



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

รายงานการสำรวจพฤติกรรม  
การใช้บริการโทรคมนาคม  
ของประชากรไทย พ.ศ. 2559

NATIONAL SURVEY OF  
CONSUMER BEHAVIOR  
ON TELECOMMUNICATIONS  
SERVICES IN THAILAND 2016



# คำนำ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับมอบหมายจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ให้ดำเนินโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2559 โดยมีความมุ่งหมายให้สำนักงาน กสทช. ได้รับทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการโทรคมนาคมในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งข้อคิดเห็นจากประชาชนในวงกว้างที่จะสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งจะเป็พื้นฐานข้อมูลที่จะช่วยสนับสนุนให้สำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินนโยบายกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้บริการโทรคมนาคมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากโครงการนี้จะสำเร็จตรงกับความมุ่งหมายของสำนักงาน กสทช. และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์และความร่วมมือทางวิชาการอย่างดียิ่งจากสำนักงาน กสทช. ที่เป็นแรงผลักดันสำคัญให้เกิดการสร้างสร้งงานด้านวิชาการร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและสังคมไทยสืบไป

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2560

# สารบัญ

## CONTENTS

บทสรุปผู้บริหาร  
Executive Summary

1



01

บทนำ

7

หลักการและเหตุผล  
วัตถุประสงค์การวิจัย  
วิธีการดำเนินงานวิจัย

08  
09  
09



02

ผลการสำรวจการให้บริการ  
โทรคมนาคมของผู้บริโภค

11

การให้บริการโทรศัพท์ประจำที่  
การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ  
การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
การให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่  
การให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่  
การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ  
การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

13  
26  
31  
55  
77  
103  
117

# สารบัญ

## CONTENTS

03

ผลการสำรวจการใช้บริการ  
โทรคมนาคมของภาคธุรกิจ

127

ข้อมูลทั่วไปของกิจการ	129
ผลกระทบจากการใช้บริการโทรคมนาคมต่อกิจการ	133
การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	142
การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	148
การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	155
การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่	162
การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	169
การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า	176

04

ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคม

181

ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช.	182
ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน	186

05

สรุปผลการสำรวจ  
พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม

189

คณะทำงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

194

# สารบัญตาราง

ตารางที่ 2-1	การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	14
ตารางที่ 2-2	รูปแบบและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2554 - 2559	16
ตารางที่ 2-3	สัดส่วนปริมาณการโทรออกในรูปแบบต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	16
ตารางที่ 2-4	เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	17
ตารางที่ 2-5	เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ แต่ยกเลิกไปแล้ว	17
ตารางที่ 2-6	การเลือกใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกใช้เป็นเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559	18
ตารางที่ 2-7	ค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	19
ตารางที่ 2-8	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	21
ตารางที่ 2-9	ปัญหาจากกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	22
ตารางที่ 2-10	ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 - 2559	24
ตารางที่ 2-11	รูปแบบและค่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559	27
ตารางที่ 2-12	สาเหตุในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2559	28
ตารางที่ 2-13	ผู้ประกอบการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศที่ถูกเลือกใช้บริการในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559	29
ตารางที่ 2-14	รูปแบบและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเลขหมายที่ใช้บริการเป็นหลัก ในปี พ.ศ. 2559	33
ตารางที่ 2-15	สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการ แต่ละรายในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559	35
ตารางที่ 2-16	เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ประกอบการ ที่เลือกเป็นรายหลัก ในปี พ.ศ. 2559	36
ตารางที่ 2-17	ค่าใช้บริการจำแนกตามรูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	38
ตารางที่ 2-18	แนวโน้มของพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออกแบบเสียค่าโทร ในปี พ.ศ. 2559 เทียบกับปี พ.ศ. 2560	41
ตารางที่ 2-19	สัดส่วนของการเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายภูมิภาค	44
ตารางที่ 2-20	สาเหตุหลักของการเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลักที่ใช้บริการ ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	45
ตารางที่ 2-21	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559	49
ตารางที่ 2-22	ปัญหาที่พบจากกระบวนการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559	51
ตารางที่ 2-23	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	53
ตารางที่ 2-24	การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกรายภูมิภาค	57

# สารบัญตาราง

ตารางที่ 2-25	เวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่โดยเฉลี่ยทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	58
ตารางที่ 2-26	ปริมาณกิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	59
ตารางที่ 2-27	การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักจำแนกตามผู้ประกอบการทั้งแบบทั่วประเทศ และรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	60
ตารางที่ 2-28	เหตุผลในการเลือกผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักแยกรายผู้ประกอบการ ในปี พ.ศ. 2559	61
ตารางที่ 2-29	ค่าใช้จ่ายบริการจำแนกตามรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	63
ตารางที่ 2-30	การเปลี่ยนผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	66
ตารางที่ 2-31	เหตุผลในการย้ายค่ายของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักทั้งแบบทั่วประเทศและในแต่ละภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	67
ตารางที่ 2-32	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	69
ตารางที่ 2-33	สัดส่วนปัญหาที่พบจากกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	72
ตารางที่ 2-34	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2559	74
ตารางที่ 2-35	การใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	78
ตารางที่ 2-36	เวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในแต่ละกิจกรรมจำแนกตามอายุ ในปี พ.ศ. 2559	80
ตารางที่ 2-37	สาเหตุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	82
ตารางที่ 2-38	เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559	83
ตารางที่ 2-39	สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกใช้เป็นรายหลัก แบบทั่วประเทศและแยกตามภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	85
ตารางที่ 2-40	เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกเป็นรายหลัก ในปี พ.ศ. 2559	86
ตารางที่ 2-41	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของอินเทอร์เน็ตประจำที่ จำแนกตามรูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	88
ตารางที่ 2-42	สัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือนในแต่ละรูปแบบการเชื่อมต่อของผู้ประกอบการแต่ละราย ในปี พ.ศ. 2559	88
ตารางที่ 2-43	แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559 เทียบกับปี พ.ศ. 2560	92

# สารบัญตาราง

ตารางที่ 2-44	แนวโน้มการเปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic ในปี พ.ศ. 2560	93
ตารางที่ 2-45	เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจะไม่เปลี่ยน หรือยังไม่แน่ใจที่จะเปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic ในปี พ.ศ. 2560	94
ตารางที่ 2-46	การพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	96
ตารางที่ 2-47	ลักษณะของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	97
ตารางที่ 2-48	การพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	98
ตารางที่ 2-49	ลักษณะของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	99
ตารางที่ 2-50	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	101
ตารางที่ 2-51	การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	104
ตารางที่ 2-52	สัดส่วนและการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	105
ตารางที่ 2-53	ค่าใช้บริการสำหรับการโทรทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศ จำแนกตามช่วงอายุ	107
ตารางที่ 2-54	ปัญหาจากการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ ในปี พ.ศ. 2559	108
ตารางที่ 2-55	สัดส่วนและการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2559	108
ตารางที่ 2-56	ประเภทโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้สำหรับการโทรทางไกลผ่านระบบ VoIP	109
ตารางที่ 2-57	ประเภทโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้สำหรับการโทรทางไกลผ่านระบบ VoIP จำแนกตามช่วงอายุ	110
ตารางที่ 2-58	ปัญหาจากการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559	111
ตารางที่ 2-59	อัตราการเปลี่ยนแปลงของแนวโน้มการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ กับ ระบบ VoIP	112
ตารางที่ 2-60	สัดส่วนและการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล จากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - พ.ศ. 2559	113
ตารางที่ 2-61	รูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศ กลับมายังประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2559	114
ตารางที่ 2-62	ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2554 - 2559	115
ตารางที่ 2-63	ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อเดือน แยกรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	118
ตารางที่ 2-64	สัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำแนกตามช่วงอายุ ในปี พ.ศ. 2554 - 2559	119
ตารางที่ 2-65	สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	120
ตารางที่ 2-66	สัดส่วนของสถานที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	120
ตารางที่ 2-67	ประเด็นปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	122

# สารบัญตาราง

ตารางที่ 2-68	ประเด็นปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559 ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค	123
ตารางที่ 2-69	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	124
ตารางที่ 3-1	จำนวนและสัดส่วนของกิจการประเภทต่าง ๆ ในแต่ละลักษณะธุรกิจ	130
ตารางที่ 3-2	จำนวนและสัดส่วนของกิจการจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรและลักษณะธุรกิจ	132
ตารางที่ 3-3	จำนวนและสัดส่วนของประเภทบริการโทรคมนาคมที่ใช้บริการมากที่สุด ในแผนกต่าง ๆ ของกิจการ	134
ตารางที่ 3-4	คะแนนเฉลี่ยของผลกระทบจากการใช้บริการโทรคมนาคมที่มีต่อประสิทธิภาพ ของแผนกต่าง ๆ ในกิจการที่มีการใช้บริการโทรคมนาคม	135
ตารางที่ 3-5	คะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อกิจการเมื่อบริการโทรคมนาคมขัดข้องเป็นเวลา 1 วัน จำแนกตามขนาดกิจการและลักษณะธุรกิจ	137
ตารางที่ 3-6	งบประมาณการลงทุนด้านโทรคมนาคม จำแนกตามขนาดกิจการ เปรียบเทียบในปี พ.ศ. 2559 กับปี พ.ศ. 2560	138
ตารางที่ 3-7	การให้บริการโทรคมนาคมเพื่อช่วยลดต้นทุนของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ และลักษณะธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559	139
ตารางที่ 3-8	สัดส่วนของกิจการที่ใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนการสร้างยอดขาย ตามขนาดและลักษณะธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559	141
ตารางที่ 3-9	จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ที่กิจการใช้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	143
ตารางที่ 3-10	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	144
ตารางที่ 3-11	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	145
ตารางที่ 3-12	กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละรูปแบบการใช้งาน จำแนกตามขนาดกิจการ	149
ตารางที่ 3-13	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามขนาดกิจการ	150
ตารางที่ 3-14	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ	151
ตารางที่ 3-15	ปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ	153
ตารางที่ 3-16	กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในแต่ละรูปแบบ จำแนกตามขนาดกิจการ	156
ตารางที่ 3-17	ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	158
ตารางที่ 3-18	ปัญหาจากกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ	159

# สารบัญตาราง

ตารางที่ 3-19	ลักษณะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ	162
ตารางที่ 3-20	ค่าใช้จ่ายบริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ	163
ตารางที่ 3-21	ความครอบคลุมของ WiFi ภายในกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ	164
ตารางที่ 3-22	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ	165
ตารางที่ 3-23	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการ WiFi ผ่านอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ	167
ตารางที่ 3-24	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จำแนกตามขนาดกิจการ	170
ตารางที่ 3-25	กิจการที่ใช้บริการแต่ละระบบในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จำแนกตามระบบที่ใช้บริการ	171
ตารางที่ 3-26	ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ	173
ตารางที่ 3-27	ปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ	174
ตารางที่ 3-28	ลักษณะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของภาคธุรกิจ	177
ตารางที่ 3-29	เหตุผลในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า จำแนกตามขนาดกิจการ	177
ตารางที่ 3-30	ค่าใช้จ่ายบริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า จำแนกตามขนาดกิจการ	178
ตารางที่ 3-31	ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ	179
ตารางที่ 4-1	ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ทั่วประเทศและจำแนกรายภูมิภาค	184
ตารางที่ 4-2	ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี พ.ศ. 2556 – 2558 (ASEAN ICT Price Basket 2013 - 2015)	187



# สารบัญรูป

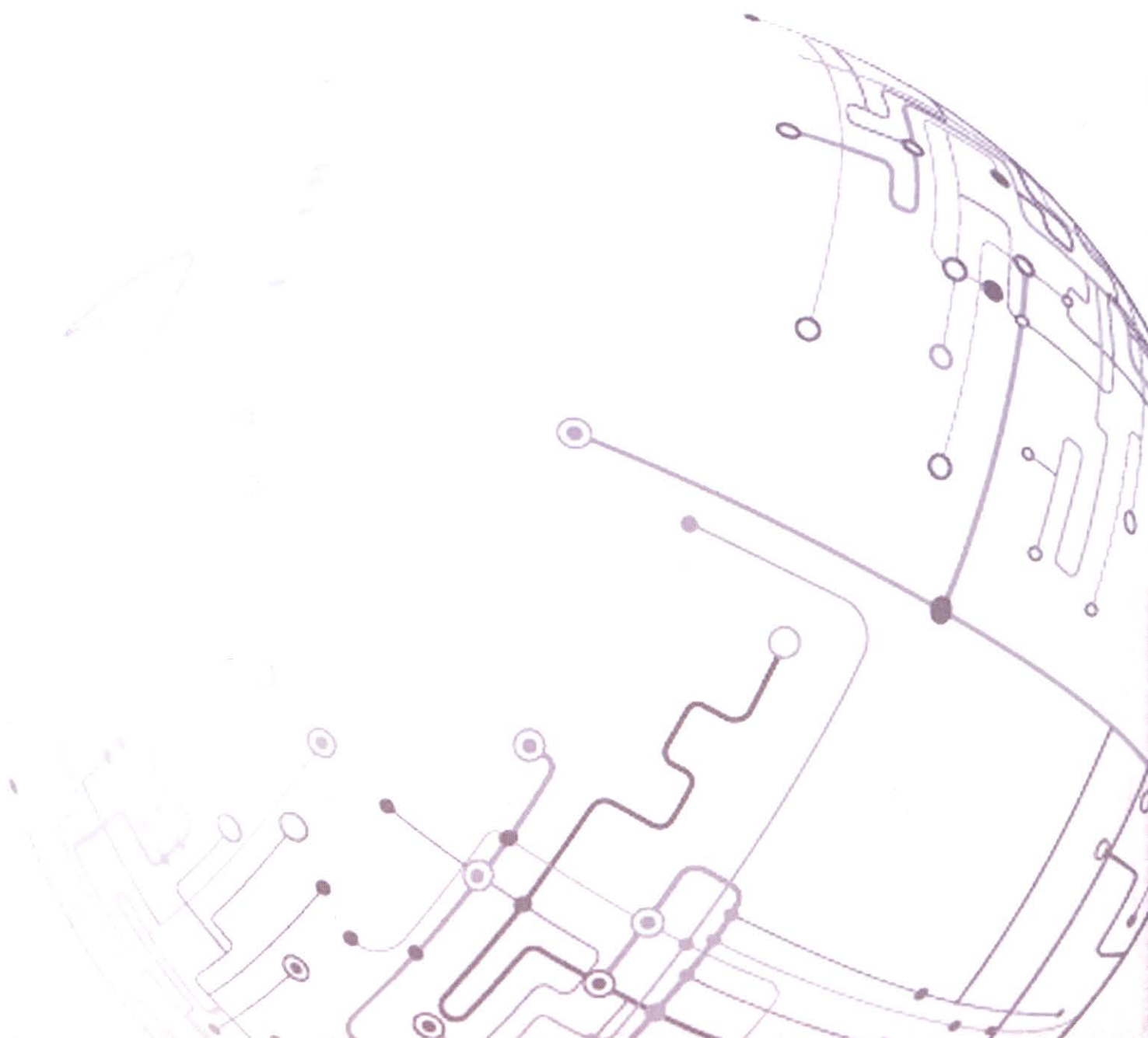
รูปที่ 2-1	สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกตามภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	13
รูปที่ 2-2	สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	20
รูปที่ 2-3	ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แบบทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2559	25
รูปที่ 2-4	สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศแบบทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559 และสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	26
รูปที่ 2-5	ระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์บริการเสียงจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2559 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557	30
รูปที่ 2-6	สัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกรายภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - พ.ศ. 2559	31
รูปที่ 2-7	รูปแบบการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2554 - 2559	37
รูปที่ 2-8	สัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้ ในปี พ.ศ. 2559	38
รูปที่ 2-9	เวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมดและเวลาที่ใช้ในการโทรเพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559	39
รูปที่ 2-10	เวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมดและเวลาที่ใช้ในการโทรเพื่อช่วยหารายได้พิเศษของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559	40
รูปที่ 2-11	การเปลี่ยนผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2554 - 2559	42
รูปที่ 2-12	สัดส่วนการเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือการเพิ่มเลขหมายใหม่ในผู้ประกอบการรายอื่นในอีก 1 ปี ข้างหน้า	47
รูปที่ 2-13	การพบปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	48
รูปที่ 2-14	ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2559	53
รูปที่ 2-15	สัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกตามภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2559	55
รูปที่ 2-16	การเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค เทียบปี พ.ศ. 2557 กับปี พ.ศ. 2559	56
รูปที่ 2-17	สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้ ในปี พ.ศ. 2559	63
รูปที่ 2-18	เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลัก ในปี พ.ศ. 2559	64
รูปที่ 2-19	เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้เสริม ในปี พ.ศ. 2559	65
รูปที่ 2-20	สัดส่วนของการพบปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2555 -2559 และแบบรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	68

# สารบัญรูป

รูปที่ 2-21	สัดส่วนของการพบปัญหาจากกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและแบบรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559	71
รูปที่ 2-22	ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559	75
รูปที่ 2-23	สัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2557 – 2559 ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกรายภูมิภาค	77
รูปที่ 2-24	สัดส่วนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แยกเป็นแต่ละช่วงอายุ ในปี พ.ศ. 2555 - 2559	79
รูปที่ 2-25	การเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกเป็นรายหลัก เปรียบเทียบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559 แยกรายผู้ประกอบการ	84
รูปที่ 2-26	สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้ ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกตามภูมิภาค	89
รูปที่ 2-27	สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกตามช่วงอายุ	89
รูปที่ 2-28	เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ เพื่อการสร้างรายได้หลัก ในปี พ.ศ. 2559	90
รูปที่ 2-29	เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ เพื่อการสร้างรายได้พิเศษ ในปี พ.ศ. 2559	91
รูปที่ 2-30	สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2559	95
รูปที่ 2-31	ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ แบบทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2559	102
รูปที่ 2-32	สัดส่วนผู้ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกรายภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2559	103
รูปที่ 2-33	ประเภทของบริการโทรศัพท์ทางไกลไปยังต่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ (IDD)	106
รูปที่ 2-34	สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ ในปี พ.ศ. 2559	107
รูปที่ 2-35	สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการผ่านผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559	110
รูปที่ 2-36	แนวโน้มการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลไปยังต่างประเทศระหว่างระบบเรียกตรงอัตโนมัติ และระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า	112
รูปที่ 2-37	ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2559	115
รูปที่ 2-38	สัดส่วนผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั้งแบบทั่วประเทศและแยกรายภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2559	117
รูปที่ 2-39	ปริมาณการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	118
รูปที่ 2-40	สัดส่วนผู้ให้บริการที่พบปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559	121
รูปที่ 2-41	การพบปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559 แยกรายภูมิภาค	121
รูปที่ 2-42	ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559	125
รูปที่ 3-1	สัดส่วนของจำนวนกิจการจำแนกตามขนาดกิจการ	131
รูปที่ 3-2	สัดส่วนของจำนวนกิจการจำแนกตามลักษณะธุรกิจ	131
รูปที่ 3-3	การใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานประเภทต่าง ๆ ภายในกิจการ	133

# สารบัญรูป

รูปที่ 3-4	สัดส่วนการเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่จะลงทุนทางด้านโทรคมนาคมระหว่างปี พ.ศ. 2559 กับปี พ.ศ. 2560 แบ่งตามขนาดกิจการ	138
รูปที่ 3-5	กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	142
รูปที่ 3-6	การพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	145
รูปที่ 3-7	ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559	146
รูปที่ 3-8	กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	148
รูปที่ 3-9	ปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ยต่อเดือนจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจจำแนกตามขนาดกิจการ	150
รูปที่ 3-10	กิจการที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559	151
รูปที่ 3-11	กิจการที่พบปัญหาจากกระบวนการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	152
รูปที่ 3-12	ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559	154
รูปที่ 3-13	กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	155
รูปที่ 3-14	ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ	157
รูปที่ 3-15	กิจการที่พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	157
รูปที่ 3-16	กิจการที่พบปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	159
รูปที่ 3-17	ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559	161
รูปที่ 3-18	กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	162
รูปที่ 3-19	การปล่อย WiFi ภายในพื้นที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ	163
รูปที่ 3-20	กิจการที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559	165
รูปที่ 3-21	กิจการที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการ WiFi ผ่านอินเทอร์เน็ตประจำที่	166
รูปที่ 3-22	ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559	167
รูปที่ 3-23	กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	169
รูปที่ 3-24	การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของภาคธุรกิจจำแนกตามรูปแบบอินเทอร์เน็ต	172
รูปที่ 3-25	แอปพลิเคชันที่ภาคธุรกิจใช้กับบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	172
รูปที่ 3-26	กิจการที่พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2559	173
รูปที่ 3-27	ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559	175
รูปที่ 3-28	กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่วง ในแต่ละรูปแบบที่ใช้บริการจำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559	176
รูปที่ 3-29	กิจการที่พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่วง ในปี พ.ศ. 2559	179
รูปที่ 3-30	ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่วงของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559	180
รูปที่ 4-1	ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค	185



# บทสรุปผู้บริหาร

## Executive Summary

**National Survey of  
Consumer Behavior  
on Telecommunications  
Services in Thailand 2016**



## บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2559 เน้นการสำรวจการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภค โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 7,621 คน ที่กระจายอยู่ใน 70 จังหวัด ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ และได้กำหนดสัดส่วนผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 40 และผู้บริโภคที่อยู่นอกเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 60

ไม่เพียงเท่านั้น โครงการนี้เป็นครั้งแรกที่ครอบคลุมการสำรวจการใช้บริการโทรคมนาคมของภาคธุรกิจ ด้วย โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสัมภาษณ์กิจการจำนวน 286 ราย ซึ่งกระจายอยู่ใน 63 จังหวัดทั่วประเทศ และได้กำหนดจำนวนกิจการและสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนกิจการตามรหัสมาตรฐานอุตสาหกรรมไทย หรือ Thailand Standard Industrial Classification (TSIC) ซึ่งครอบคลุมกิจการทั้งภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคการบริการ พร้อมทั้งได้จำแนกเป็นกิจการขนาดย่อม ในสัดส่วนร้อยละ 65 กิจการขนาดกลาง ร้อยละ 20 และกิจการขนาดใหญ่ ร้อยละ 15

ในด้านการสำรวจผู้บริโภคมุ่งให้ได้ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม การตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการ แนวโน้มการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโทรคมนาคม ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรคมนาคม และความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ในบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และบริการโทรศัพท์สาธารณะ

ในด้านการสำรวจภาคธุรกิจมุ่งให้ได้ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม ความสำคัญของบริการโทรคมนาคมที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ และแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมในภาคธุรกิจ ในบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรรเช่า

ผลสรุปจากการสำรวจสามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ คือ การกำกับดูแลตลาดบริการโทรคมนาคมตามแนวโน้มที่ดีขึ้นหรือหดตัวลง การปรับปรุงบริการโทรคมนาคมตามความคาดหวังของผู้บริโภค สิทธิของผู้บริโภค การยอมรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย การสร้างรายได้จากการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้งานร่วมกันระหว่างอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่ การใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เป็นสินค้าที่ขายร่วมกัน และสมดุลของการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

### การกำกับดูแลตลาดบริการโทรคมนาคมตามแนวโน้มที่ดีขึ้นหรือหดตัวลง

แนวโน้มของบริการโทรคมนาคมที่เป็นขาขึ้น ได้แก่ ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลาดอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ ตลาดโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในตลาดเหล่านี้จะมีการแข่งขันกันที่รุนแรงขึ้นระหว่างผู้ประกอบการ โดยเฉพาะบริการที่เชื่อมโยงกับการให้บริการ WiFi เพื่อลดภาระในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ (WiFi Offload)

ตลาดที่มีแนวโน้มหดตัว ได้แก่ โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และโทรศัพท์สาธารณะ รวมทั้งบริการการส่งข้อความแบบ SMS ซึ่งในตลาดเหล่านี้อาจจะไม่สามารถทำอะไรให้กับผู้ประกอบการได้มากเท่ากับในอดีต ทำให้ผู้ประกอบการอาจจะไม่ได้เอาใจใส่บำรุงรักษาให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีในระดับที่พร้อมสำหรับการใช้งาน

### การปรับปรุงบริการโทรคมนาคมตามความคาดหวังของผู้บริโภค

ใน พ.ศ. 2559 บริการโทรคมนาคมกลายเป็นบริการที่เป็นมาตรฐาน (Standardized Service) ไม่ใช่บริการที่เป็นของหรูหราฟุ่มเฟือย (Luxury Service) อีกต่อไป ทำให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังว่าจะต้องได้รับบริการที่ดีและถือว่าเป็นบริการพื้นฐานของชีวิต บริการโทรคมนาคมจึงควรได้รับการกำกับดูแลเป็นไปตามคุณภาพและมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับได้และด้วยความสม่ำเสมอ และไม่มีการหยุดชะงักของการให้บริการ

ในอีกด้านหนึ่ง ผู้ประกอบการสามารถสร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ได้ด้วยการให้ความเป็นพิเศษแก่ลูกค้า เช่น การเป็นลูกค้าคนพิเศษ สิทธิพิเศษ หรือ ของขวัญของรางวัลที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าได้รับบริการเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เพราะผู้บริโภคคนไทยเป็นผู้ที่มีความอดทนสูง ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และชอบที่จะพูดคุยปรึกษาหารือหรือทำความตกลงกับผู้ประกอบการมากกว่าที่จะเลิกใช้บริการอย่างกะทันหัน

ไม่เพียงเท่านั้น ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สืบเกิดได้จากความพึงพอใจเกิดขึ้นจากบุคลากรของผู้ประกอบการ ดังนั้น การอบรมพนักงานของผู้ประกอบการจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้บริโภค และทำให้เกิดความจงรักภักดีแก่ตราสินค้าต่อไป

## สิทธิของผู้บริโภค

การสำรวจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้สิทธิของผู้บริโภค ไม่พยายามที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และเพิกเฉยต่อการประกาศสิทธิของผู้บริโภค ทำให้เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาระหว่างผู้บริโภครกับผู้ประกอบการแล้วมักจะเกิดข้อโต้แย้งกันว่าผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งที่ข้อเท็จจริงอาจจะไม่เป็นเช่นนั้น

ผู้บริโภคมักจะไม่ทราบแน่ชัดว่าความเร็วอินเทอร์เน็ตตามแพ็คเกจของตนเองนั้นเป็นเท่าใดและไม่ทราบว่าความเร็วที่แท้จริงที่ได้รับเป็นเท่าใด ที่สำคัญคือผู้บริโภคเพิกเฉยและไม่ใช้ความพยายามที่จะหาข้อมูลเหล่านี้ปล่อยให้เป็นไปตามที่เป็นและตามความรู้สึก โดยไม่สนใจว่าสิทธิของตนเองควรจะได้รับบริการตามคุณภาพและมาตรฐานในระดับใด

ไม่เพียงเท่านั้น เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ผู้บริโภคมักจะต่อว่าไปยังสำนักงานของผู้ประกอบการมากกว่าที่จะแจ้งมาอย่างเป็นทางการที่สำนักงาน กสทช. ส่วนหนึ่งเพราะว่าผู้บริโภคไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. เช่น Call Center หมายเลข 1200 เป็นต้น

## การยอมรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ผู้บริโภคมิแนวโน้มที่จะใช้สมาร์ตโฟนมากขึ้น จนกระทั่งสมาร์ตโฟนกลายเป็นสินค้าที่เป็นมาตรฐาน (Standardized Product) ไม่ได้เป็นสินค้าที่หรูหราฟุ่มเฟือย (Luxury Product) แต่ผู้บริโภคมิยังมิได้เปิดใช้งานระบบ 4G กันมากนัก แม้ว่าเป้าหมายในการจัดสรรคลื่นความถี่มุ่งให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในระบบ 4G ซึ่งหวังว่าผู้บริโภคมิจะได้ประโยชน์จากความเร็วที่เพิ่มขึ้นของอินเทอร์เน็ต และในอนาคตอาจจะมีการจัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติมเพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 5G ซึ่งให้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตมากกว่าระบบ 4G อีกนั้น แต่ประโยชน์เหล่านี้จะไม่เกิดขึ้นหากผู้บริโภคมิยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

## การสร้างรายได้จากการใช้อินเทอร์เน็ต

สัดส่วนของผู้บริโภคที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างรายได้มีเพียงประมาณร้อยละ 28 เท่านั้น โดยผู้บริโภคอีกร้อยละ 72 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงเป็นหลัก แนวโน้มเช่นนี้ชี้ให้เห็นว่ายังไม่เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมของประเทศมากนัก และทำให้ประเทศไทยยังไม่สามารถก้าวไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัลเต็มรูปแบบได้ในเวลาอันใกล้หากยังไม่สามารถเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างรายได้ให้มากขึ้น

## การใช้งานร่วมกันระหว่างอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่

แนวคิดเรื่องการทดแทนกัน (Substitute) หรือการใช้ร่วมกัน (Complementary) ระหว่างอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่อาจจะไม่สามารถตัดสินได้ เพราะว่าแท้จริงแล้วอินเทอร์เน็ตทั้งสองแบบมีการใช้งานร่วมกันในลักษณะที่เรียกว่า Supplementary ทั้งนี้ เพราะผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็มักจะใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ด้วย โดยลักษณะการใช้งานที่ต่างกัน เช่น อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ใช้งานได้ดีเมื่ออยู่นอกบ้าน ในขณะที่อินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้งานได้ดีเมื่ออยู่ในบ้าน

## การใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เป็นสินค้าที่ขายร่วมกัน

ผู้บริโภคยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เป็นสินค้าที่ขายร่วมกัน (Bundling) เพราะจากผู้ประกอบการเริ่มที่จะมีบริการที่หลากหลายและสามารถเสนอขายบริการเหล่านั้นในลักษณะให้บริการพร้อมกันเป็นชุด ซึ่งเดิมมีเฉพาะกลุ่ม TRUE เท่านั้นที่ให้บริการเช่นนี้ แต่ในปี พ.ศ. 2559 กลุ่ม AIS เริ่มที่จะมีบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่งสามารถจะให้บริการได้ในลักษณะของการจัดเป็นชุดเช่นกัน

ผลจากการสำรวจพบว่า ยิ่งเมื่อมีการขยายการให้บริการโทรคมนาคม เช่น อินเทอร์เน็ตประจำที่ ก็ยิ่งพบปัญหาจากทางผู้บริโภค นั่นคือ ปัญหาที่มีการขยายตัวไปพร้อม ๆ กับการขยายตัวของการให้บริการ ดังนั้นจึงเป็นที่คาดการณ์ได้ว่า ยิ่งมีการให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เป็นสินค้าที่ขายร่วมกันย่อมนำมาซึ่งปัญหาใหม่ ๆ ที่อาจจะไม่ได้คาดคิดมาก่อน

## สมดุคของการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้บริโภคต้องการบริการโทรคมนาคมที่ราคาถูก แต่ไม่ทราบว่าคุณค่าราคาถูก คำนวณมาจากอะไร หรือเทียบกับอะไร สาเหตุส่วนหนึ่งเพราะการคำนวณราคาตามโปรโมชั่นต่าง ๆ ไม่สามารถคำนวณโดยการเทียบบัญญัติโดยตรงได้อย่างเป็นเส้นตรง (Linear) ทำให้ผู้บริโภคไม่แน่ใจว่าบริการโทรคมนาคมที่ใช้อยู่มีราคาถูกจริง ๆ หรือไม่ อย่างไรก็ตาม หากมีโปรโมชั่นใหม่ออกมาซึ่งในความจริงแล้วอาจจะราคาถูกกว่าโปรโมชั่นที่ผู้บริโภคใช้งานอยู่ ก็มักจะปรากฏว่าผู้บริโภคไม่มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงของราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ใช้บริการในระบบเหมาจ่ายรายเดือน (Post-paid) ซึ่งแทบจะไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นเลย และอาจจะไม่ได้ติดตามโปรโมชั่นที่ออกใหม่ ผู้บริโภคมักจะใช้วิธีการตัดสินใจว่าบริการโทรคมนาคมถูกหรือแพงด้วยการพิจารณาจากค่าใช้จ่ายรายเดือน ซึ่งหากรู้สึกว่าคุณค่าใช้จ่ายมากเกินไป เกิดการเบียดบังค่าใช้จ่ายในหมวดอื่น ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ก็มักจะถือว่าบริการโทรคมนาคมแพงเกินไป

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายได้รับคะแนนอยู่ในระดับสูง หมายความว่าผู้บริโภคยังยินดีที่จะจ่ายค่าบริการโทรคมนาคมตามที่จ่ายอยู่เป็นประจำ และคิดว่าได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ ส่วนหนึ่งเพราะบริการโทรคมนาคมกลายเป็นสินค้าจำเป็นไปแล้วสำหรับชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่พึ่งพากิจกรรมในโลกออนไลน์ ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่าผู้บริโภคพึ่งพาชีวิตในโลกออนไลน์ในระดับประมาณ 7.5 คะแนนจากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

โดยภาพรวม ตลาดบริการโทรคมนาคมมีการแข่งขันกันด้านราคาอยู่แล้วอย่างเข้มข้น และผู้บริโภคยังรู้สึกว่ายอมรับได้ นั่นคือคุณภาพของบริการที่ได้รับในปี พ.ศ. 2559 อยู่ในระดับที่สมดุลกันและยอมรับกันได้ ทั้งฝ่ายผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

# บทที่ 1

## บทนำ

National Survey of  
Consumer Behavior  
on Telecommunications  
Services in Thailand 2016

# บทที่ 1

# บทนำ

## 1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (สำนักงาน กสทช.) ได้ดำเนินโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 อันก่อให้เกิดความเข้าใจในรูปแบบการใช้งานบริการโทรคมนาคมทั้งส่วนของโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งยังมีการขยายการสำรวจไปสู่พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่และอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทำให้ทางสำนักงาน กสทช. สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงในด้านอุปสงค์การใช้งานบริการโทรคมนาคมของประชาชนอย่างต่อเนื่องและสามารถกำหนดนโยบายที่ช่วยทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ช่วยคุ้มครองผู้บริโภค และขจัดปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการโทรคมนาคมได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

ในปี พ.ศ. 2559 ทางสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทยอีกครั้ง ซึ่งในครั้งนี้จะเป็นการสำรวจความท้าทายอีกขั้นหนึ่งเมื่อวงการโทรคมนาคมได้ก้าวไปเชื่อมโยงกับบริการ Over-the-Top ทำให้เกิดความซับซ้อนของการให้บริการและในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ซึ่งองค์ความรู้ที่จะได้รับการสำรวจจะเป็นแนวทางให้สำนักงาน กสทช. ได้พิจารณาปรับปรุงนโยบายตลอดจนระเบียบกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค และการกำกับดูแลการแข่งขันให้เกิดโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยสถาบันวิจัยสังคม ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน กสทช. ให้ดำเนินการโครงการดังกล่าว ทั้งนี้ ด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถในการเก็บข้อมูลภาคสนามขนาดใหญ่ การวิเคราะห์เชิงปริมาณทั้งด้วยแบบจำลองเศรษฐมิติและแบบจำลองเชิงปริมาณอื่น ๆ ที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ซับซ้อนให้เกิดประโยชน์เชิงการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค การติดตามกลยุทธ์ทางการตลาด และการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

ผลการสำรวจที่ได้รับจากโครงการนี้คาดว่าจะประโยชน์ต่อการเสนอแนะเชิงนโยบายต่อสำนักงาน กสทช. เพื่อการกำกับดูแลตลาดบริการโทรคมนาคมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลประโยชน์ไปยัง ผู้บริโภคได้โดยตรงผ่านคุณภาพและมาตรฐานของบริการโทรคมนาคมที่ดีขึ้น สามารถตอบสนองผู้บริโภคได้ ตรงจุด ทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้ภายใต้อัตราค่าบริการที่คุ้มค่าและสมเหตุสมผล

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การใช้บริการ โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ โทรศัพท์ทางไกล ระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ
- 2) เพื่อนำข้อมูลจากโครงการไปใช้ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้บริโภค สำหรับการจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการโทรคมนาคมอย่างเหมาะสม รวมทั้ง การเสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบาย แผน และมาตรการกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลจากการสำรวจให้สาธารณะได้รับทราบและเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนากิจการ โทรคมนาคมของประเทศอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของการมีข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

## 3. วิธีการ (Methodology) ในการดำเนินการศึกษาวิจัย

สำนักงาน กสทช. และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร่วมกันประชุมระดมสมองเพื่อสร้างและปรับปรุง แบบสอบถามทั้งในส่วนของการสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภคและภาคธุรกิจ แล้วจึงได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ออกเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดทีมงานดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งเจ้าหน้าที่จากสำนักงาน กสทช. ได้ร่วมดำเนินการลงพื้นที่ด้วย ในหลายจังหวัด จากนั้น จึงได้นำข้อมูลมาแปลงให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล แล้วทำการวิเคราะห์ผลทางสถิติและ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เช่น แบบจำลองเศรษฐมิติ และแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง เป็นต้น

การสำรวจเป็นการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามในลักษณะเผชิญหน้ากับผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงทั้งหมด (Face-to-face) ไม่มีการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ ซึ่งในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ทีมงานผู้สำรวจได้ ใช้วิธีการอ่านคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟัง และอธิบายถึงความมุ่งหมายของคำถาม แล้วให้ผู้สำรวจเป็นผู้เขียนคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งวิธีการนี้ มีข้อดี ดังต่อไปนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามได้ตรงตามความมุ่งหมายของแบบสอบถาม
- คำตอบถูกเขียนลงในแบบสอบถามอย่างถูกต้อง
- สามารถควบคุมเวลาในการตอบแบบสอบถามได้ดี
- การพูดคุยกับผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในเชิงลึก
- การพูดคุยกับผู้ตอบแบบสอบถามทำให้เกิดความเป็นมิตรและเกิดความร่วมมือที่ดีในการตอบแบบสอบถาม
- ผู้วิจัยสามารถชักถามกลับไปเมื่อสงสัยว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเข้าใจผิดหรือตอบผิด
- รับมือกับการบ่นหรือข้อร้องเรียน (Complaint) ในเรื่องบริการโทรคมนาคมได้ดี
- ผู้วิจัยสามารถตัดสินใจข้ามแบบสอบถามในข้อที่ไม่มีการใช้บริการไปได้ โดยไม่เกิดความเสียหายกับแบบสอบถาม
- หากพบกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโทรคมนาคมบางประเภทที่หาพบได้ยาก ผู้วิจัยสามารถถามคำถามประเภทเจาะลึกในบริการโทรคมนาคมประเภทนั้นได้มากกว่าปกติ
- สร้างความมั่นใจว่าแบบสอบถามจะใช้ได้ทั้งฉบับ
- หากแบบสอบถามใช้ไม่ได้ ผู้วิจัยสามารถตัดสินใจคัดแบบสอบถามทิ้งก่อนเข้าสู่ขั้นตอนกรอกข้อมูล ทำให้ไม่เกิดการเสียเวลา และสามารถวางแผนในการสุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมมาทดแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

