ่งเข้าข่ายลักษณะของตลาดผูกขาดมีผู้เล่นน้อยราย มีนัยต่อระดับการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม รวมทั้งทำให้เกิดข้อร้องเรียนและเสียงวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนผู้ใช้บริการและนักวิชาการ ถึงผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น ราคาค่าบริการเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ ๔๔ ทางเลือกในการใช้บริการลดลง เป็นต้น

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) โดยคณะอนุกรรมการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาองค์กรของผู้บริโภค ได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบและสำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค พบว่าการดำเนินการของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีลักษณะการกระทำหรือละเลยการกระทำ อันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคใน ๒ ลักษณะสำคัญ สรุปได้ดังนี้

### ๑. การลงมติ “รับทราบ” ของ กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

๑.๑ การลงมติ รับทราบต่อกรณีรายงานการรวมธุรกิจระหว่างทูร์และดีแทค ขัดต่อประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๙) ข้อ ๘ และขัดต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑) ข้อ ๓ ข้อ ๕ และข้อ ๙ อันเกิดจากการใช้ดุลพินิจที่ไม่ชอบของ กสทช. ๒ เสียง คือ ประธาน กสทช. ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ และ กสทช. ต่อพงศ์ เสลานนท์ ที่เห็นว่าการรวมธุรกิจของทรูและดีแทค ไม่เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน ทั้งที่ข้อเท็จจริงแล้วทรูและดีแทคประกอบธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีทั้งเสียง (Voice) และข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Data) ส่งผ่านคลื่นความถี่เหมือน ๆ กัน จึงยอมเป็นธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน และยังมีดุลพินิจที่ไม่ชอบโดยเห็นว่าการรายงานการรวมธุรกิจของทรูและดีแทคเป็นการได้รับอนุญาตแล้ว อันเป็นการตีความกฎหมายที่ขัดต่อประกาศ กสทช. ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่กำหนดให้การรายงานเป็นการดำเนินการเพื่อขออนุญาตจาก กสทช. ตามประกาศ กสทช. ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๘ เท่านั้น เมื่อถือเป็นการขออนุญาตแล้ว จึงเป็นหน้าที่ของ กสทช. ต้องพิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้รวมธุรกิจ หรืออนุญาตอย่างมีเงื่อนไขเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำที่เป็นการผูกขาด ลด หรือจำกัด การแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมได้เท่านั้น คณะกรรมการ กสทช. จะพิจารณาเพียงแค่ว่ารับทราบมิได้ และเมื่อเทียบเคียงกับการลงมติ “อนุญาต” การรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ จะเห็นถึงความแตกต่างและปัญหาในการใช้ดุลพินิจตีความทางกฎหมาย ได้เป็นอย่างดี

๑.๒ การลงมติด้วยการออกเสียงเพิ่มของประธาน กสทช. ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เป็นการลงมติที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขัดต่อระเบียบ กสทช. ว่าด้วย ข้อบังคับการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๔๑(๒) ที่กำหนดให้การประชุมต้องได้รับมติพิเศษโดยต้องได้รับความเห็นชอบ จากกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่เมื่อมีมติเป็น ๒ ต่อ ๒ เสียง และงดออก เสียงหนึ่งเสียง จึงถือว่ามติพิเศษนี้ได้รับความเห็นชอบไม่ถึงกึ่งหนึ่งหรือไม่ถึง ๓ คนจากจำนวนกรรมการ ทั้งหมด ๕ คน ดังนั้นผลของการลงมติพิเศษในครั้งนี้จึงต้องตกไปทั้งหมด การที่ประธาน กสทช. ออกเสียง เพิ่มอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาดในการลงมติพิเศษในครั้งนี้ จึงเป็นการกระทำที่ขัดต่อระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมฯ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๔๑(๒) อย่างชัดแจ้งและร้ายแรง และยังเป็นการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดและเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ยื่นคำขอโดยตรง

## **๒. การไม่กำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะอย่าง มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้บริโภค**

๒.๑ ไม่มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายหลังการรวมธุรกิจต่อผู้บริโภค ไม่มีการแจ้งข้อมูลส่งเสริมการขายหรือโปรโมชั่นที่มีการปรับลดราคาหรือมีการปรับเพิ่มราคาสูงขึ้น ทุกโปรโมชั่นเป็นการทั่วไป การไม่แจ้งถึงการเปลี่ยนตำแหน่งและขนาดสถานีสัญญาณ ทำให้เกิดปัญหา คุณภาพการบริการ เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในการที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้ง คำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

๒.๒ การปล่อยให้มีการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคมจนเหลือผู้ประกอบการรายใหญ่เพียง ๒ ราย การปล่อยให้เกิดการเปลี่ยนโทรโมชันอัตโนมัติ โดยใช้วิธีกำหนดระยะเวลาการคงสิทธิ เป็นการละเมิดสิทธิในเรื่องสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย

๒.๓ การทำหน้าที่กำกับดูแลของ กสทช. ที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยที่ไม่ติดตามให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะในหลายข้อจนส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค อาทิ ข้อกำหนดเรื่องอัตราค่าบริการเฉลี่ยต้องลดลงร้อยละ ๑๒ ภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ การไม่ดำเนินการจัดหาที่ปรึกษาเพื่อสอบทานโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และเพื่อคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ย (Average Cost) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (Marginal Cost) จึงทำให้ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องในข้อมูลของผู้ประกอบการที่ส่งมาได้ เป็นการไม่ปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และมาตรา ๗๕ รวมถึงการไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๒๗

๒.๔ การปล่อยให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากการปกปิด ปิดบังโปรโมชั่น ราคาต่ำ การเปลี่ยนโปรโมชั่นโดยอัตโนมัติ นับเป็นการไม่กำกับดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตาม ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ ข้อ ๑๘ และพฤติการณ์ดังกล่าวยังเข้าข่ายการกระทำที่ฝ่าฝืนประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำหน้าที่ที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๕

๒.๕ การปล่อยให้เกิดปัญหาคุณภาพสัญญาณลดลง เป็นการไม่กำกับดูแลผู้ให้บริการปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๖

### ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สภาผู้บริโภคมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

๑) **ข้อเสนอแนะคณะกรรมการ** ให้พิจารณากำหนดนโยบายการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค เพื่อให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ในกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นโดยอาจมอบหมายให้ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ศึกษาวิจัยถึงความเป็นไปได้ในแนวทางการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างแท้จริง

**๒) ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ กสทช.**

๒.๑) ให้พิจารณาทบทวนและยกเลิกการรวมธุรกิจในการโทรคมนาคมที่ดำเนินการแล้วทั้งหมด

๒.๒) ให้พิจารณาจัดทำมติเรื่องการปรับลดราคาค่าบริการพื้นฐานร้อยละ ๑๒ ตามมาตรการที่กำหนด โดยให้ลดค่าอินเทอร์เน็ตจาก ๐.๑๖ บาทเป็น ๐.๑๔ บาทต่อเมกะไบต์ หรือค่าโทรศัพท์จาก ๐.๖๐ บาทเป็น ๐.๕๒ บาทต่อนาที

๒.๓) ให้กำกับการทำหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. อย่างใกล้ชิด เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนสูงสุด

**๓) ข้อเสนอแนะต่อสำนักงาน กสทช.**

๓.๑) ให้เปิดเผยรายงานผลการประกอบธุรกิจของผู้รวมธุรกิจทั้งสองกรณีจัดส่งให้แก่ กสทช. ทุก ๖ เดือน เป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๕ ปี โดยควรเปิดเผยให้สาธารณชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของ สำนักงาน กสทช.

๓.๒) ให้สำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ เช่น การถูกเปลี่ยนแพ็คเกจโดยไม่ได้รับอนุญาต

๓.๓) ให้เร่งรัดผู้ให้บริการต้องลดอัตราค่าบริการเฉลี่ยลงร้อยละ ๑๒ ซึ่งเป็นมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการควบรวมที่ กสทช. กำหนดขึ้นเอง และให้มีการเปิดเผยรายการส่งเสริมการขายทุกรายการที่มีการลดราคาค่าบริการเป็นการทั่วไป โดยให้ลดค่าอินเทอร์เน็ตจาก ๐.๑๖ บาทเป็น ๐.๑๔ บาทต่อเมกะไบต์ หรือค่าโทรศัพท์จาก ๐.๖๐ บาทเป็น ๐.๕๒ บาทต่อนาที

๓.๔) ให้เร่งรัดดำเนินการให้มีการเปิดเผยรายการส่งเสริมการขายในทั้งหมดอย่างเป็นระบบรวมถึงรายการราคาต่ำเป็นพิเศษสำหรับผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสในสังคม รวมถึงให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

๓.๕) ให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของบริการให้ประชาชนได้รับไม่ให้ต่ำไปกว่าเดิม

๓.๖) ให้เร่งรัดดำเนินการเพื่อส่งเสริมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไม่มีโครงข่าย หรือ Mobile Virtual Network Operator (MVNO) ให้มีการเพิ่มหน่วยธุรกิจ เพิ่มระบบการให้บริการ

๓.๗) ให้ตรวจสอบบริการของความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการอย่างเข้มงวดและให้ผู้บริโภคจ่ายเงินตามจริง

**๔) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)**

ขอให้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการกำกับมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจ รวมทั้งรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตาม อำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ว่าได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

**๕) ข้อเสนอแนะต่อรัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**

ให้พัฒนาส่งเสริมและยกระดับการแข่งขันของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (NT) โดยให้มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อให้สามารถเป็นทางเลือกกับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

**๖) ข้อเสนอแนะต่อสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา**

ขอให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจ สภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ว่าได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

**๗) ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)**

ขอให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ดำเนินการตรวจสอบการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่นของ กสทช. จากการมีมติไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการก่อนมีการลงมติ กระบวนการระหว่างการลงมติ และมติหรือคำสั่งทางปกครองที่ไม่ถูกต้องตามหลักนิติธรรมและหลักการทำคำสั่งทางปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมติหรือคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือผลประโยชน์ของประเทศชาติ ในการพิจารณาการคว่ำรวมกิจการโทรคมนาคมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

**๘. ข้อเสนอแนะต่อ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินผู้แสวงหาข้อเท็จจริงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. จากการมีมติไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการไม่ว่าจะเป็นกระบวนการก่อนมีการลงมติ กระบวนการระหว่างการลงมติ และมติหรือคำสั่งทางปกครองที่ไม่ถูกต้องตามหลักนิติธรรมและหลักการทำคำสั่งทางปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมติหรือคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือผลประโยชน์ของประเทศชาติ ในการพิจารณาการคว่ำรวมกิจการโทรคมนาคมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

สภาผู้บริโภควางานด้านกฎหมายมาตรา ๑๔(๓) แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการประชุมคณะกรรมการนโยบาย สภาองค์กรของผู้บริโภคครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เห็นชอบให้จัดทำรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรณีการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคม และเสนอต่อคณะรัฐมนตรี คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงาน กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) รัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คณะกรรมการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจ สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณากำหนดมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
<b>๑. ความเป็นมา</b>	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภค	๓
<b>๒. ผลการพิจารณาศึกษาตรวจสอบของสภาผู้บริโภค</b>	
๒.๑ สารสำคัญของการรวมธุรกิจ	๔
๒.๒ ลำดับเหตุการณ์กรณีการรวมธุรกิจของทรูและดีแทค	๕
๒.๓ ลำดับเหตุการณ์กรณีการรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB	๘
๒.๔ การดำเนินการของสภาผู้บริโภค และองค์กรสมาชิก	๑๐
<b>๓. การกระทำหรือละเลยการกระทำของ กสทช. อันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค</b>	๑๗
<b>๔. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม</b>	๓๐
<b>๕. ผลกระทบต่อผู้บริโภค</b>	๓๓
<b>๖. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน</b>	๓๕



## รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำ

ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)  
และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
อันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค จากกรณีการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคม

### ๑. ความเป็นมา

#### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้ขึ้นไปตามมาตรา ๖๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่ พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม คำนึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ รวมทั้งการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม

ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖ เกิดกรณีปัญหาการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. ที่ปล่อยให้มีการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการรายใหญ่ของประเทศ เกิดขึ้นถึง ๒ กรณี คือกรณีที่ ๑ เริ่มขึ้นเมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้มีการแถลงข่าวการควมรวมกิจการระหว่างบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ทรู และบริษัท โทเทิลแอสซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค<sup>๑</sup> ต่อมาที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีมติเสียงข้างมากเพียงรับทราบกรณีการรวมธุรกิจระหว่าง ทรู และดีแทค และกรณีที่ ๒ เริ่มขึ้นเมื่อวันที่ ๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส อนุมัติให้บริษัทย่อย คือ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (AWN) เข้าซื้อหุ้นในบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) TTTBB ในสัดส่วนร้อยละ ๙๙.๘๗ มูลค่า ๑๙,๕๐๐ ล้านบาท<sup>๒</sup> และต่อมาเมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ มีมติเสียงข้างมากอนุญาตการรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB

<sup>๑</sup> ไทยโพสต์. (๒๕๖๔). ทรู-ดีแทค'ควมรวมกิจการ จับตา'อำนาจเหนือตลาด, สืบค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖. จาก <https://www.thaipost.net/one-newspaper/30775/>

<sup>๒</sup> ประชาชาติธุรกิจ. (๒๕๖๕). AIS เทกโอเวอร์ 3BB พลิกเกมยึดผู้นำบรอดแบนด์, สืบค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖. จาก <https://www.prachachat.net/ict/news-971158>

การที่ กสทช. ปล่อยให้มีการรวมธุรกิจของทั้งสองกรณี ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อโครงสร้างของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่และตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ในประเทศไทย ในกรณีการรวมธุรกิจของทรูและดีแทค ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเมื่อพิจารณาส่วนแบ่งตลาดจากจำนวนเลขหมายที่มีผู้ใช้งานของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ณ ไตรมาสที่ ๔ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า AWN บริษัทย่อยของเอไอเอส มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๐ รองลงมาเป็น TUC หรือบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด บริษัทในเครือทรู มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๓๒.๖๓ ตามด้วย DTN หรือบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด บริษัทในเครือดีแทค มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๑๘.๙๐ และ NT หรือบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งตลาดอยู่เพียงร้อยละ ๒.๒๔ และผู้ให้บริการ MVNO หรือผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน มีส่วนแบ่งตลาดรวมร้อยละ ๐.๐๓ ตามลำดับ<sup>๓</sup> เมื่อมีการรวมธุรกิจของทรูและดีแทคจึงทำให้โครงสร้างตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของทรูและดีแทครวมกันเป็นร้อยละ ๕๑.๕๓ ขยับนำขึ้นมาเป็นอันดับ ๑ และทำให้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เหลือผู้ให้บริการรายหลักอยู่เพียงแค่ ๒ รายคือ AWN ของเอไอเอส และบริษัทใหม่ที่ถูกรวมธุรกิจกับดีแทค เท่านั้น

ขณะที่ การรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB จะส่งผลกระทบต่อโครงสร้างของตลาดอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ในประเทศไทย โดยพิจารณาจากส่วนแบ่งตลาดจากจำนวนผู้ใช้บริการ พบว่า ณ สิ้นไตรมาสที่ ๔ ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ TICC หรือบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งตลาดสูงที่สุดอยู่ที่ร้อยละ ๓๗.๕๙ ตามด้วย TTTBB มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๒๗.๙๗ NT มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๑๖.๔๐ AWN มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ ๑๕.๕๒ โดยมีส่วนแบ่งตลาดของผู้ให้บริการอื่น ๆ อีกเล็กน้อย ประมาณร้อยละ ๒.๕๓ ดังนั้นการรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB จึงทำให้มีส่วนแบ่งตลาดรวมกันเป็นร้อยละ ๔๓.๔๙ ขยับขึ้นมาเป็นผู้นำอันดับ ๑ ของตลาดอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์แทนที่ทรู

ผลของการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคมดังกล่าว โดยเฉพาะการรวมธุรกิจของทรูและดีแทคที่ทำให้จำนวนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เหลือเพียง ๒ รายใหญ่ ซึ่งเข้าข่ายลักษณะของตลาดผูกขาดมีผู้เล่นน้อยราย มีนัยต่อระดับการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม รวมทั้งทำให้เกิดข้อร้องเรียนและเสียงวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนผู้ใช้บริการและนักวิชาการ ถึงผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น ราคาค่าบริการเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ ๔๔ ทางเลือกในการใช้บริการลดลง เป็นต้น ซึ่งแม้แต่ กสทช. เองก็ได้ออกเอกสารเผยแพร่ยอมรับว่า กรณีการรวมธุรกิจทั้งสองกรณีดังกล่าว เป็นเรื่องละเอียดอ่อนและมีผลกระทบต่อสาธารณะ จึงมีการพิจารณาในการกำหนดข้อกังวล (Points of concern) และมีมติเห็นชอบกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะที่บริษัทผู้ขอรวมธุรกิจต้องปฏิบัติตามมาทั้งสองกรณี

<sup>๓</sup> ที่มา : รายงานสภาพตลาดโทรคมนาคม ประจำปี ๒๕๖๕ กสทช.

## ๑.๒ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) จัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๖ และตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๔ สภาองค์กรของผู้บริโภค นอกจากมีอำนาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ได้จัดตั้งแล้ว ในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค ให้มีอำนาจดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย (๑) ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมตลอดทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง (๒) สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ (๓) รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ....การดำเนินการตาม (๑) (๒) (๓) ... ถ้าเป็นการกระทำโดยสุจริต ให้สภาองค์กรของผู้บริโภคพ้นจากความรับผิด ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับรายงานตาม (๓) ให้แจ้งผลการดำเนินงานให้สภาองค์กรของผู้บริโภคทราบภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

คณะกรรมการนโยบาย สภาองค์กรของผู้บริโภค ได้มีคำสั่งที่ ๐๐๗/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ แต่งตั้งคณะกรรมการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาองค์กรของผู้บริโภค โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำข้อเสนอ นโยบาย แนวทาง มาตรการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอต่อคณะกรรมการนโยบาย สภาผู้บริโภค หรือเสนอต่อหน่วยงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการจัดทำรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

คณะกรรมการด้านการสื่อสารฯ ได้ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลต่อกรณีการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. รวมถึงผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่เป็นผู้รวบรวมธุรกิจ พบปัญหาอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคในหลายประการ ทั้งด้านราคาค่าบริการ ด้านคุณภาพการได้รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการอินเทอร์เน็ตโดยกว้างขวาง

ในการประชุมคณะกรรมการด้านการสื่อสารฯ สภาผู้บริโภค ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๖ วันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้เห็นชอบให้จัดทำ รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำของ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค จากกรณีการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม เสนอต่อ คณะกรรมการนโยบาย สภาผู้บริโภค ในการประชุมครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

และที่ประชุมคณะกรรมการนโยบาย สภาองค์กรของผู้บริโภค ได้เห็นชอบให้เสนอรายงานฯ ต่อ คณะรัฐมนตรี คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.) รัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม คณะกรรมการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการพัฒนา เศรษฐกิจ สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณากำหนดมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการ คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

## ผลการพิจารณาศึกษาตรวจสอบของสภาผู้บริโภค

### ๒.๑ สารสำคัญของการรวมธุรกิจ

(๑) **กรณีการรวมธุรกิจของทรูและดีแทค** ประกอบด้วย บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ทรู เป็นผู้มีอำนาจควบคุมผู้รับใบอนุญาต ๓ ราย ได้แก่ บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (TICC) บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) และบริษัท เค เอส ซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด ในขณะที่บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค เป็นทั้งผู้รับใบอนุญาต และผู้มีอำนาจควบคุมผู้รับใบอนุญาต ๑ ราย ได้แก่ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN)

โดย ทรู และดีแทค ได้ส่งหนังสือแจ้งการดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ โดย ทรู และ ดีแทค ได้แจ้งความประสงค์ที่จะรวมธุรกิจโดยการควบบริษัท (Amalgamation) ตามมาตรา ๑๔๖ แห่ง พ.ร.บ. บริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. ๒๕๓๕ การควบรวม บริษัทจะทำให้เกิดบริษัทมหาชนขึ้นใหม่ (บริษัท NewCo) ซึ่งจะทำให้ NewCo กลายเป็นทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้มีอำนาจควบคุมผู้รับใบอนุญาต ๔ ราย

ทั้งนี้เนื่องจาก TUC และ DTN เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ที่มีส่วนแบ่ง การตลาดเป็นอันดับ ๒ และ ๓ ของประเทศ การควบรวมกิจการระหว่างทรูและดีแทค ซึ่งต่างก็เป็น ผู้ถือหุ้นร้อยละ ๙๙.๙๙ ของทั้ง TUC และ DTN จะทำให้เกิดภาวะเสมือนว่า TUC และ DTN ได้ควบ รวมบริษัทในทางปฏิบัติไปด้วยโดยปริยาย และส่งผลให้ตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เหลือผู้ให้บริการ ที่แข่งขันกันจริง ๆ เพียง ๒ ราย โดยครองส่วนแบ่งทางการตลาดรวมกันมากกว่าร้อยละ ๙๕