# บทที่ 2

## ผลการสำรวจการใช้บริการ โทรคมนาคมของผู้บริโภค

National Survey of  
Consumer Behavior  
on Telecommunications  
Services in Thailand 2016





## บทที่ 2

# ผลการสำรวจการใช้บริการ โทรคมนาคมของผู้บริโภค

โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2559 เน้นการสำรวจการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภค ซึ่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 7,621 คน ที่กระจายอยู่ใน 70 จังหวัด ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ โดยได้กำหนดสัดส่วนผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 40 และผู้บริโภคที่อยู่นอกเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 60

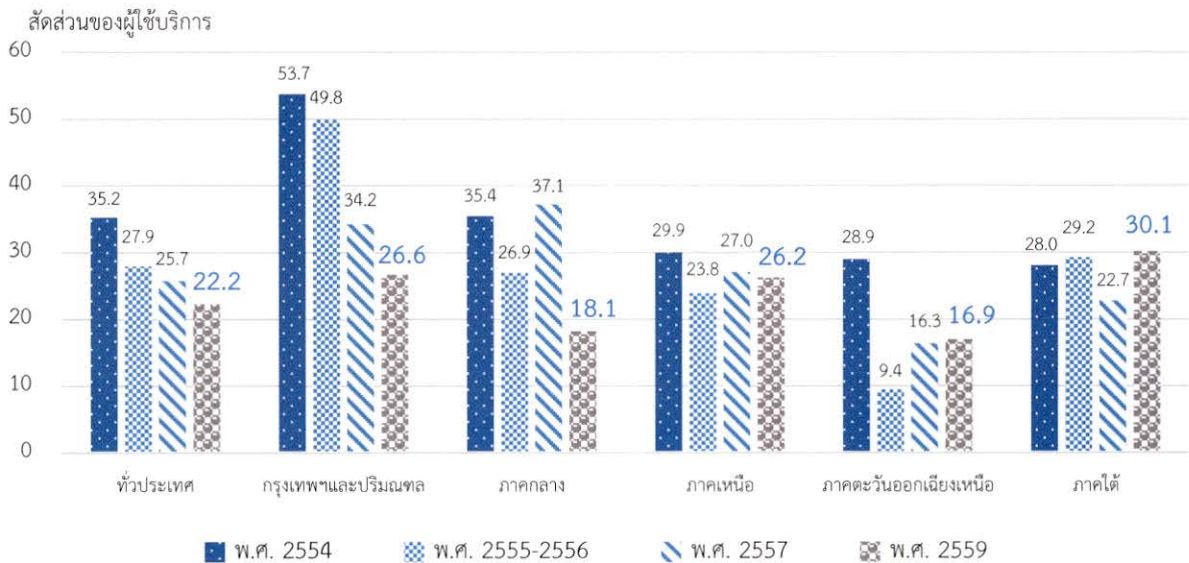
การสำรวจในด้านผู้บริโภคมุ่งให้ได้ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม การตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการ แนวโน้มการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคม ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโทรคมนาคม ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรคมนาคม และความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ในบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และบริการโทรศัพท์สาธารณะ



# โทรศัพท์ประจำที่

## 1. ภาพรวมของผู้ใช้บริการ

ผลสำรวจการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 7,616 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 22.2 โดยภาคใต้ มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด ร้อยละ 30.1 ส่วนกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมทั้งภาคเหนือมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ใกล้เคียงกันประมาณร้อยละ 26.6 และ 26.2 ตามลำดับ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.9



รูปที่ 2-1 สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกตามรายภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ที่ถือเป็นตัวแทนของประชากร ในปี พ.ศ. 2559 กับปี พ.ศ. 2557 พบว่าในภาพรวมทั่วประเทศมีการใช้บริการลดลง ประมาณร้อยละ 3.5 และ ยังสังเกตเห็นว่าในภาคกลางมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ลดลงอย่างชัดเจน ประมาณร้อยละ 19 อย่างไรก็ตาม ภาคใต้กลับมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้น ประมาณร้อยละ 7.4

หากพิจารณาในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 ที่มีการเก็บแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าทั่วประเทศมีแนวโน้มของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ลดลงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ในภาคเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

### 2.1 ปริมาณการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีผู้ไม่ได้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ประมาณ 3 ใน 4 (ร้อยละ 77.76) ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการแต่ยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ จำนวน 5,922 ราย สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ไม่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เลย และกลุ่มที่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แล้วแต่ได้มีการยกเลิกเลขหมาย ซึ่งพบว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการเลย คิดเป็นร้อยละ 79.43 โดยพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.63 ในขณะที่พบว่าภาคที่มีสัดส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป คือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล กับภาคกลาง

ตารางที่ 2-1 การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	ภูมิภาคต่าง ๆ					
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	7,616	1,203	830	1,433	2,475	594	1,081
1) ใช้บริการ (ร้อยละ)	22.24	26.60	15.30	26.17	16.85	21.89	30.06
2) ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)	<b>77.76</b>	73.40	<b>84.70</b>	73.83	83.15	78.11	69.94
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยหรือไม่ได้ใช้บริการแล้ว (ราย)	5,922	883	703	1,058	2,058	464	756
1) ไม่เคยใช้บริการ (ร้อยละ)	<b>79.43</b>	80.30	82.83	71.03	<b>84.63</b>	74.23	75.75
2) เคยใช้ แต่ ยกเลิกเลขหมายทั้งหมดภายใน 1 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ)	2.16	1.70	2.54	2.70	1.84	1.33	<b>2.98</b>
3) เคยใช้ แต่ ยกเลิกเลขหมายทั้งหมดนานกว่า 1 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ)	<b>18.41</b>	18.00	14.63	<b>26.27</b>	13.53	24.44	21.27

ส่วนอีกกลุ่มหนึ่ง คือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้โทรศัพท์ประจำที่แล้วแต่ได้มีการยกเลิกเลขหมายซึ่งมี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ การยกเลิกไปแล้วภายใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าในรูปแบบนี้ทั่วประเทศคิดเป็นร้อยละ 2.16 และในแต่ละภูมิภาคพบว่ารูปแบบนี้มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 1 - 3 ในอีกรูปแบบหนึ่งคือ ผู้ที่เคยใช้แต่ได้ยกเลิกไปนานกว่า 1 ปี มีสัดส่วนมากกว่าในรูปแบบแรก โดยทั่วประเทศคิดเป็นร้อยละ 18.41 ซึ่งเมื่อจำแนกตามรายภูมิภาคพบว่า ภาคเหนือมีสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 26.27 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.53

### 2.1.1 รูปแบบและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2554 – 2559

สำหรับรูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ พบว่าในปี พ.ศ. 2559 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเพื่อการรับสายมากกว่าการโทรออก โดยการรับสายคิดเป็นร้อยละ 90.8 ส่วนการโทรออกคิดเป็นร้อยละ 71.6 นอกจากนี้ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและการรับส่งโทรสาร (แฟกซ์) อยู่ในลำดับที่สามและสี่ คิดเป็นร้อยละ 26.2 และ 13.9 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ระหว่างปี พ.ศ. 2559 กับปี พ.ศ. 2557 พบว่าการรับสายมีสัดส่วนของจำนวนผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนการโทรออกมีสัดส่วนลดลง ประมาณร้อยละ 15.5 ในขณะที่พบว่ารูปแบบการใช้บริการที่มีการลดลงอย่างชัดเจน คือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งลดลงประมาณร้อยละ 40.2 สำหรับการรับส่งโทรสาร (แฟกซ์) มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 9.7

แนวโน้มการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในช่วงปี พ.ศ. 2554 – 2559 พบว่าการรับสายมีสัดส่วนที่ค่อนข้างคงที่ประมาณร้อยละ 90 ในขณะที่การโทรออกมีแนวโน้มลดลง โดยที่ในปี พ.ศ. 2554 มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 79.7 แต่ลดลงเหลือร้อยละ 71.6 ในปี พ.ศ. 2559 ส่วนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีการเพิ่มขึ้นระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2557 โดยเพิ่มจากร้อยละ 40.8 เป็นร้อยละ 66.4 แต่ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 สัดส่วนดังกล่าวลดลงอย่างมากจนเหลือเพียงร้อยละ 26.2 เท่านั้น ส่วนการรับส่งโทรสาร (แฟกซ์) มีการแกว่งตัวขึ้นลงในช่วงแคบ คือ ระหว่างร้อยละ 8 ถึงร้อยละ 14

ด้านปริมาณการใช้งานในปี พ.ศ. 2559 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่ามีปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้นทุกรูปแบบ คือ ด้านการรับสาย ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนเฉลี่ยประมาณ 65 ครั้งต่อเดือน ซึ่งเพิ่มขึ้นประมาณ 16 ครั้งต่อเดือน การโทรออกมีจำนวนเฉลี่ยประมาณ 56 ครั้งต่อเดือน ซึ่งเพิ่มขึ้นประมาณ 26 ครั้งต่อเดือน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประมาณ 807 นาทีต่อวัน ซึ่งเพิ่มขึ้นประมาณ 517 นาทีต่อวัน และการรับส่งโทรสาร (แฟกซ์) ประมาณ 21 ครั้งต่อเดือน ซึ่งเพิ่มขึ้นประมาณ 13 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 2-2 รูปแบบและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2554 - 2559

รูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
<b>1) การรับสาย</b>				
ใช้บริการ (ร้อยละ)	92.8	90.5	92.8	90.8
จำนวนครั้งที่รับสายต่อเดือน	n/a	n/a	49.0	65.1
<b>2) การโทรออก</b>				
ใช้บริการ (ร้อยละ)	79.7	77.0	87.1	71.6
จำนวนครั้งที่โทรออกต่อเดือน	n/a	n/a	30.6	56.1
<b>3) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต</b>				
ใช้บริการ (ร้อยละ)	40.8	46.8	66.4	26.2
จำนวนนาทีที่ต่ออินเทอร์เน็ตต่อวัน	n/a	n/a	290.1	807.0
<b>4) การรับส่งโทรสาร (แฟกซ์)</b>				
ใช้บริการ (ร้อยละ)	8.1	11.3	4.2	13.9
จำนวนครั้งที่รับส่งโทรสาร (แฟกซ์) ต่อเดือน	n/a	n/a	8.0	21.0

### 2.1.2 สัดส่วนปริมาณการโทรออกในรูปแบบต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจ ปี พ.ศ. 2559 ในด้านรูปแบบของการโทรออกจากโทรศัพท์ประจำที่ พบว่าการใช้โทรศัพท์ประจำที่โทรเข้าหาโทรศัพท์ประจำที่ด้วยกันเองภายในจังหวัดเดียวกันมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.22 รองลงมาคือ การใช้โทรศัพท์ประจำที่โทรเข้าหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 37.58 และ ลำดับสุดท้ายคือ การใช้โทรศัพท์ประจำที่โทรเข้าหาโทรศัพท์ประจำที่แบบโทรทางไกลไปจังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.20

ตารางที่ 2-3 สัดส่วนปริมาณการโทรออกในรูปแบบต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

รูปแบบการโทรออกของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	สัดส่วนการใช้งาน (ร้อยละ)
1) รูปแบบการใช้โทรศัพท์ประจำที่ โทรเข้าหาโทรศัพท์ประจำที่แบบโทรภายในจังหวัดเดียวกัน	50.22
2) รูปแบบการใช้โทรศัพท์ประจำที่ โทรเข้าหาโทรศัพท์เคลื่อนที่	37.58
3) รูปแบบการใช้โทรศัพท์ประจำที่ โทรเข้าหาโทรศัพท์ประจำที่แบบโทรทางไกลไปจังหวัดอื่น ๆ	12.20

## 2.2 สาเหตุที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 84.03 สำหรับเหตุผลอื่นมีค่อนข้างน้อยและการกระจายของสัดส่วนไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งไม่เกินร้อยละ 7 ในแต่ละเหตุผล ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2-4 เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

เหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	สัดส่วน (ร้อยละ)
1) ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	3,799	84.03
2) พื้นที่ที่อยู่อาศัยไม่ครอบคลุมการให้บริการ	294	6.50
3) มีขั้นตอนที่ยุ่งยากในการขอใช้บริการ	187	4.14
4) ค่าบริการรายเดือนแพงเกินไป	175	3.87
5) ค่าเปิดใช้บริการ ค่าติดตั้ง ลากสาย แพงเกินไป	82	1.81

ผู้ที่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แต่ยกเลิกแล้วส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 79.44 รองลงมาคือ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 20.89 ส่วนเหตุผลนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นมีค่อนข้างน้อยและการกระจายของสัดส่วนไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งไม่เกินร้อยละ 6 ในแต่ละเหตุผล ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2-5 เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ แต่ยกเลิกไปแล้ว

เหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน	สัดส่วน (ร้อยละ)
1) ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	985	79.44
2) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย	259	20.89
3) บริการไม่ดี	17	1.37
4) คุณภาพในการใช้งานไม่ดี มีปัญหาด้านเทคนิค	27	2.18
5) ไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่น ๆ หรือบริการขายพ่วงอื่น ๆ	14	1.13
6) ต้องการเปลี่ยนผู้ประกอบการ	1	0.08
7) ย้ายที่พักอาศัย	66	5.32

## 2.3 การเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการในตลาดโทรศัพท์ประจำที่

ในปี พ.ศ. 2559 ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่จากทั่วประเทศเลือกใช้บริการของ TOT คิดเป็นร้อยละ 81.76 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 71.3 โดย TRUE และ TT&T อยู่ในลำดับที่สองและสาม โดยมีสัดส่วนผู้เลือกใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 9.67 และ 6.98 ตามลำดับ ส่วนผู้ประกอบการรายอื่น ๆ มีสัดส่วนรวมกันไม่ถึงร้อยละ 2

เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่า TOT มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10.46 แต่ TRUE และ TT&T กลับมีสัดส่วนลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.43 และ 3.92 ตามลำดับ

เมื่อแบ่งตามภูมิภาค ผลสำรวจในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีการเลือกใช้บริการในหมายเลขหลักของ TOT ในพื้นที่ภาคใต้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.79 ส่วนภาคอื่น ๆ ที่มีการเลือกใช้บริการของ TOT เกินร้อยละ 80 ได้แก่ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก สำหรับ TRUE มีสัดส่วนผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.05 รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 10.78 ในขณะที่ภาคใต้มีสัดส่วนผู้ใช้บริการน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 4.21 ในส่วนของ TT&T พบว่า มีสัดส่วนการใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.04 รองลงมา คือ ภาคเหนือมีสัดส่วนผู้ใช้บริการร้อยละ 12.33 แต่มีผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ และปริมณฑลในสัดส่วนที่น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 3.15

ตารางที่ 2-6 การเลือกใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกใช้เป็นเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559

ผู้ประกอบการ โทรศัพท์ประจำที่ ที่ถูกเลือกใช้บริการ	ปี พ.ศ. 2557 ทั่วประเทศ	สัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559						
		ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	N/A	817	127	59	227	167	23	214
TOT	71.3	81.76	73.23	86.44	77.53	83.23	82.61	88.79
TRUE	15.1	9.67	22.05	6.78	8.37	10.78	4.35	4.21
TT&T	10.9	6.98	3.15	5.08	12.33	4.19	13.04	5.61
อื่น ๆ เช่น CAT , 3BB , AIS หรือไม่ทราบ	2.7	1.59	1.57	1.70	1.77	1.80	0.00	1.39

หมายเหตุ ผู้ประกอบการที่เลือกใช้เป็นเลขหมายหลัก หมายถึง เลขหมายเพียง 1 เลขหมายของผู้ประกอบการโทรศัพท์ประจำที่  
ที่ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามมีค่าใช้บริการสูงสุด โดยไม่คิดรวมค่าบริการอินเทอร์เน็ต

## 2.4 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ผลการสำรวจค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกออกเป็น 2 รูปแบบ โดยที่รูปแบบที่ 1 คือ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ไม่รวมค่าบริการอินเทอร์เน็ต พบว่าทั่วประเทศมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 253 บาทต่อเดือน ส่วนรูปแบบที่ 2 คือ ค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่รวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 891 บาทต่อเดือน

เมื่อแยกตามภูมิภาคค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ไม่รวมค่าบริการอินเทอร์เน็ต พบว่าภาคตะวันออกเป็นภูมิภาคที่มีค่าใช้บริการมากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 390 บาทต่อเดือน ส่วนภาคอื่น ๆ มีค่าใช้บริการเฉลี่ยระหว่าง 237 - 263 บาทต่อเดือน โดยที่ภาคกลางมีค่าใช้บริการน้อยที่สุดประมาณ 216 บาทต่อเดือน

สำหรับค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ที่รวมค่าบริการอินเทอร์เน็ตด้วยนั้น พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าใช้บริการเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประมาณ 928 บาทต่อเดือน รองลงมาคือ ภาคเหนือ ประมาณ 913 บาทต่อเดือน และลำดับที่สาม คือ ภาคใต้ ประมาณ 904 บาทต่อเดือน ในส่วนภาคอื่น ๆ นั้น มีค่าใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 900 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 2-7 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	ทั่วประเทศ	ภูมิภาคต่าง ๆ					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
<b>1) ค่าใช้บริการไม่รวมอินเทอร์เน็ต</b>							
ค่าใช้บริการเฉลี่ย ต่อเดือน (บาท/เดือน)	<b>253.14</b>	249.32	216.15	257.07	262.42	<b>390.06</b>	237.20
<b>2) ค่าใช้บริการรวมอินเทอร์เน็ต</b>							
ค่าใช้บริการเฉลี่ย ต่อเดือน (บาท/เดือน)	<b>891.04</b>	821.48	856.21	912.77	<b>927.98</b>	896.71	903.97

หมายเหตุ 1) ค่าใช้บริการไม่รวมอินเทอร์เน็ต ได้แก่ กลุ่มที่มีค่าใช้บริการจ่ายตามจริงไม่รวมค่าบริการอินเทอร์เน็ต, กลุ่มที่รักษาเลขหมาย, กลุ่มที่ใช้ส่งโทรสาร (แฟกซ์) อย่างเดียว และกลุ่มที่เหมาจ่ายค่าโทรศัพท์

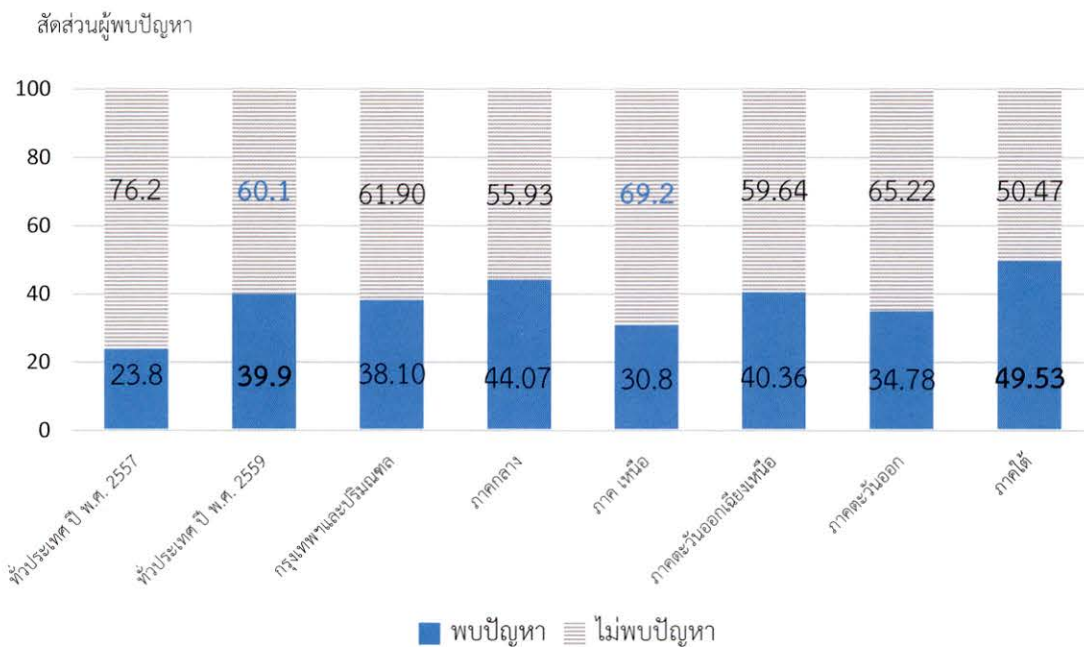
2) ค่าใช้บริการรวมอินเทอร์เน็ต ได้แก่ กลุ่มเหมาจ่ายรวมค่าบริการอินเทอร์เน็ต และกลุ่มที่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่รวมบริการหลายอย่างไว้ด้วยกัน (Bundle)

### 3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

#### 3.1 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2559

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าสัดส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 60.1 ซึ่งลดลงจากปี พ.ศ. 2557 ประมาณร้อยละ 16.1 ในทางกลับกัน มีผู้พบปัญหาเพิ่มขึ้นจากเดิม จากร้อยละ 23.8 เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.9

ในปี พ.ศ. 2559 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคใต้มีผู้ใช้บริการที่พบปัญหาในการใช้โทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.53 และภูมิภาคที่มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่พบปัญหาเกินกว่าร้อยละ 40 ได้แก่ ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 44.07 และ 40.36 ตามลำดับ



รูปที่ 2-2 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

#### 3.2 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ปี พ.ศ. 2559 พบว่า ทั่วประเทศมีผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับด้านนี้ร้อยละ 33.99 เมื่อพิจารณาแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคใต้และภาคกลางมีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาในด้านนี้ค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 41.98 และ 40.68 ตามลำดับ ส่วนภาคเหนือเป็นภาคที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่มีการพบปัญหาในด้านนี้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.11

ตารางที่ 2-8 ปัญหาด้านผลิตภัณฑบริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านผลิตภัณฑบริการ) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	ทั่ว ประเทศ	สัดส่วนผู้ให้บริการที่พบปัญหาในแต่ละภูมิภาค (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	809	125	59	225	165	23	212
1) พบปัญหา	<b>33.99</b>	30.40	<b>40.68</b>	27.11	33.94	30.43	<b>41.98</b>
2) ไม่พบปัญหา	66.01	69.60	59.32	72.89	66.06	69.57	58.02
1) มาตรฐานและคุณภาพของ การให้บริการ	<b>90.91</b>	97.37	95.83	93.44	92.86	<b>100.00</b>	83.15
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	250	37	23	57	52	7	74
1.1) เรื่องไม่มีสัญญาณโทรศัพท์	50.40	45.95	65.22	54.39	42.31	<b>71.43</b>	48.65
1.2) เรื่องสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติด	<b>71.60</b>	62.16	78.26	77.19	71.15	<b>100.00</b>	67.57
1.3) เรื่องคุณภาพเสียง ไม่ชัดเจนเนื่องจากสายโทรศัพท์ มีอายุการใช้งานนาน	39.60	54.05	13.04	22.81	46.15	<b>57.14</b>	47.30
2) ไม่ได้รับบริการตามรายการ ส่งเสริมการขายที่ระบุไว้	2.55	2.63	4.17	<b>8.20</b>	0.00	0.00	0.00
3) ปัญหาอื่น ๆ	1.45	2.63	<b>4.17</b>	0.00	3.57	0.00	0.00

สำหรับปัญหาด้านผลิตภัณฑบริการมีอยู่หลายประเด็น ซึ่งประเด็นที่เกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพ มีผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.91 ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีไม่มากนัก ทั้งนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ ในแต่ละประเด็นแยกรายภูมิภาคได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านผลิตภัณฑบริการที่เกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการ โดยปัญหานี้ แบ่งเป็น 3 ประเด็นใหญ่ คือ สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด โทรไม่ติด มีมากถึงร้อยละ 71.60 รองลงมาเป็น ปัญหาการไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 50.40 และปัญหาคุณภาพเสียงที่ไม่ชัดเจนเนื่องจากสายโทรศัพท์ มีอายุการใช้งานมานานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 39.60

เมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ภาคตะวันออกมีปัญหาทั้งสามประเด็นมากที่สุดคือ ปัญหาสัญญาณ โทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด หรือโทรไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 100 เรื่องไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 71.43 และปัญหาคุณภาพเสียงไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 57.14 เมื่อพิจารณาถึงปัญหาเรื่องสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง พบว่า ผู้ใช้บริการของภาคกลางและภาคเหนือยังคงมีสัดส่วนผู้ให้บริการที่พบปัญหานี้มากกว่าค่าเฉลี่ย

ทั่วประเทศ โดยภาคกลางพบปัญหาร้อยละ 78.26 และภาคเหนือพบปัญหาร้อยละ 77.19 นอกจากนี้ผู้ใช้บริการภาคกลางและภาคเหนือยังพบปัญหาเรื่องไม่มีสัญญาณโทรศัพท์มากกว่าสัดส่วนค่าเฉลี่ยทั่วประเทศอีกด้วย โดยภาคกลางพบปัญหาร้อยละ 65.22 และภาคเหนือพบปัญหาร้อยละ 54.39 ส่วนปัญหาเรื่องคุณภาพเสียงไม่ชัดเจนเนื่องจากสายโทรศัพท์มีอายุการใช้งานนาน พบว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบปัญหามากกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ โดยกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบปัญหาร้อยละ 54.05 ภาคใต้พบปัญหาร้อยละ 47.30 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบปัญหาร้อยละ 46.15

2) ปัญหาผลิตภัณฑ์บริการที่เกี่ยวกับการไม่ได้รับบริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ระบุไว้ พบว่าภาคเหนือพบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.20 ซึ่งสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหานี้ในภาคเหนือมากกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศอย่างชัดเจน ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ ไม่มีผู้พบปัญหานี้จากการสำรวจครั้งนี้

### 3.3 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศ พบว่าผู้ใช้บริการพบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 14.37 เมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.07 ในขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคใต้เป็นภาคที่มีสัดส่วนผู้พบปัญหาด้านกระบวนการเกินกว่าค่าเฉลี่ยจากทั่วประเทศ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 16.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-9 ปัญหาจากกระบวนการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการให้บริการ (ด้านกระบวนการ) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาในแต่ละภูมิภาค (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียง เหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	807	126	59	224	164	23	211
1) พบปัญหา	14.37	16.67	11.86	10.71	17.07	8.70	16.11
2) ไม่พบปัญหา	85.63	83.33	88.14	89.29	82.93	91.30	83.89
1) การคิดค่าบริการผิดพลาด	27.59	42.86	71.43	25.00	21.43	0.00	17.65
2) มาตรฐานและคุณภาพของ การให้บริการ	67.24	76.19	28.57	83.33	53.57	100.00	67.65
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	78	16	2	20	15	2	23
2.1) การให้บริการและศูนย์บริการ ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ	66.67	56.25	100.00	70.00	40.00	50.00	86.96

ปัญหาจากการให้บริการ (ด้านกระบวนการ) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาในแต่ละภูมิภาค (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
2.2) ศูนย์บริการไม่สามารถแก้ไข ปัญหาให้ได้ ต้องโทรหา Call Center	15.38	25.00	0.00	20.00	20.00	0.00	4.35
2.3) Call Center ให้รอสายนาน เกินไป หรือมักจะเป็นระบบอัตโนมัติ ซึ่งยากแก่การใช้บริการ	50.00	75.00	50.00	40.00	66.67	50.00	30.43
3) ขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน หรือนี้กว่ายกเลิกเรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่ได้ยกเลิก	12.07	14.29	0.00	12.50	21.43	0.00	5.88
4) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง	6.03	9.52	0.00	12.50	0.00	0.00	5.88
5) ปัญหาอื่น ๆ	3.45	0.00	0.00	0.00	7.14	0.00	5.88

ปัญหาด้านกระบวนการในแต่ละประเด็นแยกรายภูมิภาคได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายภูมิภาค พบว่า ผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกพบปัญหาด้านนี้ทุกราย คือ ร้อยละ 100 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคเหนือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมถึงภาคใต้ โดยคิดเป็นร้อยละ 83.33 76.19 และ 67.65 ตามลำดับ

2) ปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการคิดค่าบริการผิดพลาด มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหานี้จากทั่วประเทศ ร้อยละ 27.59 โดยภาคกลางมีผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.43 ในขณะที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผู้พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยจากทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 42.86

3) ปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน หรือผู้ใช้บริการนี้กว่ายกเลิกเรียบร้อยแล้วแต่ยังไม่ได้ยกเลิก มีผู้พบปัญหาในภาพรวมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 12.07 เมื่อจำแนกตามรายภูมิภาคพบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการพบปัญหามากที่สุด คือ ร้อยละ 21.43 และภูมิภาคที่มีสัดส่วนการพบปัญหาเกินกว่าภาพรวมของประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 14.29 และร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

4) ปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าที่ไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการที่พบปัญหานี้ในภาพรวมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 6.03 โดยภาคเหนือมีผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนกรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นภูมิภาคที่มีสัดส่วนของการพบปัญหาเกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 9.52

## 4. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

### 4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

การสำรวจความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในปี พ.ศ.2559 พบว่าความพึงพอใจในด้านคุณภาพและมาตรฐานได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด 7.8 คะแนน ส่วนความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการและด้านบริการหลังการขายได้คะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก ประมาณ 7.3 และ 7.1 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้ ในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ด้านคุณภาพและมาตรฐานยังคงได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในทุกปี ส่วนด้านอัตราค่าบริการ และด้านบริการหลังการขายได้รับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยในปี พ.ศ. 2554 ได้รับคะแนนความพึงพอใจประมาณ 6.6 และ 6.5 คะแนน ตามลำดับ ส่วนปี พ.ศ. 2559 ได้รับคะแนนความพึงพอใจประมาณ 7.3 และ 7.1 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 2-10 ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย (คะแนน)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	7.2	7.1	7.6	7.8
2) ด้านอัตราค่าบริการ	6.6	6.8	7.2	7.3
3) ด้านบริการหลังการขาย	6.5	6.5	7.2	7.1

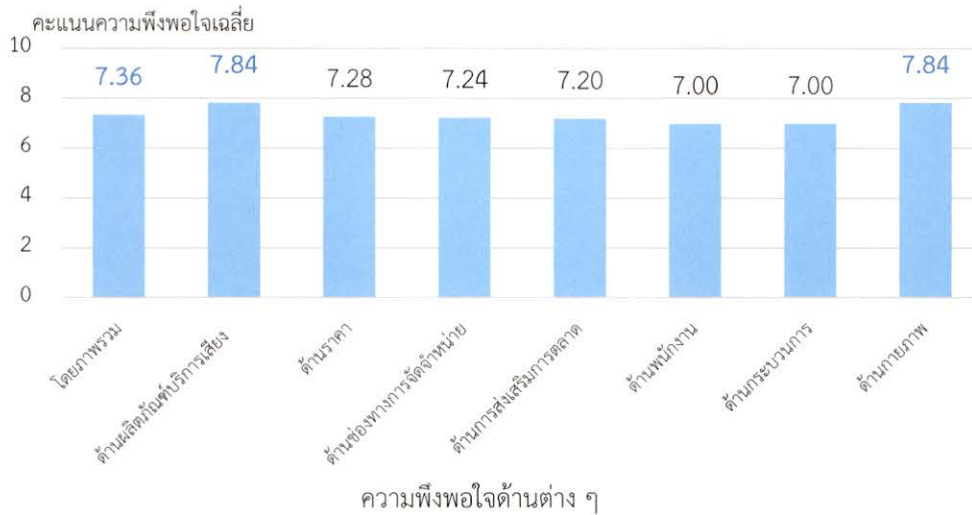
หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุระดับคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ในระดับ 0 – 10 โดยที่ 10 คือ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และ 0 คือ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
2) ปี พ.ศ. 2557 คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1 – 5 จึงต้องมีการปรับฐานคะแนนใหม่ให้เหมือนกับปี พ.ศ. อื่น ๆ โดยปรับฐานคะแนนความพึงพอใจใหม่ให้เป็นระดับ 0 - 10 โดยการคูณสอง

### 4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์ประจำที่ปี พ.ศ. 2559 จากผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ทั่วประเทศได้ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 7.36 คะแนน และด้านผลิตภัณฑ์บริการเสียง และด้านกายภาพต่างก็ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน คือ 7.84 คะแนน

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์บริการเสียง** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์ต่อติดง่ายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.93 คะแนน เรื่องโทรแล้วสายไม่หลุดได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.95 คะแนน เรื่องเสียงมีความชัดเจนได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.81 คะแนน และในเรื่องสัญญาณโทรศัพท์ไม่ขัดข้องได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.68 คะแนน ทำให้ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 7.84 คะแนน



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0-10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 2-3 ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่แบบทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2559

- **ด้านราคา** ในด้านนี้มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.28 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในด้านนี้มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจในเรื่องมีศูนย์บริการมีหลายพื้นที่สะดวกต่อการสมัครและการเข้าไปใช้บริการซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.24 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** ในด้านนี้มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจที่เลือกตรงกับความต้องการซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.20 คะแนน
- **ด้านพนักงาน** ในด้านนี้มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจเรื่องพนักงานสามารถแนะนำสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสมซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.00 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม 7.00 คะแนน ซึ่งมีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดต่อประชาสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการไว้อย่างชัดเจนได้คะแนนเฉลี่ย 6.21 คะแนน เรื่องความสะดวกรวดเร็วเมื่อไปใช้บริการที่ศูนย์ได้คะแนนเฉลี่ย 7.31 คะแนน เรื่องความสะดวกในการชำระค่าบริการ มีช่องทางในการชำระค่าบริการที่หลากหลายได้คะแนนเฉลี่ย 7.76 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการจาก Call Center ได้คะแนนความพึงพอใจ 6.73 คะแนน และในเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้คะแนนเฉลี่ย 6.91 คะแนน
- **ด้านกายภาพ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจในเรื่องศูนย์บริการสะอาดและมีบรรยากาศที่ดีซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.84 คะแนน



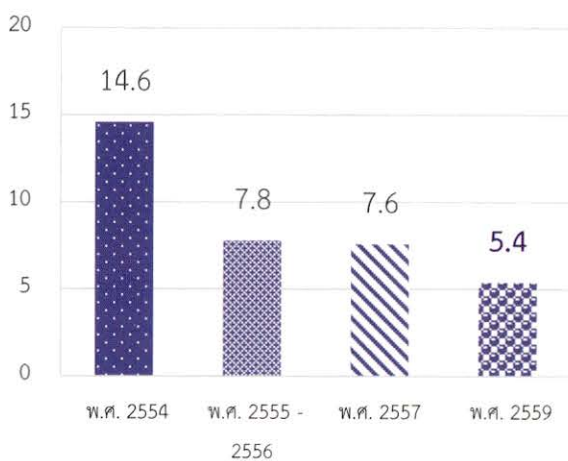
# โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ



## 1. ภาพรวมของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 7,609 ราย ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 5.4 เมื่อพิจารณาจำแนกรายภูมิภาค พบว่า ภาคเหนือมีสัดส่วนผู้ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.68 รองลงมา คือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 7.33 ส่วนภูมิภาคที่มีสัดส่วนการใช้บริการมากกว่าภาพรวมทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออกและภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 6.73 และ 6.66 ตามลำดับ ส่วนภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสัดส่วนผู้ใช้บริการไม่ถึงร้อยละ 4 ในแต่ละภาค

สัดส่วนผู้ใช้บริการ



รูปที่ 2-4 สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศแบบทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2559 และสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

ในช่วงปี พ.ศ. 2554 – 2559 ที่มีการเก็บแบบสอบถามพบว่า สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศมีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ ทุกปี ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปี พ.ศ. 2555 - 2556 มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่ลดลงอย่างชัดเจนจากปี พ.ศ. 2554 โดยลดลงถึงร้อยละ 6.8

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

### 2.1 ปริมาณการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

ผลสำรวจรูปแบบการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศในเลขหมายที่ใช้บริการหลัก ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ในภาพรวมของทั่วประเทศมีปริมาณการรับสายมากกว่าการโทรออก โดยจำนวนครั้งที่รับสายเฉลี่ยต่อปีประมาณ 110 ครั้ง ส่วนรูปแบบการโทรออกโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 100 ครั้งต่อปี สำหรับค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อปีในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศอยู่ที่ประมาณ 307 บาทต่อปี

ตารางที่ 2-11 รูปแบบและค่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559

รูปแบบการให้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
<b>1) การโทรออก</b>							
ปริมาณการโทรออกเฉลี่ย (ครั้งต่อปี)	100.14	72.26	92.25	76.52	121.40	17.00	152.80
<b>2) การรับสาย</b>							
ปริมาณการรับสายเฉลี่ย (ครั้งต่อปี)	110.40	75.22	42.13	99.71	144.44	17.11	146.82
<b>3) ค่าใช้บริการ</b>							
ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน (บาทต่อปี)	307.46	216.78	276.75	232.11	373.20	51.00	477.37

สำหรับรูปแบบการโทรออกเมื่อจำแนกรายภูมิภาค พบว่าภาคใต้มีปริมาณการโทรออกมากที่สุดประมาณ 153 ครั้งต่อปี รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือประมาณ 121 ครั้งต่อปี ส่วนภูมิภาคอื่น ๆ มีปริมาณการโทรออกน้อยกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ส่วนในรูปแบบการรับสายนั้น ภาคใต้ยังคงเป็นภาคที่มีปริมาณการใช้งานเพื่อการรับสายมากที่สุดประมาณ 147 ครั้งต่อปี รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนครั้งที่รับสายต่อปี 144 ครั้งต่อปี สำหรับเรื่องค่าใช้บริการจากการใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศพบว่า ภาคใต้มีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อปีมากที่สุด คิดเป็นประมาณ 477 บาทต่อปี รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นประมาณ 373 บาทต่อปี ส่วนภูมิภาคอื่น ๆ นั้นมีค่าใช้บริการเฉลี่ยไม่เกิน 300 บาทต่อปี