**(๒) กรณีการรวมธุรกิจของ AWN บริษัทในเครือเอไอเอส กับ TTTBB**

ประกอบด้วยบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด หรือ AWN และบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) หรือ TTTBB ซึ่งรูปแบบของการรวมธุรกิจกรณีนี้ AWN จะเข้าซื้อกิจการของ TTTBB ผ่านการซื้อหุ้น โดยทั้ง AWN และ TTTBB ต่างก็เป็นผู้รับใบอนุญาตในกิจการโทรคมนาคมและเป็นผู้ให้บริการเองทั้งคู่ ซึ่งจะต่างจากกรณีของ ทู และ ดีแทค ที่เป็นการควบรวมของบริษัทผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้มีอำนาจควบคุมผู้ให้บริการอีกชั้นหนึ่ง

โดยเมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (เอไอเอส) ประกาศให้บริษัท AWN เข้าซื้อหุ้นบริษัท TTTBB และเงินลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน (JASIF) ซึ่งหากมองในมุมมองของผู้บริโภคแล้ว คือการรวมกันของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์อันดับ ๒ และอันดับ ๔ ในตลาด ซึ่งคือ 3BB และ AIS Fibre ตามลำดับ และเมื่อควบรวมกิจการสำเร็จ จะทำให้บริษัทใหม่มีส่วนแบ่งทางการตลาดในบริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์เป็นอันดับ ๑ และทำให้มีผู้ให้บริการรายใหญ่ในตลาดจาก ๔ รายเหลือ ๓ ราย ซึ่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดอยู่ที่ร้อยละ ๔๓.๔๙ ร้อยละ ๓๗.๕๙ และร้อยละ ๑๖.๔๐ ตามลำดับ<sup>๔</sup>

**๒.๒ ลำดับเหตุการณ์กรณีการรวมธุรกิจของทูและดีแทค**

การรวมธุรกิจระหว่าง ทู และ ดีแทค มีขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

๑) วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ คณะกรรมการบริหารของ ทู และ ดีแทค มีมติอนุมัติการศึกษาความเป็นไปได้ในการรวมธุรกิจของทั้งสองบริษัท

๒) วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ทู และ ดีแทค ได้ยื่นหนังสือแจ้งการรวมธุรกิจต่อเลขาธิการ กสทช. ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามข้อ ๑๐ การรายงานการรวมธุรกิจตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งโดยรายงานการรวมธุรกิจประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน ๘ ข้อ

๓) วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช. ได้แจ้งผลการพิจารณาแต่งตั้งบริษัทหลักทรัพย์ฟินันซ่า จำกัด เป็นที่ปรึกษาอิสระเพื่อจัดทำความเห็นประกอบการรายงานการรวมธุรกิจ

๔) วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะกรรมการบริหารของทั้งสองบริษัทมีมติให้รวมธุรกิจกันได้ ซึ่งในการรวมธุรกิจเป็นการควบรวมบริษัทแม่ คือ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

<sup>๔</sup> ที่มา : รายงานการพิเคราะห์ศึกษากฎหมายและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีการควบรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคมในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดย คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ การสื่อสาร และการโทรคมนาคม วุฒิสภา

๕) วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ที่ประชุมเสียงข้างมาก มีมติ ๑) รับทราบการแจ้งรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค ๒) อนุมัติให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อศึกษาและวิเคราะห์กรณีการรวมธุรกิจระหว่างทั้งสองบริษัทดังกล่าว

๖) วันที่ ๑๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ บริษัทหลักทรัพย์ฟินันซ่า จำกัด ที่ปรึกษาอิสระได้ส่งมอบความเห็นประกอบรายงานการรวมธุรกิจให้เลขาธิการ กสทช. ในขณะเดียวกันสำนักงาน กสทช. ได้จ้างผู้เชี่ยวชาญจากคณะเศรษฐศาสตร์และคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการศึกษาลผลกระทบจากการรวมธุรกิจระหว่าง ทรู และ ดีแทค

๗) วันที่ ๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ มีมติมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ไปศึกษาวิเคราะห์ประเด็นข้อกฎหมายจากหนังสือแสดงรับข้อคิดเห็นความเห็นจากสาธารณะ กรณีการรวมธุรกิจระหว่างทั้งสองบริษัทดังกล่าว และเสนอให้คณะอนุกรรมการเพื่อศึกษาและวิเคราะห์กรณีการรวมธุรกิจระหว่างทั้งสองบริษัทนี้พิจารณา รวมทั้งให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาระบุกรอบระยะเวลาการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ให้ชัดเจน

๘) วันที่ ๑๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งประธานกรรมการและกรรมการ กสทช. (ชุดใหม่) ในการประชุมนัดแรก ได้มีการตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นใหม่ ๔ คณะ ได้แก่ คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย คณะอนุกรรมการด้านคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิพลเมือง คณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยี และคณะอนุกรรมการด้านเศรษฐศาสตร์ มาทำงานแทนคณะอนุกรรมการชุดเดิม

๙) วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๙/๒๕๖๕ มีมติเห็นชอบแผนงาน (Roadmap) กรณีการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค

๑๐) วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๘/๒๕๖๕ มีมติเห็นชอบแนวทางการจัดทำรายงานความเห็นกรณีการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค ของสำนักงาน กสทช. และเห็นชอบให้ขยายระยะเวลาการจัดทำรายงาน ออกไปจนถึงวันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๑) วันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๐/๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช. เสนอการจัดทำรายงานการรวมธุรกิจระหว่าง ทรู และดีแทค (เพิ่มเติม) ที่ประชุมเห็นว่า ข้อมูลการจัดทำรายงานรวมธุรกิจ ยังไม่ครบถ้วนและรอบด้านเพียงพอ จึงมีมติให้สำนักงาน กสทช. รับข้อคิดเห็นของที่ประชุมไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม และนำเสนอที่ประชุม กสทช. พิจารณาในการประชุมครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๕ ในวันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๒) วันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๑/๒๕๖๕ มีมติรับทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ ๑) ที่เห็นว่า การขอความเห็นในประเด็นข้อกฎหมายกรณีการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทคของ กสทช. เป็นกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. โดยเฉพาะ ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รวมทั้งปรากฏ

ข้อเท็จจริงว่ามีการฟ้องเพิกถอนประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในการ  
โทรคมนาคม ลงวันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่เป็นเครื่องมือของ กสทช. ในการพิจารณาดำเนินการ  
เกี่ยวกับการรวมธุรกิจเป็นคดีอยู่ในศาลปกครอง ซึ่งตามข้อ ๙(๑) แห่งระเบียบคณะกรรมการกฤษฎีกา ว่า  
ด้วยการรับปรึกษาให้ความเห็นทางกฎหมายของกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดว่ากรรมการ  
กฤษฎีกาจะไม่พิจารณาให้ความเห็นทางกฎหมายในเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล เว้นแต่จะเป็น  
เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีได้มีมติหรือคำสั่งเป็นการภายในให้พิจารณา ดังนั้น คณะกรรมการ  
กฤษฎีกา (คณะที่ ๑) จึงไม่อาจรับข้อหาเรื่องนี้ไว้พิจารณาได้ ในวันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม  
กสทช. ครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช. เสนอการจัดทำรายงานการรวมธุรกิจระหว่าง ทูร และดีแทค  
(เพิ่มเติม ครั้งที่ ๒) ที่ประชุมพิจารณาเห็นว่า ข้อมูลรายงานยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงให้สำนักงาน กสทช.  
ไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม และที่ประชุมเสียงข้างมาก มีมติให้ สำนักงาน กสทช. มีหนังสือ  
กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อขอให้มีคำสั่งให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาให้ความเห็นใน  
ประเด็นข้อกฎหมายกรณีการรวมธุรกิจระหว่างทูรและดีแทค

๑๓) วันพุธที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๓/๒๕๖๕ สำนักงาน  
กสทช. ขอเลื่อนการนำเสนอรายงานการรวมธุรกิจระหว่างทูรและดีแทค (เพิ่มเติม ครั้งที่ ๒) เนื่องจากการ  
ปรับปรุงแก้ไขยังไม่แล้วเสร็จ กสทช. จึงมีมติให้นำเสนอรายงานในที่ประชุมพิจารณาในการประชุม  
กสทช. ครั้งที่ ๒๔/๒๕๖๕ วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อไป และเห็นชอบให้รื้อหนังสือความเห็นของ  
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาที่หาหรือประเด็นข้อกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาการรวมธุรกิจ  
ระหว่างทูรและดีแทค

๑๔) วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๔/๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช.  
เสนอรายงานการรวมธุรกิจระหว่างทูรและดีแทค (เพิ่มเติมครั้งที่ ๒) ปรับปรุงตามความเห็นที่ประชุม  
กสทช. ครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๕ ให้ที่ประชุมพิจารณา ที่ประชุมมีมติให้ถอนวาระนี้เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ  
กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุม กสทช. พ.ศ. ๒๕๕๕ และให้นำเสนอในการประชุมครั้งถัดไป

๑๕) วันที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๕/๒๕๖๕ มีมติให้เลื่อนการ  
พิจารณารายงานการรวมธุรกิจระหว่างทูรและดีแทค (เพิ่มเติมครั้งที่ ๒) ปรับปรุงตามความเห็นที่ประชุม  
กสทช. ครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๕) ออกไป โดยให้รื้อหนังสือความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกา และให้  
สำนักงาน กสทช. ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ยื่นขอรวมธุรกิจ รวบรวมและสรุปเพื่อนำเสนอที่ประชุม กสทช.  
นัดพิเศษ พิจารณาต่อไป

๑๖) วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ มีการ  
พิจารณารายงานการรวมธุรกิจระหว่างทูรและดีแทค ซึ่งที่ประชุม ๒ เสียง (ประธาน กสทช.  
และ กสทช. ต่อพงศ์ฯ) มีมติเห็นว่าการรวมธุรกิจในกรณีนี้ ไม่เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภท  
เดียวกันตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด

หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๙) โดยนัยของผลตามข้อ ๙ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจ ในกิจการโทรคมนาคม (ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑) และให้พิจารณาดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยรับทราบการรวมธุรกิจ และเมื่อ กสทช. ได้รับรายงานการรวมธุรกิจแล้ว กสทช. มีอำนาจกำหนดเงื่อนไข/มาตรการเฉพาะตามข้อ ๑๒ ของประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ขณะที่ที่ประชุม ๒ เสียง (กสทช. รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภชลาศัย และ กสทช. ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.พิรงรอง รามสูต) มีมติเห็นว่ากรณีนี้เป็นการถือครองธุรกิจและบริการประเภทเดียวกัน และให้พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ โดย กสทช. อาจสั่งห้ามการถือครองกิจการหรือกำหนดมาตรการเฉพาะตามหมวด ๔ ของประกาศดังกล่าว และ กสทช. พลอากาศโท ธนพันธุ์ หรัยเจริญ ของดออกเสียง เนื่องจากเห็นว่า ยังมีประเด็นปัญหาการตีความในแง่กฎหมายจึงยังไม่สามารถพิจารณาได้อย่างชัดเจนจึงงดออกเสียง โดยจะขอทำบันทึกในภายหลัง การลงมติที่ประชุมดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้มีคะแนนเสียงเท่ากัน ๒ ต่อ ๒ เสียง ประธานที่ประชุมได้ออกเสียงเพิ่มอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาดทั้ง ๆ ที่ได้ออกเสียงลงมติไปแล้ว โดยอ้างว่าเป็นการดำเนินการตามข้อ ๔๑ ของระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุม กสทช. พ.ศ.๒๕๕๕ นอกจากนี้ที่ประชุม กสทช. ได้พิจารณาข้อกังวล (Points of concern) จำนวน ๕ ข้อ และเห็นชอบเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ<sup>๕</sup>

๑๗) วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ทูและดีแทคได้ดำเนินการควบรวมเป็นบริษัทใหม่ร่วมกันเสร็จสมบูรณ์ โดยได้หนังสือรับรองบริษัทใหม่ตามที่ยื่นจดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์อย่างเป็นทางการในชื่อ “บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

### ๒.๓ ลำดับเหตุการณ์กรณีการรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB

การรวมธุรกิจระหว่าง AWN ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเอไอเอส และ TTTBB มีขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

๑) วันที่ ๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีมติอนุมัติให้ AWN ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ ๙๙.๙๙ ดำเนินการเข้าซื้อหุ้นใน TTTBB จำนวน ๗,๕๒๙ ล้านหุ้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๙๙.๘๗ ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด คิดเป็นมูลค่ารวม ๑๙,๕๐๐ ล้านบาท

๒) วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ รับทราบการแจ้งความประสงค์การรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB โดยการเข้าซื้อหุ้น และรับทราบการนำส่งรายงาน

<sup>๕</sup> สำนักงาน กสทช.. (๒๕๖๕). กสทช. มีมติเสียงข้างมากรับทราบการควบรวม ทู - ดีแทค พร้อมกำหนดเงื่อนไข/มาตรการเฉพาะ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและการพัฒนากิจการโทรคมนาคม, สืบค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖. จาก <https://www.nbtc.go.th/News/Press-Center/56941.aspx>



การรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ (ประกาศฯ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑) และประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ (ประกาศฯ ปี พ.ศ. ๒๕๔๙)

๓) วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๘/๒๕๖๖ มีมติเห็นชอบการกำหนดแผนงาน (Roadmap) กรณีกการรวมธุรกิจระหว่าง AWN กับ TTTBB ให้เป็นไปตามกระบวนการพิจารณาที่ผ่านมา เช่นเดียวกับการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค โดยให้มีการจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในวงจำกัด (Focus Group) ๓ กลุ่ม ได้แก่ (๑) กลุ่มภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง (๒) กลุ่มนักวิชาการ และ (๓) กลุ่มผู้บริโภคและประชาชนทั่วไป

๔) วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ มีมติรับทราบกรอบระยะเวลาดำเนินการในการพิจารณากรณีกการรวมธุรกิจระหว่าง AWN กับ TTTBB ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

๕) วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ กสทช. จัดรับฟังความคิดเห็นกลุ่มผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปด้านคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิพลเมือง

๖) วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ มีมติเสียงข้างมาก ๔ ต่อ ๑ เสียง “อนุญาต” การรวมธุรกิจระหว่าง AWN และ TTTBB แบบมีเงื่อนไข โดยกำหนดข้อกังวล (Points of concern) จำนวน ๓ ประเด็น และเห็นชอบเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ เพื่อให้บริษัท AWN และบริษัท TTTBB ปฏิบัติรวม ๒๒ ข้อ สำหรับกรรมการ กสทช. เสียงข้างมาก ได้แก่ พลอากาศโท ธนพันธ์ุ หรัยเจริญ ศาสตราจารย์กิตติคุณ พิรงรอง รามสูต รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภิช ศุภชลาศัย และ รองศาสตราจารย์ ดร.สมภพ ภูริวิกรัยพงษ์ ส่วนกรรมการ กสทช. เสียงข้างน้อย ๑ เสียง คือ นายต่อพงศ์ เสลานนท์ ซึ่งลงมติ “งดออกเสียง” ขณะที่ ศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ ประธาน กสทช. และ พลตำรวจเอก อดุลย์ พรหมบุตร ไม่ได้ลงมติ เนื่องจากไม่เข้าร่วมประชุม อย่างไรก็ตาม ในช่วงเช้า ศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณฯ และ พลตำรวจเอก อดุลย์ฯ ได้ลงมติ “รับทราบ” การรวมธุรกิจ

๗) วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เอไอเอส มีหนังสือแจ้งต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ว่า AWN ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่เอไอเอสถือหุ้นร้อยละ ๙๙.๙๙ ได้เข้าซื้อหุ้น TTTBB และ เอไอเอสได้เข้าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต จัสมิน หรือ JASIF เสร็จสมบูรณ์แล้ว เป็นผลให้ TTTBB เป็นบริษัทย่อยของ AWN และ เอไอเอส เข้าถือหน่วยลงทุนใน JASIF ในสัดส่วนร้อยละ ๑๙ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## ๒.๔ การดำเนินการของสภาผู้บริโภครวม และองค์กรสมาชิก

โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ สภาผู้บริโภค โดยคณะอนุกรรมการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและสำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ประชาชน ผู้ใช้บริการจากกรณีการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคม ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ - เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑) วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ นางสาวสุภิญญา กลางณรงค์ ประธานอนุกรรมการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาองค์กรของผู้บริโภค ยื่นหนังสือต่อนายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รองเลขาธิการ รักษาการแทนเลขาธิการ กสทช. ให้ชะลอการพิจารณาการลงมติการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค

๒) วันที่ ๒๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เข้าร่วมเวทีรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในวงจำกัด (ไฟกัสน์) รอบที่ ๓ โดยให้ความเห็นว่าการรวมธุรกิจของ TUC บริษัทย่อยของทรู และ DTN บริษัทย่อยของดีแทค อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง และเสนอให้ กสทช. เปิดเวทีรับฟังข้อเสนอจากองค์กรผู้บริโภค ภาควิชาการ และผู้บริโภครวม รวมทั้งเสนอให้ทำความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พิจารณาผลกระทบอย่างรอบด้าน

๓) วันที่ ๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ กลุ่มพลเมืองเพื่อเสรีภาพในการสื่อสาร ได้ยื่นหนังสือต่อ กสทช. และคณะกรรมการแข่งขันทางการค้า (กชค.) เพื่อให้ทั้งสองหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาการรวมธุรกิจระหว่างบริษัท TUC และ บริษัท DTN อย่างเข้มแข็ง โดยคำนึงประโยชน์สาธารณะเป็นที่ตั้ง

๔) วันที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ หัวหน้าหน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย สภาองค์กรของผู้บริโภค ยื่นหนังสือคัดค้านการรวมธุรกิจระหว่างบริษัท TUC และบริษัท DTN ต่อผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. เขต ๓๔ (เชียงราย)

๕) ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภค อาศัยอำนาจตาม มาตรา ๑๔(๕) แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ มอบหมายให้บริษัท ดี วันโอวัน เพอร์เซนต์ จำกัด ดำเนินงานวิจัยติดตามนโยบายกำกับดูแลประโยชน์ของผู้บริโภค โดยมีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรวมกิจการโทรคมนาคม ๓ เรื่อง คือ ๑) ประเมินการทำหน้าที่ของ กสทช. กรณีการควบรวมธุรกิจระหว่าง TRUE – DTAC ๒) ติดตามผลกระทบการควบรวมธุรกิจระหว่าง ทรู กับ ดีแทค และ ๓) ผลกระทบและทางออกของการรวมธุรกิจระหว่างเอไอเอสกับทริปเปิ้ลทีบรอดแบนด์

๖) วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ นางสาวสุภิญญา กลางณรงค์ ประธานอนุกรรมการด้านการสื่อสารฯ ได้ยื่นหนังสือถึงเลขาธิการ กสทช. เพื่อให้ กสทช. ทบทวนมติการประชุม กสทช.

นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีมติเสียงข้างมากเห็นว่าการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทคไม่เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน และมีมติ “รับทราบ” ด้วยการลงคะแนน รายงานการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค โดยเห็นว่า มติดังกล่าวอาจผิดระเบียบข้อบังคับการประชุมของ กสทช. และขัดกับคำวินิจฉัยของศาลปกครองกลาง

๗) วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ นางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ยื่นหนังสือถึงประธานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ (กมธ. ป.ป.ช.) สภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอให้ตรวจสอบกรณีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ กสทช. ๓ คน และรักษาการเลขาธิการ กสทช. กรณีการพิจารณาการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค<sup>๖</sup>

๘) วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ สภาผู้บริโภคนำรายชื่อผู้บริโภคจำนวน ๒,๐๒๒ ราย ยื่นฟ้องคณะกรรมการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ต่อศาลปกครองกลาง เพื่อเพิกถอนมติประชุม กสทช. นัดพิเศษครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีมติรับทราบการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทคเนื่องจากเป็นคำสั่งทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย พร้อมทั้งยื่นคำขอไต่สวนฉุกเฉิน และขอให้ศาลคุ้มครองชั่วคราวก่อนมีคำพิพากษา ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ศาลปกครองกลางมีคำสั่งรับคำฟ้องในวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ และต่อมาในวันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ศาลได้มีคำวินิจฉัยยกคำร้องขอคุ้มครองชั่วคราวของสภาผู้บริโภค ทำให้แผนการควบรวมกิจการระหว่างทรูและดีแทคยังคงเดินหน้าต่อไปได้ ส่วนคดีหลักยังอยู่ในการพิจารณาของศาลต่อไป<sup>๗</sup>

๙) วันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นองค์กรสมาชิกของสภาผู้บริโภค ได้ยื่นฟ้อง กสทช. กับพวกรวม ๒ คน ต่อศาลปกครองกลาง ต่อกรณีมีมติรับทราบการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค ศาลปกครองชั้นต้นมีคำสั่งไม่รับคำฟ้องไว้พิจารณาและให้จำหน่ายคดีออกจากสารบบความ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค จึงได้ยื่นอุทธรณ์คำสั่งศาลปกครองชั้นต้นต่อศาลปกครองสูงสุด ต่อมาวันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ศาลปกครองสูงสุดมีคำสั่งกลับคำสั่งของศาลปกครองชั้นต้น เป็นให้รับคำฟ้องไว้พิจารณาวินิจฉัย โดยศาลปกครองสูงสุดเห็นว่า เห็นว่า มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และเห็นว่าเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับบริการโทรคมนาคมซึ่งเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของประชาชน กรณีจึงเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ศาลปกครองจึงมีอำนาจรับคำฟ้องคดีนี้ไว้พิจารณาได้<sup>๘</sup>

<sup>๖</sup> สำนักข่าวอิศรา. (๒๕๖๕). ยื่น 'กมธ.ป.ป.ช.' ตรวจสอบ 3 กรรมการ กสทช. ละเว้นปฏิบัติหน้าที่ กรณีลงมติควม TRUE-DTAC, สืบค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖. จาก

<https://www.isranews.org/article/isranews-short-news/113122-nbtc-board-TRUE-DTAC-Amalgamation-TCC-appeal-news.html>

<sup>๗</sup> Thairathmoney. (๒๕๖๕). ศาลยกคำร้องสภาผู้บริโภค เปิดทางทรู-ดีแทคเดินหน้ารวมกิจการ, สืบค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖. จาก

[https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand\\_econ/2575513](https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand_econ/2575513)

<sup>๘</sup> โพสต์ทูเดย์. (๒๕๖๖). ศาลปกครองสูงสุดสั่งกลับศาลชั้นต้น รับพิจารณา กรณี ควบรวมทรู-ดีแทค, สืบค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ จาก

<https://www.posttoday.com/business/701366>

๑๐) วันที่ ๑๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภคร่วมกัน โดยนางสาวบุญยืน ศิริธรรม ประธานสภาองค์กรของผู้บริโภค และนางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ได้เข้าพบและร่วมประชุมกับศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณฯ ประธาน กสทช. และคณะฯ เพื่อติดตามการดำเนินการตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะตามมติที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ในเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคได้แก่ ๑) การกำหนดอัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลง ร้อยละ ๑๒ ภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒) สัญญาการให้บริการ ซึ่งต้องคงไว้ซึ่งเงื่อนไขของสัญญาและข้อตกลงกับผู้ใช้บริการตามระยะเวลาของสัญญา ยกเว้นเป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญาที่ดีกว่าเดิมและได้รับการยินยอมจากผู้ใช้บริการแล้ว ๓) การคงทางเลือกของผู้บริโภค การกำหนดให้บริษัท TUC และบริษัท DTN ยังคงแบนด์การให้บริการแยกจากกัน เป็นระยะเวลา ๓ ปี ๔) การประชาสัมพันธ์การให้บริการเพื่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการภายหลังการรวมธุรกิจ รวมถึงเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะตามข้อห่วงกังวล อุปสรรค การเข้าสู่ตลาด การขาดประสิทธิภาพการแข่งขัน และการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย

๑๑) วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภคได้ส่งหนังสือเลขที่ TCC.นย.๓๒๙/๒๕๖๖ ถึงประธาน กสทช. เพื่อติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการตามมาตรการเรื่องให้อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒ ภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค

๑๒) วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภคได้ส่งหนังสือเลขที่ TCC.นย.๕๐๕/๒๕๖๖ ถึงเลขาธิการ กสทช. เพื่อติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการตามมาตรการเรื่องให้อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒ ที่ได้ครบกำหนดระยะเวลา ภายใน ๙๐ วันหลังการรวมธุรกิจ (วันที่ ๒ มีนาคม - วันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖) ต่อมา สำนักงาน กสทช. มีหนังสือที่ สทช ๒๔๐๑/๒๕๖๕๒ ลงวันที่ ๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ถึงสภาผู้บริโภค แจ้งว่าปัจจุบันสำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบการกำหนดอัตราค่าบริการลดลงร้อยละ ๑๒ โดยวิธีการเฉลี่ยราคาใหม่ ด้วยการถ่วงน้ำหนักตามจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละรายการส่งเสริมการขาย (Weighted Average)

๑๓) ระหว่างวันที่ ๙ - ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สืบค้นความคิดเห็นผู้ใช้บริการทุกเครือข่ายในระบบออนไลน์ เรื่องผลกระทบต่อผู้บริโภคหลังการควบรวมธุรกิจ โทรคมนาคม มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๒,๙๒๔ ราย ร้อยละ ๘๑ ของผู้ได้รับผลกระทบเป็นผู้ใช้บริการของผู้รวมธุรกิจโทรคมนาคมคือ ทรูและดีแทค โดยเป็นผู้ใช้บริการทรู ๑,๑๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗ เป็นผู้ให้บริการดีแทค ๘๐๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔ และเป็นผู้ใช้บริการเอไอเอส ๔๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘

๑๔) ระหว่างวันที่ ๗ - ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภคร่วมกันจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus Group) ในระบบออนไลน์ กับตัวแทนเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค ๖ ภูมิภาค คือ ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคใต้ ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกและภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร เพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการรวมธุรกิจโทรคมนาคม

๑๕) วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภคนำหนังสือถึง กสทช. เรียกร้อง กสทช. ให้ใช้อำนาจตัดสินกรณีการรวมธุรกิจของ AWN และ TTTBB โดยยึดประโยชน์ผู้บริโภคเป็นหลัก

๑๖) วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภคนำเอกสารแถลงการณ์ ผิดหวังมติ กสทช. หลังกสทช. มีมติเสียงข้างมากอนุญาตการรวมธุรกิจระหว่าง AWN และ TTTBB

๑๗) กิจกรรมการออกแถลงการณ์ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ สภาผู้บริโภค ออกแถลงการณ์ เตรียมยื่น ป.ป.ช. ให้ถอดถอน กสทช. ทั้งคณะ จากการปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่สามารถกำกับ กิจการโทรคมนาคม เกิดการผูกขาด ละเมิดสิทธิผู้บริโภค พร้อมยื่นกรรมาธิการการพัฒนาระบบราชการกรรมาธิการการคุ้มครองผู้บริโภคสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

#### ๑๘) กิจกรรมเวทีสาธารณะของสภาผู้บริโภค

๑๘.๑) กิจกรรมเวทีสาธารณะ ครั้งที่ ๑ เรื่อง “ดีล True – Dtac ต้องโปร่งใส กสทช. ต้องรับฟังผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๘.๒) กิจกรรมเวทีสาธารณะ ครั้งที่ ๒ เรื่อง “Public Policy & Telecom Mergers: Ramifications on Competition and Consumers Protection : นโยบายสาธารณะกับ ปัญหาการควบรวมกิจการโทรคมนาคม” เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๘.๓) กิจกรรมเวทีสาธารณะ ครั้งที่ ๓ เรื่อง “ชะตากรรมผู้บริโภคกับยุคผูกขาด คลื่นความถี่” เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๘.๔) กิจกรรมเวทีสาธารณะ ครั้งที่ ๔ เรื่อง “ผลกระทบการผูกขาดมือถือต่อสิทธิ พลเมือง 5G” เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๘.๕) กิจกรรมเวทีสาธารณะ ครั้งที่ ๖ เรื่อง “ติดตามการปฏิบัติหน้าที่ กสทช. ใน มุมมองผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๘.๖) กิจกรรมเวทีสาธารณะ ครั้งที่ ๗ เรื่อง “จ่ายแพง สัญญาณตก คุณภาพต่ำ “มโน” หรือ “เรื่องจริง” หลังควบรวม? ” เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

#### ๑๙) ข่าวประชาสัมพันธ์ของสภาผู้บริโภค

๑๙.๑) ข่าวเรื่อง “ร้อง กสทช. กำกับดูแลกรณีควบรวม ทรู-ดีแทค เพื่อพิทักษ์ ประโยชน์ผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

๑๙.๒) ข่าวเรื่อง “ยื่นกรรมการ กสทช. พิจารณาควบรวมดีแทค – ทรู” เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๓) ข่าวเรื่อง “ทรู – ดีแทค ผูกขาดหรือไม่ ต้องรอ กสทช. ชุดใหม่ตัดสิน” เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๔) ข่าวเรื่อง “ดีลทรู-ดีแทค กระทบผู้บริโภคทางเลือกลดลง” เมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๕) ข่าวเรื่อง เสวนา “นโยบายสาธารณสุขกับปัญหาการควบรวมกิจการ โทรคมนาคม” เมื่อวันที่ ๒๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๖) ข่าวเรื่อง “หยุดเส้นทางผูกขาดควบรวมทรู – ดีแทค กสทช. ต้องกล้าหาญ!” เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๗) ข่าวเรื่อง “พรรคการเมืองหนุนเบรกดีลควบรวม ทรู – ดีแทค” เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๘) ข่าวเรื่อง “กระแสสังคมกดดัน “กสทช. ต้องสู้เพื่อประชาชน” หยุดควบรวมค่ายมือถือ” เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๙) ข่าวเรื่อง “#หยุดผูกขาดมือถือ ชง กสทช. แต่เบรก ดีลควบรวม ทรู – ดีแทค” เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๐) ข่าวเรื่อง “ส่งสารถึง ‘เทเลนอร์’ ค้านควบรวมทรู – ดีแทค เหตุกระทบต่อเสรีภาพการสื่อสาร” เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๑) ข่าวเรื่อง “เรียกร้อง กสทช. และ กขค. พิจารณาการควบรวม ทรู – ดีแทค โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นที่ตั้ง” เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๒) ข่าวเรื่อง “นักกฎหมาย ชี้ กสทช. ไม่ใช่อำนาจ คือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่” เมื่อวันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๓) ข่าวเรื่อง “สภาองค์กรของผู้บริโภค ร่อน จม. เปิดผนึก ปลุกคนไทย ค้าน กสทช. ไม่ใช่อำนาจพิจารณาดีล ทรู – ดีแทค” เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๔) ข่าวเรื่อง “องค์กรของผู้บริโภคเชียงราย ยื่นหนังสือคัดค้านควบรวม ทรู-ดีแทค” เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๕) ข่าวเรื่อง “ปลุกผู้บริโภคทั่วประเทศ “ตื่นรู้” ผูกขาดค่ายมือถือคือ “ฝันร้าย”” เมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๖) ข่าวเรื่อง “จี กสทช. หยุดตีความสับสน หากไม่ใช่อำนาจพิจารณาควบรวมฯ เตรียมรับ ม.๑๕๗” เมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๗) ข่าวเรื่อง “พิเศษ! เตรียมแจกโปราฯ ดี ๆ ให้ กสทช. มีทั้งหมายศาล คำสั่ง ป.ป.ช. ม.๑๕๗ พร้อมแพ็กเกจใหม่ ‘ยุติการปฏิบัติหน้าที่’” เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๘) ข่าวเรื่อง “โปรที่ ๑ : ยื่นกับมือ กสทช. ตรวจสอบ รักษาการเลขาฯ” เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๑๙) ข่าวเรื่อง “เตรียมจัด ๔ โปราฯ เต็ดให้ กสทช. หากไม่ตัดสินใจเพื่อคนส่วนรวม” เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๐) ข่าวเรื่อง “ก.ม.บัญญัติ – ห้ามผูกขาดโทรคมนาคมในธุรกิจประเภทเดียวกัน กสทช. ต้องทำหน้าที่” เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๑) ข่าวเรื่อง “ประณาม กสทช. และคาคโทษ สนง. กสทช. บิดพลิ้วการใช้อำนาจตาม ก.ม.” เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๒) ข่าวเรื่อง “ผู้บริโภค ยื่นประธาน กสทช. ขอให้ยึดมั่นรักษาประโยชน์ผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๓) ข่าวเรื่อง “โต้แย้งบทความนักวิชาการหนุนควบรวม” เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๔) ข่าวเรื่อง “กสทช. สั่งห้ามการควบรวมได้หรือไม่? ส่องข้อเท็จจริงจากคำสั่งศาลปกครอง” เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๕) ข่าวเรื่อง “ข้อเท็จจริงทางกฎหมายที่ปฏิเสธไม่ได้ : ทรุและดีแทคเป็นธุรกิจประเภทเดียวกัน” เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๖) ข่าวเรื่อง “หลังควบรวม “คนจน คนชายขอบจะถูกทิ้งไว้ข้างหลัง” รายงานระบุ ค้านควบรวมจะเข้มข้นจนถึง ๒๐ ต.ค.” เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๕

๑๙.๒๗) ข่าวเรื่อง “จาก ๑๔ ตุลา ถึง การควบรวมภายใต้ กสทช.” เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๘) ข่าวเรื่อง “รายงานผลกระทบควบรวมเป็นของประชาชน กสทช. ต้องเปิดเผยก่อนลงมติ” เมื่อวันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๒๙) ข่าวเรื่อง “จี กสทช. เปิดผลการศึกษา ผลกระทบควบรวมทรูดีแทคทุกฉบับ เพื่อความโปร่งใส” เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๓๐) ข่าวเรื่อง “โต้ข่าวกล่าวหาบริษัทที่ปรึกษาต่างประเทศไร้คุณสมบัติ” เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๓๑) ข่าวเรื่อง “รายงานฉบับที่สองระบุ กสทช. “ไม่ควรอนุญาตควบรวม” เพราะไม่เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม” เมื่อวันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๓๒) ข่าวเรื่อง “กสม. ออกแถลงการณ์ ๓ ข้อ หวั่นควบรวม ‘ทรู-ดีแทค’ เสี่ยงผูกขาด ละเมิดสิทธิพื้นฐานประชาชน” เมื่อวันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๓๓) ข่าวเรื่อง “แถลงการณ์นักวิชาการเรียกร้องให้ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ยินยอมขัดขวางผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน” เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๙.๓๔) ข่าวเรื่อง “เตรียมขอคุ้มครองฉุกเฉิน กรณี กสทช. อนุญาตควบรวมทรู-ดีแทค” เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

- ๑๙.๓๕) ข่าวเรื่อง “สภาองค์กรของผู้บริโภคเดินทางฟ้องศาลปกครอง และ ป.ป.ช. กรณีควรวมทรู – ดีแทค” เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๓๖) ข่าวเรื่อง “เตือน กสทช. มติควรวม ๓:๒:๑ ผิดกฎหมาย ย้ำทบทวนก่อนส่งหนังสือแจ้ง ทรู – ดีแทค” เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๓๗) ข่าวเรื่อง “ร้อง เสรีพิสุทธ์ มติ กสทช. ๓:๒:๑ ผิดกฎหมาย จำงพินันซ่าไม่โปรงใส” เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๓๘) ข่าวเรื่อง ““ชะลอการควรวมทรู-ดีแทค” ส่งหนังสือถึง ก.ล.ต. แจ้งมติ กสทช. อาจถูกเพิกถอน” เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๓๙) ข่าวเรื่อง “สิ่งที่เห็นและสิ่งที่หายไปเบื้องหลังการควรวมทรู-ดีแทค” เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๔๐) ข่าวเรื่อง “พบ กตป. ชี้แจงประเด็นการลงมติ กสทช. กรณีทรู-ดีแทค อาจผิดกฎหมาย” วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๔๑) ข่าวเรื่อง “นักกฎหมายชี้ “มติเอื้อทุน” ๓:๒:๑ เป็นโมฆะ ประธานโหวตซ้ำไม่ได้ เข้าข่ายจงใจทำผิดกฎหมาย เมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๔๒) ข่าวเรื่อง “คำต่อคำ ปริญญา พันธง มติ กสทช. จงใจละเมิดกฎหมาย” เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๔๓) ข่าวเรื่อง “ยื่นโปรที่สอง กสทช. ฟ้องเพิกถอนมติควรวม และขอให้ศาลคุ้มครองชั่วคราว” เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๔๔) ข่าวเรื่อง “ผู้บริโภคเฮ! ศาล “รับฟ้อง” คดีควรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค” เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๔๕) ข่าวเรื่อง “ยื่นขอเพิกถอนคำสั่งยกคำร้องคุ้มครองชั่วคราว และขอให้เปิดพิจารณาคดีควรวมทรู-ดีแทคใหม่” เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๑๙.๔๖) ข่าวเรื่อง “จี กสทช. กำลังทำอะไรอยู่? ควรวมทรู – ดีแทค เลย ๙๐ วันแล้ว เงื่อนไขลดค่าบริการ ๑๒% เจียบฉี่!” เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๑๙.๔๗) ข่าวเรื่อง “ชี้ชัดควรวม AIS – 3BB ผู้บริโภคเดือดร้อน ราคา-บริการจี กสทช. เปิดรายงาน-ฟังเสียงผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๑๙.๔๘) ข่าวเรื่อง “ผ่านมาปีครึ่ง กสทช. “สอบตก” ด้านคุ้มครองผู้บริโภค” เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๑๙.๔๙) ข่าวเรื่อง “ถ้า กสทช. ปฏิเสธหน้าที่เป็นครั้งที่สอง ควรพิจารณาตัวเองด้วยการลาออก” เมื่อวันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



๑๙.๕๐) ข่าวเรื่อง “เรียกร้อง กสทช. ใช้อำนาจตัดสินกรณีควบรวม AIS – 3BB โดยยึดประโยชน์ผู้บริโภคเป็นหลัก” เมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๙.๕๑) ข่าวเรื่อง “สภาผู้บริโภคเอาจริง จ่อยื่น ป.ป.ช. ถอดถอน กสทช. เอื้อผูกขาดอินเทอร์เน็ต” เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๙.๕๒) ข่าวเรื่อง “นพ.ประวิทย์” ชี้หลังควบรวมผู้บริโภคร้อง สัญญาแยะ ราคาแพง เน็ตช้าเพิ่มขึ้น ๒ เท่า” เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๙.๕๓) ข่าวเรื่อง “ผู้บริโภคเดือด! เน็ตอืด สัญญาแยะ ถูกเปลี่ยนโปร ชวนตรวจสัญญาด้วยตัวเอง” เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๙.๕๔) ข่าวเรื่อง “ไต่สำนักงาน กสทช. ลดราคาลง ๑๒% อยู่ไหน? กด SMS ไม่ทัน โดนเปลี่ยนโพรฯ ได้ไง?” เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### การกระทำหรือละเลยการกระทำของ กสทช. อันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค

การที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เสียงข้างมาก มีมติรับทราบการรายงานการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค และต่อมาในวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๖ มีมติเสียงข้างมาก “อนุญาต” การรวมธุรกิจระหว่าง AWN และ TTTBB โดยทั้งสองกรณีได้กำหนดข้อกังวล (Points of concern) และเห็นชอบเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ เพื่อให้ผู้ขอรวมธุรกิจดำเนินการ การลงมติที่มีความแตกต่างกันทั้ง ๆ ที่ เป็นการพิจารณาการขอรวมธุรกิจโทรคมนาคมในลักษณะเดียวกัน สภาผู้บริโภคตรวจสอบแล้ว พบว่าการดำเนินการของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีลักษณะเป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำ อันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคใน ๒ ลักษณะคือ ๑. การลงมติของ กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ๒. ไม่การดำเนินการตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะที่ กสทช. ด้วยขาดการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ การลงมติที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีมติเสียงข้างมาก “รับทราบ” รายงานการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค เป็นมติไม่ชอบด้วยกฎหมาย สรุปได้ดังนี้

๑) การลงมติขัดต่อประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๘ และขัดต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๓ ข้อ ๕ และข้อ ๙

ด้วยมติ กสทช. ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ พิจารณารายงานการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค เริ่มจากความเห็นของ กสทช. ๒ เสียง คือ ประธาน กสทช. ศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณฯ และ กสทช. ต่อพงศ์ฯ มีมติเห็นว่าการรวมธุรกิจในกรณีนี้ ไม่เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกันตาม

ข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ (ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๙) และอ้างถึงนัยของผลของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคม (ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑) ข้อ ๙ ให้มีมติรับทราบการรวมธุรกิจ ขณะที่ประชุม ๒ เสียง (กสทช. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย และ กสทช. ศาสตราจารย์ ดร.พิรงรองฯ) มีมติเห็นว่ากรณีนี้เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน และให้พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๙ และเห็นว่า กสทช. อาจสั่งห้ามการถือครองกิจการหรือกำหนดมาตรการเฉพาะตามหมวด ๔ ของประกาศดังกล่าวได้ และ กสทช. ๑ เสียง คือ พลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ฯ ของดออกเสียง เนื่องจากเห็นว่า ยังมีประเด็นปัญหาการตีความในแง่กฎหมายจึงยังไม่สามารถพิจารณาได้อย่างชัดเจนจึงงดออกเสียงเมื่อได้พิจารณาข้อเท็จจริงแล้ว กรณีการรวมธุรกิจของทรูและดีแทคนี้ สภาผู้บริโภคเห็นว่า เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน โดยทรูเป็นผู้มีอำนาจควบคุมผู้รับใบอนุญาตคือบริษัท ทรูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TUC) ในขณะที่ ดีแทคเป็นทั้งผู้รับใบอนุญาต และผู้มีอำนาจควบคุมผู้รับใบอนุญาต คือ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด (DTN) ทั้งนี้ ทรูและดีแทคประกอบธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีทั้งเสียง (Voice) และข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Data) ส่งผ่านคลื่นความถี่เหมือน ๆ กัน จึงยอมเป็นธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน

นอกจากนี้ หากใช้หลักการหน่วยธุรกิจเดียวกัน (Single Economic Entity) ระหว่างบริษัทแม่และบริษัทลูก ซึ่งเป็นหลักการที่เป็นกรอบในการพิจารณาการแข่งขันทางการค้าในสหภาพยุโรปและประเทศสิงคโปร์ และเป็นไปตามประกาศ กชค. เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาผู้ประกอบการธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กันทางนโยบายหรืออำนาจสั่งการที่กำหนดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าว ถือได้ว่าผู้ประกอบการมีสถานะเสมือนเป็นหน่วยธุรกิจเดียวกัน (Single Economic Entity) ที่ไม่มีการแข่งขันระหว่างกัน การรวมธุรกิจระดับบริษัทแม่ที่มีอำนาจควบคุมบริษัทลูกที่ได้รับใบอนุญาตของเอกชนทั้งสองฝ่าย จึงต้องนับเป็นการรวมธุรกิจระหว่างผู้รับใบอนุญาตด้วยกัน ตามหลักการดังกล่าวมีเช่นนั้น การรวมธุรกิจในระดับบริษัทแม่ แม้จะไม่ควบรวมบริษัทลูกเข้าด้วยกัน ก็ส่งผลให้มีการแข่งขันตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (กชค.) และย่อมส่งผลกระทบต่อสาธารณะในที่สุด และเมื่อพิจารณาในแง่กฎหมาย (Legal Entity) การรวมธุรกิจนี้ก็เป็นกรรวมธุรกิจระหว่างผู้รับใบอนุญาตด้วยกันตามประกาศอยู่ดี เนื่องจากบริษัทลูกของทั้งสองฝั่งต่างเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตและประกอบธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน<sup>๙</sup> ซึ่งคณะกรรมการ กสทช. มีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายที่จะต้องพิจารณาอนุญาตหรือไม่อนุญาต หรืออาจอนุญาตให้รวมธุรกิจโดยมีการกำหนดเงื่อนไขเสียก่อน ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๙

<sup>๙</sup> สภาองค์กรของผู้บริโภค (๒๕๖๕). ข้อเท็จจริงทางกฎหมายที่ปฏิเสธไม่ได้ : ทรูและดีแทคเป็นธุรกิจประเภทเดียวกัน, สืบค้นเมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ จาก <https://www.tcc.or.th/truedtac-fact/>

นอกจากนี้ การแจ้งรวมธุรกิจ ของ บริษัท TUC และ บริษัท DTN นี้ ยังเข้าลักษณะ “การรวมธุรกิจ” ตามนิยามในข้อ ๓ ของประกาศ กสทช. ฉบับปี ๒๕๖๑ ซึ่งกำหนดว่า “การรวมธุรกิจ” หมายความว่า (๑) การที่ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตรวมกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นอันส่งผลให้สถานะของผู้รับใบอนุญาตรายหนึ่งคงอยู่ และผู้รับใบอนุญาตอีกรายหนึ่งสิ้นสุดลง หรือเกิดเป็นนิติบุคคลใหม่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือตามสัญญาร่วมค้า และเป็นการรวมธุรกิจตามข้อ ๕(๑) ที่ว่า “...ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตที่ประสงค์จะทำการรวมธุรกิจกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นต้องรายงานต่อเลขาธิการ กสทช. ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันก่อนการดำเนินการดังต่อไปนี้ (๑) จดทะเบียนนิติบุคคล ในกรณีที่เข้าร่วมธุรกิจระหว่างผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น ทำให้เกิดนิติบุคคลใหม่ขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือตามสัญญาร่วมค้า...”

เมื่อเป็นการรวมธุรกิจตามนิยามของประกาศ กสทช. ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งตามข้อ ๙ ของประกาศรวมธุรกิจฯ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติว่าการรายงานการรวมธุรกิจตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ หรือข้อ ๘ ให้ถือเป็นการขออนุญาตจาก กสทช. ตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ให้ถือเป็นบทสันนิษฐานเด็ดขาด (Irrebuttable Presumption) โดยมีต้องพิจารณาว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในบทบัญญัติตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๕๙ อีกหรือไม่ เมื่อถือเป็นการขออนุญาตแล้ว จึงเป็นหน้าที่ของ กสทช. ต้องพิจารณาอนุญาตให้รวมธุรกิจหรือไม่อนุญาตให้รวมธุรกิจหรืออนุญาตอย่างมีเงื่อนไข เพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำที่เป็น การผูกขาด ลด หรือจำกัดการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมได้เท่า่นั้น คณะกรรมการ กสทช. จะพิจารณาเพียงแค่ว่ารับทราบมิได้

ดังนั้น มติ “รับทราบ” รายงานการรวมธุรกิจระหว่าง ทู และ ดีแทค ของ กสทช. ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงเป็นมติที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขัดต่อประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๘ และขัดต่อประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๓ ข้อ ๕ และข้อ ๙

**๒) การลงมติด้วยการออกเสียงเพิ่มของประธาน กสทช. ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการลงมติที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และเป็นกระทำที่ขัดต่อระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๔๑(๒)**

ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๔๑ กำหนดว่า

“การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมตามความในข้อ ๔๐ วรรคสอง ให้ใช้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (๑) กรณีเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดเกี่ยวกับการใช้อำนาจตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกักกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มาตรา ๒๗(๑๙) (๒๓) และ (๒๕) หรือเป็นการจัดการบริหารจัดการภายในตามความในมาตรา ๕๘ ให้ใช้เสียงข้างมากของกรรมการผู้มาประชุม (๒) กรณีเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดในประเด็นอื่นนอกเหนือจากประเด็นตามความใน (๑) ต้องได้รับมติพิเศษ กล่าวคือ ได้รับความเห็นชอบจากกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด หากคณะกรรมการเห็นว่าประเด็นใดตามความใน (๑) เป็นประเด็นสำคัญอาจกำหนดให้ประเด็นนั้นต้องได้รับมติพิเศษก็ได้

ในการวินิจฉัยชี้ขาด ให้กรรมการหนึ่งคนมีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด”

จากการที่ ที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ วันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มี กสทช. ทั้งหมด ๕ คน มีการพิจารณารายงานการรวมธุรกิจระหว่างทรูและดีแทค ซึ่งที่ประชุม ๒ เสียง คือ ประธาน กสทช. ศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณฯ และ กสทช. ต่อพงศ์ฯ มีมติเห็นว่าการรวมธุรกิจในกรณีนี้ ไม่เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน และมีมติรับทราบการรวมธุรกิจ ขณะที่ที่ประชุม ๒ เสียง คือ กสทช. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัยฯ และ กสทช. ศาสตราจารย์ ดร.พิรงรองฯ มีมติเห็นว่ากรณีนี้เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน และให้พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๘ ของประกาศ กสทช. ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดย กสทช. อาจพิจารณาสั่งห้ามการถือครองกิจการหรือกำหนดมาตรการเฉพาะตามหมวด ๔ ของประกาศดังกล่าวได้ และ กสทช.อีก ๑ เสียงคือพลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ฯ ของตออกเสียง

การลงมติที่ประชุมดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้มีคะแนนเสียงเท่ากัน ๒ ต่อ ๒ เสียง ประธานที่ประชุมคือ ศาสตราจารย์คลินิก นพ.สรณฯ ได้ออกเสียงเพิ่มอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาดทั้ง ๆ ที่ได้ออกเสียงลงมติไปแล้ว โดยอ้างว่าเป็นการดำเนินการตามข้อ ๔๑ ของระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุม กสทช. พ.ศ. ๒๕๕๕

สภาผู้บริโภครุค พิจารณาแล้วเห็นว่า การพิจารณาการรวมธุรกิจโทรคมนาคม มิได้อยู่ในการวินิจฉัยชี้ขาดของระเบียบ ๔๑(๑) คือ มิได้เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดเกี่ยวกับการใช้อำนาจตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกักกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่เกี่ยวกับการเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือเป็นการจัดการบริหารจัดการภายในตามความในมาตรา ๕๘ แต่เป็นการประชุมพิจารณาเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดในเรื่องที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการกำกักดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม

ด้วยข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายตามระเบียบว่าด้วยข้อบังคับการประชุม กสทช. ดังกล่าวข้างต้น จึงเห็นได้ว่าการพิจารณาเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดในครั้งนี้อาจต้องได้รับมติพิเศษตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ ต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงหมายความว่า มติพิเศษนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการไม่น้อยกว่า ๓ คนจากกรรมการทั้งหมด ๕ คน ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ของข้อ ๔๑ (๒) ของระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมฯ พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่ตามข้อเท็จจริงปรากฏว่าการลงมติพิเศษในครั้งนี้ที่ประชุมของ กสทช. มีการออกเสียงเป็นสามฝ่ายตามที่กล่าวมา

ดังนั้น เมื่อการลงมติพิเศษของ กสทช. ในครั้งนี้ ได้รับความเห็นชอบเพียง ๒ เสียงจากกรรมการทั้งหมดจำนวน ๕ คน จึงถือว่ามติพิเศษนี้ได้รับความเห็นชอบไม่ถึงกึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ทำให้ผลของการลงมติพิเศษในครั้งนี้จึงต้องตกไปทั้งหมด และเมื่อจำนวนกรรมการ กสทช. มีจำนวนทั้งหมด ๕ คนซึ่งเป็นจำนวนเลขคี่ จึงเป็นไปได้เลยที่การลงมติพิเศษที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จะได้รับคะแนนเสียงความเห็นชอบที่เท่ากันได้

นอกจากนี้ จากการตรวจสอบแนวปฏิบัติของ กสทช. ในการนับคะแนนเสียงของ กสทช. ในกรณีที่เป็นการออกคำสั่งทางปกครองของผู้ถูกฟ้องคดีต้องกระทำโดยมติพิเศษนั้น พบว่า ในการประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ในระเบียบวาระที่ ๕.๓.๕ เรื่อง การพิจารณากำหนดสัดส่วนค่าตอบแทนผู้ถือครองคลื่นความถี่และผู้ได้รับผลกระทบจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๒๕๐๐ - ๒๖๙๐ เมกะเฮิรตซ์ ในหน้า ๕๗ ซึ่งในขณะนั้น ประกอบไปด้วยกรรมการจำนวน ๖ คน มีการลงมติโดยมีคะแนนเสียงเท่ากัน มติ ๒ ต่อ ๒ โดยประธานในที่ประชุมเห็นว่า จากการลงมติข้างต้นมีคะแนนเสียงเท่ากัน และกรณีเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดในประเด็นที่ต้องได้รับมติพิเศษ ซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ดังนั้น ประธานที่ประชุมจึงยังไม่ออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาดได้ ที่ประชุมจึงมีมติมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ส่งเรื่องนี้ให้คณะอนุกรรมการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กสทช. พิจารณาให้ความเห็นประเด็นข้อกฎหมายก่อนนำเสนอที่ประชุม กสทช. พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

จากข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายดังกล่าวจึงเห็นได้ว่ากระบวนการลงมติพิเศษในครั้งนี้ และการที่ประธาน กสทช. ออกเสียงเพิ่มอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาดในการลงมติพิเศษในครั้งนี้ จึงเป็นการกระทำที่ขัดต่อระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๔๑ (๒) ที่ต้องได้คะแนนเสียงข้างมากเด็ดขาดและวาระสุดท้ายของระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมฯ พ.ศ. ๒๕๕๕ อย่างชัดเจนและร้ายแรง อันเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ยื่นคำขอโดยตรง

**๓) การลงมติ “รับทราบ” ของ กสทช. ถือเป็น การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด**

ด้วยการรวมธุรกิจระหว่าง TUC และ DTN และการรวมธุรกิจระหว่าง AWN และ TTTBB เข้าลักษณะของ “การถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน” แต่การที่ กสทช. มีมติรับทราบรายงานการรวมธุรกิจโดยกำหนดเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะ ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเห็นว่า การรวมธุรกิจระหว่าง TUC และ DTN ไม่เข้าลักษณะของ “การถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน” ในขณะที่การพิจารณาการรวมธุรกิจระหว่าง AWN และ TTTBB กสทช. มีมติอนุญาต โดยกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะนั้น เห็นว่า การลงมติรับทราบในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ และเป็นไปเพื่อจะหลีกเลี่ยงการพิจารณาให้อนุญาตหรือไม่ให้อนุญาต หรือให้อนุญาตโดยมีเงื่อนไข ซึ่ง กสทช. มีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ ประกอบมาตรา ๔๐ มาตรา ๖๑ และมาตรา ๗๕ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๒๗(๑๑) และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๒๑ และมาตรา ๒๒ รวมถึงหลักการทางกฎหมายปกครองที่จะต้องกำกับดูแลการกระทำดังกล่าว เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อการแข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคมและประชาชนผู้ใช้บริการ

**๔) กระบวนการลงมติในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ขัดต่อหลักกฎหมาย ทั้งหลักแห่งความจำเป็น หลักแห่งความได้สัดส่วน และหลักแห่งการระวังป้องกัน**

กสทช. มีมติที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายขัดต่อหลักแห่งความจำเป็น หลักแห่งความได้สัดส่วน และหลักแห่งการระวังป้องกัน ด้วยเหตุผลสำคัญ คือ เมื่อการใช้ดุลพินิจลงมติของ กสทช. เกี่ยวกับการรวมธุรกิจของ TUC และ DTN โดยกำหนดเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะ ในการประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เป็นเรื่องที่กระทบต่อประโยชน์สาธารณะ และมีผลเป็นการออกคำสั่งทางปกครอง มติดังกล่าวจึงต้องเป็นไปตามหลักการทางกฎหมายปกครอง ทั้งหลักแห่งความจำเป็น หลักแห่งความได้สัดส่วน และหลักแห่งการระวังป้องกัน

ในการที่ กสทช. จะพิจารณาใช้ดุลพินิจและอำนาจให้บรรล่วัตถุประสงค์ของกฎหมาย เพื่อลงมติในประเด็นการพิจารณาว่าการรวมธุรกิจกรณีนี้เป็นการถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน ตามข้อ ๘ ของประกาศ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยนัยของผลตามข้อ ๙ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม และให้พิจารณาดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ หรือไม่ ต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของเอกชน การพัฒนาเทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรม คือ TUC และ DTN และผลกระทบต่อประโยชน์

สาธารณะและการคุ้มครองผู้บริโภค และการลงมติต้องนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายด้วย นั่นคือ เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อการแข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคมและประชาชนผู้ใช้บริการอันเป็นประโยชน์มหาชนที่ กสทช. ต้องพึงให้ความสำคัญเป็นสูงสุด

ประกอบกับผลของรายงานศึกษาต่าง ๆ ที่ กสทช. ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนคณะอนุกรรมการทั้ง ๔ คณะที่ กสทช. ได้แต่งตั้งขึ้น ทั้งในแง่ความเห็นทางกฎหมาย การวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์ และการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผลจากรายงานการศึกษาของคณะอนุกรรมการหลายชุดที่ กสทช. แต่งตั้งขึ้น มีข้อสรุปไปในทิศทางเดียวกันว่าหากมีการรวมธุรกิจระหว่าง TUC และ DTN ย่อมส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ และไม่มุ่งประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย และหาก กสทช. ได้พิจารณารายงานของที่ปรึกษาต่างประเทศฉบับสมบูรณ์ ซึ่งตนเป็นผู้ว่าจ้างเองอย่างครบถ้วนก่อน การพิจารณาของ กสทช. ย่อมทราบดีว่าในการพิจารณาอนุญาตให้มีการรวมธุรกิจไม่สามารถขดเซยหรือป้องกันผลกระทบต่อสาธารณะได้เพียงแค่มีการกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ การอนุญาตให้รวมธุรกิจและกำหนดเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะจึงเป็นคำสั่งทางปกครองที่ไม่ได้สัดส่วนกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคและสาธารณะ กสทช. จึงต้องใช้ดุลพินิจไม่อนุญาตให้มีการรวมธุรกิจจึงจะเป็นการใช้ดุลพินิจที่ชอบด้วยกฎหมาย

ดังนั้น การที่ กสทช. มีมติโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่ออันจะเกิดขึ้นต่อการจำกัดการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคมและผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ ไม่รอข้อมูลการศึกษาให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งที่ในการประชุมดังกล่าวมีกรรมการ กสทช. ท่านหนึ่ง คือพลอากาศโท ดร.ธนพันธุ์ฯ ของดอกเสี้ยว เนื่องจากยังมีประเด็นปัญหาการตีความในแง่กฎหมายจึงยังไม่สามารถพิจารณาได้อย่างชัดเจน ซึ่ง กสทช. สามารถเลือกใช้ดุลพินิจเลื่อนการประชุมลงมติในเรื่องนี้ออกไปก่อนได้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่กระทบต่อประโยชน์สาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ แต่กลับเพิกเฉย และเร่งพิจารณาโดยที่ประชุมมีมติเสียงข้างมาก เห็นว่าการรวมธุรกิจในกรณีนี้ ไม่เป็นการถือครองธุรกิจในบริการประเภทเดียวกันตามข้อ ๘ ของประกาศ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ (ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๔๙) โดยนัยของผลตามข้อ ๙ ของประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม (ประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑) และให้พิจารณาดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยรับทราบการรวมธุรกิจและเมื่อ กสทช. ได้รับรายงานการรวมธุรกิจแล้ว กสทช. มีอำนาจกำหนดเงื่อนไข/มาตรการเฉพาะตามข้อ ๑๒ ของประกาศฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนั้น การมีมติดังกล่าวจึงเป็นการทำคำสั่งทางปกครองที่ไม่สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนผู้ใช้บริการมากกว่าประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมจะพึงได้ จึงเป็นมติที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายขัดต่อหลักแห่งความจำเป็น หลักแห่งความได้สัดส่วน และหลักแห่งการระวังป้องกัน

### ๓.๒ การไม่กำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะอย่างมีประสิทธิภาพ

จากมติที่ประชุม กสทช. นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ ทำให้ทรู และ ดีแทค ทำการรวมกิจการเป็นที่เรียบร้อยตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งต้องดำเนินการภายใต้เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะของ กสทช. เพื่อบรรเทาผลกระทบจากการรวมธุรกิจ สมาพันธ์ผู้บริโภค ได้ติดตามตรวจสอบการทำหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. โดยตรง และสนับสนุนให้ “ดิ วันโอวัน” ทำการการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามผลกระทบการควบรวมธุรกิจระหว่าง ทรู และดีแทค พบว่ามีเพียงบางมาตรการที่ดำเนินการแล้ว แต่มีอีกหลายมาตรการสำคัญที่ยังไม่ดำเนินการแม้จะพังกำหนดเวลาในการดำเนินการมาแล้วร่วม ๙ เดือน นับเป็นความย่อหย่อน ไร้ประสิทธิภาพในการกำกับดูแลของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในภาวะที่ตลาดหลังการควบรวมมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดการผูกขาดและส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งผลการดำเนินการตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะของ กสทช. ที่ยังไม่ได้ดำเนินการแม้จะล่วงพ้นระยะเวลาที่กำหนดไปแล้ว สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ช่วง คือ ช่วงก่อนการรวมธุรกิจและช่วงหลังการรวมธุรกิจ

#### ๓.๒.๑ เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะที่ต้องดำเนินการก่อนการรวมธุรกิจ แต่ยังไม่มีการดำเนินการ

(๑) ให้จัดทำแผนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบโครงข่ายเสมือน (MVNO) ก่อนการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินการสรุปได้ดังนี้

(๑.๑) จัดให้มีหน่วยธุรกิจต่างหากจากหน่วยธุรกิจหลักเพื่อให้บริการโครงข่ายแก่ผู้ให้บริการ MVNO

ผลการตรวจสอบ ยังไม่มีการจัดหน่วยธุรกิจเพื่อให้บริการโครงข่ายสำหรับผู้ให้บริการแบบ MVNO

(๑.๒) จัดให้มีระบบการให้บริการโครงข่ายที่พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ MVNO ภายหลังจากการรวมธุรกิจโดยทันที ทั้งนี้ ต้องเสนอแผนการดำเนินการต่อ กสทช. ก่อนการรวมธุรกิจ

ผลการตรวจสอบ ด้วยยังไม่มีการจัดหน่วยธุรกิจเพื่อให้บริการโครงข่ายสำหรับผู้ให้บริการแบบ MVNO จึงยังไม่มีการจัดระบบการให้บริการโครงข่ายที่พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ MVNO ภายหลังจากการรวมธุรกิจโดยทันที

#### ๓.๒.๒ เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะที่ต้องดำเนินการหลังการรวมธุรกิจ แต่ยังไม่ดำเนินการ

(๑) การกำหนดอัตราค่าบริการ ต้องดำเนินการภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