## 2.2 สาเหตุของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

สาเหตุในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศในปี พ.ศ. 2559 ในภาพรวมทั้งทั่วประเทศ พบว่าเป็นเพราะในขณะนั้นไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัว คิดเป็นร้อยละ 26.18 รองลงมาคือ ต้องการเสียงโทรศัพท์ที่มีความคมชัด คิดเป็นร้อยละ 20.42 และลำดับที่สาม คือ ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 13.61

ตารางที่ 2-12 สาเหตุในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2559

สาเหตุในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
1) ขณะนั้นไม่มี โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัว	26.18	44.00	16.67	12.50	18.18	55.56	39.13
2) ต้องการเสียงโทรศัพท์ ที่มีความคมชัด	20.42	16.00	0.00	36.11	6.06	22.22	10.87
3) ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้	13.61	20.00	16.67	11.11	15.15	11.11	13.04
4) เป็นพื้นที่อับสัญญาณ ทำให้การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นไปได้ยาก	2.62	4.00	0.00	5.56	0.00	0.00	0.00
5) เป็นพื้นที่ห่างไกล เช่น พื้นที่สูง ชายฝั่ง และ เกาะกลางทะเลที่ไม่มี สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.14	0.00	0.00	0.00	0.00	11.11	10.87

เมื่อจำแนกรายภูมิภาคพบว่า สาเหตุอันดับแรกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคตะวันออกเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ คือ การไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวในขณะนั้น ส่วนสาเหตุอันดับแรกในการเลือกใช้บริการของทางภาคเหนือ คือ ความต้องการเสียงโทรศัพท์ที่มีความคมชัด ส่วนสาเหตุอันดับแรกในการใช้บริการในภาคกลางมีสัดส่วนเท่ากัน คือ การไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวในขณะนั้นและการไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

## 2.3 การเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

ผลสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากเลขหมายหลักที่ใช้เพื่อการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ พบว่า ในภาพรวมทั่วประเทศมีผู้เลือกใช้บริการของ TOT คิดเป็นร้อยละ 87.03 รองลงมา มีผู้เลือกใช้บริการจาก TRUE และ TT&T ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.02 ส่วนผู้ประกอบการรายอื่น ๆ นั้นมีการใช้บริการไม่ถึง ร้อยละ 3

ตารางที่ 2-13 ผู้ประกอบการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศที่ถูกเลือกใช้บริการในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559

ผู้ประกอบการ ในเลขหมายหลัก	ทั่ว ประเทศ	สัดส่วนผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เชียงใหม่	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
ผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	239	41	11	87	42	9	49
TOT	<b>87.03</b>	70.73	100.00	87.36	92.86	88.89	91.84
TT&T	5.02	9.76	0.00	6.90	0.00	<b>11.11</b>	2.04
TRUE	5.02	<b>17.07</b>	0.00	4.60	0.00	0.00	2.04
อื่น ๆ	2.93	2.44	0.00	1.15	7.14	0.00	4.08

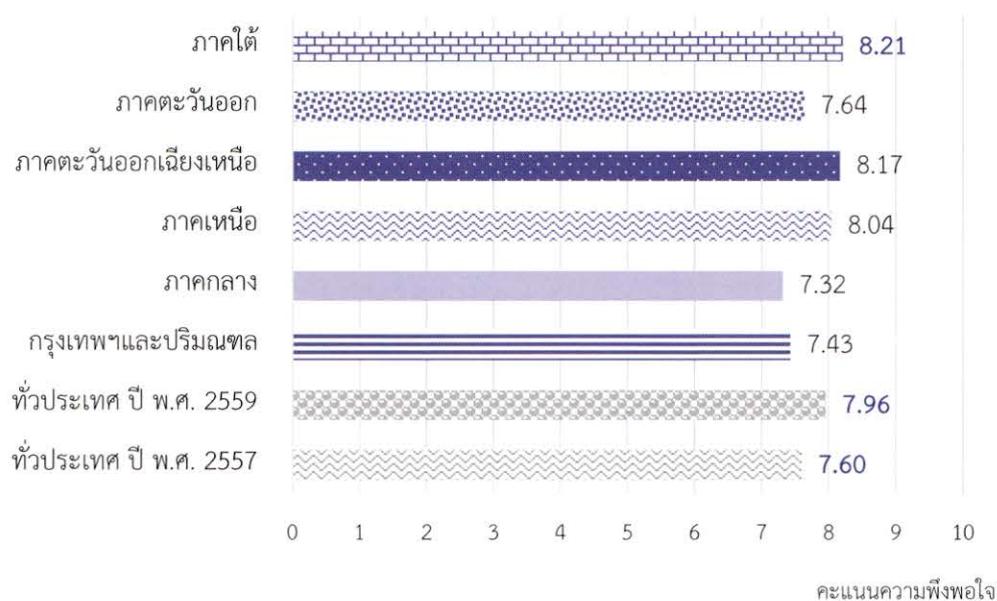
หมายเหตุ ผู้ประกอบการที่ถูกเลือกใช้บริการในเลขหมายหลัก หมายถึง เลขหมายเพียงเลขหมายเดียวที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลในประเทศที่ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการสูงสุดโดยไม่คิดค่าบริการอินเทอร์เน็ต

เมื่อแบ่งตามภูมิภาค ผลสำรวจในปี พ.ศ. 2559 พบว่า มีผู้เลือกใช้บริการของ TOT ในพื้นที่ภาคกลาง ทุกสาย ส่วนภาคที่มีการเลือกใช้บริการของ TOT เกินจากค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ คิดเป็นสัดส่วนผู้ใช้บริการระหว่างร้อยละ 87.36 – 92.86

ผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล เลือกใช้บริการของ TRUE ในสัดส่วนที่มากกว่า TT&T ในขณะที่ผู้ใช้บริการในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เลือกใช้บริการของ TT&T มากกว่า TRUE ส่วนผู้ใช้บริการในภาคใต้ เลือกใช้บริการจาก TRUE และ TT&T ในสัดส่วนที่เท่ากัน

### 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์บริการเสียงจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ปี พ.ศ. 2559 ในภาพรวมทั่วประเทศพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 7.96 คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ที่ได้รับคะแนน 7.60 คะแนน และเมื่อพิจารณาตามภูมิภาคพบว่า ภาคใต้มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดประมาณ 8.21 คะแนน ส่วนภูมิภาคที่มีคะแนนความพึงพอใจเกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ ในระดับคะแนน 8.17 และ 8.04 คะแนน ตามลำดับ



- หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุระดับคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ในระดับ 0 – 10 โดยที่ 10 คือ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และ 0 คือ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2) ปี พ.ศ. 2557 คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1 – 5 จึงต้องมีการปรับฐานคะแนนใหม่ให้เหมือนกับปี พ.ศ. อื่น ๆ โดยปรับฐานคะแนนความพึงพอใจใหม่ให้เป็นระดับ 0 - 10 โดยการคูณสอง

รูปที่ 2-5 ระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์บริการเสียงจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2559 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557

มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ 4 เรื่อง ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์ต่อตีดง่ายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8 คะแนน เรื่องโทรแล้วสายไม่หลุดได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.02 คะแนน เรื่องเสียงมีความชัดเจนได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.99 คะแนน และในเรื่องสัญญาณโทรศัพท์ไม่ขัดข้องได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.83 คะแนน ทำให้ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 7.96 คะแนน



# โทรศัพท์เคลื่อนที่

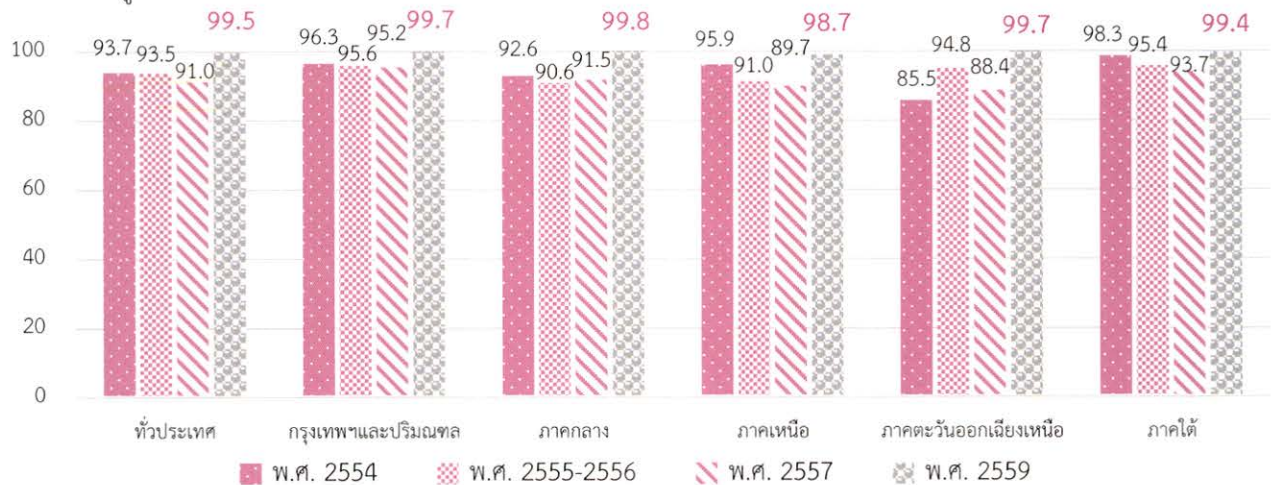


## 1. ภาพรวมของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศจำนวน 7,619 ราย พบว่า โดยภาพรวมทั่วประเทศมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 99.5 เมื่อแยกรายภูมิภาค พบว่า ในเกือบทุกภูมิภาคมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกือบร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาคนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 จะเห็นได้ว่า ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศมีสัดส่วนผู้บริการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 คิดเป็นร้อยละ 8.5 โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาคนั้น

ในช่วงปี พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2559 ที่มีการเก็บแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งทั่วประเทศและในรายภูมิภาคมีมากกว่าร้อยละ 90 ยกเว้นในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ในบางปีมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่ำกว่าร้อยละ 90

สัดส่วนของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 2-6 สัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกรายภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - พ.ศ. 2559

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

### 2.1 ปริมาณการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับรูปแบบและการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการเลือกเป็นเลขหมายหลัก **ในประเด็นด้านรูปแบบการชำระค่าบริการ** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศ มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการแบบเติมเงินมากกว่าแบบรายเดือน โดยมีสัดส่วนผู้ให้บริการเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 67.81 ส่วนแบบรายเดือน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32.19 เมื่อแยกจากรายภูมิภาค พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการแบบเติมเงินมากกว่าแบบรายเดือนเป็นส่วนใหญ่ โดยมีสัดส่วนผู้ให้บริการในรูปแบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 74.52 สำหรับภูมิภาคอื่น ๆ ให้ผลการสำรวจสอดคล้องกับภาพรวมทั้งประเทศที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมีรูปแบบการชำระค่าบริการแบบเติมเงิน ยกเว้นในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่มีสัดส่วนผู้ให้บริการใกล้เคียงกันโดยแบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 55.45 และแบบรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 44.55

**ในประเด็นด้านค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามรูปแบบการใช้งาน** พบว่าโดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ย 435.63 บาทต่อเดือน โดยผู้ให้บริการในภาคใต้มีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยมากที่สุด 492.62 บาทต่อเดือน หากพิจารณาในแต่ละรูปแบบการให้บริการจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยมากที่สุด คือ 504.31 บาทต่อเดือน เมื่อแยกเป็นรายภูมิภาค พบว่าผู้ให้บริการในรูปแบบนี้ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยมากที่สุด คือ 530.86 บาทต่อเดือน สำหรับผู้ให้บริการในรูปแบบที่ใช้โทรอย่างเดียวในภาพรวมทั่วประเทศ มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ 272.79 บาทต่อเดือน เมื่อแยกเป็นรายภูมิภาค ผู้ให้บริการในภาคใต้มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าภาคอื่น ๆ อยู่มาก โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ 411.84 บาทต่อเดือน และในรูปแบบการให้บริการที่ใช้เน้นรับสาย โดยภาพรวมทั้งประเทศ มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ 119.75 บาทต่อเดือน โดยที่ผู้ให้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าใช้จ่ายมากที่สุด คือ 159.50 บาทต่อเดือน

**ในประเด็นด้านปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ย 295.15 นาทีต่อเดือน โดยผู้ให้บริการในภาคใต้มีปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ยมากที่สุด คือ 395.73 นาทีต่อเดือน หากพิจารณาในแต่ละรูปแบบการให้บริการจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ย 295.28 นาทีต่อเดือน เมื่อแยกเป็นรายภูมิภาค พบว่าผู้ให้บริการในภาคใต้มีปริมาณการโทรออกเฉลี่ยสูงกว่าภาคอื่น ๆ อย่างมาก คือ 400.83 นาทีต่อเดือน สำหรับรูปแบบการใช้งานที่ใช้โทรอย่างเดียวในภาพรวมทั่วประเทศ มีปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ย 276.52 นาทีต่อเดือน โดยผู้ให้บริการในภาคใต้ยังคงมีปริมาณการโทรออกเฉลี่ยมากที่สุด 379.92 นาทีต่อเดือน และส่วนรูปแบบการเน้นรับสายในภาพรวมทั่วประเทศ มีปริมาณการโทรออกเฉลี่ย 25 นาทีต่อเดือน

ตารางที่ 2-14 รูปแบบและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเลขหมายที่ใช้บริการเป็นหลัก  
ในปี พ.ศ. 2559

รูปแบบและปริมาณ	ทั่วประเทศ พ.ศ. 2559	รูปแบบและปริมาณการใช้บริการรายภูมิภาค					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	5,421	871	659	934	1,927	521	509
<b>รูปแบบการชำระค่าบริการ (ร้อยละ)</b>							
1) รายเดือน	32.19	44.55	29.59	32.44	25.48	39.16	32.22
2) เติมเงิน	67.81	55.45	70.41	67.56	74.52	60.84	67.78
<b>ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)</b>							
<b>ภาพรวม</b>	<b>435.63</b>	482.64	424.20	366.78	429.61	461.41	492.62
1) โโทรอย่างเดียว	272.79	264.95	242.14	212.88	270.67	234.25	411.84
2) ใช้โทรและเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	504.31	521.77	507.20	431.94	515.20	530.86	518.91
3) เน้นรับสาย	119.75	-	-	80.00 <sup>1</sup>	159.50 <sup>2</sup>	-	-
<b>ปริมาณการโทรออกเฉลี่ย (นาทีต่อเดือน)</b>							
<b>ภาพรวม</b>	<b>295.15</b>	301.97	272.77	219.92	329.46	221.47	395.73
1) โโทรอย่างเดียว	276.52	268.24	256.71	186.98	322.49	244.75	379.92
2) ใช้โทรและเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	295.28	308.03	280.08	234.65	333.66	214.41	400.83
3) เน้นรับสาย	25.00	-	-	0.00 <sup>1</sup>	50.00 <sup>2</sup>	-	-
<b>อายุการใช้งาน (ปี)</b>							
<b>ภาพรวม</b>	<b>5.38</b>	4.90	5.36	5.32	5.51	5.71	5.55
1) โโทรอย่างเดียว	7.05	7.25	7.26	6.51	6.86	8.75	7.01
2) ใช้โทรและเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต	4.73	4.48	4.50	4.80	4.78	4.81	5.07
3) เน้นรับสาย	9.60	-	-	11.00	7.50	-	-

หมายเหตุ เลขหมายที่ใช้บริการเป็นหลัก หมายถึง เลขหมายหลักเพียง 1 เลขหมาย ที่ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการสูงสุด

<sup>1</sup>หมายถึง มีผู้ตอบ 3 ราย

<sup>2</sup>หมายถึง มีผู้ตอบ 2 ราย



**ในประเด็นด้านอายุการใช้งานในเลขหมายที่ใช้บริการเป็นหลัก** พบว่าโดยภาพรวมเลขหมายหลักของผู้ใช้บริการมีอายุใช้งานเฉลี่ย 5.38 ปี โดยผู้ให้บริการในภาคตะวันออกมีอายุการใช้งานเฉลี่ยของเลขหมายหลักมากที่สุด คือ 5.71 ปี หากพิจารณาในแต่ละรูปแบบการให้บริการจะเห็นได้ว่า ในภาพรวมทั่วประเทศ ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบการเน้นรับสายมีเลขหมายหลักที่มีอายุการใช้งานเฉลี่ยมากที่สุด คือ 9.60 ปี โดยผู้ให้บริการในภาคเหนือมีอายุการใช้งานเฉลี่ยมากที่สุด คือ 11 ปี สำหรับผู้ให้บริการในรูปแบบใช้โทรอย่างเดียวในภาพรวมทั่วประเทศมีอายุการใช้งานของเลขหมายหลักเฉลี่ย 7.05 ปี โดยผู้ให้บริการในภาคตะวันออกมีอายุการใช้งานเฉลี่ยของเลขหมายหลักมากที่สุด คือ 8.75 ปี และในส่วนของผู้ให้บริการในรูปแบบใช้โทรและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ในภาพรวมทั่วประเทศมีอายุการใช้งานเฉลี่ยของเลขหมายหลัก คือ 4.73 ปี โดยผู้ให้บริการในภาคใต้มีอายุการใช้งานเฉลี่ยของเลขหมายหลักมากที่สุด คือ 5.07 ปี

## 2.2 การเลือกผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่

### 2.2.1 ผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก

ผลการสำรวจใน พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการแต่ละรายในเลขหมายหลัก พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เลือกใช้บริการจากกลุ่ม AIS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.69 ของผู้บริการทั้งหมด โดยกลุ่ม AIS มีสัดส่วนผู้บริการมากกว่ากลุ่ม TRUE และกลุ่ม DTAC ประมาณ 1 เท่าตัว ส่วนผู้ประกอบการ TOT และ CAT มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อยกว่าผู้ประกอบการที่ได้กล่าวในข้างต้น

เมื่อแยกพิจารณาสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามภูมิภาคของแต่ละผู้ประกอบการ พบว่าทุกภูมิภาคกลุ่ม AIS มีสัดส่วนผู้บริการมากกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ๆ โดยมีสัดส่วนมากที่สุดในภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.92 และในภาพรวมกลุ่ม AIS มีสัดส่วนผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ระหว่างร้อยละ 40.85 ถึงร้อยละ 54.92 ส่วนกลุ่ม TRUE พบว่ามีสัดส่วนของผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดในกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 35.24 และในพื้นที่นี้กลุ่ม TRUE ยังมีสัดส่วนผู้บริการมากกว่ากลุ่ม DTAC อย่างชัดเจน และในภาพรวมกลุ่ม TRUE มีสัดส่วนผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละภูมิภาคอยู่ระหว่างร้อยละ 19.25 ถึงร้อยละ 35.24 สำหรับกลุ่ม DTAC มีสัดส่วนของผู้บริการมากที่สุดในภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 32.42 และในพื้นที่นี้กลุ่ม DTAC มีสัดส่วนผู้บริการมากกว่ากลุ่ม TRUE อย่างชัดเจน ส่วนในภาพรวมกลุ่ม DTAC มีสัดส่วนผู้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละภูมิภาคอยู่ระหว่างร้อยละ 17.70 ถึงร้อยละ 32.42

ตารางที่ 2-15 สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการแต่ละราย  
ในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559

ผู้ประกอบการ	ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2559	ผู้ประกอบการที่ถูกเลือกใช้บริการในเลขหมายหลักรายภูมิภาค					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	5,430	874	661	934	1,931	521	509
<b>ผู้ประกอบการ</b>							
กลุ่ม AIS	47.69	40.85	54.92	45.08	51.59	41.47	46.56
กลุ่ม TRUE	25.14	35.24	26.17	25.91	20.30	29.17	19.25
กลุ่ม DTAC	26.08	22.54	17.70	26.98	27.65	28.98	32.42
TOT	0.06	0.23	0.00	0.00	0.05	0.00	0.00
CAT	1.03	1.14	1.21	2.03	0.41	0.38	1.77

หมายเหตุ เลขหมายหลัก หมายถึง เลขหมายหลักเพียง 1 หมายเลข ที่ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการสูงสุด

### 2.2.2 เหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แยกตามผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาจากการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 5,376 ราย ให้เหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามอันดับแรก คือ คุณภาพของสัญญาณเสียงและอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 30.41 ความครอบคลุมของโครงข่าย คิดเป็นร้อยละ 23.16 และราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 15.49 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเหตุผลอื่น ๆ ในแต่ละเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการอยู่ในช่วงร้อยละ 0.13 ถึงร้อยละ 7.96

หากพิจารณาเหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แยกตามรายผู้ประกอบการพบว่า ผู้ใช้บริการของผู้ประกอบการกลุ่ม AIS กลุ่ม TRUE และกลุ่ม DTAC มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการในสามอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ เหตุผลอันดับหนึ่ง คือ คุณภาพของสัญญาณเสียงและอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 35.18, 28.88 และ 23.55 ของผู้ใช้บริการของผู้ประกอบการรายนั้น ตามลำดับ ส่วนเหตุผลอันดับสอง คือ ความครอบคลุมของโครงข่าย คิดเป็นร้อยละ 27.66, 18.76 และ 19.97 ตามลำดับ และเหตุผลอันดับสาม คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 10.75, 18.69 และ 19.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-16 เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ประกอบการที่เลือกเป็นรายหลัก  
ในปี พ.ศ. 2559

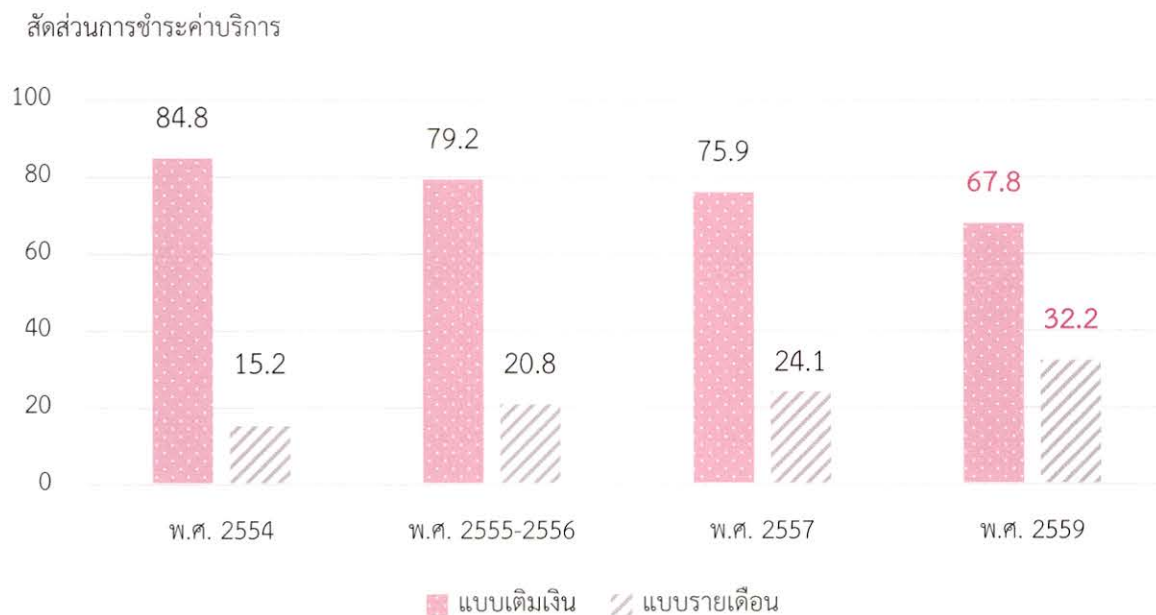
เหตุผลในการเลือก ผู้ประกอบการ	ภาพรวม ปี พ.ศ. 2559	สัดส่วนที่เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการรายหลัก (ร้อยละ)				
		กลุ่ม AIS	กลุ่ม TRUE	กลุ่ม DTAC	TOT	CAT
จำนวนตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม	5,376	2,567	1,354	1,397	3	55
1) ราคาของแพ็คเกจ มีความเหมาะสม	15.49	10.75	18.69	19.54	0.00	56.36
2) แพ็คเกจมีความเหมาะสม กับปริมาณการใช้งาน	7.70	5.61	10.41	9.02	66.67	1.82
3) คุณภาพของสัญญาณเสียง และอินเทอร์เน็ต	30.41	35.18	28.88	23.55	0.00	21.82
4) ความครอบคลุมของโครงข่าย	23.16	27.66	18.76	19.97	0.00	3.64
5) ซอฟต์แวร์ผลิตภัณฑ์ จากผู้ประกอบการรายเดียวกัน	1.19	0.55	3.03	0.64	0.00	0.00
6) อยากทดลองใช้	2.98	2.22	4.14	3.01	0.00	9.09
7) มีกลุ่มที่โทรฟรีในเครือข่าย เดียวกัน	4.56	4.95	2.51	5.80	0.00	5.45
8) สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก	0.13	0.12	0.15	0.14	0.00	0.00
9) มีการบริการลูกค้าที่ดี	1.21	0.78	0.74	2.51	0.00	0.00
10) ไม่ได้จ่ายเงินค่าบริการเอง	0.97	0.90	0.81	1.29	0.00	0.00
11) การส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา พนักงานขาย	2.62	1.68	4.43	2.72	0.00	0.00
12) ได้โทรศัพท์เคลื่อนที่ฟรี หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาถูก	1.62	1.17	3.03	1.15	0.00	0.00
13) อื่น ๆ	7.96	8.43	4.42	10.66	33.33	1.82

สำหรับผู้ประกอบการ TOT พบว่าผู้ใช้บริการให้เหตุผลหลัก คือ แพ็คเกจมีความเหมาะสมกับปริมาณการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนผู้ประกอบการ CAT พบว่าผู้ใช้บริการให้เหตุผลหลักอันดับหนึ่ง คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 56.36 ส่วนเหตุผลอันดับสอง คือ คุณภาพของสัญญาณเสียงและอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 21.82

## 2.3 รูปแบบการชำระค่าบริการและค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการสำรวจเกี่ยวกับรูปแบบการชำระค่าบริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ชำระค่าบริการแบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 67.8 ในขณะที่การชำระค่าบริการแบบรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.2 นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 จะเห็นได้ว่า มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชำระค่าบริการแบบรายเดือนเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 8.1

ในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 ที่มีการเก็บแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ชำระค่าบริการแบบรายเดือนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี โดยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 15.2 เป็นร้อยละ 32.2 ในปี พ.ศ. 2559 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 17



รูปที่ 2-7 รูปแบบการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2554 - 2559

เมื่อจำแนกค่าใช้จ่ายบริการตามรูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าการใช้บริการในรูปแบบทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยมากที่สุด คือ 497.11 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน รองลงมาคือ ค่าใช้บริการโทรอย่างเดียวมีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ย 251.45 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน และลำดับสุดท้าย คือรูปแบบการเน้นรับสายซึ่งอาจจะยังคงต้องชำระค่าบริการแบบรายเดือนมีค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ย 187.27 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน ทำให้ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยทั้งหมดของการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับ 418.18 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน

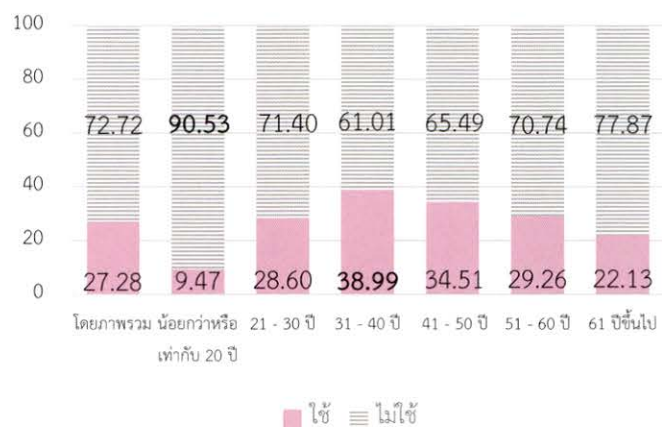
ตารางที่ 2-17 ค่าใช้บริการจำแนกตามรูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

รูปแบบการใช้บริการ	จำนวน เลขหมาย (เลขหมาย)	ค่าใช้บริการโดยเฉลี่ย (บาทต่อเลขหมายต่อเดือน)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1) ใช้บริการโทรอย่างเดียว	1,912	251.45	357.12
2) ใช้ทั้งบริการโทรและอินเทอร์เน็ต	4,083	497.11	321.15
3) ใช้บริการเน้นรับสาย	15	187.27	264.67
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>418.18</b>	

## 2.4 การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสร้างรายได้

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 ในภาพรวม มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้ คิดเป็นร้อยละ 27.28 เมื่อแบ่งตามช่วงอายุจะเห็นได้ว่า ช่วงอายุที่มีสัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้มากที่สุดคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.99 ส่วนช่วงอายุที่มีสัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้มากกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม ได้แก่ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี, ช่วงอายุ 51 - 60 ปี และช่วงอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.51, 29.26 และ 28.60 ตามลำดับ

สัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้

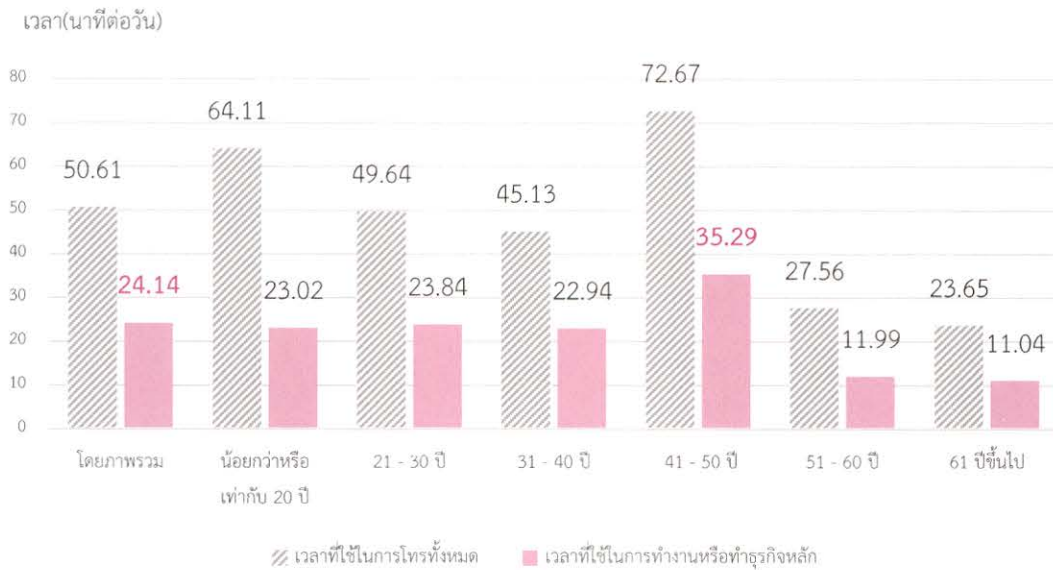


รูปที่ 2-8 สัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้ ในปี พ.ศ. 2559

### 2.4.1 การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสร้างรายได้หลัก

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 โดยภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักใช้เวลาเฉลี่ย 24.14 นาทีต่อวัน จากเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด 50.61 นาทีต่อวัน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุจะเห็นได้ว่า ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักมากที่สุด โดยใช้เวลาเฉลี่ย 35.29 นาทีต่อวัน จากเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด 72.67 นาทีต่อวัน รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21 - 30 ปี ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักใกล้เคียงกัน โดยใช้เวลาเฉลี่ย 23.84, 23.02 และ 22.94 นาทีต่อวัน ตามลำดับ จากเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด 49.64, 64.11 และ 45.13 นาทีต่อวัน

แม้ว่าในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จะมีเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักเทียบกับเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด ในแต่ละช่วงอายุ พบว่าช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสัดส่วนดังกล่าวสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.84



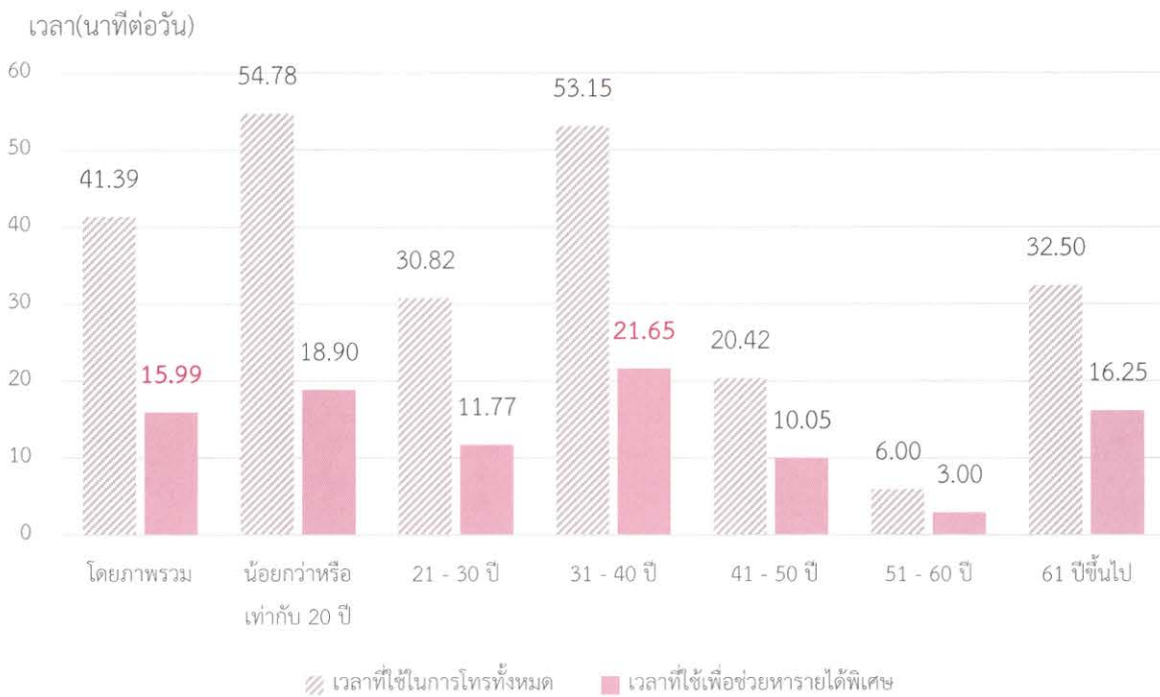
หมายเหตุ เวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด หมายถึง เวลาที่ใช้ในการโทรออกและรับสาย

**รูปที่ 2-9** เวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมดและเวลาที่ใช้ในการโทรเพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559

#### 2.4.2 การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสร้างรายได้พิเศษ

ผลการสำรวจใน ปี พ.ศ. 2559 โดยภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อช่วยหารายได้พิเศษใช้เวลาเฉลี่ย 15.99 นาทีต่อวัน จากเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด 41.39 นาทีต่อวัน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุจะเห็นได้ว่า ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ใช้เวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อช่วยหารายได้พิเศษมากที่สุด โดยใช้เวลาเฉลี่ย 21.65 นาทีต่อวัน จากเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด 53.15 นาทีต่อวัน ในขณะที่ช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีเวลาในการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อช่วยหารายได้พิเศษน้อยที่สุด โดยใช้งานเฉลี่ย 3 นาทีต่อวันจากเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด 6 นาทีต่อวัน

แม้ว่าในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จะมีเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อช่วยหารายได้พิเศษมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อช่วยหารายได้พิเศษเทียบกับเวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด ในแต่ละช่วงอายุ พบว่าช่วงอายุ 51 - 60 ปีและช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนดังกล่าวสูงที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50



หมายเหตุ เวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมด หมายถึง เวลาที่ใช้ในการโทรออกและรับสาย

**รูปที่ 2-10** เวลาที่ใช้ในการโทรทั้งหมดและเวลาที่ใช้ในการโทรเพื่อช่วยหารายได้พิเศษของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

## 2.5 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 5,424 ราย พบว่าผู้ให้บริการส่วนมากมีแนวโน้มจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกโดยเสียค่าโทรในปริมาณคงที่ คิดเป็นร้อยละ 70.91 ส่วนผู้ให้บริการที่มีแนวโน้มจะใช้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.69 โดยผู้ให้บริการในกลุ่มนี้ คิดว่าจะเพิ่มเวลาใช้งานอีกประมาณร้อยละ 26.76 ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีแนวโน้มจะใช้ลดลง คิดเป็นร้อยละ 10.40 โดยจะใช้เวลาลดลงไปอีกร้อยละ 30.73

ในบรรดากลุ่มที่มีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้น พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีแนวโน้มที่จะใช้งานเพิ่มขึ้นในอัตรามากที่สุด คือ ใช้เวลาเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.81 ในขณะที่กลุ่มที่มีแนวโน้มในการใช้งานลดลง พบว่ากลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีแนวโน้มที่จะลดการใช้งานลงในอัตราที่มากที่สุด คือจะใช้เวลาลดลงประมาณร้อยละ 32.51

ตารางที่ 2-18 แนวโน้มของพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออกแบบเสียค่าโทร ในปี พ.ศ. 2559 เทียบกับปี พ.ศ. 2560

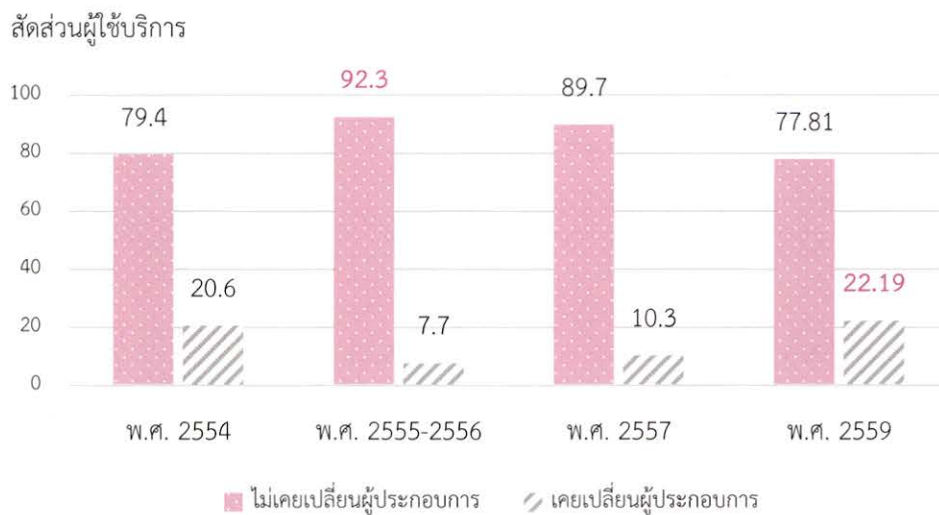
แนวโน้มการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	โดยภาพรวม	การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม					
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	5,424	1,151	1,401	1,018	978	628	248
<b>แนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้น</b>							
1) ผู้ที่ใช้เวลาเพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	18.69	29.11	20.91	17.68	13.60	9.39	5.65
2) ใช้เวลาเพิ่มขึ้นเฉลี่ย (ร้อยละ)	26.76	27.81	26.65	25.64	26.32	26.78	22.29
<b>แนวโน้มการใช้งานลดลง</b>							
1) ผู้ที่ใช้เวลาลดลง (ร้อยละ)	10.40	9.30	13.42	11.39	9.82	7.01	5.24
2) ใช้เวลาลดลงเฉลี่ย (ร้อยละ)	30.73	31.89	32.51	31.81	28.89	22.67	26.54
<b>แนวโน้มการใช้งานคงที่</b>							
ผู้ที่ใช้เวลาคงที่ (ร้อยละ)	70.91	61.59	65.67	70.93	76.58	83.60	89.11

หมายเหตุ การสำรวจในครั้งนี้เป็นการสำรวจแนวโน้มการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยการโทรออกแบบเสียค่าโทร ซึ่งเป็น การเปรียบเทียบในปี พ.ศ. 2560 เทียบกับปี พ.ศ. 2559 โดยมีหน่วยเวลาเป็นนาทีต่อวัน

## 2.6 แนวโน้มในการเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่

### 2.6.1 การเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559 ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 22.19 ในขณะที่ผู้ให้บริการที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการคิดเป็นร้อยละ 77.81 อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่ามีผู้ให้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 10.3 นั่นคือ มีผู้ให้บริการที่มีการเปลี่ยนผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.89 ในปี พ.ศ. 2559



หมายเหตุ ปี พ.ศ. 2554 – 2557 นำเสนอเป็นร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ

ปี พ.ศ. 2559 นำเสนอเป็นร้อยละในภาพรวมของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการในกรณีที่ใช้เพียง 1 เลขหมาย และกรณีที่ใช้มากกว่า 1 เลขหมายแต่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก

#### รูปที่ 2-11 การเปลี่ยนผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2559

ในช่วงปี พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2559 ที่มีการเก็บแบบสอบถาม พบว่าสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการมีมากกว่าร้อยละ 75 ในทุกปีการสำรวจ และหากพิจารณาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2556 จนถึงปี พ.ศ. 2559 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการลดลงร้อยละ 14.49 ในปี พ.ศ. 2559

## 2.6.2 การเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559 ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเพียง 1 เลขหมาย พบว่าในภาพรวมทั่วประเทศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 77.83 ในขณะที่ผู้ให้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 22.17 เมื่อแยกพิจารณารายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้ให้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.03 สำหรับผู้ให้บริการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคเหนือ มีสัดส่วนของผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการเกินกว่าภาพรวมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.53 และ 22.91 ตามลำดับ ในส่วนจำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการ ซึ่งแยกย่อยเป็น 2 กรณี ได้แก่ การเปลี่ยนผู้ประกอบการในเบอร์เดิมและการปิดเบอร์เดิมแล้วเปิดเบอร์ใหม่ พบว่าจำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการทั้ง 2 กรณี ในภาพรวมทั่วประเทศและในแต่ละรายภูมิภาค ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนผู้ประกอบการเพียง 1 ครั้ง

ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากกว่า 1 เลขหมาย จะพิจารณาเฉพาะเลขหมายหลัก ดังนี้ ในภาพรวมทั่วประเทศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก คิดเป็นร้อยละ 77.63 ในขณะที่ผู้ให้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก คิดเป็นร้อยละ 22.37 เมื่อแยกพิจารณารายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผู้ให้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.78 และในภาคเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลักเกินกว่าภาพรวมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.51 ในส่วนจำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก ซึ่งแยกย่อยเป็น 2 กรณี ได้แก่ การเปลี่ยนผู้ประกอบการในเบอร์เดิมและการปิดเบอร์เดิมแล้วเปิดเบอร์ใหม่ พบว่า จำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการทั้ง 2 กรณี ในภาพรวมทั่วประเทศและในแต่ละรายภูมิภาค ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนผู้ประกอบการเพียง 1 ครั้ง ยกเว้น กรณีการปิดเบอร์หลักแล้วเปิดเบอร์ใหม่ของผู้ใช้บริการในภาคกลาง ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนผู้ประกอบการหลัก 2 ครั้ง

ตารางที่ 2-19 สัดส่วนของการเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายภูมิภาค

การเปลี่ยน ผู้ประกอบการ	ทั่ว ประเทศ ปี พ.ศ. 2559	การเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รายภูมิภาค					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	5,399	860	660	934	1,918	520	507
<b>กรณีใช้เพียง 1 เลขหมาย (ร้อยละ)</b>							
1) ไม่เคยเปลี่ยน	<b>77.83</b>	75.47	82.11	77.09	74.97	79.92	<b>85.78</b>
2) เคยเปลี่ยน	22.17	24.53	17.89	22.91	<b>25.03</b>	20.08	14.22
<b>จำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการ (ครั้ง)</b>							
1) เปลี่ยนผู้ประกอบการ ในเบอร์เดิม	<b>1.00</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2) ปิดเบอร์เดิมแล้วเปิด เบอร์ใหม่	<b>1.00</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>กรณีใช้มากกว่า 1 เลขหมาย</b>							
<b>พิจารณาเฉพาะเลขหมายหลัก (ร้อยละ)</b>							
1) ไม่เคยเปลี่ยน	<b>77.63</b>	65.22	82.22	70.49	82.41	81.08	<b>86.05</b>
2) เคยเปลี่ยน	22.37	<b>34.78</b>	17.78	29.51	17.59	18.92	13.95
<b>จำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการ (ครั้ง)</b>							
<b>พิจารณาเฉพาะเลขหมายหลัก</b>							
1) เปลี่ยนผู้ประกอบการ ในเบอร์เดิม	<b>1.00</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2) ปิดเบอร์หลักแล้วเปิด เบอร์ใหม่	<b>1.00</b>	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00

หมายเหตุ จำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการ นำเสนอในรูปของฐานนิยม (Mode) ทั้งในภาพรวมทั้งประเทศ และรายภูมิภาค

### 2.6.3 สาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจปี พ.ศ. 2559 จากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการจำนวน 1,198 ราย ระบุสาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามอันดับแรก คือ คุณภาพสัญญาณของผู้ประกอบการรายใหม่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 37.91 ราคาแพ็คเกจของค่ายใหม่ถูกกว่า คิดเป็นร้อยละ 28.60 และอยากทดลองใช้บริการค่ายใหม่ คิดเป็นร้อยละ 11.29

หากพิจารณาสาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการแยกตามรายภูมิภาค พบว่าคุณภาพสัญญาณของค่ายใหม่ดีกว่า ถูกเลือกเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งของผู้ใช้บริการในภาคกลาง กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 46.79, 42.79, 36.92 และ 36.68 ตามลำดับ

ราคาแพ็คเกจของค่ายใหม่ถูกกว่า ถูกเลือกเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งของผู้ใช้บริการในภาคเหนือและภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 41.26 และ 37.89 ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่เลือกสาเหตุนี้มากกว่าภาพรวมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 31.73

**ตารางที่ 2-20** สาเหตุหลักของการเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลักที่ใช้บริการ ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

สาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการ	ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2559	สาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการ รายภูมิภาค					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ใช้บริการที่เคย เปลี่ยนผู้ประกอบการ (ราย)	1,198	218	118	222	464	104	72
<b>สาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการ (ร้อยละ)</b>							
1) ราคาแพ็คเกจของ ค่ายใหม่ถูกกว่า	28.60	31.73	21.10	41.26	20.53	37.89	24.60
2) คุณภาพสัญญาณของ ค่ายใหม่ดีกว่า	37.91	42.79	46.79	33.01	38.68	25.26	36.92
3) ของแถมซื้อ แจก แถม ของค่ายใหม่น่าสนใจ	6.40	5.29	11.01	6.80	6.84	3.16	3.08
4) อยากทดลองใช้บริการ ค่ายใหม่	11.29	11.06	8.26	7.77	12.37	21.05	7.69
5) รายการส่งเสริมการ ขายของค่ายใหม่ดึงดูดใจ	4.80	3.85	5.50	5.34	4.47	5.26	6.15

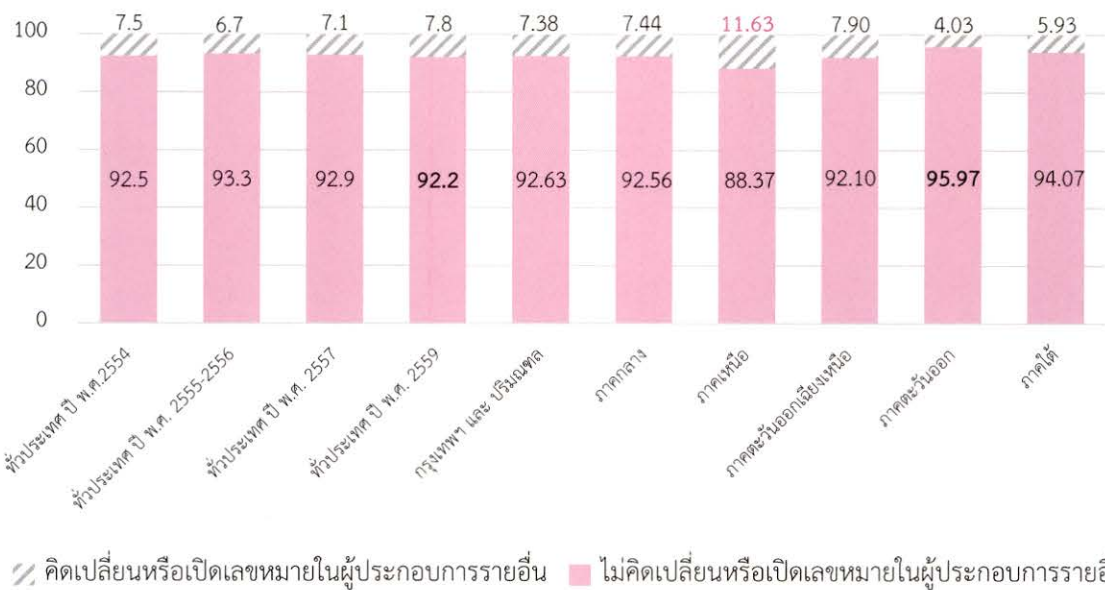
สาเหตุหลัก ในการเปลี่ยน ผู้ประกอบการ	ทั่ว ประเทศ ปี พ.ศ. 2559	สาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการ รายภูมิภาค					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
6) การบริการหลังการขาย ของค่ายใหม่ดีกว่า	2.35	6.73	0.92	0.97	1.05	3.16	1.54
7) ความครอบคลุมของ โครงข่าย	6.30	5.29	3.67	7.77	3.95	20.00	3.08
8) ภาพลักษณ์ของ ผู้ประกอบการ	1.22	0.96	0.92	0.97	0.79	5.32	0.00
9) อื่น ๆ	15.00	11.59	7.34	15.05	19.05	5.26	29.23

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบสาเหตุหลักของการเปลี่ยนผู้ประกอบการได้มากกว่า 1 สาเหตุ

#### 2.6.4 การเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือการเพิ่มเลขหมายใหม่ในผู้ประกอบการรายอื่น ในปี พ.ศ. 2560

ผลการสำรวจปี พ.ศ. 2559 จากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือการเพิ่มเลขหมายใหม่ในผู้ประกอบการรายอื่นในอีก 1 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2560) พบว่า มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คิดจะเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือเปิดเลขหมายในผู้ประกอบการรายอื่น คิดเป็นร้อยละ 7.8 เมื่อแยกพิจารณารายภูมิภาค จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการในภาคเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คิดจะเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือเปิดเลขหมายในผู้ประกอบการรายอื่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.63 และผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คิดจะเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือเปิดเลขหมายในผู้ประกอบการรายอื่นเกินกว่าภาพรวมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 7.8 นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 จะเห็นได้ว่า มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คิดจะเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือเปิดเลขหมายในผู้ประกอบการรายอื่นเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.7

### สัดส่วนการเปลี่ยนผู้ประกอบการ



**รูปที่ 2-12** สัดส่วนการเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือการเพิ่มเลขหมายใหม่ในผู้ประกอบการรายอื่นในอีก 1 ปีข้างหน้า

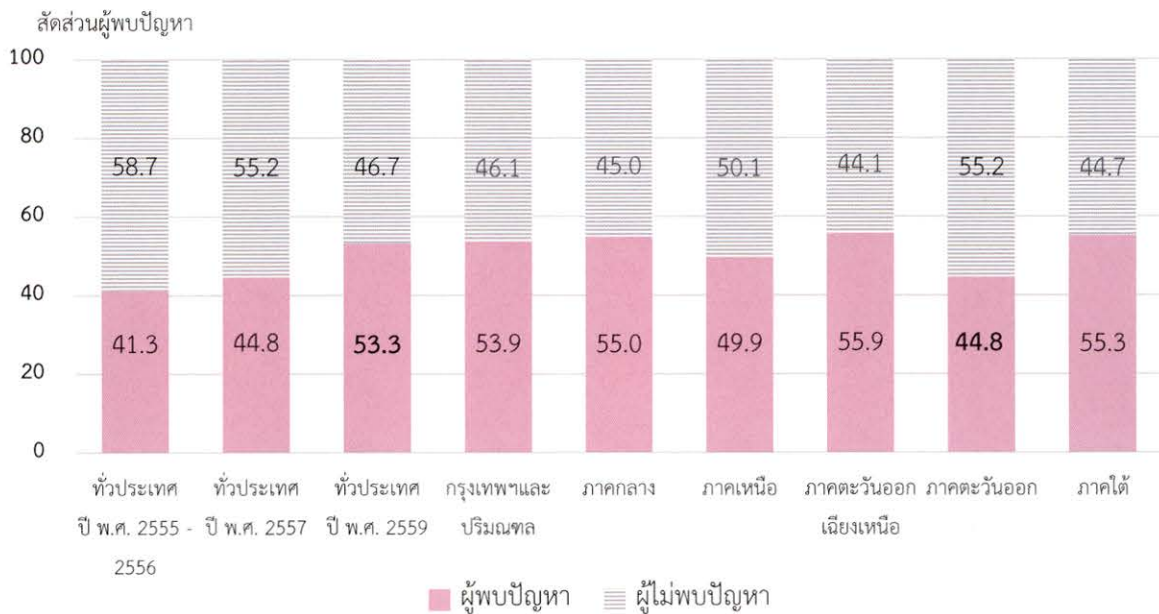
ในช่วงปี พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2559 ที่มีการเก็บแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่า มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คิดจะเปลี่ยนผู้ประกอบการหรือเปิดเลขหมายในผู้ประกอบการรายอื่นเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2556 จนถึงปี พ.ศ. 2559

## 3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

### 3.1 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2555 - 2559

ผลสำรวจการพบปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าในภาพรวมทั้งประเทศ มีผู้พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ 53.3 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2555 - 2556 และ พ.ศ. 2557 ที่มีการเก็บแบบสอบถาม พบว่า มีแนวโน้มของผู้พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปี พ.ศ. 2555 - 2556 คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนในปี พ.ศ. 2557 คิดเป็นร้อยละ 44.8 ดังแสดงในกราฟ

เมื่อพิจารณาในรายภูมิภาคของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีผู้พบปัญหามากกว่าภาคอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 55.9 ส่วนภาคที่มีผู้พบปัญหาจากการใช้บริการมากกว่าภาพรวมทั้งประเทศ ได้แก่ ภาคใต้ ภาคกลาง และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 55.3, 55.0 และ 53.9 ตามลำดับ



รูปที่ 2-13 การพบปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

### 3.2 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่พบบ่อย ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกี่ยวกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการพบว่า ทั่วประเทศมีผู้ใช้บริการพบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 51.98 เมื่อพิจารณาตามรายภูมิภาค จะเห็นได้ว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาด้านนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.16 รองลงมา ได้แก่ ภาคกลาง ภาคใต้ และกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผู้พบปัญหาด้านนี้ใกล้เคียงกันและเกินกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม โดยอยู่ระหว่างร้อยละ 52.35 ถึง 53.94

สำหรับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการมีอยู่หลายประเด็น ซึ่งประเด็นที่เกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพของการใช้บริการเสียง เป็นประเด็นปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.70 และประเด็นการมี SMS ที่ไม่ต้องการเข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำ เป็นประเด็นปัญหาที่พบบรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 40.21 ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีผู้พบปัญหาไม่มากนัก ในแต่ละประเด็นปัญหามีสัดส่วนผู้พบปัญหาระหว่างร้อยละ 0.57 ถึง 1.75 สำหรับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการในประเด็นที่มีผู้พบปัญหาค่อนข้างมากสามารถแยกเป็นรายภูมิภาคได้ดังนี้

1) **ปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณภาพของการใช้บริการเสียง** เมื่อพิจารณาแยกตามรายภูมิภาค จะเห็นได้ว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสัดส่วนของผู้พบปัญหานี้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 69.37 สำหรับภาคกลาง ภาคเหนือและภาคใต้มีสัดส่วนของผู้พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยจากทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 66.29, 67.04 และ 67.77 ตามลำดับ ประเด็นปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพของการใช้บริการเสียงสามารถแยกเป็นประเด็นปัญหาย่อย 2 เรื่องดังนี้

- **สัญญาณไม่ค่อยดีเมื่อออกนอกตัวเมือง** โดยภาพรวมทั่วประเทศมีผู้ให้บริการที่พบปัญหานี้ ร้อยละ 49.22 เมื่อแยกพิจารณาภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ภาคกลาง มีผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.78 สำหรับกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคตะวันออกและภาคใต้ มีผู้พบปัญหานี้มากกว่าภาพรวมทั่วประเทศ โดยอยู่ระหว่างร้อยละ 49.55 ถึง 52.97
- **สัญญาณขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติด** โดยภาพรวมทั่วประเทศมีผู้พบปัญหานี้ร้อยละ 43.56 เมื่อแยกพิจารณาภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ภาคตะวันออก มีผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 57.53 สำหรับกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง และภาคใต้ มีการพบปัญหานี้มากกว่าภาพรวมทั่วประเทศ โดยอยู่ระหว่างร้อยละ 43.59 ถึง 54.92

2) ปัญหาเกี่ยวกับการมี SMS ที่ไม่ต้องการเข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำ พบว่าภาคกลางมีผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.66 นอกจากนี้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคใต้ มีผู้พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 41.96, 41.36 และ 40.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-21 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาที่พบ (ด้านผลิตภัณฑ์บริการ) (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2559	สัดส่วนผู้พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก และ เชียงใหม่	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	5,423	873	660	932	1,929	520	509
1) พบปัญหา	<b>51.98</b>	52.35	53.94	48.18	<b>55.16</b>	42.31	53.63
2) ไม่พบปัญหา	48.02	47.65	46.06	51.48	44.84	57.69	46.37
1) มาตรฐานและคุณภาพของ การใช้บริการเสียง	<b>63.70</b>	<b>69.37</b>	66.29	67.04	58.04	63.18	67.77
1.1) สัญญาณไม่ค่อยดี เมื่อออกนอกตัวเมือง	49.22	51.20	<b>54.78</b>	49.55	45.05	52.97	51.28
1.2) สัญญาณขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติด	43.56	54.92	52.53	40.58	34.02	<b>57.53</b>	43.59
2) มี SMS ที่ไม่ต้องการ เข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำ	<b>40.21</b>	41.36	<b>44.66</b>	38.75	41.96	40.91	27.47
3) ไม่ได้รับบริการตาม รายการที่ระบุไว้	1.14	1.75	0.84	1.56	0.85	0.91	1.10
4) บริการเสริมมีปัญหา	0.64	1.31	1.40	0.45	0.19	0.46	0.73

ปัญหาที่พบ (ด้านผลิตภัณฑ์บริการ) (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	ทั่ว ประเทศ ปี พ.ศ. 2559	สัดส่วนผู้พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาค ใต้
5) การถูกกำหนดระยะเวลาในการใช้บริการ	0.85	1.97	0.28	1.11	0.56	0.45	0.73
6) อันตรายจากคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ	0.57	0.44	0.00	0.22	0.66	0.45	1.83
7) มีการเปลี่ยนแปลงสัญญาโดยไม่แจ้งล่วงหน้า	0.39	0.66	0.84	0.67	0.09	0.45	0.00
8) ปัญหาอื่นๆ	0.85	1.09	0.56	1.56	0.66	0.00	1.10

### 3.3 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่พบบ่อย ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการพบว่าทั่วประเทศมีผู้ใช้บริการที่พบปัญหานี้ คิดเป็นร้อยละ 10.91 เมื่อจำแนกรายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ภาคใต้มีผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.78 ส่วนกรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคตะวันออกเป็นภาคที่มีสัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการเกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.65 และ 13.46 ตามลำดับ

สำหรับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีอยู่หลายประเด็น ซึ่งประเด็นที่พบเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 58.60 ส่วนอันดับสอง คือ การคิดค่าบริการผิดพลาดมีสัดส่วนผู้พบปัญหาค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 42.42 ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีผู้พบปัญหาไม่มากนัก อยู่ระหว่างร้อยละ 3.92 ถึง 14.82 สำหรับประเด็นปัญหาจากการกระบวนการให้บริการแยกเป็นรายภูมิภาคได้ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ พบว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสัดส่วนของผู้ที่พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.10 สำหรับภาคใต้ภาคและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนของผู้พบปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพของการใช้บริการเสียงเกินกว่าค่าเฉลี่ยจากทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 65.71 และ 60.59 ตามลำดับ นอกจากนี้ปัญหาความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการนี้มีประเด็นปัญหาย่อย 2 เรื่อง ดังนี้

- การให้บริการลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมทั้งประเทศมีผู้ใช้บริการที่พบปัญหานี้ ร้อยละ 20.83 เมื่อแยกพิจารณารายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ภาคใต้ มีผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.29 สำหรับในภาคเหนือ และภาคตะวันออก มีผู้พบปัญหาในสัดส่วนที่มากกว่าภาพรวมทั้งประเทศ คิดเป็นร้อยละ 22.73 และ 21.43 ตามลำดับ
- ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ โดยภาพรวมทั้งประเทศมีผู้ที่พบปัญหานี้ร้อยละ 6.02 เมื่อแยกพิจารณารายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.62 สำหรับภาคเหนือ และภาคใต้ มีผู้พบปัญหาในสัดส่วนที่มากกว่าภาพรวมทั้งประเทศ คิดเป็นร้อยละ 7.95 และ 7.14 ตามลำดับ
- Call Center ให้หรือสายนานเกินไป หรือมักเป็นระบบอัตโนมัติ พบว่า โดยภาพรวมทั้งประเทศ พบปัญหานี้ร้อยละ 43.72 เมื่อพิจารณาแยกตามรายภูมิภาคจะเห็นได้ว่าในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนของผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.72 สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออกและภาคใต้ มีผู้พบปัญหานี้ในสัดส่วนที่มากกว่าภาพรวมทั้งประเทศ คิดเป็นร้อยละ 48.81, 45.71 และ 48.57 ตามลำดับ

2) ปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าบริการผิดพลาด เมื่อพิจารณาแยกตามรายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ภาคกลาง และภาคตะวันออกมีสัดส่วนของผู้พบปัญหานี้เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 61.43 ในขณะที่ภาคอื่นๆ มีสัดส่วนของผู้พบปัญหานี้น้อยกว่าภาพรวมทั้งประเทศ

ตารางที่ 2-22 ปัญหาที่พบจากกระบวนการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2559	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	5,423	873	660	932	1,929	520	509
1) พบปัญหา	10.91	13.65	10.61	9.55	8.99	13.46	13.78
2) ไม่พบปัญหา	89.09	86.35	89.39	90.45	91.01	86.54	86.22
1) การคิดค่าบริการผิดพลาด	42.42	34.75	61.43	38.20	38.24	61.43	32.86
2) ความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ	58.60	66.10	40.00	55.06	60.59	57.14	65.71

ปัญหาจากกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	ทั่ว ประเทศ ปี พ.ศ. 2559	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก และ เชียงใหม่	ภาคตะวันออก ออก	ภาค ใต้
2.1) การให้บริการลูกค้า ไม่มีประสิทธิภาพ	20.83	20.69	18.84	22.73	19.05	21.43	24.29
2.2) ตัวแทนจำหน่าย ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	6.02	8.62	1.45	7.95	5.95	2.86	7.14
2.3) Call Center ให้รอ สายนานเกินไป หรือมักเป็น ระบบอัตโนมัติ	43.72	51.72	20.29	36.36	48.81	45.71	48.57
3) ขั้นตอนการยกเลิก ใช้เวลานาน	14.82	16.95	8.57	16.85	12.35	21.43	14.29
4) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ไม่ถูกต้อง	6.30	5.08	4.29	5.62	5.29	11.43	8.57
5) อื่นๆ	3.92	3.39	1.43	2.25	4.71	0.00	11.43

#### 4. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

##### 4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านคุณภาพและมาตรฐานด้านอัตราค่าบริการ และด้านบริการหลังการขายในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ด้านคุณภาพและมาตรฐานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 8.2 คะแนน ด้านอัตราค่าบริการได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.8 คะแนน ส่วนด้านบริการหลังการขายได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.4 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่า คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านคุณภาพและมาตรฐานมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น (จาก 7.8 คะแนนในปี พ.ศ. 2557 เพิ่มขึ้นเป็น 8.2 คะแนนในปี พ.ศ. 2559) ส่วนด้านอัตราค่าบริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น (จาก 7.4 คะแนนในปี พ.ศ. 2557 เพิ่มขึ้นเป็น 7.8 คะแนนในปี พ.ศ. 2559) และด้านบริการหลังการขายมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับปีเดิม หากพิจารณาในภาพรวมช่วงปี พ.ศ. 2554-2559 พบว่า แนวโน้มคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมในด้านคุณภาพและมาตรฐาน รวมถึงด้านอัตราค่าบริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ส่วนแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมในด้านบริการหลังการขาย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2557 และยังคงที่ต่อมาในปี พ.ศ. 2559

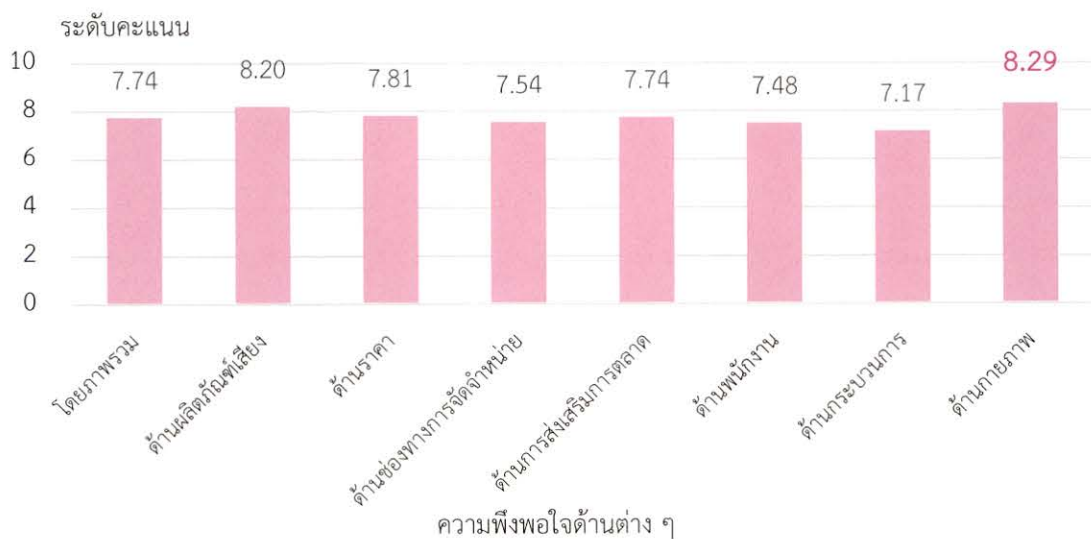
**ตารางที่ 2-23** ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2559

ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย (คะแนน)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	7.5	7.5	7.8	8.2
2) ด้านอัตราค่าบริการ	7.0	7.0	7.4	7.8
3) ด้านบริการหลังการขาย	6.9	6.9	7.4	7.4

หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุระดับคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ในระดับ 0 – 10 โดยที่ 10 คือ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และ 0 คือ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
 2) ปี พ.ศ. 2557 คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1 – 5 จึงต้องมีการปรับฐานคะแนนใหม่ให้เหมือนกับปี พ.ศ. อื่น ๆ โดยปรับฐานคะแนนความพึงพอใจใหม่ให้เป็นระดับ 0 - 10 โดยการคูณสอง

#### 4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้าน มีคะแนนความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 7.74 คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยดังกล่าว คือ ด้านผลิตภัณฑ์เสียง ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกายภาพ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 8.20, 7.81, 7.74 และ 8.29 ตามลำดับ



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0-10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

**รูปที่ 2-14** ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2559

ผู้ให้บริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์เสียง** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์ต่อติดง่าย สายไม่หลุดได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.24 คะแนน เรื่องเสียงมีความชัดเจนได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.32 คะแนน และเรื่องความครอบคลุมของโครงข่ายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.05 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 8.20 คะแนน
- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องคุณภาพของบริการคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.81 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องมีศูนย์บริการครอบคลุมหลายพื้นที่ สะดวกต่อการสมัครและเข้าใช้บริการซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.54 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องแพ็คเกจที่เลือกตรงกับความต้องการซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.74 คะแนน
- **ด้านพนักงาน** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องพนักงานสามารถแนะนำสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสมซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.48 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดตามประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการไว้อย่างชัดเจนได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.52 คะแนน เรื่องความสะดวกรวดเร็วเมื่อไปใช้บริการที่ศูนย์ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.35 คะแนน เรื่องความสะดวกในการชำระค่าบริการ มีช่องทางการชำระค่าบริการหลากหลายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.07 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการจาก Call Center ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.64 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.16 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 7.17 คะแนน
- **ด้านกายภาพ** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการสะอาดและมีบรรยากาศดีซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.29 คะแนน



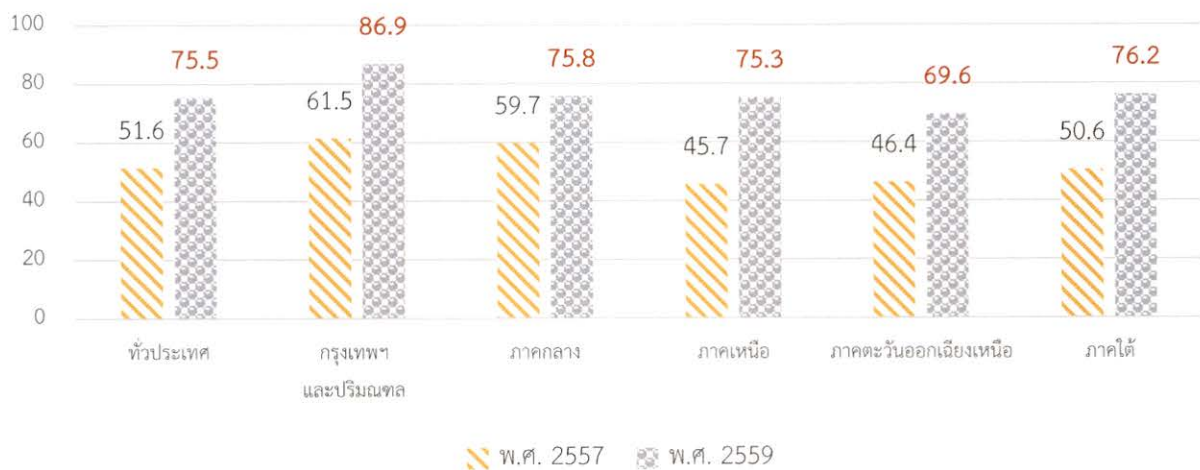
# อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่



## 1. ภาพรวมของผู้ใช้บริการ

ผลจากการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศจำนวน 7,614 ราย มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 75.5 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยหากเปรียบเทียบกับผลสำรวจในปี พ.ศ. 2557 พบว่าในปี พ.ศ. 2557 มีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ร้อยละ 51.6 แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนผู้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในปี พ.ศ. 2559 โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.9 หากแยกเป็นรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าสัดส่วนผู้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86.9 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาคนั้น ส่วนในภูมิภาคอื่นมีสัดส่วนผู้บริการใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยทั่วประเทศที่ร้อยละ 75 ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสัดส่วนผู้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.6

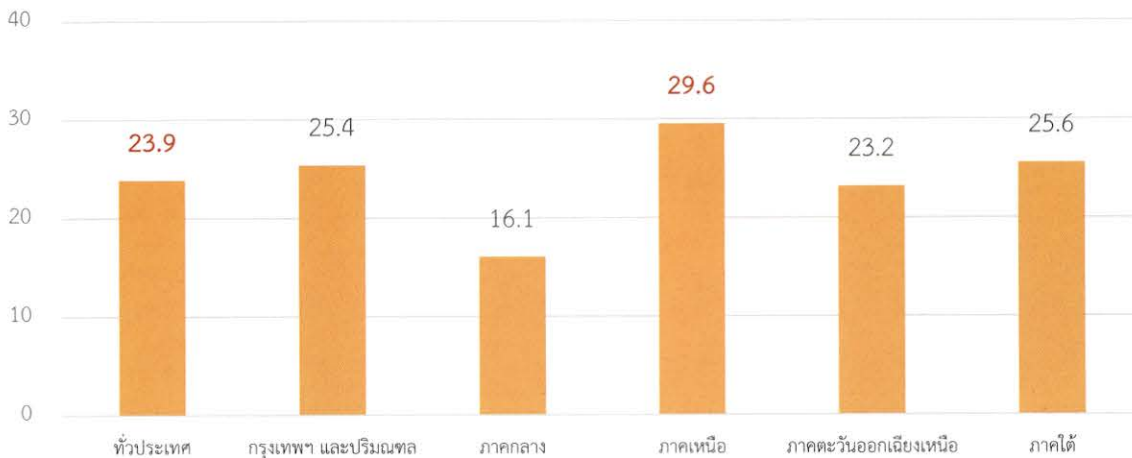
สัดส่วนของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 2-15 สัดส่วนผู้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกตามภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2557 และ พ.ศ. 2559

เมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2557 กับ ปี พ.ศ. 2559 ในรายภูมิภาค จะเห็นว่าผู้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพิ่มขึ้นอยู่ระหว่างร้อยละ 16.1 ถึง ร้อยละ 29.6 โดยในภาคเหนือมีอัตราผู้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.6 ดังแสดงในรูปต่อไปนี้

### สัดส่วนการเปลี่ยนแปลง



รูปที่ 2-16 การเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค เทียบปี พ.ศ. 2557 กับปี พ.ศ. 2559

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

### 2.1 ปริมาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

#### 2.1.1 ปริมาณการใช้งาน รูปแบบการชำระค่าบริการ และการใช้บริการ WiFi

ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559 จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั่วประเทศ **ในด้านปริมาณการใช้งาน**สำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในระบบ 3G/4G พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ย 4.26 GB ต่อเดือน เมื่อจำแนกตามภูมิภาค จะเห็นว่าทุกภูมิภาคมีปริมาณการใช้งานมากกว่า 4 GB ต่อเดือน ยกเว้นภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ย 3.59 และ 3.78 GB ต่อเดือน ตามลำดับ

**ในด้านรูปแบบการชำระค่าบริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่** โดยภาพรวมทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่จะมีรูปแบบการชำระเงินแบบเติมเงินมากกว่ารายเดือนเล็กน้อย โดยผู้ให้บริการที่ชำระเงินแบบเติมเงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 57.66 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนผู้ให้บริการที่ชำระเงินแบบรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 42.34 เมื่อจำแนกรายภูมิภาคพบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผู้ให้บริการที่มีการชำระเงินแบบเติมเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.75 ส่วนกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีผู้ให้บริการที่มีการชำระเงินแบบรายเดือนมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.60

**สำหรับการใช้ WiFi ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศ มีการใช้บริการ WiFi คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.07 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยเมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่าสัดส่วนผู้ใช้บริการ WiFi ในแต่ละภูมิภาคอยู่ระหว่างร้อยละ 50.07 ถึงร้อยละ 68.15 โดยที่ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้ใช้บริการ WiFi มากที่สุดใกล้เคียงกันสองอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 68.15 และร้อยละ 66.97 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2-24** การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกรายภูมิภาค

การให้บริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในหมายเลขหลัก	ปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	3,362	661	382	594	1,030	375	320
<b>1) ปริมาณการใช้งานเฉลี่ย</b>							
การใช้งานในระบบ 3G/4G (GB ต่อเดือน)	<b>4.26</b>	<b>4.78</b>	4.69	3.59	4.42	3.78	4.02
<b>2) การชำระเงิน (ร้อยละ)</b>							
2.1) รายเดือน	42.34	<b>51.60</b>	38.84	42.24	36.25	50.86	40.36
2.2) เดิมเงิน	<b>57.66</b>	48.40	61.16	57.76	<b>63.75</b>	49.14	59.64
<b>3) การใช้ WiFi (ร้อยละ)</b>							
3.1) ใช้	<b>61.07</b>	50.07	63.52	61.24	66.97	53.47	<b>68.15</b>
3.2) ไม่ใช้	38.93	49.93	36.48	38.76	33.03	46.53	31.85

หมายเหตุ บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลัก หมายถึง เลขหมายหลักเพียง 1 เลขหมายที่ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการสูงสุด

### 2.1.2 เวลาในการใช้งาน

ผลสำรวจเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าในกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในระบบ 3G/4G มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณ 5.17 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในระบบ Edge/GPRS มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณ 3.63 ชั่วโมงต่อวัน สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่าน WiFi ตามแพ็คเกจมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณ 3.14 ชั่วโมงต่อวัน และการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสียค่าบริการมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยประมาณ 4.84 ชั่วโมงต่อวัน



เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ซึ่งใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในระบบ 3G/4G และระบบ Edge/GPRS รายภูมิภาค พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดในภาคเหนือ โดยในระบบ 3G/4G มีการใช้งานเฉลี่ย 5.55 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนการใช้งานอินเทอร์เน็ตระบบ Edge/GPRS มีการใช้งานเฉลี่ย 4.53 ชั่วโมงต่อวัน นอกจากนี้ ยังเห็นได้ว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของ WiFi ทั้งแบบ WiFi ตามแพ็คเกจและแบบ WiFi ที่ไม่เสียค่าบริการ มีเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในภาคเหนือเช่นกัน โดยมีการใช้งาน WiFi ตามแพ็คเกจเฉลี่ย 4.26 ชั่วโมงต่อวัน และการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสียค่าบริการเฉลี่ย 6.01 ชั่วโมงต่อวัน

การใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่พบน้อยที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยในระบบ 3G/4G มีการใช้งานเฉลี่ย 3.96 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนการใช้งานอินเทอร์เน็ตระบบ Edge/GPRS มีการใช้งานเฉลี่ย 2.04 ชั่วโมงต่อวัน นอกจากนี้ การใช้งาน WiFi มีเวลาใช้งานที่ค่อนข้างน้อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเช่นกัน โดยมีการใช้งาน WiFi ตามแพ็คเกจเฉลี่ย 2.48 ชั่วโมงต่อวัน และการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสียค่าบริการเฉลี่ย 3.69 ชั่วโมงต่อวัน

**ตารางที่ 2-25** เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่โดยเฉลี่ยทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	ปี พ.ศ. 2559 ทั่ว ประเทศ	เวลาการใช้งานเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อวัน)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
<b>1) อินเทอร์เน็ตในระบบ 3G, 4G</b>							
เวลาในการใช้งาน	<b>5.17</b>	5.43	4.60	<b>5.55</b>	3.96	4.56	5.17
<b>2) อินเทอร์เน็ตในระบบ Edge/GPRS</b>							
เวลาในการใช้งาน	<b>3.63</b>	3.98	4.12	<b>4.53</b>	2.04	4.01	3.63
<b>3) ใช้ WiFi ตามแพ็คเกจ</b>							
เวลาในการใช้งาน	<b>3.14</b>	3.10	2.95	<b>4.26</b>	2.48	2.29	3.14
<b>4) ใช้ WiFi แบบไม่เสียค่าบริการ</b>							
เวลาในการใช้งาน	<b>4.84</b>	4.71	5.39	<b>6.01</b>	3.69	5.25	4.84

### 2.1.3 กิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

ผลการสำรวจปริมาณกิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถาม 3,517 ราย พบว่าในภาพรวมทั่วประเทศ กิจกรรมที่มีปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มากที่สุด 2 อันดับแรก คือ การดูคลิปวิดีโอ และ การเล่นเกมออนไลน์ โดยใช้เวลาเฉลี่ย 123.48 และ 65.75 นาทีต่อวัน ตามลำดับ รองมาคือ Video Call และ การซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ ซึ่งใช้เวลาเฉลี่ย 29.42 และ

29.09 นาทีต่อวัน ตามลำดับ ถัดมาคือ การดาวน์โหลดและอัปโหลด ซึ่งใช้เวลาเฉลี่ย 22.43 นาทีต่อวัน และการจ่ายเงิน โอนเงิน รับเงิน ผ่านทางออนไลน์ ซึ่งใช้เวลาเฉลี่ย 7.67 นาทีต่อวัน

เมื่อจำแนกปริมาณกิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในรายภูมิภาค ในด้านการดูคลิปวิดีโอ พบว่ามีผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานด้านนี้มากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉลี่ย 151.30 นาทีต่อวัน ด้านการเล่นเกมออนไลน์พบว่า มีผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานด้านนี้มากที่สุดในภาคเหนือ โดยเฉลี่ย 85.75 นาทีต่อวัน สำหรับด้าน Video Call พบว่ามีผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานด้านนี้มากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็น 35.63 นาทีต่อวัน ด้านการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์พบว่า มีผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานด้านนี้มากที่สุดในกรุงเทพฯ และปริมณฑล เฉลี่ย 39.74 นาทีต่อวัน สำหรับด้านดาวน์โหลดและอัปโหลดพบว่า มีผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานด้านนี้มากที่สุดในภาคใต้ คิดเป็น 34.75 นาทีต่อวัน สำหรับการจ่ายเงิน โอนเงิน รับเงิน ผ่านทางออนไลน์พบว่า มีผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้งานด้านนี้มากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลี่ย 14.51 นาทีต่อวัน

**ตารางที่ 2-26** ปริมาณกิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

ประเภทกิจกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 กิจกรรม)	ปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศ	เวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เฉลี่ย (นาทีต่อวัน)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	3,517	651	395	587	1,184	389	332
<b>ปริมาณกิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่</b>							
1) ดูคลิปวิดีโอ	<b>123.48</b>	102.49	105.88	106.17	<b>151.30</b>	105.38	137.05
2) Video Call	29.42	34.54	26.78	32.07	24.62	<b>35.63</b>	32.76
3) เล่นเกมออนไลน์	65.75	77.57	64.22	<b>85.75</b>	46.23	81.14	83.93
4) ดาวน์โหลด และอัปโหลด	22.43	32.32	21.68	21.45	15.69	14.73	<b>34.75</b>
5) ซื้อขายสินค้า ผ่านทางออนไลน์	29.09	<b>39.74</b>	27.32	36.93	20.69	36.29	36.74
6) จ่ายเงิน โอนเงิน รับเงิน ผ่านทางออนไลน์	7.67	12.08	10.02	9.33	3.70	<b>14.51</b>	13.91

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำกิจกรรมตั้งแต่ 2 กิจกรรมขึ้นไปในเวลาเดียวกันจะคิดจำนวนนาทีที่ทำกิจกรรมในเวลาเดียวกันให้ทั้ง 2 กิจกรรม

## 2.2 การเลือกผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

### 2.2.1 ผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก

ผลการสำรวจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักจากผู้ประกอบการต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2559 จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4,013 ราย ในภาพรวมทั้งประเทศพบว่า กลุ่ม AIS มีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.95 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด รองลงมาคือ กลุ่ม TRUE มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 27.51 และอันดับสามคือ กลุ่ม DTAC มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 24.97

เมื่อพิจารณาสัดส่วนด้านผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในรายภูมิภาคของแต่ละผู้ประกอบการ พบว่า ทุกภูมิภาคกลุ่ม AIS มีสัดส่วนผู้ใช้งานมากกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ๆ โดยที่มีสัดส่วนมากที่สุดในภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 54.73 ขณะที่ในแต่ละภูมิภาคกลุ่ม AIS มีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่อยู่ระหว่าง ร้อยละ 35.87 ถึงร้อยละ 54.73 ส่วนกลุ่ม TRUE พบว่ามีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มากกว่ากลุ่ม DTAC ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยกลุ่ม TRUE มีสัดส่วนร้อยละ 36.62 และ กลุ่ม DTAC มีสัดส่วนร้อยละ 22.44 สำหรับกลุ่ม DTAC พบว่ามีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มากกว่ากลุ่ม TRUE ในภาคใต้ โดยกลุ่ม DTAC มีสัดส่วนร้อยละ 31.11 และ กลุ่ม TRUE มีสัดส่วนร้อยละ 18.77

**ตารางที่ 2-27** การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักจำแนกตามผู้ประกอบการ ทั้งแบบทั่วประเทศ และรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

ผู้ประกอบการ	ปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศ	สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในรายภูมิภาค (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค เหนือ	ภาค กลาง	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	4,013	751	466	696	1,304	407	389
<b>ผู้ประกอบการ</b>							
กลุ่ม AIS	<b>45.95</b>	39.67	<b>54.73</b>	44.11	50.00	35.87	47.81
กลุ่ม TRUE	27.51	<b>36.62</b>	26.39	27.01	23.54	33.91	18.77
กลุ่ม DTAC	24.97	22.24	16.95	25.86	25.69	29.48	<b>31.11</b>
TOT	0.07	0.27	0.00	0.00	0.08	0.00	0.00
CAT	1.50	1.20	1.93	3.02	0.69	0.74	2.31

หมายเหตุ หมายเลขหลัก หมายถึง เลขหมายที่ใช้บริการเป็นหลักเพียง 1 หมายเลข ที่ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการสูงสุด

## 2.2.2 เหตุผลที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักแยกตามรายผู้ประกอบการ

ผลการสำรวจเหตุผลในการเลือกผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักปี พ.ศ. 2559 จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ 3,978 ราย พบว่าในภาพรวมทั้งประเทศ เหตุผล 4 อันดับแรกที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เลือกผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก คือ เหตุผลด้านคุณภาพของสัญญาณเสียงและอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 32.30 ของผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ เหตุผลด้านความครอบคลุมของเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 19.68 ลำดับถัดมาคือ เหตุผลด้านราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.89 และเหตุผลด้านแพ็คเกจมีความเหมาะสมกับปริมาณการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 9.53 ส่วนเหตุผลอื่น ๆ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ให้แต่ละเหตุผลไม่เกินร้อยละ 10 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

ตารางที่ 2-28 เหตุผลในการเลือกผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลัก แยกรายผู้ประกอบการ ในปี พ.ศ. 2559

เหตุผลที่เลือกผู้ประกอบการ	ใน ภาพรวม	สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ จากผู้ประกอบการต่างๆ (ร้อยละ)				
		กลุ่ม AIS	กลุ่ม TRUE	กลุ่ม DTAC	TOT	CAT
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	3,978	1,830	1,097	989	3	59
<b>เหตุผลที่เลือกผู้ประกอบการ</b>						
1) ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม	16.89	12.08	19.05	21.03	0.00	57.63
2) แพ็คเกจมีความเหมาะสมกับ ปริมาณการใช้งาน	9.53	7.27	12.03	11.12	66.67	3.39
3) คุณภาพของสัญญาณเสียง และอินเทอร์เน็ต	32.30	37.10	31.18	25.38	0.00	22.03
4) ความครอบคลุมของโครงข่าย	19.68	23.70	17.50	15.70	0.00	3.40
5) ชื่อพ่วงหลายผลิตภัณฑ์ จากผู้ประกอบการรายเดียวกัน	1.48	0.82	3.37	0.71	0.00	0.00
6) อยากทดลองใช้	2.77	2.30	3.28	2.73	0.00	8.47
7) สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เช่น บัตรจอดรถ ตัวชมภาพยนตร์ เป็นต้น	4.60	5.19	2.46	5.97	0.00	3.39
8) มีบริการลูกค้าที่ดี	0.13	0.11	0.18	0.10	0.00	0.00
9) ไม่ได้จ่ายค่าบริการเอง	0.83	0.77	0.64	2.93	0.00	0.00

เหตุผลที่เลือกผู้ประกอบการ	ใน ภาพรวม	สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ จากผู้ประกอบการต่างๆ (ร้อยละ)				
		กลุ่ม AIS	กลุ่ม TRUE	กลุ่ม DTAC	TOT	CAT
10) การส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา พนักงานขาย การประชาสัมพันธ์ ส่วนลด	2.46	0.77	0.73	1.11	0.00	0.00
11) ได้โทรศัพท์เคลื่อนที่ฟรีหรือในราคาถูก	0.98	1.48	4.10	2.63	0.00	0.00
12) ครอบครัวยกให้	0.93	0.98	0.73	1.01	33.33	0.00
13) อื่น ๆ	7.42	7.43	4.75	9.58	0.00	1.69

หมายเหตุ เลขหมายหลัก หมายถึง เลขหมายที่ใช้บริการเป็นหลักเพียง 1 หมายเลข ที่ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการสูงสุด

เมื่อพิจารณาเหตุผลในการเลือกผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ พบว่าเหตุผลอันดับแรก ที่ผู้ใช้บริการเลือกกลุ่ม AIS กลุ่ม TRUE และกลุ่ม DTAC เป็นเลขหมายหลัก คือ คุณภาพของสัญญาณเสียงและอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 37.10 ร้อยละ 31.18 และร้อยละ 25.38 ตามลำดับ สำหรับเหตุผลอันดับที่สองที่เลือกกลุ่ม AIS คือ ด้านความครอบคลุมของโครงข่าย คิดเป็นร้อยละ 23.70 ส่วนเหตุผลอันดับที่สามของกลุ่มนี้ คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.08 สำหรับเหตุผลอันดับที่ 2 ในกลุ่ม TRUE คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 19.05 และเหตุผลในอันดับที่สาม คือ ความครอบคลุมของโครงข่าย คิดเป็นร้อยละ 17.50 สำหรับกลุ่ม DTAC พบว่า เหตุผลในอันดับที่สอง คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 21.03 ส่วนอันดับที่สาม คือ ความครอบคลุมของโครงข่าย คิดเป็นร้อยละ 15.70 สำหรับเหตุผลหลักที่ผู้ใช้บริการเลือก TOT คือ แพ็คเกจมีความเหมาะสมกับปริมาณการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และสำหรับกลุ่ม CAT พบว่า เหตุผลหลัก คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 57.63

## 2.3 ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

เมื่อจำแนกค่าใช้บริการตามรูปแบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่พบว่า ค่าใช้บริการในรูปแบบทั้ง โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้บริการมากที่สุด คือ ประมาณ 497.11 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน รองลงมา คือ ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างเดียวประมาณ 344.95 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน ทำให้ค่าใช้บริการเฉลี่ยทั้งหมดของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ประมาณ 493.40 บาทต่อเลขหมายต่อเดือน

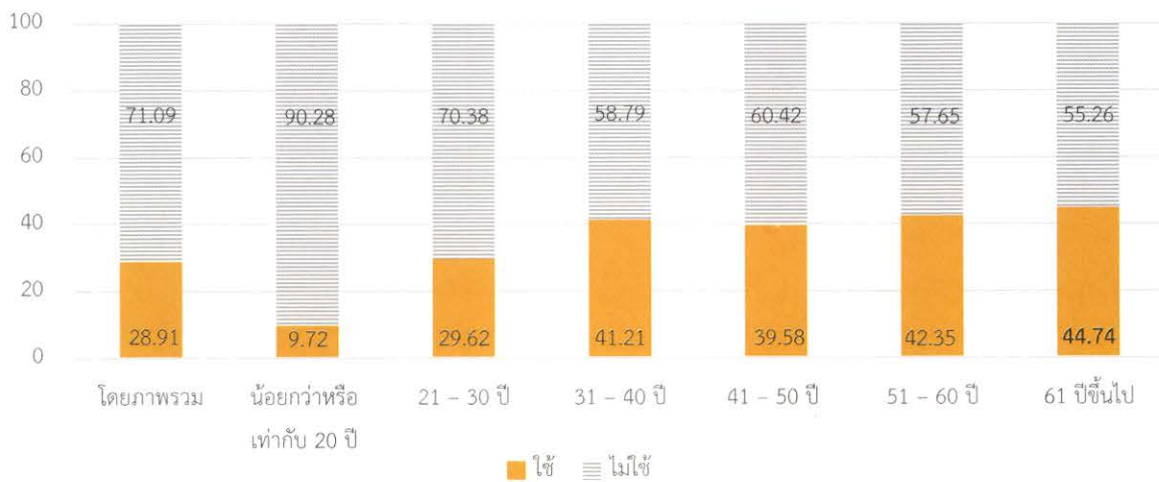
ตารางที่ 2-29 ค่าใช้บริการจำแนกตามรูปแบบการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน เลขหมาย (เลขหมาย)	ค่าใช้บริการโดยเฉลี่ย (บาทต่อเลขหมายต่อเดือน)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1) ใช้ทั้งบริการโทรและอินเทอร์เน็ต	4,083	497.11	321.15
2) ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเดียว	102	344.95	288.97
รวมทั้งหมด		493.40	

## 2.4 การใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในการสร้างรายได้

ผลสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 ในภาพรวมมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้ คิดเป็นร้อยละ 28.91 เมื่อแยกตามช่วงอายุจะเห็นได้ว่า ช่วงอายุที่มีสัดส่วนผู้สร้างรายได้มากที่สุด คือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.74 นอกจากนี้ ยังพบว่าทุกช่วงอายุมีสัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้มากกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม ยกเว้น ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ที่มีสัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้เพียงร้อยละ 9.72

สัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้



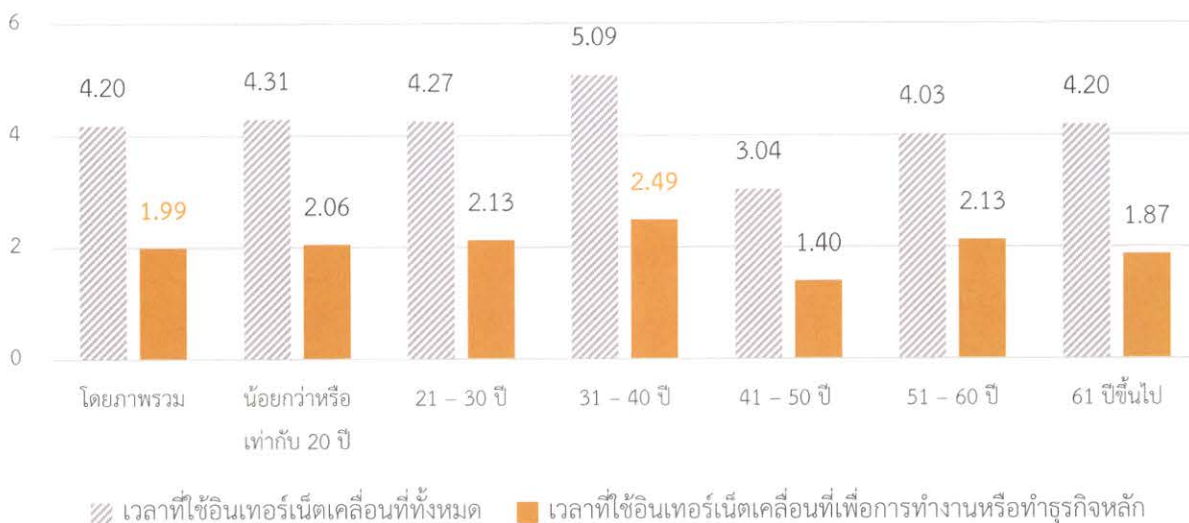
รูปที่ 2-17 สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้ ในปี พ.ศ. 2559

### 2.4.1 การใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในการสร้างรายได้หลัก

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 โดยรวมทั่วประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.99 ชั่วโมงต่อวัน จากเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมด 4.20 ชั่วโมงต่อวัน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ จะเห็นได้ว่าในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักมากที่สุด โดยใช้เวลาเฉลี่ย 2.49 ชั่วโมงต่อวันจากเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมด 5.09 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ช่วงอายุ 21 - 30 ปี และ ช่วงอายุ

51 – 60 ปี ใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลักใกล้เคียงกับกับกลุ่มแรก โดยใช้เวลาเฉลี่ย 2.06, 2.13 และ 2.13 ชั่วโมงต่อวัน ตามลำดับ จากเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมด 4.31, 4.27 และ 4.03 ชั่วโมงต่อวัน ตามลำดับ

เวลา (ชั่วโมงต่อวัน)



**รูปที่ 2-18** เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อการทำงานหรือทำธุรกิจหลัก ในปี พ.ศ. 2559

#### 2.4.2 การใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในการสร้างรายได้เสริม

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 โดยภาพรวมทั่วประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้เสริมโดยเฉลี่ย 1.60 ชั่วโมงต่อวัน จากเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมด 4.20 ชั่วโมงต่อวัน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ จะเห็นว่าในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้เสริมมากที่สุด โดยใช้เวลาเฉลี่ย 2.15 ชั่วโมงต่อวัน จากเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมด 5.09 ชั่วโมงต่อวัน อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าช่วงอายุอื่น ๆ มีการใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างรายได้เสริมโดยเฉลี่ยน้อยกว่าภาพรวมทั่วประเทศในทุกช่วงอายุ

เวลา (ชั่วโมงต่อวัน)



**รูปที่ 2-19** เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้เสริม ในปี พ.ศ. 2559

## 2.5 แนวโน้มในการเปลี่ยนผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

### 2.5.1 การเปลี่ยนผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559 **ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเพียง 1 เลขหมาย** พบว่าในภาพรวมทั่วประเทศผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 75.80 ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 24.20 เมื่อพิจารณาในรายภูมิภาคจะเห็นได้ว่าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.86 รองมาคือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 25.81 และ 25.43 ตามลำดับ ในส่วนของจำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่ กรณีการเปลี่ยนผู้ประกอบการในเบอร์เดิม และกรณีการปิดเบอร์เดิมแล้วเปิดเบอร์ใหม่ พบว่าจำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการของทั้ง 2 กรณี ในภาพรวมทั่วประเทศและรายภูมิภาค ส่วนใหญ่มีเพียง 1 ครั้ง

**ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมากกว่า 1 เลขหมาย** โดยพิจารณาเฉพาะเลขหมายหลัก พบว่าในภาพรวมทั่วประเทศผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการในเลขหมายหลัก คิดเป็นร้อยละ 77.59 ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 22.41 เมื่อพิจารณารายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยนหมายเลขหลักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.87 รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 30.70 ในส่วนของจำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่ การเปลี่ยนผู้ประกอบการในเบอร์เดิมและการปิดเบอร์หลักแล้วเปิดเบอร์ใหม่ พบว่าจำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการทั้ง 2 กรณี ในภาพรวมทั่วประเทศและเกือบทุกภูมิภาค ส่วนใหญ่มีเพียง 1 ครั้ง ยกเว้นภาคกลางในกรณีการปิดเบอร์หลักแล้วเปิดเบอร์ใหม่ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนผู้ประกอบการถึง 2 ครั้ง

ตารางที่ 2-30 การเปลี่ยนผู้ประกอบการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

การเปลี่ยนผู้ประกอบการ	ปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศ	สัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในรายภูมิภาค (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	4,013	751	466	696	1304	407	389
<b>1) กรณีใช้เพียง 1 เลขหมาย</b>							
1.1) ไม่เคยเปลี่ยน (ร้อยละ)	<b>75.80</b>	74.19	81.09	74.57	72.14	77.07	84.77
2.2) เคยเปลี่ยน (ร้อยละ)	24.20	25.81	18.91	25.43	<b>27.86</b>	22.93	15.23
<b>2) จำนวนครั้งการเปลี่ยนผู้ประกอบการ (ครั้ง)</b>							
2.1) เปลี่ยนผู้ประกอบการ ในเบอร์เดิม	<b>1.00</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
2.2) ปิดเบอร์เดิมแล้ว เปิดเบอร์ใหม่	<b>1.00</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>3) กรณีใช้มากกว่า 1 เลขหมาย (พิจารณาเฉพาะเลขหมายหลัก)</b>							
3.1) ไม่เคยเปลี่ยน (ร้อยละ)	<b>77.59</b>	66.13	83.33	69.30	81.87	83.87	87.50
3.2) เคยเปลี่ยน (ร้อยละ)	22.41	<b>33.87</b>	16.67	30.70	18.13	16.13	12.50
<b>4) จำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการ (ครั้ง) (พิจารณาเฉพาะเลขหมายหลัก)</b>							
4.1) เปลี่ยนผู้ประกอบการ ในเบอร์เดิม	<b>1.00</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
4.2) ปิดเบอร์หลักแล้ว เปิดเบอร์ใหม่	<b>1.00</b>	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00

หมายเหตุ จำนวนครั้งของการเปลี่ยนผู้ประกอบการ นำเสนอในรูปของฐานนิยม (Mode) ทั้งในภาพรวมทั่วประเทศและในรายภูมิภาค

### 2.5.2 สาเหตุหลักในการเปลี่ยนผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจเหตุผลในการย้ายค่ายของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลัก ในปี พ.ศ. 2559 ในภาพรวมทั่วประเทศพบว่า สาเหตุหลัก 2 อันดับแรก คือ คิดว่าคุณภาพของสัญญาณของค่ายใหม่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 39.93 และ ราคาของแพ็คเกจของค่ายใหม่ถูกกว่าเดิมหรือมีส่วนลด คิดเป็นร้อยละ 29.56 ส่วนสาเหตุอันดับสาม คือ อยากทดลองใช้บริการของค่ายใหม่ คิดเป็นร้อยละ 11.78

**ตารางที่ 2-31** เหตุผลในการย้ายค่ายของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในเลขหมายหลักทั้งแบบทั่วประเทศ และในแต่ละภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

เหตุผลในการย้ายค่าย	ปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศ	การย้ายค่ายของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในแต่ละภูมิภาค (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	849	186	81	166	280	84	52
<b>เหตุผลในการย้ายค่าย</b>							
1) ราคาของแพ็คเกจของค่ายใหม่ ถูกกว่าเดิมหรือมีส่วนลด	<b>29.56</b>	32.80	23.46	<b>39.76</b>	21.79	38.10	23.08
2) คิดว่าคุณภาพของสัญญาณ ของค่ายใหม่ดีกว่า	<b>39.93</b>	42.47	45.68	34.94	43.57	22.62	<b>46.15</b>
3) ของแถมซื้อ แจก แถม สินค้า ขายพ่วง ชิงรางวัล ของค่ายใหม่ น่าสนใจ	5.42	5.91	8.64	5.42	5.36	2.38	3.85
4) อยากทดลองใช้บริการของ ค่ายใหม่	<b>11.78</b>	10.22	11.11	8.43	12.50	<b>23.81</b>	5.77
5) รายการส่งเสริมการตลาดของ ค่ายใหม่ดึงดูดใจ	4.83	2.69	4.94	6.63	4.29	5.95	7.69
6) การบริการหลังการขายของ ค่ายใหม่ดีกว่า	2.59	6.99	1.23	0.60	1.07	3.57	1.92
7) ความครอบคลุมของโครงข่าย	6.71	5.38	3.70	7.23	4.64	21.43	1.92
8) ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการ	1.18	0.54	1.23	1.20	0.36	6.02	0.00
9) อื่น ๆ	12.17	10.81	5.00	14.46	14.44	3.57	23.08

หมายเหตุ 1. เลขหมายหลักหมายถึง เลขหมายที่ใช้บริการเป็นหลักเพียง 1 หมายเลข ที่ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการสูงสุด  
2. ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเหตุผลในการย้ายค่ายได้มากกว่า 1 ข้อ

เมื่อพิจารณาเหตุผลในการย้ายค่ายของผู้ใช้บริการโดยแยกในรายภูมิภาค พบว่าเหตุผลที่คิดว่าคุณภาพของสัญญาณของค่ายใหม่ดีกว่ามีสัดส่วนมากที่สุดที่ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 46.15 สำหรับเหตุผลด้านราคาของ

แพ็คเกจของค่ายใหม่ถูกกว่าเดิมหรือมีส่วนลด มีสัดส่วนมากที่สุดในภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 39.76 ส่วนเหตุผลด้านอยากทดลองใช้บริการของค่ายใหม่ มีสัดส่วนมากที่สุดในภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 23.81

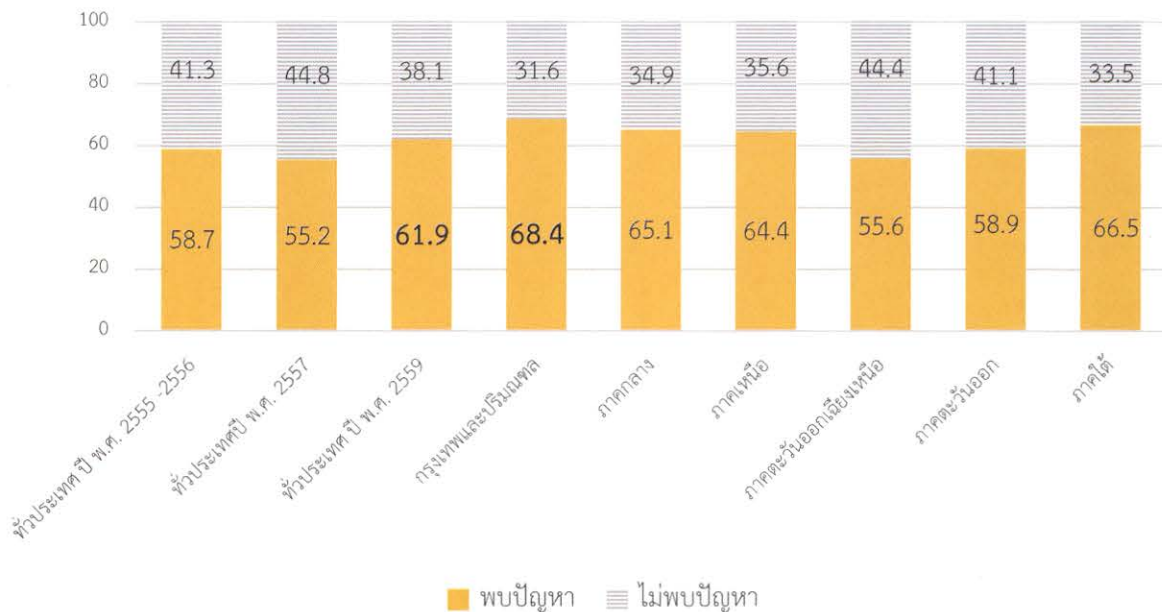
### 3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

#### 3.1 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2555 - 2559

ผลสำรวจการพบปัญหาจากผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แบบทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีการพบปัญหาร้อยละ 61.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2555 - 2556 และ ปี พ.ศ. 2557 ที่มีการเก็บแบบสอบถาม พบว่ามีการพบปัญหาที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งในปีดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 58.7 และ 55.2 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนของผู้พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มีแนวโน้มกว้างตัวเล็กน้อยระหว่างปี พ.ศ. 2555 - 2559

เมื่อจำแนกปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในรายภูมิภาคของปี พ.ศ. 2559 พบว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นภาคที่มีการพบปัญหามากกว่าภาคอื่น ๆ ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 68.4 เมื่อพิจารณาโดยรวมจะเห็นได้ว่า ภาคที่มีการพบปัญหามากกว่าค่าเฉลี่ยจากทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคใต้ ภาคกลาง และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 66.5, ร้อยละ 65.1 และร้อยละ 64.4 ตามลำดับ

สัดส่วนของผู้พบปัญหา



รูปที่ 2-20 สัดส่วนของการพบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งแบบทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2555 -2559 และแบบรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

### 3.2 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการพบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 56.63 เมื่อพิจารณารายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.93 โดยที่ภาคกลางและภาคใต้เป็นภาคที่มีสัดส่วนผู้พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยจากทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 59.78 และร้อยละ 58.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-32 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศและรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านผลิตภัณฑ์) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	4,007	750	465	694	1,303	406	389
1) พบปัญหา	<b>56.63</b>	55.20	59.78	53.03	<b>61.93</b>	43.10	58.35
2) ไม่พบปัญหา	43.37	44.80	40.22	46.97	38.07	56.90	41.65
1) มาตรฐานและคุณภาพ ของการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	<b>85.32</b>	<b>89.13</b>	83.09	77.45	87.24	84.00	88.11
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	2,269	414	278	368	807	175	227
1.1) สัญญาณไม่ค่อยดี เมื่อออกนอกตัวเมือง	45.72	47.83	47.29	40.87	42.68	<b>62.29</b>	45.81
1.2) สัญญาณขัดข้อง โทรไม่ติด หรือ สายหลุด	<b>53.93</b>	57.25	56.32	47.41	53.60	<b>58.29</b>	53.30
1.3) สัญญาณอินเทอร์เน็ต ช้ากว่าที่ระบุไว้ในแพ็คเกจ	43.95	47.58	<b>51.62</b>	29.43	45.29	45.71	45.37
2) มี SMS ที่ไม่ต้องการเข้ามา ในโทรศัพท์เป็นประจำ	<b>36.98</b>	39.61	<b>43.53</b>	36.96	36.31	34.86	28.19
3) ไม่ได้รับบริการตามรายการ ส่งเสริมการขายที่ระบุไว้	1.23	1.69	0.36	1.91	0.99	1.14	1.32
4) บริการเสริมมีปัญหา	0.71	1.21	1.44	0.54	0.25	0.57	0.88
5) ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาในการใช้บริการ	0.88	1.93	0.36	1.09	0.74	0.00	0.44

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านผลิตภัณฑ์) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	ทั่ว ประเทศ	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
6) อันตรายจากคลื่นแม่เหล็ก ไฟฟ้าจากเสาสัญญาณ โทรคมนาคม	0.71	0.48	0.00	0.54	0.87	0.57	1.76
7) มีการเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือ รายการส่งเสริมการขาย โดยไม่แจ้งล่วงหน้า	0.44	0.72	0.72	1.09	0.12	0.00	0.00
8) อื่น ๆ	0.62	0.97	0.72	1.36	0.37	0.00	0.00

ในประเด็นปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพของการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้บริการพบปัญหานี้คิดเป็นร้อยละ 85.32 เมื่อพิจารณารายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑลมีผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.13 โดยที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีสัดส่วนผู้พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 89.13 ร้อยละ 87.24 และร้อยละ 88.11 ตามลำดับ นอกจากนี้ ประเด็นปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพของการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ยังมีแยกเป็นประเด็นปัญหาย่อยอีกสองประเด็น ดังนี้

- **ปัญหาสัญญาณไม่ค่อยดีเมื่อออกนอกตัวเมือง** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศมีผู้พบปัญหานี้ ร้อยละ 45.72 เมื่อแยกรายภูมิภาคจะเห็นว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง และภาคใต้ มีผู้พบปัญหานี้ในสัดส่วนที่มากกว่าทั่วประเทศเพียงเล็กน้อย โดยคิดเป็นร้อยละ 47.83 ร้อยละ 47.29 และร้อยละ 45.81 ตามลำดับ ยกเว้นภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มากกว่าภาพรวมทั่วประเทศอย่างเห็นได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 62.29
- **ปัญหาสัญญาณขัดข้อง โทรไม่ติด หรือสายหลุด** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศมีผู้พบปัญหานี้ ร้อยละ 53.93 เมื่อแยกรายภูมิภาคจะเห็นว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการพบปัญหานี้ในสัดส่วนที่มากกว่าการพบปัญหาจากทั่วประเทศเพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 57.25 ร้อยละ 56.32 และร้อยละ 58.29 ตามลำดับ
- **ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช้ากว่าที่ระบุไว้ในแพ็คเกจ** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศ มีผู้พบปัญหานี้ร้อยละ 43.95 เมื่อแยกรายภูมิภาคจะเห็นว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ มีผู้พบปัญหานี้ในสัดส่วนที่มากกว่าภาพรวมของประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 47.58 ร้อยละ 51.62 ร้อยละ 45.29 ร้อยละ 45.71

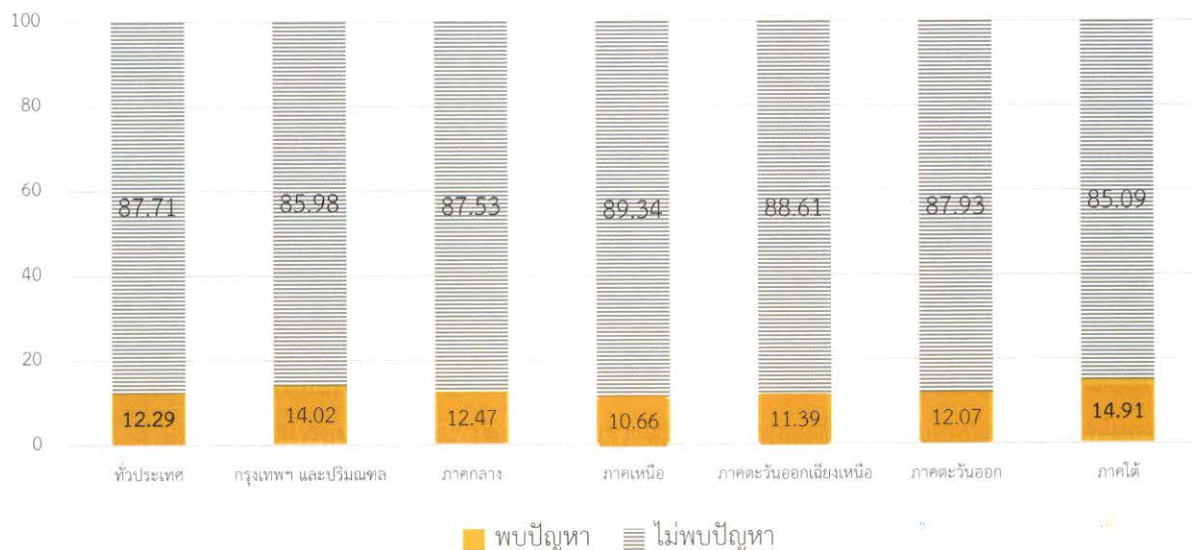
และร้อยละ 45.37 ตามลำดับ และภาคเหนือเป็นเพียงภาคเดียวที่พบปัญหาน้อยกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 29.43

- **ปัญหาด้านการมี SMS ที่ไม่ต้องการเข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำ** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศพบปัญหาในด้านนี้เป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 36.98 เมื่อพิจารณาในรายภูมิภาค จะเห็นว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคกลาง มีการพบปัญหานี้ในสัดส่วนที่มากกว่า การพบปัญหาจากทั่วประเทศเพียงเล็กน้อยโดยคิดเป็นร้อยละ 39.61 และร้อยละ 43.53 ตามลำดับ

### 3.3 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจปี พ.ศ. 2559 ในด้านปัญหาที่เกิดจากกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศ มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่พบปัญหาคิดเป็นเพียงร้อยละ 12.29 เมื่อพิจารณาในรายภูมิภาคจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการพบปัญหานี้มากที่สุดในภาคใต้ โดยคิดเป็นร้อยละ 14.91

สัดส่วนของการพบปัญหา



**รูปที่ 2-21** สัดส่วนของการพบปัญหาจากกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศ และแบบรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

**ตารางที่ 2-33** สัดส่วนปัญหาที่พบจากกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ทั้งแบบทั่วประเทศ และรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านกระบวนการ) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	ปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศ	สัดส่วนของปัญหา					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เชียงใหม่	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	4,002	749	465	694	1,299	406	389
1) พบปัญหา	<b>12.29</b>	14.02	12.47	10.66	11.39	12.07	<b>14.91</b>
2) ไม่พบปัญหา	87.71	85.98	87.53	89.34	88.61	87.93	85.09
1) การคิดค่าบริการผิดพลาด	<b>40.00</b>	35.24	<b>58.62</b>	33.78	34.93	57.14	36.21
2) ความไม่สะดวกใน กระบวนการของการให้บริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	<b>63.47</b>	69.52	44.83	59.46	64.38	<b>71.43</b>	67.24
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	485	103	57	73	145	49	58
2.1) การให้บริการลูกค้าไม่ค่อยมี ประสิทธิภาพ เช่น พนักงานขาด ความรู้	21.03	20.39	19.30	21.92	18.62	<b>26.53</b>	24.14
2.2) ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้	6.39	8.74	<b>0.00</b>	8.22	6.21	4.08	8.62
2.3) Call Center ให้รอสายนาน เกินไป	<b>49.28</b>	55.34	24.56	43.84	53.10	<b>59.18</b>	51.72
3) ขั้นตอนการยกเลิก ใช้เวลานาน	14.49	14.29	10.34	18.92	13.01	20.41	12.07
4) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ไม่ถูกต้อง	6.33	4.76	1.72	6.76	5.48	14.29	8.62
5) ปัญหาอื่น ๆ	3.47	0.95	1.72	4.05	4.79	0.00	8.62

ปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าทั่วประเทศ มีผู้ใช้บริการที่พบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 12.29 เมื่อพิจารณาตามภูมิภาคจะเห็นได้ว่า กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล และภาคใต้ มีผู้พบปัญหาในด้านนี้มากกว่าสัดส่วนจากทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 14.02 และ ร้อยละ 14.91 ตามลำดับ

โดยภาพรวมทั่วประเทศพบปัญหาในด้านความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.47 เมื่อพิจารณาในรายภูมิภาคจะเห็นว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ มีผู้ที่พบปัญหาในด้านนี้มากกว่าสัดส่วนจากทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 69.52 ร้อยละ 64.38 ร้อยละ 71.43 และร้อยละ 67.24 ตามลำดับ นอกจากนี้ ประเด็น**ปัญหา ด้านความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่** ยังแยกเป็นประเด็นปัญหาย่อยอีกสองประเด็น ดังนี้

- **ปัญหาด้านการให้บริการลูกค้าไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ** เช่น พนักงานขาดความรู้ พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศมีผู้พบปัญหานี้ร้อยละ 21.03 เมื่อแยกรายภูมิภาคจะเห็นว่า ภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ มีสัดส่วนผู้พบปัญหาในด้านนี้มากกว่าสัดส่วนจากทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 21.92 ร้อยละ 26.53 และร้อยละ 24.14 ตามลำดับ
- **ปัญหาด้านตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศมีผู้พบปัญหานี้ร้อยละ 6.39 เมื่อแยกรายภูมิภาคจะเห็นว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ และภาคใต้ มีสัดส่วนผู้พบปัญหาในด้านนี้มากกว่าสัดส่วนจากทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 8.74 ร้อยละ 8.22 และร้อยละ 8.62 ตามลำดับ
- **ปัญหาด้าน Call Center ให้รอสายนานเกินไป** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศมีผู้พบปัญหานี้ร้อยละ 49.28 เมื่อแยกรายภูมิภาคจะเห็นว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ มีสัดส่วนผู้พบปัญหาในด้านนี้มากกว่าสัดส่วนจากทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 55.34 ร้อยละ 53.10 ร้อยละ 59.18 และร้อยละ 51.72 ตามลำดับ

ในประเด็น **ปัญหาด้านการคิดค่าบริการผิดพลาด** พบว่าโดยภาพรวมทั่วประเทศพบปัญหาในด้านนี้เป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 40 เมื่อพิจารณาในรายภูมิภาค พบว่าภาคกลางมีปัญหาในประเด็นนี้มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 58.62

## 4. ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

### 4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2559

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในด้านคุณภาพและมาตรฐานอัตราค่าบริการ และบริการหลังการขายในปี พ.ศ. 2559 พบว่าด้านคุณภาพและมาตรฐานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.0 คะแนน ด้านอัตราค่าบริการได้รับคะแนนเฉลี่ย 7.7 คะแนน ส่วนด้านบริการหลังการขายได้รับคะแนนเฉลี่ย 7.4 คะแนน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านคุณภาพและมาตรฐานลดลงเพียงเล็กน้อยจาก 7.2 คะแนนในปี พ.ศ. 2557 เป็น 7.0 คะแนน ในปี พ.ศ.