## (๑.๑) อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒

ผลการตรวจสอบ ผู้บริโภคโดยทั่วไปยังไม่เคยรับทราบถึงโปรโมชั่นที่มีการลดอัตราค่าบริการตามเงื่อนไขแต่อย่างใด เนื่องจาก ผู้ประกอบการรายงานข้อมูลให้แก่สำนักงาน กสทช. แล้ว แต่ชุดข้อมูลที่น่าสนใจมีความคลุมเครือ และไม่เชื่อมโยงกับชุดข้อมูลที่บริษัทเคยส่งให้และโปรโมชั่นที่ส่งให้สำนักงาน กสทช. ไม่ได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายการส่งเสริมการขายใน เว็บไซต์ของผู้ประกอบการเป็นการทั่วไปในทุกรายการ จึงส่งผลยากต่อการตรวจสอบว่ารายการส่งเสริมการขายนั้นมีจริงหรือไม่ และมีผู้บริโภคได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการ กสทช. แถลงข่าวชี้แจงว่า มีการลดอัตราค่าบริการลดลงร้อยละ ๑๒ โดยวิธีเฉลี่ยราคาใหม่ ถ่วงน้ำหนักใหม่ใน ๙๐ วัน แต่รายละเอียดของตัวเลขเฉลี่ยไม่สามารถเปิดเผยได้ ต้องรอเข้าที่ประชุมบอร์ด กสทช. ให้รับทราบก่อน แล้วมติที่ประชุมจะให้เผยแพร่หรือไม่แล้วแต่นโยบาย

(๑.๒) ต้องกำหนดอัตราค่าบริการตามต้นทุนเฉลี่ยรายบริการ (Average Cost Pricing)

(๑.๓) ต้องมีการกำหนดและแสดงอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แยกตามรายบริการ เช่น เสียง ข้อมูล บริการส่งข้อความ เป็นต้น

ผลการตรวจสอบ ข้อ (๑.๒) และ (๑.๓) พบว่า สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบและกำหนดอัตราค่าบริการได้ ด้วยสำนักงาน กสทช. ยังไม่มีการจัดหาที่ปรึกษาเพื่อสอบทานโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และเพื่อคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ย (Average Cost) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (Marginal Cost) ตามเงื่อนไขที่กำหนด

(๑.๔) ต้องจัดช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และแสดงรายละเอียดของบริการไว้โดยชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

ผลการตรวจสอบ สภาผู้บริโภคสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคผ่านองค์กรสมาชิกพบข้อมูลว่า ผู้บริโภคบางส่วนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการรับบริการ

(๑.๕) ให้นำส่งข้อมูลตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ตรวจสอบโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ

ผลการตรวจสอบ สำนักงาน กสทช. มิได้เปิดเผยข้อมูลเป็นการทั่วไปว่าผู้รวมธุรกิจมีการดำเนินตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้วหรือไม่

(๑.๖) ต้องจัดให้มีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญด้าน การสอบทานข้อมูลที่ส่งให้สำนักงาน กสทช. เป็นเวลา ๑๐ ปีหรือจนกว่าใบอนุญาตหมดอายุโดยสำนักงาน กสทช. เป็นผู้กำหนดที่ปรึกษา และผู้แจ้งรวมธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบภาระค่าใช้จ่าย โดยต้องดำเนินการใน ๓๐ วัน

ผลการตรวจสอบ สำนักงาน กสทช. ยังไม่ดำเนินการจัดให้มีที่ปรึกษาตามเงื่อนไขกำหนด จึงไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อมูลโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการที่ผู้ร่วมธุรกิจส่งให้ได้

(๑.๗) ประกาศให้ผู้ใช้บริการรับทราบ เพื่อมีการตรวจสอบและมีบทลงโทษกรณีทำไม่ได้

ผลการตรวจสอบ ผลรับฟังความเห็นขององค์กรผู้บริโภคไม่ทราบถึงการประกาศเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะที่ กสทช. กำหนด โดยเฉพาะการไม่ทราบในประกาศถึงโปรโมชั่นที่ได้มีการลดราคา เพื่อมีการตรวจสอบแต่อย่างใด

(๒) ให้บริษัท TUC หรือบริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด และบริษัท DTN หรือบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ยังคงแบนด์การให้บริการแยกจากกัน เป็นระยะเวลา ๓ ปี เพื่อคงทางเลือกของผู้บริโภค หรือครบกำหนดวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

ผลการตรวจสอบ ต้องติดตามการดำเนินการต่อเนื่องต่อไป

(๓) ต้องคงไว้ซึ่งเงื่อนไขของสัญญาและข้อตกลงกับผู้ใช้บริการตามระยะเวลาของสัญญา ยกเว้นเป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญาที่ดี มีกำหนดเวลาตามระยะเวลาของสัญญาหรือตามที่ใช้บริการยินยอม

ผลการตรวจสอบ มีการเปลี่ยนโปรโมชั่นใหม่แบบอัตโนมัติ โดยผู้ร่วมธุรกิจใช้วิธีส่งข้อความแจ้งระยะเวลาสิ้นสุดของโปรโมชั่นปัจจุบัน และเสนอโปรโมชั่นใหม่ที่มีราคาสูงขึ้น หากต้องการใช้โปรโมชั่นเดิมจะต้องตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อไม่ตอบรับจะถูกเปลี่ยนโปรโมชั่นใหม่โดยอัตโนมัติ

(๔) ภายหลังกการรวมธุรกิจ ต้องประชาสัมพันธ์การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม เพื่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ให้เริ่มดำเนินการเมื่อมีการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลการตรวจสอบ จากการรับฟังความเห็นของตัวแทนผู้บริโภคของสภาผู้บริโภค หลังการรวมธุรกิจ ผู้บริโภคไม่ทราบถึงการประชาสัมพันธ์ที่ผู้ร่วมธุรกิจต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะตามที่ กสทช. กำหนด

(๕) มาตรการส่งเสริมผู้รับใบอนุญาต MVNO ให้เริ่มดำเนินการเมื่อมีการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลการตรวจสอบ ยังไม่มีการจัดหน่วยธุรกิจเพื่อให้บริการโครงข่ายสำหรับผู้ให้บริการแบบ MVNO จึงยังไม่มีการจัดระบบการให้บริการโครงข่าย

**(๖) ต้องคงคุณภาพในการให้บริการ โดยให้เริ่มดำเนินการเมื่อมีการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖**

(๖.๑) คุณภาพของสัญญาในการให้บริการ TUC และ DTN จะต้องไม่ลดลงและคงจำนวนระบบสื่อสารสัญญา (Cell Site) ของทั้งสองบริษัทลงจากเดิม เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานของบริการที่ให้ประชาชนได้รับให้ไม่ต่ำกว่าเดิม และจะต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานของบริการตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมอย่างเคร่งครัด

ผลการตรวจสอบ มีเสียงร้องเรียนของผู้บริโภคผ่านทางสื่อออนไลน์ว่า คุณภาพสัญญาณการให้บริการลดลง ซึ่งการแถลงข่าวเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล รักษาการเลขาธิการ กสทช. ยอมรับว่ามีการยุบเสาสัญญาณ แต่ไม่ได้ยุบตัวรับ-ส่งสัญญาณ มีการโยกตัวรับ - ส่งสัญญาณจากเสาหนึ่งไปเสาหนึ่ง ซึ่งได้ดำเนินไปแล้วทำให้แจ้งลูกค้าและประชาชนก่อน เพราะระหว่างการเคลื่อนย้าย Cell Site อาจส่งผลกระทบต่อสัญญาณขาดหาย ต่อไปให้แจ้ง กสทช. และลูกค้าด้วย แสดงให้เห็นว่า เกิดปัญหาคุณภาพสัญญาณลดต่ำลงจริงจากการย้ายสถานีฐานสัญญาณตามเสียงร้องเรียนของผู้บริโภค โดยที่ไม่มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงเสาหรือสถานีฐานสัญญาณต่อ สำนักงาน กสทช. ก่อน อาจเป็นการฝ่าฝืนประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม และประกาศที่เกี่ยวข้องได้

(๖.๒) คุณภาพในการให้บริการลูกค้าของ TUC และ DTN จะต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่จะเพิ่มขึ้นจากการรวมธุรกิจเพื่อให้คุณภาพในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าเดิม เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการทั้งในส่วนของคุณสมบัติบริการ และพนักงานรับสาย (Call Center) รวมถึงขนาดพื้นที่ของคุณสมบัติบริการลูกค้าที่สามารถรองรับการเข้ามาติดต่อของผู้ใช้บริการ

ผลการตรวจสอบ การรับฟังความเห็นของผู้บริโภคของสภาผู้บริโภค พบปัญหาคุณภาพการให้บริการลูกค้า

**(๗) ความครอบคลุมของโครงข่าย**

TUC และ/หรือ DTN จะต้องจัดให้มีโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการประกอบกิจการด้วยเทคโนโลยี 5G ครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน ๓ ปี หรือภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙ และร้อยละ ๙๐ ของประชากรทั้งหมดของประเทศภายใน ๕ ปีนับจากวันที่รวมธุรกิจ

ผลการตรวจสอบ ผู้รวมธุรกิจมีการส่งข้อความสั้นแจ้งเสนอโปรโมชั่นใหม่ 5G ในเชิงบังคับเปลี่ยน โดยให้ผู้บริโภคต้องกรับโปรโมชั่นเดิมภายในเวลาที่กำหนด เมื่อผู้บริโภคไม่กรับโปรโมชั่นเดิมในเวลาที่กำหนด จะถูกเปลี่ยนเป็นโปรโมชั่นใหม่โดยอัตโนมัติ

### ๓.๒.๓ ผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค

การที่ กสทช. มีมติรับทราบการรวมธุรกิจของทรูและดีแทค และสำนักงาน กสทช. ปล่อยปลະລະเลยไม่กำกับดูแลการดำเนินการตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะที่ กสทช. กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ อาจเข้าข่ายการการปฏิบัติหน้าที่ ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนดและมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ดังนี้

#### ๑) การละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามมาตรา ๔ แห่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ดังนี้

๑.๑) การที่ไม่มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายหลังการรวมธุรกิจต่อผู้บริโภค การไม่มีการแจ้งโปรโมชั่นที่มีการปรับลดราคาหรือมีการปรับเพิ่มราคาสูงขึ้นทุกโปรโมชั่นเป็นการทั่วไป การไม่แจ้งถึงการเปลี่ยนตำแหน่งและขนาดสถานีสัญญาณ ทำให้เกิดปัญหาคคุณภาพการบริการ เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในการที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพินิจคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

๑.๒) การปล่อยให้มีการรวมธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตจนเหลือผู้ประกอบการรายใหญ่เพียง ๒ ราย การเปลี่ยนโปรโมชั่นโดยอัตโนมัติ โดยใช้วิธีกำหนดระยะเวลาการคงสิทธิ เป็นการละเมิดสิทธิในเรื่องสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ และสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

๒) การทำหน้าที่กำกับดูแลของ กสทช. ที่ไม่ประสิทธิภาพ โดยที่ไม่ติดตามให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะในหลายข้อจนส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค อาทิ ข้อกำหนดเรื่องอัตราค่าบริการเฉลี่ยต้องลดลงร้อยละ ๑๒ ภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการรวมธุรกิจ หรือภายในวันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ การไม่ดำเนินการจัดหาที่ปรึกษาเพื่อสอบทานโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างอัตราค่าบริการ และเพื่อคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ย (Average Cost) และต้นทุนส่วนเพิ่ม (Marginal Cost) จึงทำให้ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องในข้อมูลของผู้ประกอบการที่ส่งมาได้ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างต้นทุนโครงสร้างอัตราค่าบริการนั้นเป็นจริงมากน้อยแค่ไหนอย่างไร นับเป็นการไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และมาตรา ๗๕ รวมถึงการไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๒๗ ที่กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ ต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็น

**๓) การปล่อยให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากการปกปิด ปิดบังโปรโมชั่น**  
 ราคาต่ำ การเปลี่ยนโปรโมชั่นโดยอัตโนมัติ นับเป็นการไม่กำกับดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตาม ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดและกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ  
 ข้อ ๑๘ ซึ่งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตคงบริการตามรายการส่งเสริมการขายเดิมต่อไปเป็นลำดับแรก  
 เมื่อสิ้นสุดอายุการใช้งาน หากไม่มีรายการส่งเสริมการขายเดิม ให้เปลี่ยนไปให้บริการรายการส่งเสริม  
 การขายชั้นเริ่มต้น และพฤติการณ์ดังกล่าวยังเข้าข่ายการกระทำที่ฝ่าฝืนประกาศ กสทช.  
 เรื่อง การกระทำหน้าที่ที่จะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมโดยอาศัยการใช้  
 เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ  
 พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๕ ได้แก่ (๑) การกระทำโดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบรายละเอียดของบริการ  
 โทรคมนาคมแต่ละบริการอย่างชัดเจนและครบถ้วน (๒) การกำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่เป็นการบังคับ  
 โดยทางตรงหรือทางอ้อม ให้ผู้บริโภคต้องใช้บริการโทรคมนาคมโดยผู้บริโภคนั้นไม่ประสงค์จะใช้บริการ  
 นั้น หรือเป็นให้ผู้บริโภคต้องรับภาระค่าบริการที่เพิ่มขึ้น หรือเป็นการกระทำที่มีลักษณะเป็นการจำกัด  
 โอกาสในการเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภคในการใช้บริการนั้น

**๔) การปล่อยให้เกิดปัญหาคุณภาพสัญญาณลดลง** เป็นการไม่กำกับดูแล  
 ผู้ให้บริการปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม  
 พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๖ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานของคุณภาพ  
 การให้บริการโทรคมนาคมที่กำหนดไว้ในภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ โดยต้องดำเนินการวัดค่าชี้วัด  
 คุณภาพบริการ และส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการเป็นรายไตรมาสให้สำนักงาน กสทช. ทราบ  
 ภายในสามสิบวันนับถัดจากวันสิ้นไตรมาส ตามแนวทางการวัดและการรายงานที่กำหนดหรือ  
 ที่สำนักงาน กสทช. กำหนด รวมถึงต้องจัดเก็บหลักฐานที่มาของข้อมูลดังกล่าวอย่างน้อยเก้าสิบวัน  
 หลังจากที่ผู้รับใบอนุญาตได้ส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการให้สำนักงาน กสทช. โดยให้สำนักงาน  
 กสทช. สามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ และให้ความร่วมมือกับสำนักงาน กสทช. หากได้รับ  
 การร้องขอ เพื่อที่จะตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กระบวนการ แนวทาง หรือวิธีการวัดค่าชี้วัด  
 คุณภาพบริการ รวมทั้งให้ความร่วมมือกับสำนักงาน กสทช. เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบค่าชี้วัดคุณภาพ  
 บริการ เพื่อให้คุณภาพของการบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และข้อ ๗ ผู้รับใบอนุญาตมี  
 หน้าที่ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้  
 ผู้ใช้บริการทราบ โดยเผยแพร่ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาตเป็น  
 รายไตรมาส ตามรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. อาจกำหนดให้เผยแพร่  
 ผลการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการบางค่าชี้วัดเป็นระดับด้วยก็ได้

#### ๔. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ รัฐต้องรักษาไว้ซึ่งคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน

การจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้เพื่อส่งวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม หรือเพื่อประโยชน์อื่นใด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

รัฐต้องจัดให้มีองค์กรของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบและกำกับกำกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่ให้เป็นไปตามวรรคสอง ในกรณีนี้ องค์กรดังกล่าวต้องจัดให้มีมาตรการป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากผู้บริโภคโดยไม่เป็นธรรมหรือสร้างภาระแก่ผู้บริโภคเกินความจำเป็นป้องกันมิให้คลื่นความถี่รบกวนกัน รวมตลอดทั้งป้องกันการกระทำที่มีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้หรือปิดกั้นการรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของประชาชน และป้องกันมิให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของประชาชนทั่วไป รวมตลอดทั้งการกำหนดสัดส่วนขั้นต่ำที่ผู้ใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

๒) พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๒๗ ให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (๖) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว...(๑๑) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาด หรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม... (๑๓) ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และค้ำครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม... (๑๖) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

๓) พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ (มาตรา ๒๑ และมาตรา ๒๒)

๔) ประกาศ กสทช. เรื่องมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๘ “การถือครองธุรกิจให้บริการประเภทเดียวกัน โดยการเข้าซื้อหรือถือหุ้นเกินกว่าร้อยละสิบของจำนวนหุ้นทั้งหมดของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น หรือการเข้าซื้อสินทรัพย์ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อควบคุมนโยบายหรือการบริหารธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น

ทั้งนี้ ไม่ว่าจะกระทำโดยทางตรงหรือทางอ้อมหรือผ่านตัวแทน จะกระทำมิได้เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ โดยผู้รับใบอนุญาตที่ประสงค์จะเข้าไปถือครองธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นตามวรรคหนึ่งมีหน้าที่ต้องแจ้งแก่คณะกรรมการ เพื่อขออนุญาตตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด”

๕) ประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณากำหนดผู้มีอำนาจเหนือตลาดในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๘ ให้ถือว่าตลาดที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้เป็นตลาดที่มีระดับความมีประสิทธิภาพของการแข่งขันต่ำ (๑) ตลาดที่มีการกระจุกตัวสูง โดยพิจารณาจากค่าดัชนี Herfindahl-Hirschman Index (HHI) ตามที่คณะกรรมการกำหนด (๒) ตลาดที่มีอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดสูงและอุปสรรคนั้นไม่ได้มีอยู่แบบชั่วคราว โดยอาจเป็นอุปสรรคด้านโครงสร้าง ด้านกฎหมาย หรือด้านการกำกับดูแล (๓) ตลาดที่มีระดับการแข่งขันต่ำและไม่มีแนวโน้มการแข่งขันที่ดีขึ้น ข้อ ๑๓ ในกรณีปรากฏว่ามีผู้มีอำนาจเหนือตลาดในตลาดที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการพิจารณากำหนดมาตรการเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างสำหรับผู้รับใบอนุญาตที่เป็นผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญตามประกาศนี้ โดยจะต้องสอดคล้องกับสภาพอุปสรรคในการแข่งขันในตลาดที่เกี่ยวข้อง มาตรการเฉพาะตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึง (๑) การแยกระบบบัญชีออกจากกันในการให้บริการบางประเภท (๒) การเปิดเผยหรือแจ้งข้อมูล (๓) การกำหนดให้คิดต้นทุนการให้บริการใหม่ (๔) การกำหนดอัตราขั้นสูงของค่าบริการบางประเภท (๕) การกำหนดให้มีการให้บริการแก่ผู้รับใบอนุญาตรายอื่น (๖) การบังคับให้แยกขายบริการ (๗) การสั่งให้ยกเลิกหรือแก้ไขเงื่อนไขของสัญญาให้บริการ (๘) คำสั่งให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันเป็นหรืออาจเป็นการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขัน

๖) ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรการกำกับดูแลการรวมธุรกิจในการกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๓ “การรวมธุรกิจ” หมายความว่า (๑) การที่ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตรวมกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น อันส่งผลให้สถานะของผู้รับใบอนุญาตรายหนึ่งคงอยู่และผู้รับใบอนุญาตอีกรายหนึ่งสิ้นสุดลง หรือเกิดเป็นนิติบุคคลใหม่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือตามสัญญาร่วมค้า หรือ (๒) การที่ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตเข้าซื้อสินทรัพย์ทั้งหมดหรือบางส่วนของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น หรือ (๓) การที่ผู้รับใบอนุญาตหรือ

ผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตเข้าซื้อหุ้นตั้งแต่ร้อยละสิบห้าขึ้นไปของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น เพื่อควบคุมนโยบาย การบริหารกิจการ การอำนวยการ หรือการจัดการ ข้อ ๕ วรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตที่ประสงค์จะทำการรวมธุรกิจกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่นต้องรายงานต่อเลขาธิการ กสทช. ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันก่อนการดำเนินการดังต่อไปนี้ (๑) จัดทะเบียนนิติบุคคล ในกรณีที่เข้าร่วมธุรกิจระหว่างผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตกับผู้รับใบอนุญาตรายอื่น ทำให้เกิดนิติบุคคลใหม่ขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือตามสัญญาร่วมค้า หรือ (๒) ทำสัญญาซื้อขายสินทรัพย์ ในกรณีที่เข้าร่วมธุรกิจโดยผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตเข้าซื้อสินทรัพย์ทั้งหมดหรือบางส่วนของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น หรือ (๓) ทำสัญญาซื้อขายหุ้น ในกรณีที่เข้าร่วมธุรกิจโดยผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตเข้าซื้อหุ้นทั้งหมดหรือบางส่วนของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น เพื่อควบคุมนโยบายการบริหารกิจการ การอำนวยการ หรือการจัดการ

ข้อ ๙ การรายงานตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ หรือข้อ ๘ ให้ถือเป็นการขออนุญาตจาก กสทช. ตามข้อ ๘ ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรการป้องกันมิให้มีการกระทำอันผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

ข้อ ๑๐ การรายงานการรวมธุรกิจตามข้อ ๕ วรรคหนึ่ง ต้องประกอบด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้ (๑) ระบุถึงเหตุผล ความจำเป็นและความเหมาะสมในการรวมธุรกิจ (๒) แผนการรวมธุรกิจ (๓) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับใบอนุญาตหรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้รับใบอนุญาตที่ประสงค์ จะรวมธุรกิจ และผู้รับใบอนุญาตรายอื่นที่ถูกรวมธุรกิจ โดยรายละเอียดดังกล่าวอย่างน้อยต้องประกอบด้วย โครงสร้างผู้ถือหุ้นและสิทธิออกเสียง ยอดขาย ส่วนแบ่งตลาดที่เกี่ยวข้อง (๔) รายชื่อที่ปรึกษาอิสระ (๕) การกำหนดตลาดที่เกี่ยวข้อง (๖) การวิเคราะห์ผลกระทบว่าการรวมธุรกิจจะส่งผลกระทบต่อการแข่งขันหรือไม่ (๗) การวิเคราะห์อุปสรรคการเข้าสู่ตลาดที่เกี่ยวข้องหลังจากการรวมธุรกิจ (๘) การประเมินประสิทธิภาพของตลาดที่เกี่ยวข้องภายหลังจากการรวมธุรกิจ

ข้อ ๑๒ ให้เลขาธิการ กสทช. รายงานต่อ กสทช. ภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นประกอบการรายงานการรวมธุรกิจจากที่ปรึกษาอิสระ หากการรวมธุรกิจตามข้อ ๕ ส่งผลให้ตลาดที่เกี่ยวข้องมีดัชนี HHI มากกว่า ๒,๕๐๐ และเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากเดิม มากกว่า ๑๐๐ และมีอุปสรรคการเข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งมีการครอบครองโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ให้ถือว่าการรวมธุรกิจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาดที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กสทช. อาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขหรือนำมาตราการเฉพาะสำหรับผู้มีอำนาจเหนือตลาดอย่างมีนัยสำคัญในตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องมาบังคับใช้เพื่อป้องกันความเสียหายต่อประโยชน์สาธารณะ



๗) ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๔๑ กำหนดว่า

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมตามความในข้อ ๔๐ วรรคสอง ให้ใช้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (๑) กรณีเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดเกี่ยวกับการใช้อำนาจตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มาตรา ๒๗ (๑๙) (๒๓) และ (๒๕) หรือเป็นกรณีการบริหารจัดการภายในตามความในมาตรา ๕๕ ให้ใช้เสียงข้างมากของ กรรมการผู้มาประชุม (๒) กรณีเป็นการวินิจฉัยชี้ขาดในประเด็นอื่นนอกเหนือจากประเด็นตามความ ใน (๑) ต้องได้รับมติพิเศษ กล่าวคือ ได้รับความเห็นชอบจากกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวน กรรมการทั้งหมด หากคณะกรรมการเห็นว่าประเด็นใดตามความใน (๑) เป็นประเด็นสำคัญอาจ กำหนดให้ประเด็นนั้นต้องได้รับมติพิเศษก็ได้

ในการวินิจฉัยชี้ขาด ให้กรรมการหนึ่งคนมีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนน เสียงเท่ากัน ให้ประธานออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

#### ๕. ผลกระทบต่อผู้บริโภค

จากการเปิดทางของ กสทช. โดยมีมติรับทราบรวมกิจการของทรู และ ดีแทค และอนุญาตให้ AWN และ TTTBB รวมธุรกิจกันได้ โดย คณะกรรมการ กสทช.และสำนักงาน กสทช. ไม่ได้กำกับให้ผู้รวมธุรกิจได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะหลายประการ ดังที่กล่าวมา จึงมีประชาชนจำนวนมากได้ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ถึงคุณภาพบริการโทรคมนาคมที่ต่ำลง ขณะที่มีการเรียกเก็บค่าบริการสูงขึ้น เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบอันเกิดกับผู้บริโภคที่ชัดเจนเพิ่มขึ้น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นองค์กรสมาชิก และเป็นหน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานครของ สภาผู้บริโภค ได้ทำการสำรวจผลกระทบต่อผู้บริโภคหลังการควบรวมธุรกิจโทรคมนาคม เก็บข้อมูล ในช่วงระหว่างวันที่ ๙ - ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ มีประชาชนร่วมตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๒,๙๒๔ ราย โดยมีผลสำรวจดังนี้

๑) พบปัญหาการใช้งานในช่วง ๖ เดือนที่ผ่านมาถึงร้อยละ ๘๑ ปัญหาที่พบ มาก ๕ อันดับแรก คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า ร้อยละ ๒๙ สัญญาณหลุดบ่อย ร้อยละ ๑๙ โพรโมชัน เดิมหมด ต้องใช้โพรโมชันที่แพงขึ้น ร้อยละ ๑๔ ค่าแพ็กเกจราคาเท่ากันหมด ไม่มีทางเลือก ร้อยละ ๑๐ และคอลเซนเตอร์ โทรติดยาก ร้อยละ ๗

๒) ร้อยละ ๘๑ ของผู้ได้รับผลกระทบ เป็นผู้ให้บริการของผู้รวมธุรกิจโทรคมนาคม คือ ทรูและดีแทค โดยเป็นผู้ให้บริการทรู ๑,๑๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗ เป็นผู้ให้บริการดีแทค ๘๐๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔ และเป็นผู้ให้บริการเอไอเอส ๔๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘

สำหรับสภาผู้บริโภค ได้จัดการรับฟังความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus Group) กับตัวแทนเครือข่ายองค์กรสมาชิกใน ๖ พื้นที่ ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคใต้ ภาคตะวันตก

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร จัดทำช่วงระหว่างวันที่ ๗ - ๑๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ในระบบออนไลน์ กับตัวแทนเครือข่ายองค์กร ผลการรับฟังความคิดเห็นทำให้ทราบถึง ปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการรวมกิจการ คือ การยกเลิกหรือการเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องไปที่ศูนย์ให้บริการซึ่งอยู่ไกล พบปัญหาในพื้นที่ภาคเหนือและภาคใต้ ปัญหาที่พบในทุกพื้นที่ คือ พนักงานบริการไม่ดี และปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ไม่ดี อินเทอร์เน็ตถูกลดความเร็ว สัญญาณหาย หรือคุณภาพสัญญาณไม่เต็มมาตรฐาน อีกปัญหาที่ตัวแทนเครือข่ายผู้บริโภคทุกพื้นที่สะท้อน คือ ไม่พบการประชาสัมพันธ์เงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะหลังการรวมกิจการทั้งจาก กสทช. และผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ ดี วันโอวัน ที่สภาผู้บริโภคมอบหมายให้ ดำเนินการศึกษาวินิจฉัยติดตามผลกระทบการควบรวมธุรกิจระหว่าง ทูรู และ ดีแทค ผลการสำรวจสรุป ได้ดังนี้

๑) ราคาค่าบริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมือถือหลังการรวมธุรกิจ พบว่า หลังจากการรวมธุรกิจ กลุ่มเครือข่ายของผู้ควบรวมมีการปรับเพิ่มราคาค่าบริการ พร้อมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงปริมาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมือถือให้เทียบเท่ากัน ยิ่งไปกว่านั้น เครือข่ายที่ไม่ใช่ ผู้ควบรวม (เอไอเอส) ก็ยังมีการปรับเปลี่ยนราคาและปริมาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมือถือเพื่อให้ เทียบเท่ากับกลุ่มของผู้ควบรวม ซึ่งชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของการรวมธุรกิจที่บั่นทอนการแข่งขันของ ตลาดโทรคมนาคมของไทยลง ทำให้ผู้ให้บริการมีความสามารถในการกำหนดราคาค่าบริการได้มากขึ้น และผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากปรากฏการณ์ดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

๒) คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมือถือหลังการรวมธุรกิจ พบว่าหลังการรวมธุรกิจในครั้งนี้ ผู้บริโภคพบปัญหาจากการใช้งานสูงขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ บริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมือถือกับกลุ่มเครือข่ายของผู้ควบรวมที่มีการพบเจอปัญหาจากการใช้ งานเพิ่มมากขึ้นกว่ากลุ่มอื่น ปัญหาที่กลุ่มผู้ใช้บริการเครือข่ายของผู้ควบรวมพบเจอบ่อยมากขึ้น ได้แก่ ปัญหาด้านความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมือถือ และปัญหาการบริการและ ศูนย์บริการของผู้ควบรวมไม่มีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ ปัญหาที่ผู้ใช้บริการเครือข่าย ผู้ควบรวมพบเจอเหล่านี้ นอกจากจะชี้ให้เห็นว่ามาตรการเฉพาะด้านการคงคุณภาพการให้บริการของ ผู้ควบรวมที่กำหนดโดยสำนักงาน กสทช. อาจยังไม่มีผลเพียงพอที่จะบังคับใช้ให้ผู้ควบรวม ปฏิบัติตามได้จริงแล้ว มาตรการดังกล่าวยังขาดตัวชี้วัดด้านความครอบคลุมของพื้นที่การให้บริการ (Coverage) ว่ามีการให้บริการที่ครอบคลุมประชากรที่อาศัยอยู่นอกเขตเมืองด้วยหรือไม่ ดังที่เห็นว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายผู้ควบรวมได้พบเจอปัญหาด้านสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมือถือไม่เต็มเมื่อ อยู่นอกตัวเมืองบ่อยมากขึ้นเป็นอันดับแรก

## ๖. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

การที่ กสทช. ได้เปิดทางให้มีการรวมธุรกิจของบริษัทโทรคมนาคมรายใหญ่ นับเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อกิจการของเอกชนรายใหญ่ แม้จะมีการกำหนดเงื่อนไขมาตรการเฉพาะก่อนและหลังการควบรวมแต่ กสทช. ก็ขาดประสิทธิภาพในการติดตามกำกับดูแลเพื่อให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะที่ กสทช. กำหนดขึ้นเองอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ จนส่งผลให้เกิดปัญหากับผู้บริโภคในหลายลักษณะ อาทิ สัญญาณอินเทอร์เน็ต สัญญาณโทรศัพท์คุณภาพลดลง ขณะที่ค่าบริการกลับสูงขึ้น สภาผู้บริโภคจึงมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

### ๖.๑ คณะรัฐมนตรี

ให้พิจารณากำหนดนโยบายการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค เพื่อให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ในกิจการโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นโดยอาจมอบหมายให้สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ศึกษาวิจัยถึงความเป็นไปได้ในแนวทางการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างแท้จริง

### ๖.๒ คณะกรรมการ กสทช.

๑) ให้พิจารณาทบทวนและยกเลิกการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคมที่ดำเนินการแล้วทั้งหมด

๒) ให้พิจารณาจัดทำมติเรื่องการปรับลดราคาค่าบริการพื้นฐานร้อยละ ๑๒ ตามมาตรการที่กำหนด โดยให้ลดค่าอินเทอร์เน็ตจาก ๐.๑๖ บาทเป็น ๐.๑๔ บาทต่อเมกะไบต์ หรือค่าโทรศัพท์จาก ๐.๖๐ บาทเป็น ๐.๕๒ บาทต่อนาที

๓) ให้กำกับการทำหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. อย่างใกล้ชิด เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนสูงสุด

### ๖.๓ สำนักงาน กสทช.

๑) ให้เปิดเผยรายงานผลการประกอบธุรกิจของผู้รวมธุรกิจทั้งสองกรณีที่จัดส่งให้แก่ กสทช. ทุก ๖ เดือน เป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๕ ปี โดยควรเปิดเผยให้สาธารณชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของ สำนักงาน กสทช.

๒) ให้สำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ เช่น การถูกเปลี่ยนแพ็คเกจโดยไม่ได้รับอนุญาต

๓) ให้เร่งรัดผู้ให้บริการต้องลดอัตราค่าบริการเฉลี่ยลงร้อยละ ๑๒ ซึ่งเป็นมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการควบรวมที่ กสทช. กำหนดขึ้นเอง และให้มีการเปิดเผยรายการส่งเสริมการขายทุกรายการที่มีการลดราคาค่าบริการเป็นการทั่วไป โดยให้ลดค่าอินเทอร์เน็ตจาก ๐.๑๖ บาทเป็น ๐.๑๔ บาทต่อเมกะไบต์ หรือค่าโทรศัพท์จาก ๐.๖๐ บาทเป็น ๐.๕๒ บาทต่อนาที

๔) ให้เร่งรัดดำเนินการให้มีการเปิดเผยรายการส่งเสริมการขายทั้งหมดอย่างเป็นระบบรวมถึงรายการราคาต่ำเป็นพิเศษสำหรับผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสในสังคม รวมถึงให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

๕) ให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของบริการให้ประชาชนได้รับไม่ให้ต่ำไปกว่าเดิม

๖) ให้เร่งรัดดำเนินการเพื่อส่งเสริมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไม่มีโครงข่ายหรือ Mobile Virtual Network Operator (MVNO) ให้มีการเพิ่มหน่วยธุรกิจ เพิ่มระบบการให้บริการ

๗) ให้ตรวจสอบบริการของความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการอย่างเข้มงวดและให้ผู้บริโภคจ่ายเงินตามจริง

#### **๖.๔ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (กตป.)**

ขอให้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในการกำกับมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจ รวมทั้งรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อสังเกตจากการปฏิบัติตาม อำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ว่าได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

#### **๖.๕ รัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**

ให้พัฒนาส่งเสริมและยกระดับการแข่งขันของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (NT) โดยให้มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อให้สามารถเป็นทางเลือกกับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

#### **๖.๖ สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา**

ขอให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการสื่อสาร โทรคมนาคม และดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจ สภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ว่าได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

#### **๖.๗ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)**

ขอให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ดำเนินการตรวจสอบการกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่นของ กสทช. จากการมีมติไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการกระบวนกรก่อนมีการลงมติ กระบวนการระหว่างการลงมติ และมติหรือ

คำสั่งทางปกครองที่ไม่ถูกต้องตามหลักนิติธรรมและหลักการทำคำสั่งทางปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมติหรือคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือผลประโยชน์ของประเทศชาติ ในการพิจารณาการควบรวมกิจการโทรคมนาคมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

#### ๖.๘ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินผู้แสวงหาข้อเท็จจริงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของ กสทช. และ สำนักงาน กสทช. จากการมีมติไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการไม่ว่าจะเป็นกระบวนการก่อนมีการลงมติ กระบวนการระหว่างการลงมติ และมติหรือคำสั่งทางปกครองที่ไม่ถูกต้องตามหลักนิติธรรมและหลักการทำคำสั่งทางปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมติหรือคำสั่งดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือผลประโยชน์ของประเทศชาติ ในการพิจารณาการควบรวมกิจการโทรคมนาคมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๐ และ มาตรา ๗๕ และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๗ หรือไม่

**ภาคผนวก**

สรุปผลสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการทุกเครือข่ายใน  
ระบบออนไลน์ เรื่อง ผลกระทบของผู้บริโภคหลังการควมรวม  
ธุรกิจโทรคมนาคม

ระหว่างวันที่ ๙ - ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖  
โดย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

## หลักการและเหตุผล

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการทุกเครือข่ายในระบบออนไลน์ เรื่อง ผลกระทบของผู้บริโภคหลังการควบรวมธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อนำไปเสนอต่อผู้ให้บริการและกสทช. ให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๒,๙๒๔ ราย (เก็บข้อมูลในวันที่ ๙ - ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖)

คำถามที่ว่าผู้บริโภคได้รับผลกระทบหลังการควบรวมธุรกิจโทรคมนาคมหรือไม่ อย่างไร ผลการสำรวจมีข้อมูลที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

### ร้อยละ ๘๑ พบปัญหาการใช้งานในช่วง ๖ เดือนที่ผ่านมา

ปัญหาที่พบมาก ๕ อันดับแรกคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า (ร้อยละ ๒๙) สัญญาณหลุดบ่อย (ร้อยละ ๑๙) โพรโมชันเดิมหมด ต้องใช้โพรโมชันที่แพงขึ้น (ร้อยละ ๑๔) ค่าแพ็คเกจราคาเท่ากันหมด ไม่มีทางเลือก (ร้อยละ ๑๐) และ Call Center โทรติดยาก (ร้อยละ ๗)

### ร้อยละ ๘๑ ของผู้ที่ได้รับผลกระทบเป็นผู้ใช้บริการค่ายมือถือที่ควบรวมธุรกิจโทรคมนาคม คือ ทรู และดีแทค

โดยผู้ใช้เครือข่ายทรูพบปัญหามากที่สุดคือ ๑,๑๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗ รองลงมาคือ ดีแทค ๘๐๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔ และเอไอเอส ๔๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ตามลำดับ

### ร้อยละ ๙๑ ของผู้ได้รับผลกระทบร้องเรียนไปที่ Call Center ของเครือข่ายที่ใช้บริการแล้ว

โดยส่วนใหญ่ร้องเรียนไปที่ Call Center มากที่สุดถึงร้อยละ ๙๑ รองลงมาคือ กสทช. (๑๒๐๐) ร้อยละ ๘ และอื่น ๆ เช่น สคบ. มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เพียงร้อยละ ๑

### ร้อยละ ๕๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ได้รับผลกระทบที่มีรายได้น้อยมาก จนถึงรายได้ปานกลางคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (น้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ - ๒๕,๐๐๐ บาท)

โดยผู้มีรายได้น้อยต่อเดือนน้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท (๖๘๐ คน) ร้อยละ ๒๓ รายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท (๘๐๑ คน) ร้อยละ ๒๗ รายได้ ๒๕,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท (๕๑๕ คน) ร้อยละ ๑๘ รายได้ ๓๕,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท (๒๘๑ คน) ร้อยละ ๑๐ รายได้มากกว่า ๔๕,๐๐๐ บาท (๖๑๖ คน) ร้อยละ ๒๑ รายได้ ไม่มี/ไม่เปิดเผย/ไม่ระบุ (๓๑ คน) ร้อยละ ๑

### สรุปข้อเสนอแนะต่อเครือข่ายผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหา ได้ดังนี้

๑. ปรับปรุงคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น ให้ใช้งานได้ต่อเนื่อง มีความเสถียร ขยายให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ และให้มีความเร็วที่ใช้ได้จริงตรงตามที่แพ็คเกจระบุไว้

ตัวอย่างข้อเสนอแนะ

“ปรับปรุงคุณภาพสัญญาณให้กลับมาดีกว่าหรือเท่ากับช่วงก่อนควบรวม”

“หลังจากรวมอุปกรณ์เสาสัญญาณแล้ว อยากให้นำเสาที่ยุบออกไปขยายในพื้นที่ห่างไกลครับ”

“ปรับปรุงโครงข่ายให้มีความเสถียรและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และสัมพันธ์กับความหนาแน่นของผู้ใช้งาน”



“ควรตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ เพื่อหาสาเหตุของอินเทอร์เน็ตที่ช้าลงในช่วง ๑ - ๒ เดือนที่ผ่านมาเพื่อทำแก้ไขโดยเร็ว เพราะความเร็วของอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับราคาที่จ่าย”

**๒. ลดราคาแพ็คเกจให้ถูกลง** มีโปรโมชั่นให้เลือกหลากหลายในราคาที่สมเหตุสมผล ตอบโจทย์การใช้งานของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม ไม่ลดความเร็วจะได้ไม่ต้องซื้อแพ็คเกจเสริมเพิ่มอีก ซึ่งส่วนใหญ่เสนอให้นำแพ็คเกจไม่อั้นไม่ลดสปีดกลับมาเหมือนเดิม

ตัวอย่างข้อเสนอแนะ

“นำข้อมูลการใช้งานของผู้บริโภคมาวิเคราะห์เพื่อให้บริการสัญญาณที่เหมาะสมที่สุด”

“ปรับราคาให้เหมาะสม โดยลดลง ๑๒% ตามที่ตกลงกับ กสทช. ด้วยค่ะ”

“ปรับปรุง package & promotion ให้สอดคล้องกับการใช้งานของลูกค้า ปรับขึ้นลงได้เองโดยใช้ข้อมูลประมวลผล และนำเสนอลูกค้าได้พิจารณา”

“เพิ่มความหลากหลายของแพ็คเกจ ตอนนี้ราคาแพ็คเกจเริ่มต้น AIS TRUE DTAC ปรับราคาขึ้นมาเท่ากันหมด ลูกค้าไม่มีทางเลือก”

“ปรับลดค่าบริการให้เหมาะสมกับการให้บริการ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของค่าครองชีพในประเทศไทยในการออกแบบโปรโมชั่น เนื่องจากการสื่อสารคือหนึ่งในปัจจัยของการดำรงชีวิตในยุคปัจจุบัน”

**๓. ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา** ทำตามเงื่อนไขที่แพ็คเกจระบุไว้ได้จริง ๆ มีการแจ้งล่วงหน้าและได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนจะเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจหรือปรับลดสปีด เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่ติดต่อแก้ไขได้ทันทีและปกป้องข้อมูลส่วนตัวให้ด้วย