2559 ส่วนด้านอัตราค่าบริการและด้านบริการหลังการขายในปี พ.ศ. 2559 มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากเดิมเล็กน้อย โดยที่คะแนนเฉลี่ยด้านอัตราค่าบริการ เพิ่มขึ้นจาก 7.2 คะแนน ในปี พ.ศ. 2557 เป็น 7.7 คะแนน ในปี พ.ศ. 2559 และคะแนนเฉลี่ยด้านบริการหลังการขาย เพิ่มขึ้นจาก 7.2 คะแนน ในปี พ.ศ. 2557 เป็น 7.4 คะแนนในปี พ.ศ. 2559 หากพิจารณาในภาพรวมช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 พบว่าแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจ โดยภาพรวมในด้านคุณภาพและมาตรฐานมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ส่วนแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการและด้านบริการหลังการขายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

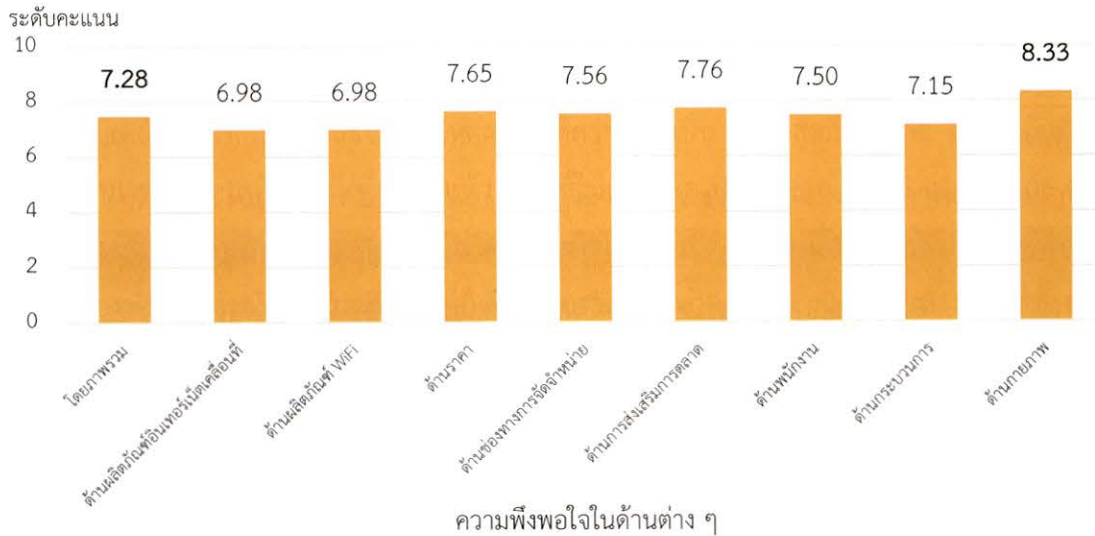
**ตารางที่ 2-34** ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2559

ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย (คะแนน)		
	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	6.9	7.2	7.0
2) ด้านอัตราค่าบริการ	6.4	7.2	7.7
3) ด้านบริการหลังการขาย	6.5	7.2	7.4

หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุระดับคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ในระดับ 0 – 10 โดยที่ 10 คือ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และ 0 คือ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
 2) ปี พ.ศ. 2557 คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1 – 5 จึงต้องมีการปรับฐานคะแนนใหม่ให้เหมือนกับปี พ.ศ. อื่น ๆ โดยปรับฐานคะแนนความพึงพอใจใหม่ให้เป็นระดับ 0 - 10 โดยการคูณสอง

#### 4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้าน มีคะแนนความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 7.28 คะแนน โดยที่ความพึงพอใจด้านกายภาพได้รับคะแนนมากที่สุด คือ 8.33 คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านพนักงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 7.76, 7.65 , 7.56 , และ 7.50 คะแนน ตามลำดับ



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

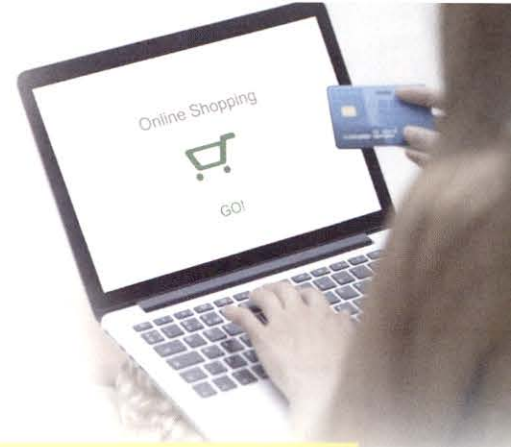
## รูปที่ 2-22 ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ผู้ใช้บริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่** มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องอินเทอร์เน็ตต่อตีดง่ายและไม่หลุดบ่อยได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.35 คะแนน เรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ตในการดาวน์โหลด อัปโหลดได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.12 คะแนน เรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตก่อนข้างคงที่หรือ มีความเสถียรได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.99 คะแนน เรื่องความครอบคลุมของโครงข่ายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.26 คะแนน และเรื่องคุณภาพของอินเทอร์เน็ต ณ ระดับความเร็วขั้นต่ำ หลังจากใช้งานความเร็วสูงสุดครบแล้วได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.16 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 6.98 คะแนน
- **ด้านผลิตภัณฑ์ WiFi** มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่อง WiFi ต่อตีดง่าย ไม่หลุดบ่อยได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.06 คะแนน เรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ตได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.18 คะแนน เรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตก่อนข้างคงที่ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.96 คะแนน และเรื่องมีพื้นที่ในการให้บริการ WiFi ครอบคลุมได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.74 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 6.98 คะแนน
- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ผู้ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องคุณภาพของบริการคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.65 คะแนน

- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องมีศูนย์บริการครอบคลุมหลายพื้นที่ สะดวกต่อการสมัครและเข้าไปใช้บริการซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.56 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องแพ็คเกจที่เลือกตรงกับความต้องการซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.76 คะแนน
- **ด้านพนักงาน** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องพนักงานสามารถแนะนำสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสมซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.50 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดค่าประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการไว้อย่างชัดเจนได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.51 คะแนน เรื่องความสะดวกรวดเร็วเมื่อไปใช้บริการที่ศูนย์ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.36 คะแนน เรื่องความสะดวกในการชำระค่าบริการ มีช่องทางในการชำระค่าบริการที่หลากหลายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.04 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการจาก Call Center ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.61 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.16 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 7.15 คะแนน
- **ด้านกายภาพ** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการสะอาดและมีบรรยากาศที่ดี ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.33 คะแนน

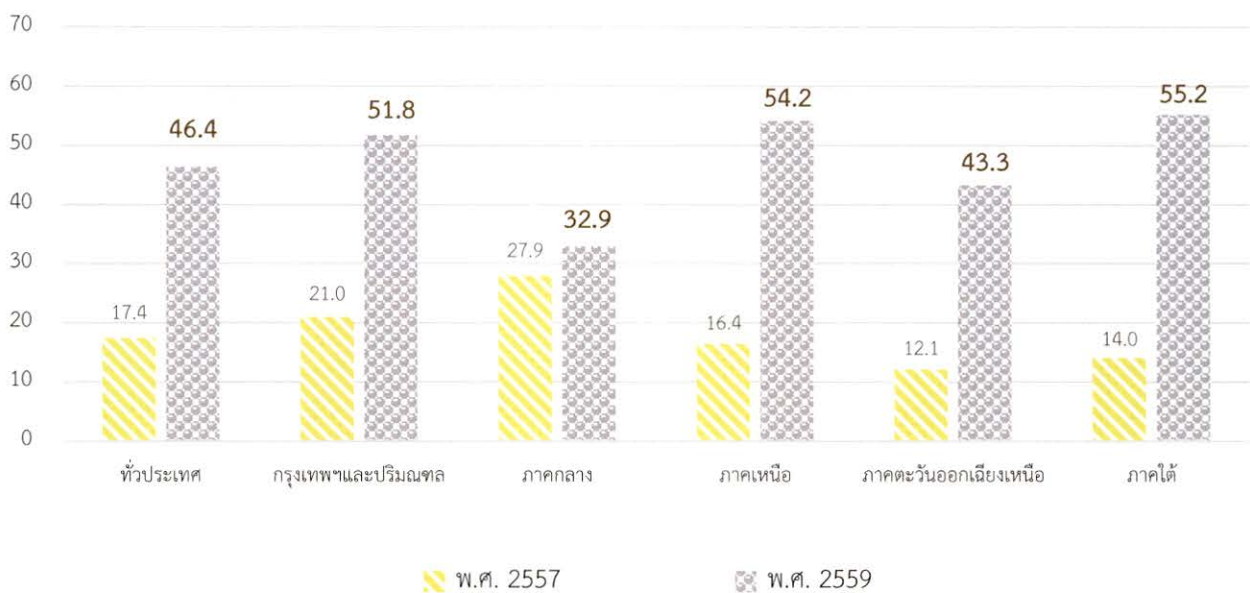
# อินเทอร์เน็ตประจำที่



## 1. ภาพรวมของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศจำนวน 7,619 ราย พบว่ามีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.4 โดยในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ รวมทั้งภาคใต้ มีสัดส่วนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่มากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาคนั้น โดยภาคใต้ มีสัดส่วนผู้ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.2 ในขณะที่ภาคกลางมีสัดส่วนผู้ใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.9 นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศ มีสัดส่วนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 29 ซึ่งภาคใต้มีสัดส่วนผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาคนั้น

สัดส่วนของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 2-23 สัดส่วนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2557 – 2559 ทั้งแบบทั่วประเทศและ แยกรายภูมิภาค

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

### 2.1 ปริมาณการให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

#### 2.1.1 จำนวนเลขหมาย จำนวนอุปกรณ์ จำนวนผู้ใช้บริการ และจำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน

ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีเลขหมายที่ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1.03 เลขหมาย และมีจำนวนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อเฉลี่ยประมาณ 4.33 เครื่อง ส่วนการใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่เฉลี่ยประมาณ 3.79 คนต่อเลขหมาย สำหรับการใช้งานพบว่า มีการใช้งานโดยเฉลี่ยประมาณ 6.24 ชั่วโมงต่อคนต่อวัน ทั้งนี้ ทุกภูมิภาคมีจำนวนเลขหมายเฉลี่ยใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ในส่วนจำนวนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อพบว่า ภาคตะวันออกมีจำนวนอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อโดยเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ประมาณ 5.89 เครื่องต่อเลขหมาย และภูมิภาคนี้ยังมีจำนวนคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อเลขหมายมากที่สุด คือ 4.30 คน ในด้านเวลาการใช้งานพบว่า ภูมิภาคที่มีการใช้งานมากกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

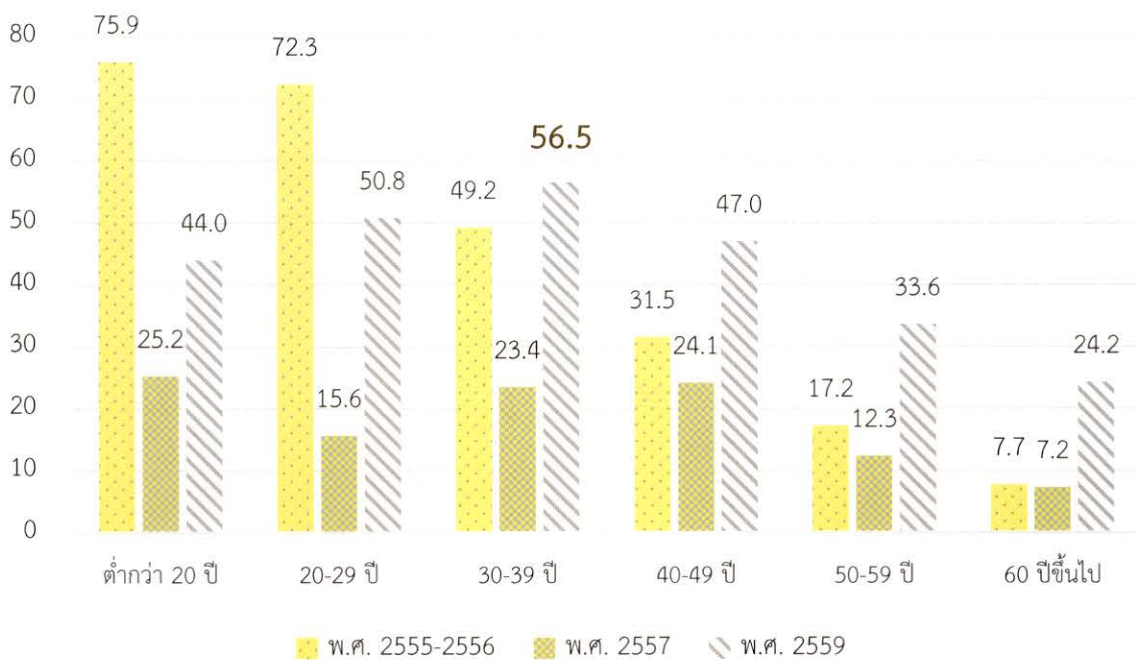
ตารางที่ 2-35 การใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

การใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ค่าเฉลี่ยของการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในภูมิภาคต่าง ๆ						
		ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
1) จำนวนเลขหมายที่ใช้บริการ (หน่วย: เลขหมาย)	1,808	1.03	1.01	1.01	1.03	1.03	1.00	1.04
2) จำนวนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อ (หน่วย: เครื่อง)	1,796	4.33	4.58	4.40	3.79	4.21	5.89	4.57
3) จำนวนคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตในครัวเรือน (หน่วย: คน)	1,804	3.79	3.78	3.51	3.75	4.04	4.30	3.61
4) จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน (หน่วย: ชั่วโมงต่อคนต่อวัน)	1,792	6.24	6.41	5.60	6.51	6.53	5.45	5.92

### 2.1.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ จำแนกตามช่วงอายุ ในปี พ.ศ. 2555 - 2559

ในปี พ.ศ. 2559 จากผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในแต่ละช่วงอายุ พบว่า ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี มีสัดส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.5 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุนั้น ทั้งนี้ ผู้ที่มีอายุน้อยยังมีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพิ่มขึ้นตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น คือ ร้อยละ 44.0 ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี แล้วเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50.8 ในกลุ่มอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ส่วนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปพบว่ามีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่ลดลงเป็นลำดับตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น กล่าวคือ ลดลงจากร้อยละ 47 ในช่วงอายุ 40 - 49 ปี เป็นร้อยละ 33.6 ในช่วงอายุ 50 - 59 ปี และลดลงเป็นร้อยละ 24.2 ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป

สัดส่วนผู้ใช้บริการ



หมายเหตุ สัดส่วนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในแต่ละช่วงอายุคำนวณจากผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในช่วงอายุนั้น เทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในช่วงอายุนั้น

### รูปที่ 2-24 สัดส่วนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แยกเป็นแต่ละช่วงอายุ ในปี พ.ศ. 2555 - 2559

แนวโน้มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2559 กับ พ.ศ. 2557 พบว่า มีการเพิ่มขึ้นในทุกกลุ่มอายุ โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 18.8 กลุ่มอายุระหว่าง 20 - 29 ปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 35.2 กลุ่มอายุระหว่าง 30 - 39 ปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 33.1 กลุ่มอายุระหว่าง 40 - 49 ปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.9 กลุ่มอายุ 50 - 59 ปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 21.3 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นร้อยละ 17

### 2.1.3 เวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในแต่ละกิจกรรม

ผลการสำรวจทั่วประเทศจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยภาพรวม พบว่าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้อินเทอร์เน็ต **ดูคลิปวิดีโอหรือภาพยนตร์** มากที่สุด เฉลี่ยประมาณ 180 นาทีต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการทำกิจกรรมนี้มากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 202 นาทีต่อวัน สำหรับกิจกรรมที่มีเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่รองลงมาคือ **การเล่นเกมออนไลน์** ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 86 นาทีต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการทำกิจกรรมนี้มากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 109 นาทีต่อวัน นอกจากนี้ ยังพบว่าเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการทำกิจกรรมนี้ลดลงเป็นลำดับตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น กล่าวคือ ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี เฉลี่ยประมาณ 99 นาทีต่อวัน จนถึงช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป เฉลี่ยประมาณ 40 นาทีต่อวัน

ตารางที่ 2-36 เวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในแต่ละกิจกรรม จำแนกตามอายุ ในปี พ.ศ. 2559

ประเภทของกิจกรรม	โดยภาพรวม	เวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามช่วงอายุ พ.ศ. 2559 (นาทีต่อวัน)					
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
1) ดูคลิปวิดีโอหรือภาพยนตร์	179.64	193.54	202.36	185.58	166.74	98.96	140.74
2) เล่นเกมออนไลน์	85.91	109.28	99.37	77.85	63.49	48.33	39.55
3) ดาวน์โหลดและอัปโหลดไฟล์ภาพ ไฟล์เสียง วิดีโอ และเกมส์	40.85	35.14	47.83	46.37	43.30	13.47	11.90
4) ซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์	33.40	32.23	37.33	41.25	27.27	12.58	8.64
5) Video Call	28.73	46.19	29.62	27.09	19.88	19.01	12.50
6) ธุรกิจทางการเงิน เช่น จ่ายเงิน โอนเงิน รับเงินผ่านทางออนไลน์	13.21	13.09	14.31	18.47	6.95	7.63	2.50
7) กิจกรรมอื่น ๆ	111.40	103.78	114.17	123.06	109.96	94.55	75.97

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำกิจกรรมตั้งแต่ 2 กิจกรรมขึ้นไปในเวลาเดียวกันจะคิดจำนวนนาทีที่ทำกิจกรรมในเวลาเดียวกันให้กับทั้ง 2 กิจกรรม

กิจกรรมในลำดับต่อมา คือ **การดาวน์โหลดและอัปโหลดไฟล์ภาพ ไฟล์เสียง วิดีโอ และเกมส์** ในภาพรวมผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้เวลาในการทำกิจกรรมนี้เฉลี่ยประมาณ 41 นาทีต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้ใกล้เคียงกัน โดยเฉลี่ยประมาณ 48 และ 46 นาทีต่อวัน ตามลำดับ

สำหรับ **การซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์** เป็นกิจกรรมที่มีการใช้เวลามากเป็นอันดับที่สี่ ในภาพรวมผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้เวลาในการทำกิจกรรมนี้เฉลี่ยประมาณ 33 นาทีต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้มากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 41 นาทีต่อวัน รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 37 นาทีต่อวัน

ส่วน **การใช้บริการ Video Call** ในภาพรวมผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้เวลาในการทำกิจกรรมนี้โดยเฉลี่ยประมาณ 29 นาทีต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้มากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 46 นาทีต่อวัน นอกจากนี้ ยังพบว่าเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้ลดลงเป็นลำดับตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น กล่าวคือ ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี เฉลี่ยประมาณ 30 นาทีต่อวัน จนถึงช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป เฉลี่ยประมาณ 13 นาทีต่อวัน

ในขณะที่ **การทำธุรกรรมทางการเงิน** เช่น จ่ายเงิน โอนเงิน รับเงิน ผ่านทางออนไลน์ ในภาพรวมผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้เวลาในการทำกิจกรรมนี้เฉลี่ยประมาณ 13 นาทีต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้มากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 18 นาทีต่อวัน ในกลุ่มช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี ใช้เวลาทำกิจกรรมนี้โดยเฉลี่ยประมาณ 13 - 14 นาทีต่อวัน ส่วนผู้ที่อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้ลดลงเป็นลำดับตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น โดยในช่วงอายุ 41 – 50 ปี เฉลี่ยประมาณ 7 นาทีต่อวัน จนถึงช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป เฉลี่ยประมาณ 3 นาทีต่อวัน

ในส่วนของ **กิจกรรมอื่น ๆ** เช่น การเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้เวลาในการทำกิจกรรมนี้เฉลี่ยประมาณ 111 นาทีต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้มากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 123 นาทีต่อวัน ในกลุ่มผู้ที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 104 นาทีต่อวัน แล้วเพิ่มเป็น 114 นาทีต่อวันในกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี ส่วนผู้ที่อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทำกิจกรรมนี้ลดลงเป็นลำดับตามช่วงอายุที่เพิ่มขึ้น โดยในช่วงอายุ 41 - 50 ปี เฉลี่ยประมาณ 110 นาทีต่อวัน จนถึงช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป เฉลี่ยประมาณ 76 นาทีต่อวัน

## 2.2 สาเหตุที่ใช้และไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559

### 2.2.1 สาเหตุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 โดยภาพรวม พบว่าสาเหตุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่อันดับแรก คือ ความเร็วสูงกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมาคือ ใช้ปริมาณข้อมูลได้มากกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 22.40 และอันดับสาม คือ ราคาคุ้มกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 18.35

ตารางที่ 2-37 สาเหตุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

สาเหตุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)	โดย ภาพรวม	สัดส่วนของสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (ร้อยละ)					
		น้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	1,777	279	457	495	341	155	50
1) ความเร็วสูงกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	37.70	45.51	42.67	38.99	30.20	27.74	18.00
2) ใช้ปริมาณข้อมูลได้มากกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	22.40	20.43	21.88	23.23	23.46	22.58	22.00
3) ราคาคุ้มกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	18.35	16.85	19.26	15.35	20.82	21.29	22.00
4) สัญญาณมีความเสถียรมากกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	14.12	14.70	12.25	14.55	15.84	13.55	14.00
5) อื่น ๆ	7.43	2.51	3.94	7.88	9.68	14.84	24.00

เมื่อพิจารณาสาเหตุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ตามช่วงอายุ พบว่าในเกือบทุกกลุ่มอายุให้เหตุผลหลักในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพราะความเร็วสูงกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ยกเว้นแต่ในกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป ที่เลือกเพราะเหตุผลอื่น ๆ

## 2.2.2 สาเหตุที่ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

ในปี พ.ศ. 2559 ผู้ที่ไม่เคยใช้หรือในอดีตเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีจำนวน 4,082 ราย ในบรรดาผู้ที่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ให้เหตุผลว่า คิดว่าไม่จำเป็น มากที่สุดถึงร้อยละ 72.46 อันดับสองและสาม คือ ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็เพียงพอแล้วและใช้ไม่เป็น คิดเป็นร้อยละ 11.55 และ 11.06 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แต่ปัจจุบันยกเลิกไปแล้วส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่จำเป็น คิดเป็นร้อยละ 42.77 รองลงมาคือ ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็เพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 26.42 และการยกเลิกโทรศัพท์ประจำที่ไปพร้อมกัน คิดเป็นร้อยละ 18.24

ตารางที่ 2-38 เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

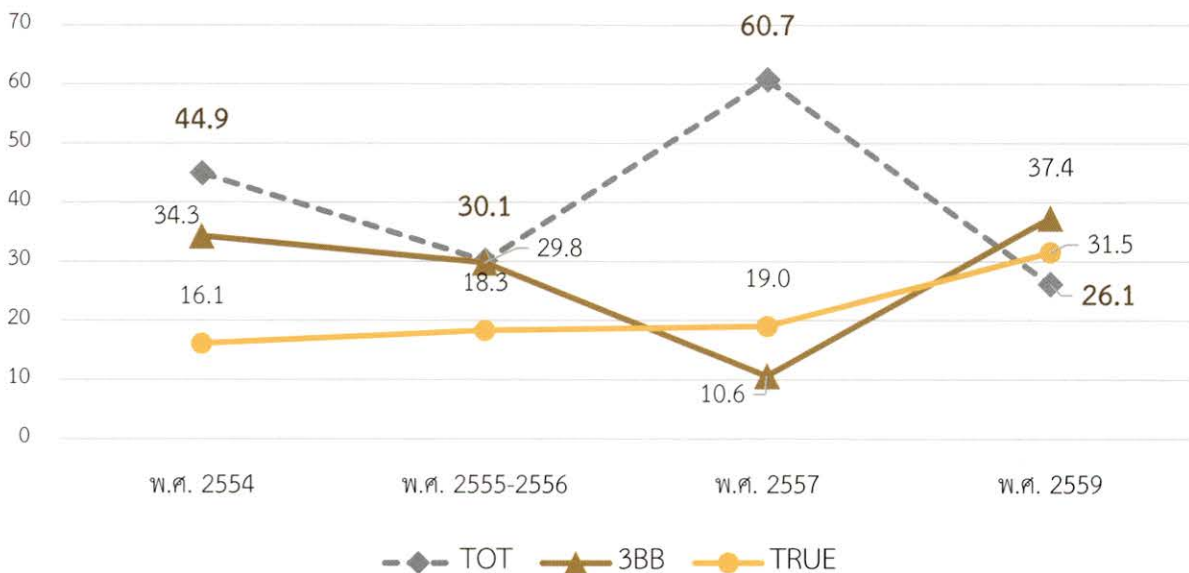
การให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1) ใช้บริการ	3,537	46.42
2) ไม่ได้ใช้บริการ	4,082	53.58
<b>เหตุผลกรณีไม่เคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) คิดว่าไม่จำเป็น	2,529	72.46
2) ใช้ไม่เป็น	386	11.06
3) อัตราค่าบริการแพงไป	309	8.85
4) มีค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง	71	2.03
5) ไม่แน่ใจว่ามีให้บริการในพื้นที่หรือไม่	78	2.23
6) ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็เพียงพอแล้ว	403	11.55
7) มีให้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อื่นอยู่แล้ว เช่น ที่ทำงาน	108	3.09
8) อื่น ๆ	67	1.92
<b>กรณีเคยใช้บริการในอดีต แต่ปัจจุบันยกเลิกไปแล้ว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) ยกเลิกโทรศัพท์ประจำที่ไปพร้อมกัน	58	18.24
2) คิดว่าไม่จำเป็น	136	42.77
3) อัตราค่าบริการแพงไป	33	10.38
4) คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามระบุ	22	6.92
5) ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็เพียงพอแล้ว	84	26.42
6) มีให้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อื่นอยู่แล้ว เช่น ที่ทำงาน	16	5.03
7) อื่น ๆ	35	11.01

## 2.3 การเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการในตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่

### 2.3.1 การเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการในตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ผลการสำรวจจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 1,812 ราย พบว่า ผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการเป็นรายหลักมากที่สุดคือ 3BB คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาคือ TRUE และ TOT มีผู้ใช้บริการร้อยละ 31.5 และ 26.1 ตามลำดับ ในส่วนของ AIS CAT และ ผู้ประกอบการรายอื่นๆ ยังมีผู้ใช้บริการไม่มากนักคือ รวมกันไม่เกินร้อยละ 6 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่า TOT มีผู้ใช้บริการลดลงเป็นอย่างมาก โดยลดลงจากปี พ.ศ. 2557 ถึงร้อยละ 34.6 ในขณะที่ 3BB และ TRUE กลับมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นโดย 3BB เพิ่มขึ้นร้อยละ 26.8 และ TRUE เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.5

สัดส่วนของผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่



รูปที่ 2-25 การเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกเป็นรายหลัก เปรียบเทียบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559 แยกรายผู้ประกอบการ

ในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของผู้ที่เลือกใช้บริการของ TOT มีแนวโน้มแกว่งตัวขึ้นลง โดยลดลงในปี พ.ศ. 2555 - 2556 แล้วกลับเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2557 จากนั้นลดลงอย่างมากในปี พ.ศ. 2559 ในขณะที่สัดส่วนผู้ที่ใช้บริการของ TRUE มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และเพิ่มขึ้นอย่างมากในปี พ.ศ. 2559 สำหรับแนวโน้มสัดส่วนผู้ที่ใช้บริการของ 3BB สามารถวกกลับเป็นขาขึ้นได้ในปี พ.ศ. 2559 หลังจากลดลงมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554

### 2.3.2 การเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการในตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559

เมื่อแบ่งรายภูมิภาคจากผลสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จะเห็นได้ว่า 3BB เป็นผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการเป็นรายหลักมากที่สุดถึงสี่ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยมีสัดส่วนผู้ให้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ 37.87 ถึงร้อยละ 41.80 ส่วน TOT มีสัดส่วนผู้ให้บริการมากที่สุดในภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 42.60 ในขณะที่ TRUE มีสัดส่วนผู้ให้บริการมากที่สุดในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีสัดส่วนผู้ให้บริการถึงร้อยละ 47.10 สำหรับ AIS CAT และผู้ประกอบการรายอื่น ๆ มีสัดส่วนผู้ให้บริการทั่วประเทศรวมกันไม่ถึงร้อยละ 6 แต่มีสัดส่วนผู้ให้บริการในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือสูงกว่าภาคอื่น ๆ

ตารางที่ 2-39 สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกใช้เป็นรายหลัก แบบทั่วประเทศและแยกตามภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

ผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ที่เลือกใช้เป็นรายหลัก	สัดส่วนของผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในภูมิภาคต่าง ๆ (ร้อยละ)						
	ทั่ว ประเทศ	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียง เหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	1,812	276	148	409	462	54	463
3BB	37.40	25.36	39.18	41.80	37.87	33.33	40.16
TRUE	31.46	47.10	30.41	27.63	35.93	24.07	22.25
TOT	26.10	22.83	27.03	23.72	19.48	42.60	34.56
AIS	2.87	3.99	2.03	4.16	3.46	0.00	1.08
CAT	1.10	0.36	0.00	1.96	1.30	0.00	1.08
อื่น ๆ	1.07	0.36	1.35	0.73	1.96	0.00	0.87

หมายเหตุ ผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการเป็นรายหลัก หมายถึง ผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้บริการสูงสุด

### 2.3.3 เหตุผลของการเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการรายหลัก ในปี พ.ศ. 2559

ผลการศึกษาจากการสำรวจปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่จำนวน 1,806 ราย ให้เหตุผลที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่สามอันดับแรก คือ คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 29.27 ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมีผู้ประกอบการเพียงรายเดียวในพื้นที่นั้น คิดเป็นร้อยละ 10.96

ตารางที่ 2-40 เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่จากผู้ประกอบการที่เลือกเป็นรายหลัก  
ในปี พ.ศ. 2559

เหตุผลหลัก	ภาพรวม ปี พ.ศ. 2559	สัดส่วนที่เลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการรายหลัก (ร้อยละ)					
		TOT	3BB	TRUE	AIS	CAT	อื่น ๆ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	1,806	473	675	568	51	20	19
1) คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	29.27	17.35	36.89	30.81	23.53	45.00	10.53
2) ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสม	18.00	16.71	21.19	14.79	21.57	20.00	21.05
3) มีผู้ประกอบการเพียงรายเดียว ในพื้นที่นั้น	10.96	23.89	10.07	1.76	5.88	10.00	10.53
4) แพ็คเกจมีความเหมาะสม กับปริมาณการใช้งาน	8.86	6.55	8.59	10.56	17.65	5.00	5.26
5) ชื้อพ่วงหลายผลิตภัณฑ์ จากผู้ประกอบการรายเดียวกัน	6.98	9.30	0.00	13.38	1.96	5.00	21.05
6) ความครอบคลุมของโครงข่าย	5.54	5.07	5.48	6.51	1.96	5.00	0.00
7) อยากรทดลองใช้	4.82	4.23	3.26	6.69	5.88	5.00	15.79
8) สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก	0.50	0.63	0.00	0.88	1.96	0.00	0.00
9) มีการบริการลูกค้าที่ดี เช่น ติดตั้งฟรีแรกเข้า	3.10	2.11	3.70	3.17	3.92	0.00	5.26
10) ไม่ได้จ่ายเงินค่าบริการเอง	1.44	2.11	1.48	1.06	0.00	0.00	0.00
11) การส่งเสริมการตลาด	5.54	2.96	5.33	7.39	13.73	5.00	0.00
12) อื่น ๆ	4.99	9.09	4.01	3.00	1.96	0.00	10.53

หมายเหตุ ผู้ประกอบการที่เลือกเป็นรายหลัก หมายถึง ผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ  
ที่มีค่าใช้จ่ายสูงสุด

ทั้งนี้ หากพิจารณาเหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แยกตามรายผู้ประกอบการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการของ TOT มีเหตุผลหลักคือ มีผู้ประกอบการเพียงรายเดียวในพื้นที่นั้น คิดเป็นร้อยละ 23.89 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการของ 3BB TRUE AIS และ CAT ให้เหตุผลหลักเหมือนกัน คือ คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 36.89 ร้อยละ 30.81 ร้อยละ 23.53 และร้อยละ 45 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ใช้บริการของผู้ประกอบการรายอื่น ๆ มีเหตุผลหลักอันดับแรก คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสมและซื้อพ่วงหลายผลิตภัณฑ์จากผู้ประกอบการรายเดียวกันโดยแต่ละเหตุผล คิดเป็นร้อยละ 21.05

สำหรับเหตุผลอันดับที่สอง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการของ 3BB TRUE AIS และ CAT คือ ราคาของแพ็คเกจมีความเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 21.19 ร้อยละ 14.79 ร้อยละ 21.57 และร้อยละ 20 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการที่เลือกผู้ประกอบการอินเทอร์เน็ตประจำที่เหล่านี้ให้ความสำคัญด้านคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตมากกว่าด้านราคา ส่วน TOT พบว่าผู้ให้บริการของ TOT ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพใกล้เคียงกับเรื่องราคา ส่วนจุดที่น่าสังเกตอีกจุดหนึ่ง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือก TRUE ให้ความสำคัญกับเหตุผลด้านการซื้อพ่วงหลายผลิตภัณฑ์จากผู้ประกอบการรายเดียวกันใกล้เคียงกับเหตุผลด้านราคา

## 2.4 ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

ในปี พ.ศ. 2559 การสำรวจกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ทั่วประเทศ พบว่ามีค่าใช้บริการเฉลี่ยของอินเทอร์เน็ตประจำที่ในรูปแบบการเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic ประมาณ 818 บาทต่อเดือน ส่วนการเชื่อมต่อแบบ ADSL มีค่าใช้บริการเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 632 บาทต่อเดือน และการเชื่อมต่อแบบ Cable มีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 662 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 จะเห็นได้ว่าค่าใช้บริการเฉลี่ยของการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพิ่มขึ้นในทุกรูปแบบของการเชื่อมต่อ โดยในรูปแบบ Fiber Optic มีค่าใช้บริการเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 มากที่สุด คือ เพิ่มขึ้นประมาณ 146 บาทต่อเดือนหรือคิดเป็นอัตราการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 21.79 ทั้งนี้ ในระยะยาวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559 สามารถเปรียบเทียบค่าใช้บริการของอินเทอร์เน็ตประจำที่ในรูปแบบการเชื่อมต่อแบบ ADSL ได้เท่านั้น ซึ่งพบว่า ปี พ.ศ. 2555 - 2557 มีค่าใช้บริการเฉลี่ยลดลงจากปี พ.ศ. 2554 ประมาณ 50 บาทต่อเดือน แต่กลับเพิ่มขึ้นจนเกือบเท่าเดิมคือ ประมาณ 632 บาทในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจเกี่ยวกับรูปแบบในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประจำที่ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่ จำแนกตามผู้ประกอบการจากทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2559 พบว่า TRUE มีสัดส่วนผู้ใช้การเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic และ Cable มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.35 และ 84.36 ตามลำดับ ส่วน 3BB มีสัดส่วนที่ใช้การเชื่อมต่อแบบ ADSL มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.27 ในขณะที่ TOT ยังคงมีสัดส่วนผู้ใช้บริการเป็นลำดับที่ 2 ในทุกรูปแบบการเชื่อมต่อ โดยแบบ Fiber Optic มีสัดส่วนผู้ใช้บริการร้อยละ 26.49 ส่วนแบบ ADSL และ Cable มีผู้ใช้บริการร้อยละ 26.40 และ 9.38 ตามลำดับ สำหรับ AIS CAT และผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ยังมีสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในรูปแบบการเชื่อมต่อต่าง ๆ ไม่มากนัก โดยในการเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic มีสัดส่วนผู้ใช้บริการรวมกันไม่เกินร้อยละ 10 ในการเชื่อมต่อแบบ ADSL มีสัดส่วนรวมกันไม่เกินร้อยละ 1 และแบบ Cable มีสัดส่วนรวมกันไม่เกินร้อยละ 7