ตัวอย่างข้อเสนอแนะ

“อยากให้แก้ไขโปรให้ชัดเจน ทั้ง ๆ ที่แจ้งว่าเป็นเน็ตไม่จำกัด ไม่ลดสปีด แต่พอใช้ตันจำกัดเน็ตสปีดเน็ตลด”

“ควรใส่ใจในการดูแลลูกค้ามากกว่าเดิม call center ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนและมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง”

“ควรปรับปรุงการให้บริการกับผู้บริโภค โดยให้บริการได้ครบถ้วนและได้มาตรฐานตามแพ็คเกจที่ลูกค้าได้ซื้อไว้ และหากมีเหตุขัดข้อง ควรมีการชดเชยให้กับผู้บริโภคที่เหมาะสม”

“ทำตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับ กสทช. ทันที โดยไม่มีข้ออ้าง”

**สรุปข้อเสนอแนะต่อ กสทช. ในการแก้ไขปัญหานี้**

**๑. ยกเลิกการควบรวม** ส่วนใหญ่สะท้อนว่าหลังควบรวมแล้วสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหา ราคาค่าบริการแพงขึ้น แพ็คเกจไม่หลากหลาย และยังไม่เห็นประโยชน์ใด ๆ ที่ผู้บริโภคจะได้รับโดยตรงเลย

ตัวอย่างข้อเสนอแนะ

“หยุดการควบรวม และออกเงื่อนไขที่รัดกุม ควบคุมราคาและโปรโมชั่นให้คงเดิม”

“ยกเลิกการควบรวม เพิ่มทางเลือกอื่นให้ประชาชน”

“อยากให้มองโลกในความเป็นจริงมากกว่านี้ ตรวจสอบเช็คผลดี ผลเสียให้รอบคอบ เพราะสัญญาบัตรศัพท์ก็เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ประชาชนใช้ทุกวัน”

“อยากให้ศึกษาผลกระทบถ้ามีการรวมเครือข่ายมือถือ ดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา สอบถาม ความความคิดเห็น ประชาชนมากกว่าที่ควร”

“พิจารณามติควบรวมอีกครั้งให้สะท้อนความเป็นจริงถึงสภาพตลาดที่ก่อให้เกิดการผูกขาด”

**๒. ควบคุมและตรวจสอบการให้บริการอย่างเข้มงวด** โดยควบคุมคุณภาพของสัญญาบัตรให้ได้มาตรฐาน กำหนดเกณฑ์ราคาที่เหมาะสม และตรวจสอบข้อมูลแพ็คเกจและบริการต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามที่โฆษณาไว้หรือไม่

ตัวอย่างข้อเสนอแนะ

“ควบคุมคุณภาพและราคาการให้บริการของผู้ให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่องด้วย ควรกำหนดความเร็วขั้นต่ำและราคาแพ็คเกจโดยฟังความเห็นจากภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง”

“ควรตรวจสอบผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์อย่างเข้มงวดเป็นรายไตรมาส เกี่ยวกับสื่อที่โฆษณา หรือราคาค่าบริการ ระบบการส่ง/กระจายสัญญาบัตร ว่าสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการหรือไม่ เพื่อไม่ให้เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค”

“ควรมีเกณฑ์ราคาที่เป็นธรรม ให้ประชาชนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทั่วถึง มองว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคต้องได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม ไม่ให้เจ้าของกิจการเอาเปรียบผู้บริโภค”

“ควบคุมตรวจสอบการบริการ จากผลการร้องเรียนของประชาชนให้ต่อเนื่องและลงมือจัดการ แก้ไขให้ทันท่วงที เพื่อไม่ให้ผู้ให้บริการปล่อยปละ ลากเวลาในการจัดการแก้ไข”

**๓. กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการทำตามข้อตกลง** มีมาตรการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ตัวอย่างข้อเสนอแนะ

“ใช้กฎระเบียบ กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับต่างๆ ที่ทางกสทช.สามารถกระทำได้ จัดการไม่ให้ทางผู้ให้บริการเอาเปรียบผู้บริโภค จัดการด้วยความจริงจัง จริงใจ”

“ให้ทำงานเชิงรุก และมีบทลงโทษผู้ให้บริการ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการจริงๆ จังๆ ให้ผู้ให้บริการ รู้จักเกรงกลัวบ้าง อย่าทำตัวเหมือนเสือกระดาษ”

“ควรกำหนดมาตรฐานขั้นพื้นฐานในการได้รับการบริการโดยอิงตามมาตรฐานสากลโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะผู้บริโภค โดยมีการกำหนดบทลงโทษเป็นโทษปรับรวมถึงการชดเชยผู้บริโภคที่ชัดเจน หากไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานได้ และกำกับติดตามให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพ/การลงโทษ/การชดเชยตามมาตรฐานที่กำหนด”

## คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่าย

## ใช้งานมาเป็นระยะเวลาานเท่าใด

น้อยกว่า ๑ ปี	ร้อยละ	๓
๑ - ๒ ปี	ร้อยละ	๘
๒ - ๕ ปี	ร้อยละ	๑๖
๕ - ๑๐ ปี	ร้อยละ	๗๐
๑๐ ปีขึ้นไป	ร้อยละ	๓

## ใช้งานบริการระบบใด

แบบเติมเงิน	ร้อยละ	๒๒
แบบรายเดือน	ร้อยละ	๗๓
แบบรายปี	ร้อยละ	๕

## ค่าใช้จ่ายจำนวนเท่าใด เฉลี่ยต่อเดือน

แบบเติมเงิน	น้อยกว่า ๒๐๐ บาท (ร้อยละ ๓๑)
	๒๐๑ - ๕๐๐ บาท (ร้อยละ ๖๒)
	๕๐๑ - ๑,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๕)
	มากกว่า ๑,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๒)
แบบรายเดือน	น้อยกว่า ๒๐๐ บาท (ร้อยละ ๒)
	๒๐๑ - ๕๐๐ บาท (ร้อยละ ๓๘)
	๕๐๑ - ๑,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๓๕)
	มากกว่า ๑,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๒๕)
แบบรายปี	มากกว่า ๑,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๔๐)
	๑,๐๐๑ - ๒,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๔๘)
	มากกว่า ๒,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๑๒)

## ใช้งานโทรศัพท์ในชีวิตประจำวันกับอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

โซเชียลมีเดีย เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ	ร้อยละ	๒๐
ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม	ร้อยละ	๑๘
อ่านข่าว หาข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ	๑๖
ช้อปปิ้ง ซื้อของออนไลน์	ร้อยละ	๑๔
เล่นเกม	ร้อยละ	๑๑
อัปเดตค่านานาโหลดข้อมูล	ร้อยละ	๑๐
ประชุมออนไลน์	ร้อยละ	๑๐
อื่นๆ เช่น ไลฟ์ขายของ,ทำธุรกรรมการเงินผ่าน App,เรียน/ทำงาน	ร้อยละ	๑

- ความเร็วอินเทอร์เน็ตตามแพ็คเกจที่ท่านใช้งาน

มีผู้ตอบทั้งหมด ๑,๒๐๐ คน

แพ็คเกจความเร็วที่ใช้ ๑๐-๓๐ Mbps	๗๙๑	คน
แพ็คเกจความเร็วที่ใช้ ๑๐๐-๑๐๐๐ Mbps	๒๐๕	คน
แพ็คเกจความเร็วที่ใช้ ๑-๙ Mbps	๑๘๗	คน
แพ็คเกจความเร็วที่ใช้ ๓๐-๙๐ Mbps	๑๗	คน

สรุปผลการจัดประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)  
เครือข่ายองค์กรของผู้บริโภค  
ต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากกรณีการรวมธุรกิจ  
ของผู้ให้บริการโทรคมนาคม

จัดขึ้นในวันที่ ๗ - ๑๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖  
ด้วยระบบการประชุมออนไลน์  
โดย สภาองค์กรของผู้บริโภค  
(สภาผู้บริโภค)

## หลักการและเหตุผล

การจัดการประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) ของสภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) กับเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภค มีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นของเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภคต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ จากกรณีการรวมธุรกิจของผู้บริการโทรคมนาคม โดยจัดขึ้นในช่วงระหว่างวันที่ ๗ - ๑๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้วยระบบการประชุมออนไลน์

ทั้งนี้ ได้จัดการประชุมกับผู้แทนเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภค รวม ๖ ครั้ง จาก ๖ กลุ่มพื้นที่ ได้แก่ ตัวแทนองค์กรผู้บริโภคกลุ่มภาคเหนือ ตัวแทนองค์กรผู้บริโภคกลุ่มภาคอีสาน ตัวแทนองค์กรผู้บริโภคกลุ่มภาคตะวันตก ตัวแทนองค์กรผู้บริโภคกลุ่มภาคตะวันออกและภาคกลาง ตัวแทนองค์กรผู้บริโภคกลุ่มภาคใต้ และตัวแทนองค์กรผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแทนผู้บริโภคร่วมครั้งละ ๑๒ คน รวมจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุมทั้งสิ้น ๗๒ คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ ๓ รายคือ เอไอเอส ทรู และ ดีแทค ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

### ๑. สรุปประเด็นการรับฟังความคิดเห็นผลกระทบจากการรวมธุรกิจของตัวแทนกลุ่มภาคเหนือ

**๑.๑ ประเด็นศูนย์ให้บริการ** ก่อนและหลังการรวมธุรกิจ กลุ่มภาคเหนือส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่า ศูนย์ให้บริการหลักอยู่ไกลจากพื้นที่อยู่อาศัย จึงต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยกเลิกสัญญาหรือติดต่อใช้บริการกับศูนย์ให้บริการ เนื่องจากศูนย์ให้บริการที่เปิดตามศูนย์การค้า เช่น โลตัส หรือ บิ๊กซี รับบริการเพียงการจ่ายเงินค่าบริการ แต่ไม่สามารถดำเนินการยกเลิกสัญญาให้ได้ทั้งค่าย ทรู และ เอไอเอส เช่น ผู้บริโภคพำนักอาศัยอยู่ในจังหวัดลำปาง แต่ศูนย์ใหญ่ที่ให้บริการการบอกยกเลิกสัญญาได้อยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้มีภาระในการเดินทางไปติดต่อเป็นอย่างมาก และหลังการรวมธุรกิจ ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่า การบริการของศูนย์บริการมีคุณภาพแย่ลงกว่าเดิม

**๑.๒ ประเด็นการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์** ก่อนการรวมกิจการผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่า การใช้บริการกับคอลเซ็นเตอร์ไม่พบปัญหาในการให้บริการ แต่หลังจากการรวมธุรกิจ กลุ่มผู้แสดงความคิดเห็น พบว่าการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์มีขั้นตอนที่ยุ่งยากมากขึ้น

**๑.๓ ประเด็นคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็น พบว่า คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตของค่ายมือถือ ทรู ดีแทค และ เอไอเอส ไม่ค่อยเสถียรแต่ยังคงใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง แต่หลังการรวมธุรกิจ กลุ่มผู้แสดงความคิดเห็น พบว่า คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตของค่ายมือถือ เอไอเอส ยังคงใช้งานได้ดีแต่มีบางท่านพบว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของค่ายเอไอเอสช้า นอกจากนี้ กลุ่มผู้แสดงความคิดเห็น ที่ใช้บริการค่ายทรูและดีแทค ส่วนใหญ่พบว่าคุณภาพอินเทอร์เน็ต หลุดบ่อย และช้าลงมาก และผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านอยากทราบวิธีการเพื่อตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ต

**๑.๔ ประเด็นราคาและความหลากหลายของแพ็คเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านแสดง ความคิดเห็นว่า ค่ายเอไอเอส ส่งข้อความแพ็คเกจมาให้ตลอด บางท่านแสดงความคิดเห็นว่ามีความหลากหลายของแพ็คเกจที่จูงใจให้ย้ายค่าย แต่หลังการรวมธุรกิจ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ราคาไม่คุ้มกับคุณภาพที่ได้รับ บางท่านแสดงความคิดเห็นว่า ความหลากหลาย

ในการจูงใจให้ย้ายค่ายน้อยลงทั้งค่ายทรู ดีแทค และ เอไอเอส บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าราคาโปรโมชั่นเสริม เป็นภาระของผู้บริโภค

**๑.๕ ประเด็นการประชาสัมพันธ์แพ็คเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจ กลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นภาคเหนือไม่มีความคิดเห็นของเรื่องนี้ แต่หลังการรวมกิจการกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นภาคเหนือได้รับข้อความและรับสายจากพนักงานเรื่องการเสนอขายแพ็คเกจเสริม

**๑.๖ ประเด็นการแก้ไขปัญหาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต** หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นภาคเหนือ บางท่านแจ้งผ่าน Call Center แต่พบปัญหาว่าต้องรอนานกว่าจะได้คุยกับเจ้าหน้าที่ และให้ความรู้สึกว่าคุณภาพพนักงานไม่สามารถช่วยเหลือได้ บางท่านโทรสายด่วน กสทช. ๑๒๐๐ เพื่อแจ้งปัญหาเกี่ยวกับ กสทช. บางท่านเลิกใช้โทรศัพท์และอยากย้ายค่ายแต่ย้ายไม่ได้เนื่องจากตัวเลือกค่ายน้อยลง บางจังหวัดพื้นที่มีการรวบรวมข้อมูลและส่งหนังสือไปยัง กสทช. และเชิญมารับฟังปัญหาของผู้บริโภค

**๑.๗ ประเด็นการประชาสัมพันธ์มาตรการเฉพาะหลังการรวมกิจการของ กสทช.** หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นภาคเหนือ ทั้งหมดแจ้งว่าไม่ได้รับทราบถึงมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจจาก กสทช. และผู้ให้บริการแต่อย่างใดและผู้ให้บริการ แต่บางท่านทราบข่าวจากสภาองค์กรของผู้บริโภค บางท่านทราบจากข่าวที่เผยแพร่ บางท่านทราบจากการพูดคุยกับคนในชุมชน

#### **๑.๘ ข้อเสนอแนะต่อ กสทช. และผู้ให้บริการ**

๑) พอรวมกิจการเกิดปัญหา และผลกระทบจากสัญญาณโทรศัพท์และการให้บริการ กสทช. และผู้ให้บริการควรมีความจริงจังในการบริการกับผู้บริโภคให้ทั่วถึง ครอบคลุมไม่ว่าอยู่ที่พื้นที่ไหน ให้สามารถใช้งาน การสื่อสารได้ไม่สะดุดหรือขาดหาย

๒) การคิดค่าบริการควรคิดราคาให้เป็นธรรม โดยคิดตามจริงของการใช้บริการ

๓) ควรพัฒนาประสิทธิภาพหลังการรวมกิจการให้ดีขึ้น

๔) การคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ ควรคืนในรูปแบบเงินสด ไม่คืนในรูปแบบโบนัส

๕) ขอให้ กสทช. ทบทวน บทบาทหน้าที่ของตัวเองว่าการเข้ามาดำรงตำแหน่งตรงนี้มีหน้าที่อะไรเพื่อใคร และหากไม่สามารถบริหารจัดการได้ ควรลาออก และต้องทบทวนกับทุกบริษัทที่มีการซื้อคลื่นสัญญาณว่ามีผลกระทบต่อประชาชนในประเทศและคลื่นสัญญาณก็นับว่าเป็นทรัพยากรของคนในประเทศ

๖) กสทช. ควรให้ข้อมูลเสาสัญญาณกับประชาชน ชุมชน และโรงเรียนว่าต้องมีระยะห่างเท่าไร และทำอย่างไรไม่ให้เกิดผลกระทบ

๗) กสทช. ควรเปิดเวทีรับฟังหรือสอบถามผ่านเฟซบุ๊กหรือช่องทางอื่น ๆ ถึงปัญหาของผู้บริโภค

## ๒. สรุปประเด็นการรับฟังความคิดเห็นผลกระทบจากการรวมธุรกิจของตัวแทนกลุ่มภาคอีสาน

**๒.๑ ประเด็นศูนย์ให้บริการ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของศูนย์เอไอเอส พนักงานให้บริการดี บางท่านพบว่าการให้บริการของศูนย์ทรู พนักงานให้บริการดี บางท่านไม่ค่อยใช้บริการ หลังการรวมกิจการผู้แสดงความคิดเห็นส่วนน้อยยังคงเห็นว่าการให้บริการของศูนย์เอไอเอส พนักงานให้บริการดี บางท่านพบว่าการให้บริการของศูนย์เอไอเอส พนักงานให้บริการแย่ง บางท่านพบว่าการให้บริการของศูนย์ทรู พนักงานให้บริการแย่ง

**๒.๒ ประเด็นการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์** ก่อนการรวมธุรกิจกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านแสดงความคิดเห็นว่าพนักงานช่วยเหลือดี บางท่านพบว่าการติดต่อผ่านสายด่วน ๑๑๔๘ ของ AIS Serenade ให้บริการเร็วกว่าสายด่วน ๑๑๗๕ แต่หลังการรวมกิจการกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าการติดต่อผ่านสายด่วน ๑๑๔๘ ของ AIS Serenade และ สายด่วน ๑๑๗๕ ติดต่อยากขึ้น เพราะคู่สายเต็ม บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการใช้ระบบ AI แต่ผู้ใช้บริการต้องการคุยกับพนักงานคอลเซ็นเตอร์ บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าโทรติดยากและใช้เวลานาน

**๒.๓ ประเด็นคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ปกติ แต่หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ขาด ๆ หาย ๆ และต้องซื้อแพ็คเกจเสริม ทั้งสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าความเร็วอินเทอร์เน็ตลดลงทำให้ใช้งานไม่ได้

**๒.๔ ประเด็นราคาและความหลากหลายของแพ็คเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบเห็นการประชาสัมพันธ์ความหลากหลายของแพ็คเกจ แต่หลังการรวมธุรกิจกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นพบว่าราคาค่าแพ็คเกจสูง ใช้งานได้ไม่ค่อยคุ้มค่า สัญญาณอินเทอร์เน็ตซัดซ่อง ๔ - ๕ วัน บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าปริมาณอินเทอร์เน็ตไม่สอดคล้องกับราคา เช่น แพ็คเกจราคา ๓๙๙ บาทให้ความเร็ว ๑๐ GB แต่ราคา ๖๙๙ บาท ให้ความเร็ว ๕๐ GB และบางท่านได้รับการเสนอขายแพ็คเกจผ่านข้อความสั้น

**๒.๕ ประเด็นการประชาสัมพันธ์แพ็คเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าค่ายเอไอเอส มีการประชาสัมพันธ์แพ็คเกจสม่ำเสมอ หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าค่ายเอไอเอส ไม่มีการส่งข้อความมาประชาสัมพันธ์แพ็คเกจ บางท่านพบว่าศูนย์ให้บริการค่ายเอไอเอส มีการนำเสนอโปรโมชั่นที่รวมทั้งสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บางท่านพบว่าพนักงานทรู โทรมาเสนอแพ็คเกจเพิ่ม บางท่านพบว่าบริษัทส่งเจ้าหน้าที่มาประชาสัมพันธ์ในพื้นที่

**๒.๖ ประเด็นการแก้ไขปัญหาหลังการรวมธุรกิจ** ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านต้องซื้อแพ็คเกจเสริมเพิ่ม



**๒.๗ ประเด็นการประชาสัมพันธ์มาตรการเฉพาะหลังการรวมกิจการของ กสทช.** หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นภาคเหนือทั้งหมดไม่รับทราบถึงมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจจาก กสทช. และผู้ให้บริการ

**๒.๘ ข้อเสนอแนะต่อ กสทช.** ผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่า

- ๑) กสทช. ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน
- ๒) ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับหลังการรวมธุรกิจผ่านทุกช่องทาง
- ๓) กสทช. พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน
- ๔) กสทช. สร้างการรับรู้ ข้อดี-ข้อเสียของการรวมธุรกิจให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจโดยทั่วไป เช่น จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงข้อดีของการรวมธุรกิจ
- ๕) กสทช. หาแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อความของมิจฉาชีพ
- ๖) กสทช. ควรสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับ เช่น การได้รับบริการที่ดี
- ๗) กสทช. ควรควบคุมผู้ให้บริการไม่ค้ากำไรเกินงาม โดยเฉพาะในกลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการ

**๒.๙ ประเด็นข้อเสนอแนะต่อผู้ให้บริการ** ผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่า

- ๑) ควรมีมาตรฐานพฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการ
- ๒) ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับหลังการรวมธุรกิจ

**๒.๑๐ ประเด็นอื่น ๆ** ผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่า

- ๑) ผู้ให้บริการค่ายทรู มีการเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่ม ๕ บาทต่อข้อความ
- ๒) ผู้ให้บริการมีการตัดสัญญาณก่อนวันที่ต้องจ่ายเงิน

**๓. สรุปประเด็นการรับฟังความคิดเห็นผลกระทบจากการรวมธุรกิจของตัวแทนกลุ่มภาคตะวันตก**

**๓.๑ ประเด็นศูนย์ให้บริการ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของศูนย์เอไอเอส พนักงานให้บริการดี หลังการควบรวมผู้แสดงความคิดเห็นส่วนน้อยยังคงเห็นว่าการให้บริการของศูนย์เอไอเอส พนักงานให้บริการดี บางท่านไม่ได้ใช้บริการศูนย์ให้บริการเนื่องจากใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน

**๓.๒ ประเด็นการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์** ก่อนการควบรวมไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ แต่หลังการควบรวมผู้แสดงความคิดเห็นใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน My AIS ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าพนักงานคอลเซ็นเตอร์ติดตามค่าบริการอย่างสุภาพ

**๓.๓ คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความความคิดเห็นส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ปกติ แต่หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความเห็น ไม่ได้สังเกตว่าอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นอันลิมิเต็ด หรือแบบจำกัดการใช้งาน เพราะตอนที่สมัครค่ายเอไอเอส ประชาสัมพันธ์ว่าอินเทอร์เน็ตไม่อั้น แต่พอหมดความเร็วในช่วงที่จำกัดแล้ว ความเร็วลดเหลือ ๑ Mbps แพ็กเกจแบบไม่อั้น ไม่สามารถดูวิดีโอได้ บางท่านให้ความคิดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตช้า และหลุดบ่อย บางท่านให้ความคิดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตของค่ายเอไอเอส โหลดช้ามาก บางครั้งเข้าไม่ได้ บางท่านให้ความคิดเห็นว่าใช้อินเทอร์เน็ตของค่ายเอไอเอส ลดสปีด บางท่านให้ความเห็นว่าช่วงเวลาที่หลุดบ่อยของค่ายเอไอเอส คือ ๑๙.๐๐ – ๒๑.๐๐ น. ความเร็วอินเทอร์เน็ตจะลดลง ต้องเปลี่ยนใช้งานไวไฟ บางท่านต้องเลือกแพ็กเกจก่อนซื้อให้เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่อย่างนั้นจะต้องซื้อแพ็กเกจเสริม บางท่านแสดงความเห็นว่าคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ไม่มีปัญหา แต่ช่วงหัวค่ำสัญญาณในที่ทุกกันดารจะแย่ง บางท่านแสดงความเห็นว่าพึงพอใจกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตของดีแทค ยังคงใช้งานได้ปกติ

**๓.๔ ประเด็นราคาและความหลากหลายของแพ็กเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความความคิดเห็นบางท่านพบว่า ได้รับการแจ้งเตือนจากค่ายเอไอเอส ในการประชาสัมพันธ์ผ่าน My AIS และทางข้อความสั้นบ่อย ๆ แต่หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านต้องการส่งเสริมการขายผ่าน My AIS แต่ไม่เสนอแพ็กเกจในราคาที่ถูก เสนอความคุ้มค่าของอินเทอร์เน็ตมากกว่า บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าถ้าหากผู้ใช้บริการใช้แพ็กเกจที่แพงอยู่แล้ว จะไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์แพ็กเกจใหม่ ๆ บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าราคาสูงเกินกว่าคุณภาพ บางท่านแสดงความคิดเห็นว่าค่ายเอไอเอส มีการเปลี่ยนราคาแพ็กเกจของผู้ใช้บริการโดยไม่แจ้งให้ทราบก่อน

**๓.๕ ประเด็นการประชาสัมพันธ์แพ็กเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าค่ายเอไอเอส มีการประชาสัมพันธ์แพ็กเกจสม่ำเสมอ บางครั้งส่งแจ้งเตือนใน My AIS และผ่านข้อความบ่อยจนน่าเบื่อ ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่า ค่ายทรู มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ย้ายค่าย หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ว่าค่ายเอไอเอส ไม่มีการส่งข้อความมาประชาสัมพันธ์แพ็กเกจ

**๓.๖ ประเด็นการแก้ไขปัญหาหลังการรวมธุรกิจ** ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านไม่ได้มีการแจ้งที่ศูนย์ให้บริการ ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านว่ามีการติดต่อไปยังพนักงานคอลเซ็นเตอร์ แต่รอสายนาน แต่หากกดสมัครแพ็กเกจจะได้คุยกับพนักงานคอลเซ็นเตอร์ไว้มาก ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านเมื่อเจอปัญหาใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ได้ จะปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ หรือเปลี่ยนมาใช้ไวไฟ

**๓.๗ ประเด็นการประชาสัมพันธ์มาตรการเฉพาะหลังการควบรวมของกสทช.** หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นภาคเหนือทั้งหมดไม่รับทราบถึงมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจจาก กสทช. และผู้ให้บริการ

**๓.๘ ข้อเสนอแนะต่อ กสทช. และผู้ให้บริการ ผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่า**

- ๑) กำหนดราคาที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ
- ๒) ดูแลมาตรฐานการให้บริการและการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า
- ๓) ประชาสัมพันธ์ เงื่อนไขหลักในการรวมธุรกิจให้ประชาชนทราบ
- ๔) แพ็กเกจมีราคาแพงเมื่อเทียบกับการใช้งานของประชาชน ดังนั้นควรเผยแพร่โครงสร้างราคาแพ็กเกจ และควรมีทางเลือก ช่องทางสำหรับผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียน นักศึกษา หรือผู้ที่มีรายได้น้อย

**๔. สรุปประเด็นการรับฟังความคิดเห็นผลกระทบจากการรวมธุรกิจของตัวแทนกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

**๔.๑ ประเด็นศูนย์ให้บริการ** ก่อนการรวมธุรกิจมีผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่าศูนย์ให้บริการไม่เชื่อมต่อข้อมูล บางท่านไม่ได้ใช้บริการของศูนย์ให้บริการ หลังการรวมธุรกิจไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้

**๔.๒ ประเด็นการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์** ก่อนการรวมธุรกิจมีผู้แสดงความคิดเห็น พบว่ามีการโทรมาขายรายการส่งเสริมการขายบ่อยๆ ก่อนและหลังการควรวรมมีผู้แสดงความคิดเห็นว่าการใช้บริการของคอลเซ็นเตอร์รอนาน หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่า คอลเซ็นเตอร์โทรมาขายแพ็กเกจ และไม่เชื่อมข้อมูลกัน ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่าคอลเซ็นเตอร์ไม่มีปัญหา

**๔.๓ ประเด็นคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตยังคงเหมือนเดิม แต่หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนพบว่า อินเทอร์เน็ตมีปัญหา คลื่นสัญญาณหาย ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตตก ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ มีการสะดุด และไม่เสถียร ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์บางพื้นที่สัญญาณขาดหายและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่า ช่วงปลายเดือน อินเทอร์เน็ตจะลดสปีดลง

**๔.๔ ประเด็นราคาและความหลากหลายของแพ็กเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่าโปรโมชั่นสำหรับกลุ่มเปราะบาง กลุ่มพื้นที่ห่างไกลจะมีรายการส่งเสริมการขายที่ต่ำกว่านี้ ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่าค่ายมือถือได้ส่งข้อความเสนอขายทางข้อความ

**๔.๕ ประเด็นการประชาสัมพันธ์แพ็กเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจมีผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่ามีโปรลับให้ โดยการลดราคาให้ ๕๐% หลังการรวมธุรกิจมีผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่า โปรลับของค่ายเอไอเอสหายไป ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่าไม่มีการแจ้งประชาสัมพันธ์แพ็กเกจ นอกจากจะติดตามข่าวสาร หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน พบว่ามีการแจ้งผ่านข้อความบางครั้ง

**๔.๖ ประเด็นการแก้ไขปัญหาหลังการรวมธุรกิจ** ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านไม่ได้มีการแจ้งที่ศูนย์ให้บริการ ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านว่ามีการติดต่อไปยังพนักงานคอลเซ็นเตอร์แต่รอสาयนาน แต่หากกดสมัครแพ็กเกจจะได้คุยกับพนักงานคอลเซ็นเตอร์ไว้มาก ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านเมื่อเจอปัญหาใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ได้ จะปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ หรือเปลี่ยนมาใช้ไวไฟ

**๔.๗ ประเด็นการประชาสัมพันธ์มาตรการเฉพาะหลังการรวมธุรกิจของ กสทช.** หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมดไม่รับทราบถึงมาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจจาก กสทช. และผู้ให้บริการ

**๔.๘ ข้อเสนอแนะต่อ กสทช.** ผู้ร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น เห็นว่า

๑) ให้ประชาสัมพันธ์มาตรการและเงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ข้อความมือถือ ทางโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบให้ปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการ

๒) ขอให้ควบคุมและขยายสัญญาณมากกว่านี้

๓) ให้กำกับ ดูแลผู้ให้บริการตามชุมชนและพื้นที่ที่กลุ่มคนเยอะ เพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้งานสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตอย่างมีคุณภาพ

๔) ควรมีรายการและแพ็กเกจทางเลือกให้คนพิการ

๕) ขอให้ กสทช.หาผู้ให้บริการรายใหม่ พร้อมทั้งส่งเสริมหรือแรงจูงใจให้ผู้ให้บริการรายใหม่ อยากเข้ามาแข่งขัน จะทำให้ผู้ใช้บริการมีตัวเลือก และเกิดการแข่งขัน จะเกิดประโยชน์กับประชาชนอยากให้ กสทช. ลากออก เพราะล้มเหลวในการทำหน้าที่เป็นองค์กรกำกับ

๖) อยากให้ กสทช. สื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเปราะบาง เพราะก่อนการรวมธุรกิจมีราคาที่ต่ำกว่านี้

๗) ประเด็นยุติการรวมธุรกิจ/ต้องการให้ดำเนินการต่อไป อย่างไร ผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าควรยุติการรวมธุรกิจ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตมีราคาแพงขึ้น และเพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือก ผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นบางท่านไม่อยากจะเกิดการรวมธุรกิจ เพราะเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องใช้บริการ ผู้บริโภคขาดการต่อรอง

**๕. สรุปประเด็นการรับฟังความคิดเห็นผลกระทบจากการรวมธุรกิจของตัวแทนกลุ่มภาคตะวันออกเฉียง**

**๕.๑ ประเด็นศูนย์ให้บริการ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของศูนย์เอไอเอส พนักงานให้บริการดี หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนน้อยยังคงเห็นว่าการให้บริการของศูนย์เอไอเอส พนักงานให้บริการดี บางท่านไม่ได้ใช้บริการศูนย์ให้บริการเนื่องจากใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน

**๕.๒ ประเด็นการให้บริการของคอลเซ็นเตอร์** ก่อนการรวมธุรกิจไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น  
ในประเด็นนี้ แต่หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน

**๕.๓ ประเด็นคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่าสัญญาณยังพอใช้งานได้ ดูคลิปได้ประมาณ ๑๐ นาที ก็หยุดดาวน์โหลดแต่ดูได้  
อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุด บางส่วนพบว่าสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตยังคงใช้ได้ปกติทั้ง ๓ ค่าย  
แต่หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นส่วนพบอินเทอร์เน็ตสัญญาณแย่ง แต่จ่ายเงินเต็มจำนวน  
บางท่านให้ความคิดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตช้าและได้ในปริมาณที่น้อยลง ไม่สามารถใช้งานได้ บางท่านให้  
ความคิดเห็นว่าใช้อินเทอร์เน็ตของค่ายเอไอเอสลดสปีด บางท่านให้ความคิดเห็นอินเทอร์เน็ตคุณภาพแย่ง  
คือ ดูคลิปได้ประมาณ ๒ - ๓ นาที จากนั้นก็หยุดดาวน์โหลด

**๕.๔ ประเด็นด้านราคา ความหลากหลายของแพ็คเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็น  
คิดเห็นบางท่านพบได้รับการแจ้งเตือนจากค่ายเอไอเอสในการประชาสัมพันธ์ผ่าน My AIS และทาง  
ข้อความบ่อย ๆ แต่หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านราคาเพิ่มขึ้นแต่ได้อินเทอร์เน็ตที่  
ปริมาณน้อยลง

**๕.๕ ประเด็นการประชาสัมพันธ์แพ็คเกจ** ก่อนการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นบางท่าน  
พบว่าค่ายทรูมีการส่งเสริมการขายในกรณีย้ายค่าย ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่ามี  
การประชาสัมพันธ์แพ็คเกจเสริม ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านพบว่ามีโปรโมชั่นโดย  
พนักงาน

**๕.๖ ประเด็นการแก้ไขปัญหาหลังการรวมธุรกิจ** ผู้แสดงความคิดเห็นบางท่านติดต่อศูนย์  
ให้บริการ พนักงานสอนให้รีเซ็ตระบบอินเทอร์เน็ตในเครื่อง ใช้งานได้เพียง ๑ เดือน ต่อจากนั้น  
สัญญาณแย่งเหมือนเดิม

**๕.๗ ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์มาตรการเฉพาะหลังการรวมธุรกิจของ กสทช. และ**  
ผู้ให้บริการ หลังการรวมธุรกิจผู้แสดงความคิดเห็นภาคเหนือทั้งหมดไม่รับทราบถึงมาตรการและ  
เงื่อนไขเฉพาะหลังการรวมธุรกิจจาก กสทช. และผู้ให้บริการ

**๕.๘ ประเด็นข้อเสนอแนะต่อ กสทช.** ผู้แสดงความคิดเห็น เห็นว่า

๑. ควรเพิ่มคู่แข่งรายใหม่ ให้มากกว่า ๕ เครือข่าย เพราะจะทำให้เกิดการแข่งขัน
๒. มาตรการของ กสทช. ในการกำกับดูแลค่ายมือถือที่ให้บริการแล้วไม่เป็นไปตาม  
มาตรฐานของ กสทช. จะมีบทกำหนดโทษอย่างไร ขอให้ กสทช. ออกมาเปิดเผยข้อมูลด้วย เพราะ  
ปัจจุบันพบว่าปัญหาที่เคยร้องเรียนไปไม่ได้รับการแก้ไขปัญหากลับมา หรือมีการชี้แจงต่อสังคมว่า ถูก  
แก้ไข หรือประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์

๓. การประชาสัมพันธ์ของเว็บไซต์ กสทช. ที่เป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค

๔. การสร้างความร่วมมือหรือเครือข่ายภาคประชาสังคม ควรจะมีสัดส่วนองค์กร  
ผู้บริโภคเข้าไปกำหนดหรือเป็นคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม

**๕.๙ ประเด็นการดำเนินการภายหลังการรวมธุรกิจ** ผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นเห็นว่า  
ควรยุติการรวมธุรกิจ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตมีราคาสูงขึ้น และเพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือก ผู้ร่วมแสดง  
ความคิดเห็นบางท่านมองว่าการคัดค้านภายหลังการควบรวมไปแล้ว อาจทำให้หลังการคัดค้านไม่  
เพียงพอ

ที่ TCC.นย.๓๒๘/๒๕๖๖

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ติดตามการดำเนินการมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีการคว่ำรวม ทูร์-ดีแทค

เรียน ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

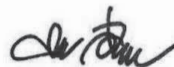
ด้วยเมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖ สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) โดยนางสาว บุญยีน ศิริธรรม ประธานสภาฯ และนางสาวสารี อ๋องสมหวัง เลขาธิการสำนักงานสภาฯ ได้เข้าพบและร่วม ประชุมกับท่านประธาน กสทช. และคณะ สรุปผลการประชุมได้ดังนี้

๑. การติดตามการดำเนินการตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ตามมติ กสทช. เสียงข้างมากรับทราบการคว่ำรวม ทูร์-ดีแทค ได้แก่ ๑) การกำหนดเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย ๒) สัญญาการ ให้บริการ ๓) การคงทางเลือกของผู้บริโภค ๔) การประชาสัมพันธ์การให้บริการเพื่อ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการภายหลังการรวมธุรกิจ รวมถึงเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะ ตามข้อกังวลอุปสรรค การเข้าสู่ตลาด การขาดประสิทธิภาพการแข่งขัน และการ สนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย
๒. การสนับสนุนงบประมาณกับองค์กรของผู้บริโภค ผ่านกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์สนับสนุน ส่งเสริม และคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจาย เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมรวมอยู่ด้วย
๓. การขอใช้สถานที่เพื่อเป็นที่บริการผู้บริโภคอีกแห่งของสภาองค์กรของผู้บริโภค
๔. เห็นชอบให้มีการประชุมร่วมกันทุก ๓ เดือน

ทั้งนี้ ในชั้นต้นสภาผู้บริโภค ใคร่ขอติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการตามมาตรการเรื่อง ให้อัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒ ภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการคว่ำรวมเป็นลำดับแรก และใคร่ขอ นัดหมายการประชุมครั้งต่อไป ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม

นายอดิสร ส่องเสริม โทร. ๐๘ ๔๖๗๕ ๙๗๙๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ adisorn.s@tcc.or.th

สำเนาเรียน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สภาองค์กรของผู้บริโภค

อาคารจี ทาวเวอร์ แกรนด์ พระราม 9 ห้องเลขที่ W01 W19 H15 และ H16 ชั้นที่ 30 เลขที่ 9 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10314

ที่ TCC.นย.๕๐๕/๒๕๖๖

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอดติดตามผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะหลังการควมรวมทรรู-ดีแทค

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตามที่ การประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้มีมติเสียงข้างมากรับทราบการรวมธุรกิจ ระหว่าง บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ โทร และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค ที่ประชุมได้พิจารณาข้อกังวล (Point of concern) จำนวน ๕ ข้อ และเห็นชอบเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะ ซึ่งมีข้อกังวลเรื่องอัตราค่าบริการและสัญญาการให้บริการ มีเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะในการกำหนดเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย เรื่องอัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒ โดยใช้วิธีการเฉลี่ยราคาใหม่ ด้วยการถ่วงน้ำหนัก ตามจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละรายการส่งเสริมการขาย (WEIGHTED AVERAGE) ภายใน ๙๐ วันหลังจากมีการควมรวม

นับตั้งแต่นายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้รับจดทะเบียนการควบบริษัท และการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นการกำหนดเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย เรื่องอัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒ ได้ครบระยะเวลาที่กำหนด ๙๐ วันจากการควมรวม (๒ มีนาคม - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖) การนี้สภาองค์กรผู้บริโภค ขอรับทราบรายละเอียดผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะหลังการควมรวมดังกล่าว เพื่อนำมาพิจารณาประกอบการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม

นายอดิสร ส่งเสริม

โทร. ๐๘ ๔๖๗๕ ๙๗๙๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ adisorn.s@tcc.or.th





สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค	
เลขรับ	781
วันที่	21 ก.ค. ๒๕๖๖ เวลา 17.09 น.
ผู้รับ	ศิริกร

ที่ สทช ๒๔๐๑/๒๕๖๕๒

สำนักงาน กสทช.  
๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท  
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอดำเนินการตามผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะหลังการควบรวมทรู-ดีแทค

เรียน เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

- อ้างถึง ๑. หนังสือสภาองค์กรของผู้บริโภค ที่ TCC.นย.๓๒๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖  
๒. หนังสือสภาองค์กรของผู้บริโภค ที่ TCC.นย.๕๐๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑ และ ๒ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภคขอดำเนินการตามความคืบหน้าในผลการดำเนินงานตามเงื่อนไขและมาตรการเฉพาะกรณีการรวมธุรกิจระหว่างบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บริษัท TRUE Corp) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (บริษัท dtac) ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ นัดพิเศษ ครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ ในเรื่องการกำหนดเพดานราคาของอัตราค่าบริการเฉลี่ย เรื่องอัตราค่าบริการเฉลี่ยลดลงร้อยละ ๑๒ โดยวิธีการเฉลี่ยราคาใหม่ ด้วยการถ่วงน้ำหนักตามจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละรายการส่งเสริมการขาย (Weighted Average) ภายใน ๙๐ วันหลังการรวมธุรกิจ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ขอเรียนว่า ปัจจุบันสำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบการกำหนดอัตราค่าบริการลดลงร้อยละ ๑๒ โดยวิธีการเฉลี่ยราคาใหม่ ด้วยการถ่วงน้ำหนักตามจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละรายการส่งเสริมการขาย (Weighted Average) ตามเงื่อนไขหรือมาตรการเฉพาะกรณีการรวมธุรกิจระหว่างบริษัท TRUE Corp และบริษัท dtac โดยผลการตรวจสอบเป็นอย่างไร จะแจ้งให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายไตรรัตน์ วิริยะศิริกุล)  
รองเลขาธิการ รักษาการแทน  
เลขาธิการ กสทช.

สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม  
โทรศัพท์ ๐ ๒๖๗๐ ๘๘๘๘ ต่อ ๗๐๓๔, ๗๐๓๘  
โทรสาร ๐ ๒๖๗๘ ๕๓๑๖  
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ telecompolicy@nbtc.go.th



สภาองค์กรของผู้บริโภค

Thailand Consumers Council

## สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

เลขที่ ๑๑๐/๑ ซอยลาดพร้าว ๒๖ แยก ๑-๒  
ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐๒ ๒๓๙ ๑๘๓๙ ต่อ ๑ หรือ ๑๕๐๒

อีเมล : [Contact@tcc.or.th](mailto:Contact@tcc.or.th)

---

 สภาองค์กรของผู้บริโภค  [www.tcc.or.th](http://www.tcc.or.th)

    [tccthailand](https://www.youtube.com/tccthailand)