ตารางที่ 2-41 ค่าใช้บริการเฉลี่ยของอินเทอร์เน็ตประจำที่ จำแนกตามรูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

รูปแบบการเชื่อมต่อ	ค่าใช้บริการเฉลี่ยของอินเทอร์เน็ตประจำที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาทต่อเดือน)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) Fiber Optic	N/A	N/A	671.4	817.7
2) ADSL	632.3	583.3	584.9	631.6
3) Cable	N/A	N/A	633.3	662.1

ตารางที่ 2-42 สัดส่วนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และค่าใช้บริการต่อเดือนในแต่ละรูปแบบการเชื่อมต่อของผู้ประกอบการแต่ละราย ในปี พ.ศ. 2559

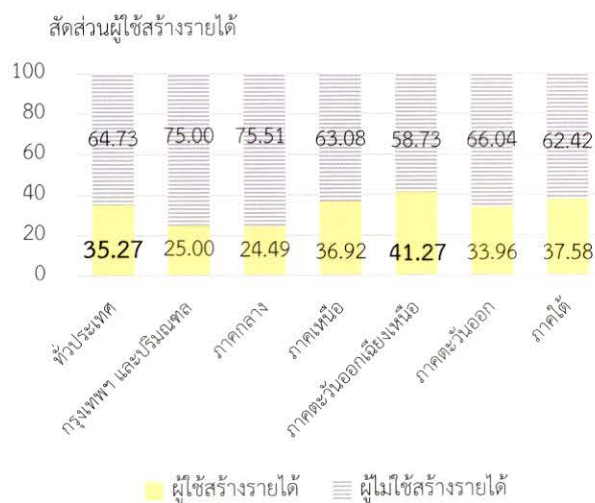
รูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประจำที่	Fiber Optic		ADSL		Cable	
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	800		966		32	
ผู้ประกอบการ	สัดส่วนผู้ให้บริการ (ร้อยละ)	ค่าใช้บริการเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	สัดส่วนผู้ให้บริการ (ร้อยละ)	ค่าใช้บริการเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)	สัดส่วนผู้ให้บริการ (ร้อยละ)	ค่าใช้บริการเฉลี่ย (บาทต่อเดือน)
โดยภาพรวม	100.00	817.68	100.00	631.62	100.00	662.07
TRUE	59.35	811.46	6.52	751.44	84.36	679.77
3BB	4.38	1,065.15	66.27	614.30	-	-
TOT	26.49	802.38	26.40	645.74	9.38	562.67
AIS	6.38	651.56	-	-	-	-
CAT	2.25	1,216.67	0.10	690.00	3.13	500.00
อื่น ๆ	1.15	690.50	0.71	601.50	3.13	N/A

ในส่วนของค่าใช้บริการเฉลี่ยสำหรับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในรูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบต่าง ๆ พบว่ารูปแบบการเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมประมาณ 818 บาทต่อเดือน ซึ่ง TRUE เป็นผู้ประกอบการที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดในรูปแบบนี้มีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 811 บาทต่อเดือน อย่างไรก็ตาม กลับพบว่า CAT มีค่าใช้บริการมากที่สุดในรูปแบบนี้เฉลี่ยประมาณ 1,217 บาทต่อเดือน

สำหรับรูปแบบการเชื่อมต่อแบบ ADSL มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมประมาณ 632 บาทต่อเดือน ซึ่ง 3BB เป็นผู้ประกอบการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 614 บาทต่อเดือน โดย TRUE มีค่าใช้บริการมากที่สุดในรูปแบบนี้เฉลี่ยประมาณ 751 บาทต่อเดือน

ส่วนรูปแบบการเชื่อมต่อแบบ Cable ค่าเฉลี่ยในภาพรวมประมาณ 662 บาทต่อเดือน ซึ่ง TRUE เป็นผู้ประกอบการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดและมีค่าใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดประมาณ 680 บาทต่อเดือน

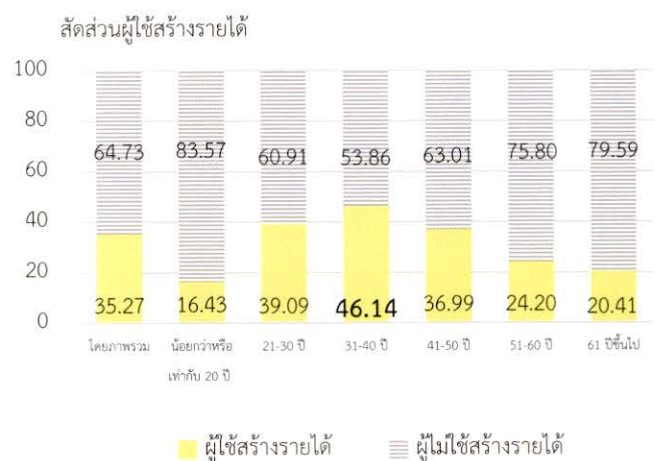
## 2.5 การใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้



รูปที่ 2-26 สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้  
ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกตามภูมิภาค

เมื่อจำแนกสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้ตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุที่มีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้มากที่สุด คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.14 ส่วนช่วงอายุที่มีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่สร้างรายได้มากกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม ได้แก่ ช่วงอายุ 21-30 ปี และ ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.09 และ 36.99 ตามลำดับ

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างรายได้ คิดเป็นร้อยละ 35.27 เมื่อแยกตามรายภูมิภาค จะเห็นได้ว่าภูมิภาคที่มีสัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้มากที่สุด คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 41.27 ส่วนภาคที่มีสัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้มากกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคใต้ และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 37.58 และ 36.92 ตามลำดับ

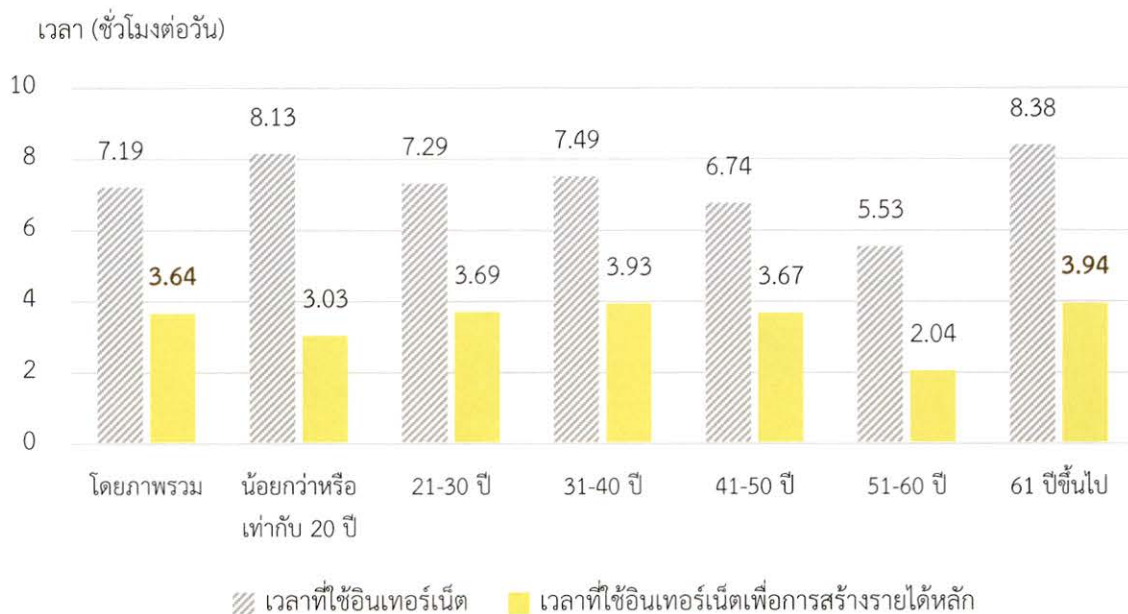


รูปที่ 2-27 สัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้  
ในปี พ.ศ. 2559 จำแนกตามช่วงอายุ

การใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้แยกออกเป็นการสร้างรายได้หลักและการสร้างรายได้เสริม รายได้หลักคือรายได้จากการทำงานหลักหรือการทำธุรกิจหลักและรายได้เสริมคือรายได้ที่ทำเสริม นอกเหนือไปจากการทำงานหลักหรือการทำธุรกิจหลัก

### 2.5.1 การใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้หลัก

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าในบรรดาผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้หลัก ในภาพรวมของประเทศใช้เวลาโดยเฉลี่ย 3.64 ชั่วโมงต่อวัน จากเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมด 7.19 ชั่วโมงต่อวัน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ จะเห็นได้ว่าในช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จะใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้หลักมากที่สุด โดยใช้เวลาเฉลี่ย 3.94 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี ใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้หลักใกล้เคียงกับกลุ่มแรก โดยใช้เวลาเฉลี่ย 3.93 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่ช่วงอายุ 51 - 60 ปี ใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้หลักน้อยที่สุดโดยใช้เวลาเฉลี่ย 2.04 ชั่วโมงต่อวัน



รูปที่ 2-28 เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อการสร้างรายได้หลัก ในปี พ.ศ. 2559

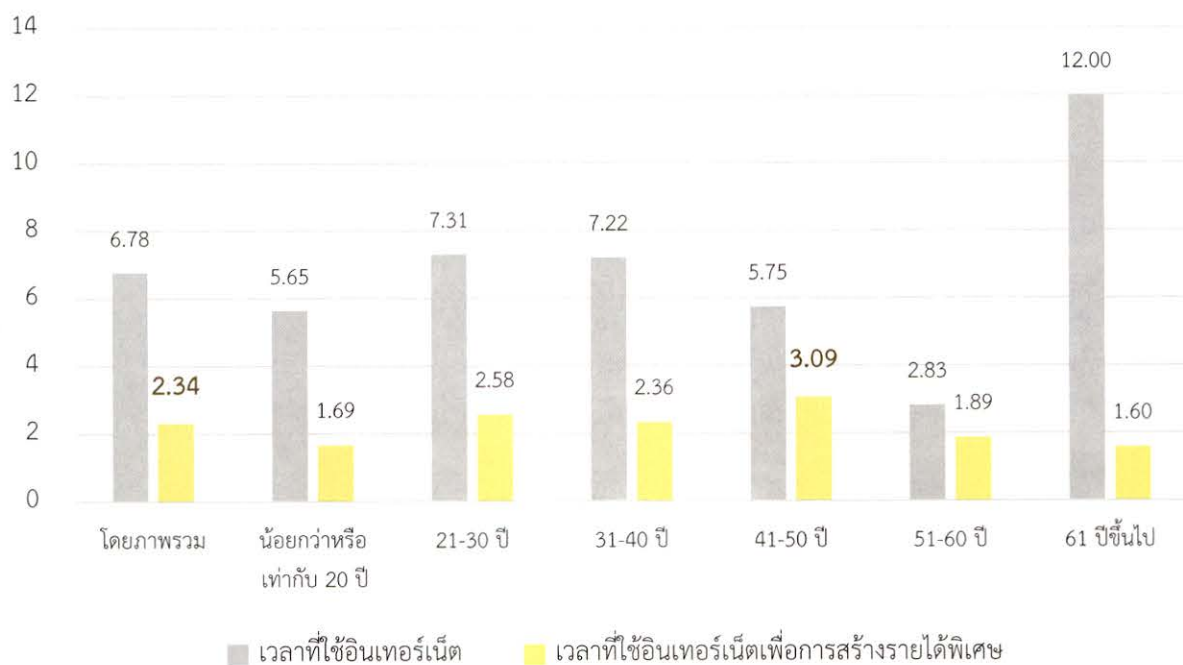
แม้ว่าในช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จะใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อการสร้างรายได้หลักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเวลาที่ใช้เน็ตประจำที่เพื่อการสร้างรายได้หลักเทียบกับเวลาที่ใช้เน็ตประจำที่ทั้งหมดในแต่ละช่วงอายุพบว่า ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีสัดส่วนดังกล่าวสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.45 คิดจากเวลาที่ใช้เน็ตประจำที่เพื่อการสร้างรายได้หลัก 3.67 ชั่วโมงต่อวัน เทียบกับเวลาที่ใช้เน็ตประจำที่ทั้งหมด คือ

6.74 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสัดส่วนการใช้เวลาเท่ากับร้อยละ 52.47 และลำดับที่สามคือ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 50.62 ในขณะที่ภาพรวมของทั่วประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 50.63

### 2.5.2 การใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้พิเศษ

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 ในบรรดาผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในการสร้างรายได้พิเศษ พบว่า ในภาพรวมของทั้งประเทศใช้เวลาเฉลี่ย 2.34 ชั่วโมงต่อวัน จากเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมด 6.78 ชั่วโมงต่อวัน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ จะเห็นได้ว่าในช่วงอายุ 41-50 ปี ใช้เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้พิเศษมากที่สุด โดยใช้เวลาเฉลี่ย 3.09 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี ใช้เวลาเฉลี่ยใกล้เคียงกัน 2.58 และ 2.36 ชั่วโมงต่อวัน ตามลำดับ

เวลา (ชั่วโมงต่อวัน)



รูปที่ 2-29 เวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมดและเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อการสร้างรายได้พิเศษ ในปี พ.ศ. 2559

เมื่อคิดจากสัดส่วนโดยเปรียบเทียบระหว่างเวลาที่ใช้ในการสร้างรายได้พิเศษกับเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมด พบว่ากลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ กลุ่มอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 66.78 รองลงมาคือ กลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 53.74 อันดับที่สามคือ กลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 35.29 ในขณะที่ภาพรวมของทั่วประเทศคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.51

## 2.6 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่จำนวน 1,803 ราย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนมากคิดว่าในปี พ.ศ. 2560 จะใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในจำนวนชั่วโมงต่อเดือนที่ใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2559 คิดเป็นร้อยละ 71.16

ส่วนผู้ใช้บริการที่คิดว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพิ่มขึ้น มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 25.12 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมด โดยผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้คิดว่าจะเพิ่มเวลาใช้งานอีกประมาณร้อยละ 33.48 ของเวลาที่ใช้อยู่ในปี พ.ศ. 2559 ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่คิดว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ในจำนวนชั่วโมงต่อเดือนที่ลดลง มีสัดส่วนร้อยละ 3.72 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ทั้งหมด โดยจะลดเวลาใช้งานลงไปอีกร้อยละ 28.63 ของเวลาที่ใช้อยู่ในปี พ.ศ. 2559

ตารางที่ 2-43 แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559 เทียบกับปี พ.ศ. 2560

แนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่	โดยภาพรวม	แนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ (ร้อยละ)					
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	1,803	286	465	503	343	157	49
<b>แนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้น</b>							
1) สัดส่วนผู้ใช้เวลาเพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	25.12	32.52	29.68	23.26	21.87	14.65	14.29
2) อัตราการใช้เวลาเพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	33.48	32.08	36.38	32.75	33.49	27.83	25.71
<b>แนวโน้มการใช้งานลดลง</b>							
1) สัดส่วนผู้ใช้เวลาลดลง (ร้อยละ)	3.72	6.64	2.37	3.78	3.21	3.18	4.08
2) อัตราการใช้เวลาลดลง (ร้อยละ)	28.63	33.67	30.47	28.74	18.82	35.00	20.00
<b>แนวโน้มการใช้งานคงที่</b>							
1) สัดส่วนผู้ใช้เวลาคงที่ (ร้อยละ)	<b>71.16</b>	60.84	67.96	72.96	74.93	82.17	81.63

หมายเหตุ การสำรวจในครั้งนี้เป็นการสำรวจแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่แบบเสียดค่าบริการ โดยเป็นการเปรียบเทียบเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในหน่วยชั่วโมงต่อเดือน

เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่าทุกกลุ่มอายุจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพิ่มขึ้นโดยในกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีสัดส่วนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ ร้อยละ 32.52 ในขณะที่กลุ่มอายุ

ที่จะมีการใช้งานในอัตราเพิ่มขึ้นมากที่สุดเมื่อคิดจากเวลาใช้งาน คือ กลุ่มอายุระหว่าง 21 -30 ปี ที่คิดว่าจะใช้เวลาเพิ่มอีกร้อยละ 36.38 เมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้ในปี พ.ศ. 2559

ในกลุ่มที่จะใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ลดลง พบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ยังเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.64 ของผู้ให้บริการในช่วงอายุเดียวกัน แต่กลุ่มอายุที่จะใช้งานลดลงในอัตรามากที่สุดเมื่อคิดจากเวลาใช้งาน คือ กลุ่มอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นอัตราการลดลงร้อยละ 35

## 2.7 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปใช้ Fiber Optic

ผลการสำรวจแนวโน้มการเปลี่ยนรูปแบบอินเทอร์เน็ตประจำที่จากรูปแบบการเชื่อมต่อแบบ ADSL หรือ Cable ไปใช้การเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic ในปี พ.ศ. 2560 พบว่าผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่คิดว่าจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปใช้การเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic คิดเป็นร้อยละ 38.27 ส่วนผู้ที่ไม่คิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic คิดเป็นร้อยละ 40.10 และผู้ให้บริการที่คิดว่ายังไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 21.63

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่คิดว่าจะเปลี่ยนไปใช้การเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic มีมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.87

ตารางที่ 2-44 แนวโน้มการเปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic ในปี พ.ศ. 2560

แนวโน้มในการเปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic	โดยภาพรวม	สัดส่วนแนวโน้มการใช้ Fiber Optic ในปี พ.ศ. 2560 (ร้อยละ)					
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
จำนวนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แบบ ADSL หรือ Cable (ราย)	763	138	206	203	136	61	19
1) มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยน	38.27	44.20	35.44	41.87	37.50	27.87	26.32
2) คิดว่าไม่เปลี่ยน	40.10	36.96	46.11	34.98	39.71	42.62	47.36
3) ยังไม่แน่ใจ	21.63	18.84	18.45	23.15	22.79	29.51	26.32

สำหรับผู้ให้บริการที่คิดว่าจะไม่เปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic มีมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.36 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21-30 ปี และ ช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.11 และร้อยละ 42.62 ตามลำดับ

สำหรับผู้ให้บริการที่คิดว่ายังไม่แน่ใจ มีมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.51 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไปและช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.32 และร้อยละ 23.15 ตามลำดับ



เหตุผลอันดับแรกของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ใช้การเชื่อมต่อแบบ ADSL หรือ Cable ที่จะไม่เปลี่ยนหรือยังไม่แน่ใจที่จะเปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic คือ คิดว่าไม่จำเป็น คิดเป็นร้อยละ 48.84 เหตุผลรองลงมา คือ อัตราค่าบริการแพงไป คิดเป็นร้อยละ 30.49 และอันดับที่สาม คือ คิดว่าคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่เดิมดีอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 8.27

ตารางที่ 2-45 เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจะไม่เปลี่ยนหรือยังไม่แน่ใจที่จะเปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic ในปี พ.ศ. 2560

เหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	โดย ภาพรวม	สัดส่วนของเหตุผล (ร้อยละ)					
		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ไม่เปลี่ยนหรือยังไม่แน่ใจที่จะเปลี่ยนไปใช้ Fiber Optic (ราย)	387	60	105	99	75	35	13
1) คิดว่าไม่จำเป็น	48.84	60.00	46.67	48.48	46.67	45.71	38.46
2) อัตราค่าบริการแพงไป	30.49	20.00	30.48	35.35	33.33	34.29	15.38
3) คิดว่าคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่เดิมดีอยู่แล้ว	8.27	5.00	11.43	7.07	8.00	5.71	15.38
4) ในพื้นที่ยังไม่มีบริการ Fiber Optic	5.15	1.67	4.76	5.05	6.58	11.43	0.00
5) ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็เพียงพอแล้ว	3.36	11.67	1.90	3.03	1.33	0.00	0.00
6) คิดว่าคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตอาจไม่เป็นไปตามระบุไว้	3.36	1.67	6.67	2.02	1.33	5.71	0.00
7) มีให้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อื่นอยู่แล้ว	1.29	0.00	0.95	2.02	1.33	0.00	7.69
8) อื่น ๆ	10.08	8.33	8.57	9.09	13.33	8.57	23.08

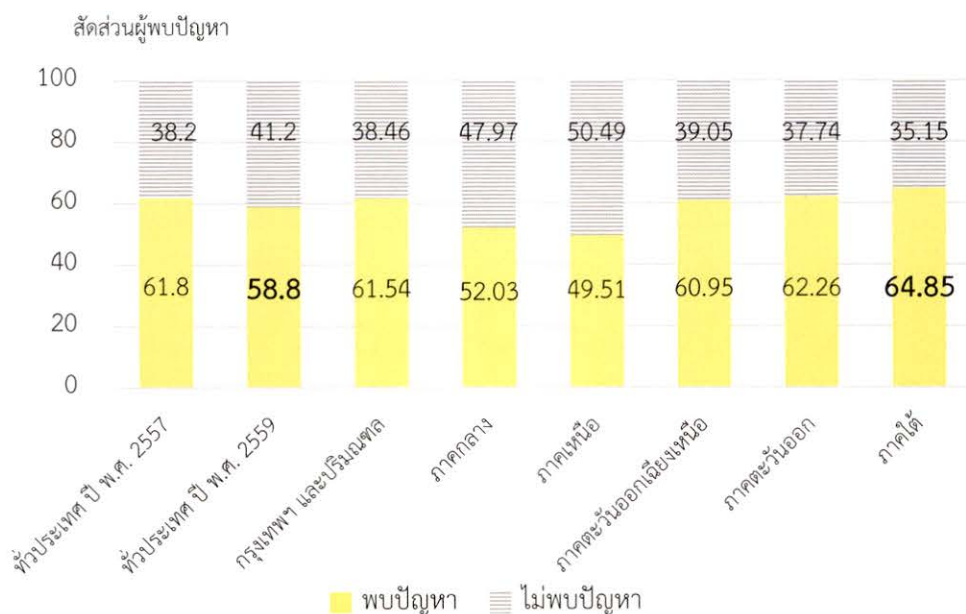
เมื่อจำแนกเหตุผลตามช่วงอายุ พบว่าทุกกลุ่มอายุให้เหตุผลตรงกันเป็นอันดับแรกว่า คิดว่าไม่จำเป็น ซึ่งช่วงอายุที่มีสัดส่วนมากกว่าค่าเฉลี่ย คือ กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ในขณะที่เรื่องอัตราค่าบริการแพงเกินไปเป็นเหตุผลอันดับที่สองของทุกกลุ่มอายุเช่นกัน

### 3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

#### 3.1 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2557 และพ.ศ. 2559

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ใน พ.ศ. 2559 พบว่า ผู้ที่พบปัญหาจากการใช้บริการคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 58.8 อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 มีผู้พบปัญหาลดลงประมาณร้อยละ 3

ผลการสำรวจปี พ.ศ. 2559 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าผู้ใช้บริการในภาคใต้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 64.85 ส่วนภาคอื่น ๆ ที่มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่พบปัญหาเกินกว่าภาพรวมทั่วประเทศ ได้แก่ ภาค ตะวันออก กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 62.26, ร้อยละ 61.54 และ ร้อยละ 60.95 ตามลำดับ



รูปที่ 2-30 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2557 และพ.ศ. 2559

#### 3.2 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศ พบว่าผู้ใช้บริการพบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 55.92 เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค ภาคใต้ มีผู้ใช้บริการ ที่พบปัญหาด้านนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.61 ในขณะที่ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ กรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นภาคที่มีสัดส่วนผู้พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการเกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ คิดเป็น ร้อยละ 60.38 ร้อยละ 59.74 และร้อยละ 58.39 ตามลำดับ



ตารางที่ 2-46 การพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านผลิตภัณฑ์บริการ)	ทั่ว ประเทศ	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	1,806	274	148	408	462	53	461
1) พบปัญหา	55.92	58.39	50.68	44.85	59.74	60.38	61.61
2) ไม่พบปัญหา	44.08	41.61	49.32	55.15	40.26	39.62	38.39

ปัญหาในแต่ละประเด็นจำแนกรายภูมิภาคแสดงไว้ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการ ในบรรดาผู้ที่พบปัญหาจากการใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมของประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 94.16 ที่พบปัญหาด้านมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการ เมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่าผู้ที่พบปัญหาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และ ภาคตะวันออก ต่างพบปัญหาด้านนี้ ด้วยกันทั้งหมด ร้อยละ 100 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 97.33 ร้อยละ 96.38 และร้อยละ 95.63 ตามลำดับ โดยปัญหานี้แบ่งเป็น 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

- อินเทอร์เน็ตไม่มีสัญญาณ มีสัดส่วนผู้พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ 45.54 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่า ภาคตะวันออกมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลาง และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 65.33 และร้อยละ 55.63 ตามลำดับ
- สัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย ไม่เสถียร มีสัดส่วนผู้พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ 74.46 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคตะวันออกมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลาง และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 86.67 และร้อยละ 76.41 ตามลำดับ
- อินเทอร์เน็ตช้า มีสัดส่วนผู้พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ 65.35 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคตะวันออกมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.63 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลาง กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 78.67 ร้อยละ 71.88 และร้อยละ 65.94 ตามลำดับ

2) ปัญหาด้านผลิตภัณท์บริการที่เกี่ยวข้องกับการไม่ได้รับบริการตามรายการส่งเสริมการตลาดที่ระบุไว้ มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาร้อยละ 5.54 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.88 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคใต้และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 6.32 และร้อยละ 5.63 ตามลำดับ

3) ปัญหาด้านผลิตภัณท์บริการที่เกี่ยวข้องกับการถูกกำหนดระยะเวลาในการใช้บริการ มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาร้อยละ 1.68 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคกลางมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.67 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 2.11 และร้อยละ 1.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-47 ลักษณะของปัญหาด้านผลิตภัณท์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านผลิตภัณท์บริการ)	ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออกเฉียง เหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
1) มาตรฐานและคุณภาพ ของการให้บริการ	94.16	100.00	97.33	95.63	96.38	100.00	86.32
1.1) สัญญาณอินเทอร์เน็ต หลุดบ่อย ไม่เสถียร	74.46	73.13	86.67	73.77	68.84	87.50	76.41
1.2) อินเทอร์เน็ตช้า	65.35	71.88	78.67	51.91	65.94	90.63	63.38
1.3) อินเทอร์เน็ต ไม่มีสัญญาณ	45.54	55.63	65.33	37.16	40.94	87.50	39.79
2) ไม่ได้รับบริการตาม รายการส่งเสริมการตลาด ที่ระบุไว้	5.54	5.63	1.33	4.92	6.88	0.00	6.32
3) ปัญหาเกี่ยวกับ การถูกกำหนดระยะเวลา ในการใช้บริการ	1.68	0.63	2.67	1.64	1.81	0.00	2.11
4) ปัญหาอื่น ๆ	0.89	0.00	0.00	1.09	0.36	0.00	2.11

### 3.3 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่พบบ่อยจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศ พบว่าผู้ใช้บริการพบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 14.79 เมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑลมีผู้ใช้บริการที่พบปัญหาด้านนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.09 ในขณะที่ภาคตะวันออก และภาคใต้เป็นภาคที่มีสัดส่วนผู้พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการเกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 19.23 และร้อยละ 17.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-48 การพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านกระบวนการให้บริการ)	ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เชียงใหม่	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	1,798	275	147	402	461	52	461
1) พบปัญหา	14.79	21.09	10.20	12.94	11.28	19.23	17.14
2) ไม่พบปัญหา	85.21	78.91	89.80	87.06	88.72	80.77	82.86

ปัญหาด้านกระบวนการในแต่ละประเด็นจำแนกตามภูมิภาคแสดงไว้ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการ ในบรรดาผู้ที่พบปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ พบว่ามีสัดส่วนผู้ที่พบปัญหานี้ถึงร้อยละ 75.75 เมื่อจำแนกตามภูมิภาค พบว่าภาคกลางมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.33 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออก และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 90 และร้อยละ 75.86 ตามลำดับ ทั้งนี้ ปัญหานี้แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

- การให้บริการศูนย์บริการไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ มีสัดส่วนผู้พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ 54.51 เมื่อแยกตามภูมิภาคพบว่า ภาคตะวันออกมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลางและภาคตะวันออกเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 66.67 และร้อยละ 58.49 ตามลำดับ
- Call Center ให้รอสายนานเกินไป หรือมักจะเป็นระบบอัตโนมัติซึ่งยากแก่การให้บริการ มีสัดส่วนผู้พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ 36.47 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคกลางมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.33 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ย

ของทั่วประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑลกับภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 41.38 และ ร้อยละ 38.46

- ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ ต้องโทรหา Call Center มีสัดส่วนผู้พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 17.67 เมื่อแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 เท่ากัน ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 18.87

2) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการคิดค่าบริการผิดพลาด มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาร้อยละ 14.18 เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค พบว่าภาคกลางมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.67 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออกและภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 20 และร้อยละ 19.23 ตามลำดับ

3) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาร้อยละ 9.70 เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค พบว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.24 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออกและภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 10 เท่ากัน

4) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน หรือ นึกว่ายกเลิกเรียบร้อยแล้วแต่ยังไม่ได้ยกเลิก มีสัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาร้อยละ 4.85 เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.43 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลางและภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 6.67 และร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2-49 ลักษณะของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านกระบวนการให้บริการ)	ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
1) มาตรฐานและคุณภาพ ของการให้บริการ	75.75	75.86	93.33	75.00	75.47	90.00	71.25
1.1) การให้บริการศูนย์บริการ ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ	54.51	50.00	66.67	53.85	58.49	80.00	50.00
1.2) Call Center ให้รอสายนาน เกินไป หรือมักจะเป็นระบบอัตโนมัติ ซึ่งยากแก่การให้บริการ	36.47	41.38	53.33	32.69	32.08	10.00	38.46

ปัญหาจากการใช้บริการ (ด้านกระบวนการให้บริการ)	ทั่วประเทศ	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
1.3) ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไข ปัญหาให้ได้ ต้องโทรหา Call Center หรือผู้ประกอบการเอง	17.67	17.24	20.00	17.31	18.87	20.00	16.67
2) การคิดค่าบริการผิดพลาด	14.18	13.79	26.67	19.23	11.32	20.00	10.00
3) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง	9.70	17.24	6.67	3.85	7.55	10.00	10.00
4) ขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน หรือนีกว่ายกเลิกเรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่ได้ยกเลิก	4.85	3.45	6.67	1.92	9.43	0.00	5.00
5) ปัญหาอื่น ๆ	7.84	6.90	6.67	3.85	11.32	10.00	8.75

#### 4. ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

##### 4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ด้านคุณภาพและมาตรฐานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ส่วนด้านอัตราค่าบริการได้รับคะแนนเฉลี่ย 7.6 คะแนน และด้านบริการหลังการขายได้รับคะแนนเฉลี่ย 7.4 คะแนน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านอัตราค่าบริการ และด้านบริการหลังการขาย เพิ่มขึ้นจากเดิมเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาในภาพรวมช่วงปี พ.ศ. 2555-2559 พบว่าแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวมในด้านคุณภาพและมาตรฐาน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจาก 7 คะแนน ในปี พ.ศ. 2555-2556 เป็น 7.3 คะแนน ในปี พ.ศ. 2559 ส่วนด้านอัตราค่าบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 6.8 คะแนน ในปี พ.ศ. 2555-2556 เป็น 7.6 คะแนน ในปี พ.ศ. 2559 และด้านบริการหลังการขายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 6.7 คะแนน ในปี พ.ศ. 2555 - 2556 เป็น 7.4 คะแนน ในปี พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระหว่างปี พ.ศ. 2557 กับ พ.ศ. 2559 พบว่า ความพึงพอใจในทั้งสามด้านมีคะแนนเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2-50 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย (คะแนน)		
	ปี พ.ศ. 2555-2556	ปี พ.ศ. 2557	ปี พ.ศ. 2559
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	7.0	7.0	7.3
2) ด้านอัตราค่าบริการ	6.8	7.2	7.6
3) ด้านบริการหลังการขาย	6.7	7.2	7.4

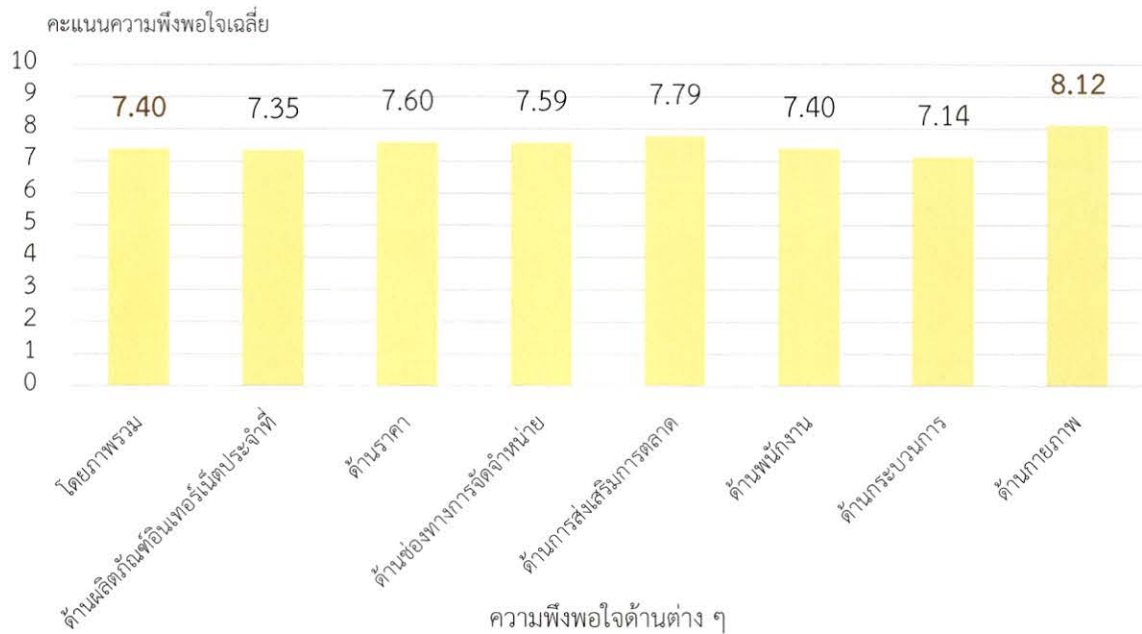
หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุระดับคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ในระดับ 0 - 10 โดยที่ 10 คือ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และ 0 คือ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
2) ปี พ.ศ. 2557 คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1 - 5 จึงต้องมีการปรับฐานคะแนนใหม่ให้เหมือนกับปี พ.ศ. อื่น ๆ โดยปรับฐานคะแนนความพึงพอใจใหม่ให้เป็นระดับ 0 - 10 โดยการคูณสอง

#### 4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ทั่วประเทศได้ให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม 7.40 คะแนน ซึ่งความพึงพอใจในด้านกายภาพได้คะแนนมากที่สุด คือ 8.12 คะแนน รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดได้คะแนน 7.79 คะแนน และอันดับที่สาม คือ ด้านราคาได้คะแนน 7.60 คะแนน

ผู้ให้บริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์อินเทอร์เน็ตประจำที่** ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม 7.35 คะแนน ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องอินเทอร์เน็ตต่อตัง่ายได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.82 คะแนน เรื่องอินเทอร์เน็ตไม่หลุดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.20 คะแนน เรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ตในการดาวน์โหลดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.47 คะแนน เรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ตในการอัปโหลดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.40 คะแนน เรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตมีความเสถียรได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.12 คะแนน และในเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ขัดข้องได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.08 คะแนน
- **ด้านราคา** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องคุณภาพของบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.60 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องมีศูนย์บริการครอบคลุมในหลายพื้นที่ สะดวกต่อการสมัครและเข้าไปใช้บริการซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยประมาณ 7.59 คะแนน



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 2-31 ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่แบบทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2559

- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจที่เลือกตรงกับความต้องการซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.79 คะแนน
- **ด้านพนักงาน** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสามารถแนะนำสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสมซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.40 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม 7.14 คะแนน ซึ่งประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดค่าประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการไว้อย่างชัดเจนได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.30 คะแนน เรื่องความสะดวกรวดเร็วเมื่อไปใช้บริการที่ศูนย์ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.49 คะแนน เรื่องความสะดวกในการชำระค่าบริการ มีช่องทางในการชำระค่าบริการที่หลากหลายได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 8.19 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการจาก Call Center ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.55 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.07 คะแนน
- **ด้านกายภาพ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจในเรื่องศูนย์บริการสะอาดและมีบรรยากาศที่ดีซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 8.12 คะแนน



# โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

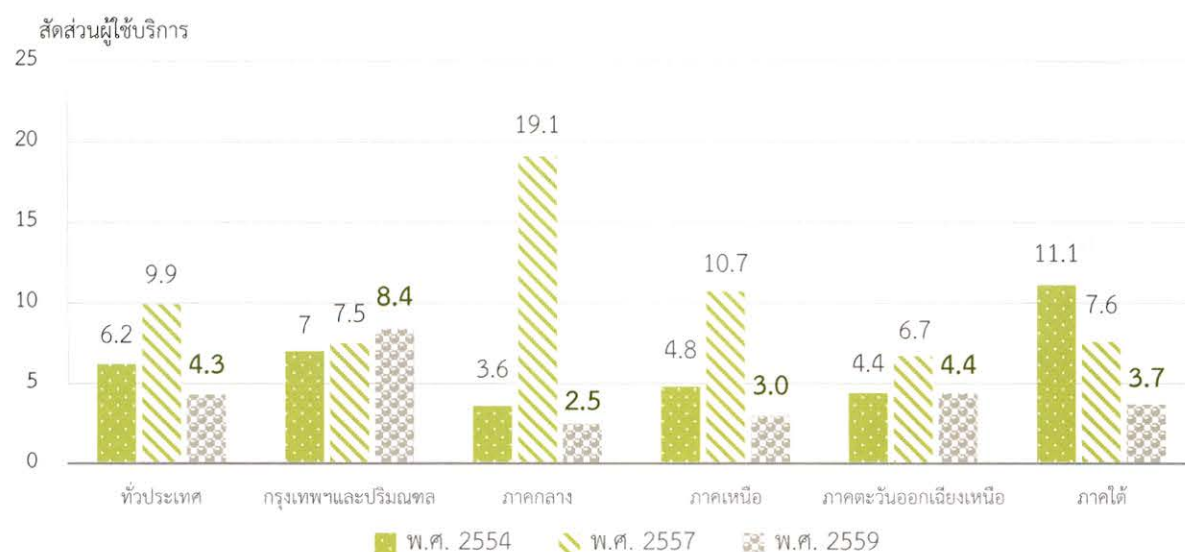


## 1. ภาพรวมของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั่วประเทศ จำนวน 7,594 ราย พบว่ามีผู้ใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศในสัดส่วนร้อยละ 4.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด หากจำแนกรายภูมิภาค พบว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นภูมิภาคที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 8.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภูมิภาคนั้น ส่วนภาคกลางมีสัดส่วนผู้ใช้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามในภูมิภาคนั้น

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2559 เทียบกับปี พ.ศ. 2557 ทั่วประเทศ พบว่าสัดส่วนผู้ใช้บริการลดลงเกินกว่าครึ่งหนึ่งจากร้อยละ 9.9 ในปี พ.ศ. 2557 เหลือร้อยละ 4.3 ในปี พ.ศ. 2559 โดยเมื่อเปรียบเทียบในรายภูมิภาคจะเห็นได้ว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นภูมิภาคเดียวที่มีการขยายตัวของสัดส่วนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากสัดส่วนเดิมในปี พ.ศ. 2557 คิดเป็นร้อยละ 0.9 ในขณะที่ภูมิภาคอื่น ๆ มีการหดตัวของสัดส่วนผู้ใช้บริการ

ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2559 พบว่าบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศยังคงมีแนวโน้มของสัดส่วนผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชัดเจน นอกจากนี้ในการสำรวจทุกครั้งมีผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย คือ ไม่ถึงร้อยละ 10 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมาโดยตลอด



รูปที่ 2-32 สัดส่วนผู้ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ทั้งแบบทั่วประเทศและแยกรายภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2559

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

รูปแบบการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

รูปแบบ 1: บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศ

รูปแบบ 2: บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย

ผลการสำรวจเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จำนวน 78 ราย มีการใช้บริการในรูปแบบโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศเพียงอย่างเดียวมากที่สุด จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมา คือ ใช้ทั้งสองรูปแบบ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.92 ส่วนที่เหลือเป็นรูปแบบการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทยเพียงอย่างเดียว จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.85

ตารางที่ 2-51 การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

รูปแบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ให้บริการ 78 ราย		
1) โทรจากไทยไปยังต่างประเทศ	54	69.23
2) โทรกลับมายังประเทศไทย	3	3.85
3) โทรทั้ง 2 รูปแบบ	21	26.92

### รูปแบบที่ 1 บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศ

#### 1. สัดส่วนผู้ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศ

ผลการศึกษาในปี พ.ศ. 2559 จากการสำรวจกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งระบุว่ามีการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรจากไทยไปยังต่างประเทศซึ่งพิจารณาจากผู้ให้บริการที่โทรไปยังต่างประเทศอย่างเดียวและผู้ที่ใช้บริการทั้ง 2 รูปแบบในข้างต้น มีจำนวนรวม 75 ราย คิดเป็นสัดส่วนผู้ให้บริการที่โทรทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศสูงถึงร้อยละ 96.2 ซึ่งสัดส่วนนี้สูงกว่าสัดส่วนในหลายปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 2-52 สัดส่วนและการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

การใช้บริการ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555 - 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศทั้งหมด (ราย)	n/a	n/a	466	78
ใช้บริการโทรจากไทยไปยังต่างประเทศ	77.4	74.5	59.7	96.2
การเปลี่ยนแปลงของสัดส่วน ร้อยละ (Percentage point)	n/a	(-2.9)	(-14.8)	36.5

ในด้านแนวโน้มของสัดส่วนผู้ใช้บริการในช่วงปี พ.ศ. 2554 – 2559 พบว่าระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2557 สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรจากไทยไปต่างประเทศมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สัดส่วนผู้ใช้บริการนี้กลับเพิ่มสูงขึ้นในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนดังกล่าว จะเห็นว่าในปี พ.ศ. 2559 มีการขยายตัวของสัดส่วนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 36.5 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2557

## 2. ระบบการให้บริการโทรทางไกลจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ

บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในรูปแบบโทรจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศประกอบด้วย 3 ระบบ ได้แก่ ผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ (International Direct Dialing: IDD) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Voice over Internet Protocol: VoIP) และผ่านระบบบัตรโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (International Card)

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศ จำนวน 75 ราย มีการใช้บริการเพียง 2 ระบบ เท่านั้น คือ ผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ (IDD) และผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) สำหรับการโทรผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติเพียงอย่างเดียวมีสัดส่วนผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 14.67 และโทรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 54.66 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่โทรทั้ง 2 ระบบ คิดเป็นร้อยละ 30.67

## 2.1 การใช้บริการโทรทางไกลจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ

### 2.1.1 ประเภทของการโทรผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ



การให้บริการโทรทางไกลจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติของผู้ประกอบการในประเทศไทย มีประเภทการให้บริการ 2 ประเภท ได้แก่ แบบพรีเมียมและแบบประหยัด ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเลือกโทรผ่านโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโทรศัพท์สาธารณะ

รูปที่ 2-33 ประเภทของบริการโทรศัพท์ทางไกลไปยังต่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ (IDD)

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรทางไกลไปยังต่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ จำนวน 34 ราย พบว่าส่วนมากใช้บริการแบบพรีเมียม คิดเป็นร้อยละ 62.49 และใช้บริการแบบประหยัด คิดเป็นร้อยละ 34.38 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทั้ง 2 แบบ คิดเป็นร้อยละ 3.13

### 2.1.2 ค่าใช้บริการโทรทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ

ผลการศึกษาในปี พ.ศ. 2559 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในรูปแบบนี้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 5,093.81 บาทต่อปี เพิ่มขึ้นจากเดิมซึ่งมีค่าใช้จ่ายประมาณ 307.73 บาทต่อปี ในปี พ.ศ. 2557

เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 12,597 บาทต่อปี ทั้งนี้ ค่าใช้บริการเฉลี่ยนี้ของผู้ใช้บริการในช่วงอายุนี้นี้สูงกว่าค่าใช้บริการเฉลี่ยในช่วงอายุอื่นค่อนข้างมาก รวมทั้งเป็นช่วงอายุที่มีผู้ใช้บริการที่มีค่าบริการสูงสุดอีกด้วย โดยมีค่าใช้บริการสูงถึง 36,000 บาทต่อปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นช่วงอายุที่มีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2,595 บาทต่อปี และยังเป็นช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีค่าใช้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าใช้บริการเพียง 360 บาทต่อปี

ตารางที่ 2-53 ค่าใช้บริการสำหรับการโทรทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (ราย)	ค่าใช้บริการ (หน่วย: บาทต่อปี)			
		ค่าน้อยที่สุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
<b>ปี พ.ศ. 2557</b>					
ทั่วประเทศ	242	2.00	12,000.00	307.73	n/a
<b>ปี พ.ศ. 2559</b>					
ทั่วประเทศ	31	360.00	36,000.00	5,093.81	7,426.57
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3	1,200.00	7,200.00	4,000.00	3,019.93
21-30 ปี	16	360.00	12,000.00	2,595.00	2,937.06
31-40 ปี	4	3,588.00	36,000.00	12,597.00	15,694.33
41-50 ปี	5	1,200.00	12,000.00	5,040.00	4,104.63
51-60 ปี	3	2,400.00	24,000.00	9,600.00	12,470.77

### 2.1.3 ปัญหาจากการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติในปี พ.ศ. 2559 ส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการไม่พบปัญหาจากการใช้บริการคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.72 ในขณะที่ผู้พบปัญหาจากการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 48.28 หากแยกตามภูมิภาคพบว่าภาคที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาในการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติมากที่สุด ได้แก่ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 54.55 ส่วนภูมิภาคอื่น ๆ มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่พบปัญหาน้อยกว่าภาพรวมทั้งประเทศ ส่วนภาคกลางและภาคใต้เป็นภูมิภาคที่ไม่มีผู้ใช้บริการโทรผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ



รูปที่ 2-34 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ ในปี พ.ศ. 2559

สัดส่วนปัญหาจากการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติที่พบบ่อยในปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาสัญญาณเสียงไม่ค่อยคมชัด ซึ่งเป็นปัญหาด้านคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 85.71 เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค พบว่าผู้ใช้บริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออกทุกรายพบปัญหานี้ คิดเป็นร้อยละ 100 อย่างไรก็ตาม แม้ว่า กรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคเหนือจะมีสัดส่วนผู้พบปัญหาค่ากว่า ภาพรวมจากทั่วประเทศ แต่ยังคงมีสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงในแต่ละภูมิภาค

สำหรับปัญหาในด้านการคิดค่าบริการในอัตราที่ค่อนข้างแพง มีสัดส่วนผู้พบปัญหาจากทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 42.86 เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนผู้พบปัญหานี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 50 ทั้งนี้ ในภาคตะวันออกไม่มีผู้พบปัญหานี้เลย

ตารางที่ 2-54 ปัญหาจากการใช้บริการผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)				
	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคเหนือ	ภาค ตะวันออก และ เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	14	6	4	3	1
1) สัญญาณเสียงไม่ค่อยคมชัด	85.71	83.33	75.00	100.00	100.00
2) อัตราค่าบริการยังค่อนข้างแพง	42.86	33.33	50.00	66.67	0.00

## 2.2 การใช้บริการโทรทางไกลจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

### 2.2.1 สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การโทรไปยังต่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือ VoIP ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 64 ราย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนการใช้บริการร้อยละ 85.3 โดยสัดส่วนนี้ ลดลงร้อยละ 1.8 จากสัดส่วนเดิมที่ร้อยละ 87.1 ในปี พ.ศ. 2557 ทั้งนี้แม้ว่าในปี พ.ศ. 2559 การโทรผ่านระบบ VoIP จะมีสัดส่วนผู้ใช้บริการลดลงเล็กน้อย แต่ยังคงเป็นรูปแบบการใช้บริการที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการค่อนข้างสูง

ตารางที่ 2-55 สัดส่วนและการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2559

การใช้บริการ	พ.ศ. 2555 - 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากไทยไปยังต่างประเทศ (ราย)	n/a	278	75
ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP)	50.0	87.1	85.3
การเปลี่ยนแปลงของสัดส่วน ร้อยละ (Percentage point)	n/a	37.1	(-1.8)

การใช้บริการโทรผ่านระบบ VoIP มีการขยายตัวอย่างเห็นได้ชัด โดยในปี พ.ศ. 2555 – 2556 มีสัดส่วนผู้ใช้บริการเพียงครั้งหนึ่งของจำนวนผู้ที่โทรจากไทยไปยังต่างประเทศในปีนั้น แต่ในปี พ.ศ. 2557 สัดส่วนนี้เพิ่มสูงกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ที่โทรจากไทยไปยังต่างประเทศ

### 2.2.2 ประเภทของอินเทอร์เน็ตสำหรับบริการ VoIP

บริการโทรศัพท์ทางไกลผ่านระบบ VoIP เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารทางเสียงหรือภาพผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้งานสามารถทำการเชื่อมต่อผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตใน 2 รูปแบบ คือ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตประจำที่

สำหรับผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศเกี่ยวกับประเภทของอินเทอร์เน็ตที่ใช้เพื่อการโทรทางไกลผ่านระบบ VoIP พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 52 ในขณะที่การใช้บริการบนโครงข่ายอินเทอร์เน็ตประจำที่ คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบนโครงข่ายทั้ง 2 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 2-56 ประเภทโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้สำหรับการโทรทางไกลผ่านระบบ VoIP

ประเภทโครงข่ายอินเทอร์เน็ต	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 ราย	
1) อินเทอร์เน็ตประจำที่	36.00
2) อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	52.00
3) อินเทอร์เน็ตทั้ง 2 ประเภท	12.00

อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ซึ่งเป็นโครงข่ายที่มีผู้ใช้บริการโทรทางไกลผ่านระบบ VoIP มากที่สุด พบว่ามีผู้ใช้บริการกระจายอยู่ในทุกช่วงอายุ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.62 ของผู้ใช้บริการ VoIP ผ่านอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ทั้งหมด

ส่วนผู้ใช้บริการโทรทางไกลผ่านระบบ VoIP ผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตประจำที่กระจายอยู่ในทุกช่วงอายุเช่นกัน และมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันในกลุ่มอายุระหว่าง 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41- 50 ปี

นอกจากนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีอายุมากกว่า 31 ปี ขึ้นไปจะไม่เลือกใช้โครงข่ายอินเทอร์เน็ตทั้ง 2 แบบร่วมกัน และยังพบว่าผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้ง 2 ประเภทในการโทรไปยังต่างประเทศผ่าน VoIP กระจุกตัวอยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี มากถึงร้อยละ 83.33

ตารางที่ 2-57 ประเภทโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้สำหรับการโทรทางไกลผ่านระบบ VoIP จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	ร้อยละของจำนวนผู้ใช้บริการ		
	อินเทอร์เน็ตประจำที่	อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	อินเทอร์เน็ตทั้ง 2 ประเภท
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	16.67	11.54	16.67
21 – 30 ปี	22.22	34.62	83.33
31 – 40 ปี	27.78	23.08	0.00
41 – 50 ปี	22.22	19.23	0.00
51 – 60 ปี	11.11	11.54	0.00

### 2.2.3 ปัญหาของการใช้บริการโทรไปยังต่างประเทศผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการพบปัญหาจากการใช้บริการคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75 หากแยกตามภูมิภาค พบว่าภูมิภาคที่มีผู้ใช้บริการพบปัญหาในการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP มากที่สุด คือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผู้พบปัญหาใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 79.31 และร้อยละ 72.22 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ในภาคกลางและภาคตะวันออกไม่มีผู้พบปัญหาเลย



รูปที่ 2-35 สัดส่วนผู้พบปัญหาจากการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP ที่พบบ่อยในปี พ.ศ. 2559 จากทั่วประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านสัญญาณเสียงไม่ค่อยคมชัดและปัญหาสัญญาณเสียงล่าช้า ซึ่งมีสัดส่วนผู้พบปัญหาใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 75.56 และ 73.33 ตามลำดับ ส่วนปัญหาสัญญาณเสียงขัดข้องหรือหลุดบ่อย มีผู้พบปัญหาคิดเป็นร้อยละ 62.22

ปัญหาในประเด็นต่าง ๆ แยกตามภูมิภาคได้ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาสัญญาณเสียงไม่ค่อยคมชัด พบว่าภาคเหนือมีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 78.26 และ 76.92 ตามลำดับ

2) ปัญหาสัญญาณเสียงค่อนข้างล่าช้า หากพิจารณาตามภูมิภาค พบว่ากรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสัดส่วนผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.62 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยของทั่วประเทศ คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 82.61

3) ปัญหาสัญญาณเสียงขัดข้องหรือหลุดบ่อย หากพิจารณาตามภูมิภาค พบว่าภาคใต้มีสัดส่วนผู้พบปัญหาสูงถึงร้อยละ 100 ส่วนภาคที่พบปัญหานี้เกินกว่าค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ คือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 69.23

ตารางที่ 2-58 ปัญหาจากการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันในระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	สัดส่วนผู้พบปัญหา (ร้อยละ)						
	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	45	13	n/a	5	23	n/a	4
1.) สัญญาณเสียงไม่ค่อยคมชัด	75.56	76.92	n/a	80.00	78.26	n/a	50.00
2.) สัญญาณเสียงค่อนข้างล่าช้า	73.33	84.62	n/a	40.00	82.61	n/a	25.00
3.) สัญญาณเสียงขัดข้องหลุดบ่อย	62.22	69.23	n/a	60.00	52.17	n/a	100.00

### 3. แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์จากไทยไปยังต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาแนวโน้มการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลไปยังต่างประเทศระหว่างระบบเรียกตรงอัตโนมัติและระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559 เทียบกับปี พ.ศ. 2558 พบว่าผู้ที่ใช้บริการระบบเรียกตรงอัตโนมัติส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 70 มีแนวโน้มการใช้บริการในปี พ.ศ. 2559 คงที่ ในขณะที่ผู้ใช้บริการในระบบ VoIP ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 59.02 มีแนวโน้มที่จะใช้บริการเพิ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2559



รูปที่ 2-36 แนวโน้มการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลไปยังต่างประเทศระหว่างระบบเรียกตรงอัตโนมัติและระบบ VoIP ในปี พ.ศ. 2559 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ในบรรดาผู้ที่ใช้บริการในระบบเรียกตรงอัตโนมัติที่ระบุว่ามีการใช้บริการเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 35 จากปริมาณการใช้บริการเดิมในปี พ.ศ. 2558 ส่วนผู้ที่ระบุว่าใช้บริการลดลง มีอัตราการใช้บริการลดลงร้อยละ 28

ในระบบ VOIP พบว่าในบรรดาผู้ที่ระบุว่าใช้บริการเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2559 มีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 45.74 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2558 แต่ผู้ที่ระบุว่าใช้บริการลดลงมีเพียง 1 คน และมีอัตราการใช้บริการที่ลดลงร้อยละ 80

ตารางที่ 2-59 อัตราการเปลี่ยนแปลงของแนวโน้มการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ กับ ระบบ VoIP

แนวโน้ม	ร้อยละของแนวโน้ม				
	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ค่าน้อยที่สุด	ค่ามากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระบบเรียกตรงอัตโนมัติ					
เพิ่มขึ้น	4	20	50	35.00	12.91
ลดลง	5	10	50	28.00	20.49
ระบบ VoIP					
เพิ่มขึ้น	34	5	100	45.74	27.08
ลดลง	1	80	80	80.00	-

## รูปแบบที่ 2 บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย

### 1. สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย

ผลการศึกษาในปี พ.ศ. 2559 จากการสำรวจกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งระบุว่ามีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำนวน 78 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีการโทรจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.8 โดยสัดส่วนนี้ลดลงเมื่อเทียบกับสัดส่วนในปีอื่น ๆ ที่ผ่านมา

ตารางที่ 2-60 สัดส่วนและการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2559

การใช้บริการ	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555 - 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศทั้งหมด (ราย)	n/a	141	433	78
ใช้บริการโทรจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย	86.8	78.0	78.1	30.8
การเปลี่ยนแปลงของสัดส่วน ร้อยละ (Percentage point)	n/a	(-8.8)	0.1	(-47.3)

หมายเหตุ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศทั้งหมดในปี พ.ศ. 2554 – 2557 เฉพาะผู้ใช้บริการที่ระบุว่าเคยเดินทางไปต่างประเทศ

ในด้านแนวโน้มของสัดส่วนผู้ใช้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2559 พบว่าในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2554 - 2556 สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทยมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นในปี พ.ศ. 2557 ที่มีสัดส่วนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม สัดส่วนนี้เพิ่มขึ้นน้อยมากเพียงร้อยละ 0.1 จากปีก่อนหน้า นอกจากนี้ยังพบสัดส่วนผู้ใช้บริการในปี พ.ศ. 2559 มีการหดตัวของสัดส่วนผู้ใช้บริการลงประมาณร้อยละ 47

### 2. ลักษณะการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย

สำหรับบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในรูปแบบโทรจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย ในการสำรวจครั้งนี้ มีลักษณะการใช้บริการ ดังนี้

1. การใช้บริการผ่านผู้ประกอบการในประเทศไทย โดยซื้อแพ็คเกจบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (Roaming)
2. การใช้บริการผ่านผู้ให้บริการของต่างประเทศ
  - รูปแบบที่ 1 โดยการเปลี่ยนซิมโทรศัพท์เป็นของประเทศนั้น แล้วโทรกลับมายังประเทศไทย
  - รูปแบบที่ 2 โดยการซื้อแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตของประเทศนั้น แล้วโทรกลับมาผ่านทางแอปพลิเคชัน

ผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศ กลับมายังประเทศไทยส่วนมากใช้บริการจากผู้ให้บริการของต่างประเทศ โดยการซื้อแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตแล้วโทรกลับมายังประเทศไทยผ่านแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และโดยการเปลี่ยนซิมโทรศัพท์เป็นของประเทศนั้นแล้วโทรกลับมายังประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 20.83 สำหรับการใช้บริการผ่านผู้ประกอบการในไทย ด้วยบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ มีเพียงร้อยละ 16.67

ตารางที่ 2-61 รูปแบบการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศกลับมายังประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2559

รูปแบบ	ร้อยละ
จำนวนตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 24 ราย	
1) การใช้บริการผ่านผู้ประกอบการในไทย	
- บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (Roaming)	16.67
2) การใช้บริการผ่านผู้ให้บริการของต่างประเทศ	
- เปลี่ยนซิมโทรศัพท์เป็นของประเทศนั้น แล้วโทรกลับมายังประเทศไทย	20.83
- ซื้อแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตของประเทศนั้น แล้วโทรกลับมาผ่านทางแอปพลิเคชัน	62.50
รวม	100.00

### 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

#### 3.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ผลสำรวจความพึงพอใจจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2559 พบว่าด้านบริการหลังการขายและกระบวนการให้บริการได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 8.1 คะแนน ในขณะที่ด้านคุณภาพและมาตรฐานและด้านอัตราค่าบริการได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ ประมาณ 7.9 และ 7.7 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่าด้านบริการหลังการขายและกระบวนการให้บริการและด้านคุณภาพและมาตรฐาน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ส่วนในด้านอัตราค่าบริการมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2557

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 พบว่าในภาพรวมด้านคุณภาพและมาตรฐานได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับประมาณ 7 คะแนน ส่วนในด้านอัตราค่าบริการได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 ซึ่งจากเดิมได้คะแนนเฉลี่ย 5.8 คะแนน แล้วในปี พ.ศ. 2559 ได้คะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 7.7 คะแนน

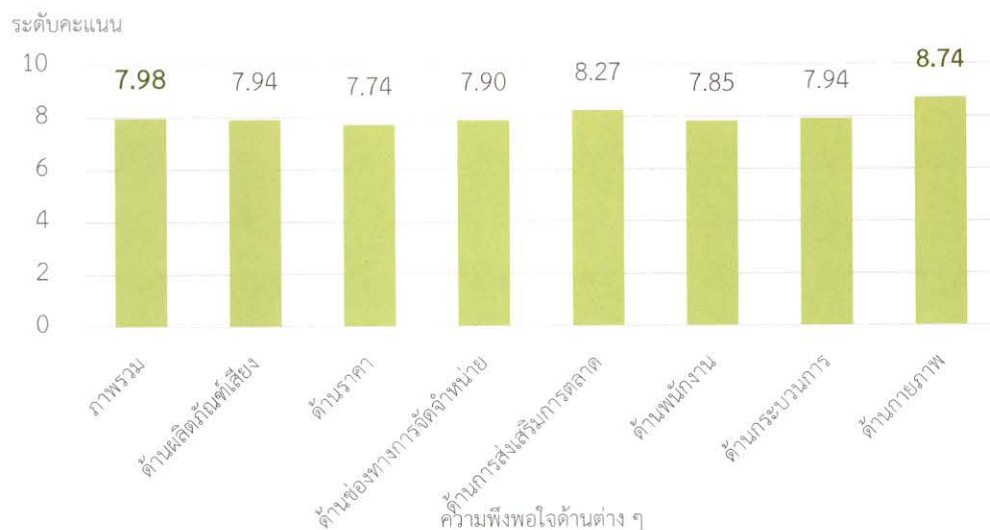
ตารางที่ 2-62 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2554 - 2559

ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย (คะแนน)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	7.2	7.0	7.6	7.9
ด้านอัตราค่าบริการ	5.8	6.4	7.8	7.7
ด้านบริการหลังการขายและกระบวนการให้บริการ	n/a	n/a	7.4	8.1

หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุระดับคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ในระดับ 0 – 10 โดยที่ 10 คือ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และ 0 คือ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
 2) ปี พ.ศ. 2557 คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1 – 5 จึงต้องมีการปรับฐานคะแนนใหม่ให้เหมือนกับปี พ.ศ. อื่น ๆ โดยปรับฐานคะแนนความพึงพอใจใหม่ให้เป็นระดับ 0 - 10 โดยการคูณสอง

### 3.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้าน อยู่ในระดับที่ 7.98 คะแนน ส่วนความพึงพอใจในด้านกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาดมีคะแนนความพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ย คือ 8.74 และ 8.27 คะแนน ตามลำดับ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์เสียง ด้านกระบวนการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีคะแนนที่ใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของประเทศ ในขณะที่ด้านราคาได้รับคะแนนน้อยที่สุด คือ 7.74 คะแนน



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 2-37 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2559

คะแนนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ แสดงไว้ดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์เสียง** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจในด้านนี้ ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์ต่อติดง่ายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.13 คะแนน เรื่องโทรแล้วสายไม่หลุดได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.57 คะแนน เรื่องเสียงมีความชัดเจนได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.67 คะแนน เรื่องสามารถโทรไปต่างประเทศได้จากทุกพื้นที่ในประเทศไทยได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.85 คะแนน เรื่องสามารถโทรไปต่างประเทศได้ทุกเวลาได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.27 คะแนน และในเรื่องความครอบคลุมของจำนวนประเทศที่รับสายปลายทางได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.18 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 7.94 คะแนน
- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องคุณภาพของบริการที่คุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.74 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องมีศูนย์บริการครอบคลุมหลายพื้นที่สะดวกต่อการสมัครและเข้าไปใช้บริการ ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.90 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องแพ็คเกจที่เลือกตรงกับความต้องการ ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 8.27 คะแนน
- **ด้านพนักงาน** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องพนักงานสามารถแนะนำสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.85 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องความสะดวกรวดเร็วเมื่อไปใช้บริการที่ศูนย์ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.93 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการจาก Call Center ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.84 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการ และแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.05 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 7.94 คะแนน
- **ด้านกายภาพ** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการสะอาดและมีบรรยากาศที่ดี ซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.74 คะแนน

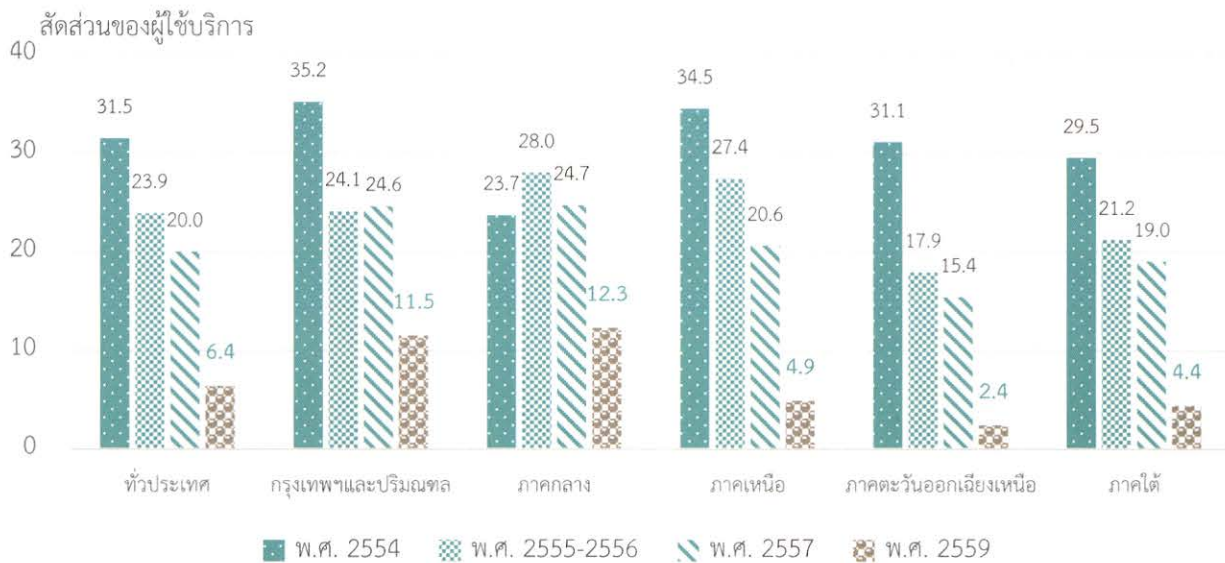


# โทรศัพท์สาธารณะ



## 1. ภาพรวมของผู้ใช้บริการ

การสำรวจการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7,594 ราย ในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ จำนวน 489 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 6.4 เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยแยกตามภูมิภาค พบว่าภาคกลางมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 12.3 และจะเห็นว่าได้ว่า ทุกภาครวมทั้งกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะไม่มากนัก โดยภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะไม่ถึงร้อยละ 5



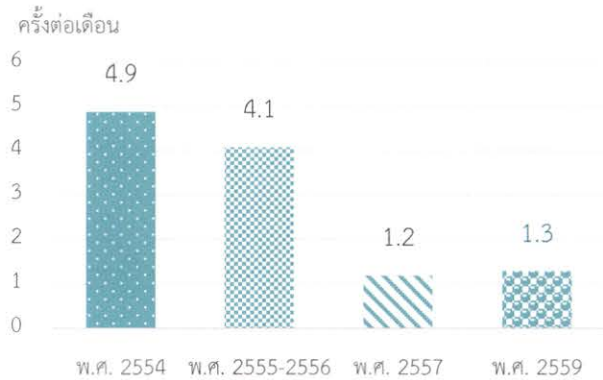
รูปที่ 2-38 สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั้งแบบทั่วประเทศและแยกรายภูมิภาค ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2559

เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามของปี พ.ศ. 2557 พบว่าทั่วประเทศมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะลดลงเป็นอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 13.6 โดยภาคเหนือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการลดลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.7 ทั้งนี้ เมื่อมองในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 จนถึง พ.ศ. 2559 พบว่าสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมถึงภาคใต้ มีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มลดลงไปในทิศทางเดียวกับสัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

### 2.1 ปริมาณการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในปี พ.ศ. 2559 จากการสำรวจกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 108 ราย พบว่ามีปริมาณการใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 1.3 ครั้งต่อเดือน ซึ่งปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559 นั้นใกล้เคียงกับปริมาณการใช้บริการจากการเก็บแบบสอบถามในปี พ.ศ. 2557



รูปที่ 2-39 ปริมาณการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ส่วนในภาพรวมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 ถึงปี พ.ศ. 2559 พบว่าการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในช่วงปี พ.ศ. 2554 ถึง ปี พ.ศ. 2555 - 2556 มีปริมาณการให้บริการลดลงเพียงเล็กน้อย แต่มีปริมาณการให้บริการที่ลดลงอย่างชัดเจนในปี พ.ศ. 2557 โดยลดลงจากปี พ.ศ. 2555 - 2556 คิดเป็นร้อยละ 70.73

ตารางที่ 2-63 ปริมาณการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อเดือน แยกรายภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2559

ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อเดือน	ทั่วประเทศ	ภูมิภาคต่าง ๆ					
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ตะวันออก	ใต้
ค่าเฉลี่ยการใช้งาน (ครั้งต่อเดือน)	1.31	0.96	0.37	0.63	2.97	0.46	1.99

ในภาพรวมทั่วประเทศมีการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 1.31 ครั้งต่อเดือน เมื่อพิจารณาจำแนกตามภูมิภาคในปี พ.ศ. 2559 พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้มีปริมาณการให้บริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทั่วประเทศ อยู่ที่ 2.97 และ 1.99 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ ส่วนภาคกลางมีปริมาณการให้บริการน้อยที่สุด คือ 0.37 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 2-64 สัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำแนกตามช่วงอายุ ในปี พ.ศ. 2554 – 2559

ช่วงอายุ ( ปี )	สัดส่วนของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
ต่ำกว่า 20 ปี	54.4	41.8	18.7	9.2
20-29 ปี	42.9	28.6	28.5	6.6
30-39 ปี	32.0	23.9	18.8	6.1
40-49 ปี	24.9	20.1	11.4	6.2
50-59 ปี	21.3	15.0	9.7	4.4
มากกว่า 59 ปี	15.5	14.8	13.1	3.2

การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละช่วงอายุ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุในช่วงที่ต่ำกว่า 20 ปี มีสัดส่วนการใช้งานโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 9.2 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุเดียวกัน และยังพบว่า สัดส่วนของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559 จะมีสัดส่วนผู้ใช้งานน้อย ๆ ลดลงเมื่อช่วงอายุเพิ่มมากขึ้น สำหรับสัดส่วนผู้ใช้งานที่มากที่สุดในปี พ.ศ. 2557 อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุเดียวกัน แต่ก่อนหน้านั้นคือ ในปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555-2556 มีสัดส่วนผู้ใช้งานมากที่สุดในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.4 และ 41.8 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุเดียวกัน ตามลำดับ

## 2.2 สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ผลการสำรวจสาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ตอบแบบสอบถามในปี พ.ศ. 2559 พบว่าสาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไม่ได้ เช่น ไม่มีสัญญาณ แบตเตอรี่หมด คิดเป็นร้อยละ 64.5 เหตุผลที่รองลงมา คือ การที่ไม่ได้พกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวไปด้วย คิดเป็นร้อยละ 44.9 อันดับที่สาม คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่เงินหมด คิดเป็นร้อยละ 37.4 ส่วนเหตุผลเรื่องโทรศัพท์ประจำที่ใช้งานไม่ได้แล้ว ต้องมาใช้โทรศัพท์สาธารณะอยู่ในลำดับที่สี่ คิดเป็นร้อยละ 10.3 และเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 แล้ว พบว่าสาเหตุหลัก คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไม่ได้เช่นเดียวกันกับในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.9 นอกจากนี้ ยังพบว่าในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในปี พ.ศ. 2554 - 2556 พบว่า สาเหตุเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไม่ได้ ยังคงเป็นสาเหตุอันดับแรกในปี พ.ศ. 2554 – 2556 อีกด้วย

ตารางที่ 2-65 สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	สัดส่วนของสาเหตุที่พบ (ร้อยละ)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่ได้ เช่น ไม่มีสัญญาณ แบตเตอรี่หมด ฯลฯ	71.2	46.0	71.9	64.5
2) ในเวลานั้นไม่ได้พกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวไปด้วย	n/a	n/a	n/a	44.9
3) โทรศัพท์เคลื่อนที่เงินหมด	n/a	n/a	n/a	37.4
4) โทรศัพท์ประจำที่ใช้ไม่ได้ เช่น โทรศัพท์เสีย	5.3	13.1	27.3	10.3
5) ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	7.7	11.7	11.9	5.7
6) ไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้	9.6	18.9	14.4	1.9
7) อื่น ๆ เช่น ใช้โทรศัพท์สาธารณะเพื่อเติมเงินค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือชำระค่าบริการ หรือไม่ต้องการโซลเบอร์ชณะใช้โทรศัพท์	6.2	10.3	32.6	16.8

### 2.3 สถานที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

สถานที่ที่มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุดในปี พ.ศ. 2559 คือ ตามท้องถนนทั่วไปและใกล้สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษาซึ่งสถานที่ทั้งสองมีสัดส่วนผู้ใช้บริการเท่ากันคือ ร้อยละ 40.7 ทั้งนี้ แตกต่างจากปี พ.ศ. 2557 ซึ่งพบว่าสถานที่ที่ใช้บริการมากที่สุดในปีนั้น คือ ใกล้ที่พักอาศัย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.7 แต่ในปี พ.ศ. 2559 กลับพบว่าการใช้บริการใกล้ที่พักอาศัยอยู่ในอันดับที่สาม โดยมีสัดส่วนการใช้บริการที่ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 24.1 อย่างไรก็ตาม สถานที่ที่มีผู้ใช้บริการมากพอสมควร คือ ในห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 22.2 และสถานที่อื่น ๆ เช่น สถานีขนส่งและสนามบิน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 2-66 สัดส่วนของสถานที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

สถานที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	สัดส่วนของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) ตามท้องถนนทั่วไป	41.6	34.8	29.1	40.7
2) ใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา	18.1	15.7	14.3	40.7
3) ใกล้ที่พักอาศัย	30.8	42.4	38.7	24.1

สถานที่ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	สัดส่วนของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
4) ในห้างสรรพสินค้า	9.5	7.1	15.8	22.2
5) อื่น ๆ เช่น สถานีขนส่ง/สนามบิน	0	0	2.2	17.5

### 3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ



รูปที่ 2-40 สัดส่วนผู้บริการที่พบปัญหา  
การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ  
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาในการใช้โทรศัพท์สาธารณะในปี พ.ศ. 2559 พบว่าส่วนใหญ่ผู้บริการพบปัญหาจากการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.3 เมื่อเทียบกับผลการสำรวจปี พ.ศ. 2557 พบว่าสัดส่วนของผู้พบปัญหาที่มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 84.8 ในภาพรวมช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 พบว่าทุกปีมีสัดส่วนผู้บริการพบปัญหามากกว่าสองในสามของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั้งหมด

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาในการใช้โทรศัพท์สาธารณะแยกรายภูมิภาคในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกภูมิภาคพบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ส่วนภาคที่มีสัดส่วนผู้พบปัญหามากกว่าร้อยละ 80 คือ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้



รูปที่ 2-41 การพบปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559 แยกรายภูมิภาค

เมื่อพิจารณาถึงประเด็นปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในปี พ.ศ. 2559 พบว่าผู้ใช้บริการพบปัญหาตู้โทรศัพท์ไม่ค่อยสะอาดและขาดการดูแลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมา คือ ตู้โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เสียหรือใช้งานไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4 อันดับที่สาม คือ การเสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้งหรือถูกกินเหรียญ คิดเป็นร้อยละ 62.6

ตารางที่ 2-67 ประเด็นปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ปัญหาจากการใช้บริการ	สัดส่วนผู้ใช้บริการที่พบปัญหา (ร้อยละ)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) ตู้โทรศัพท์ไม่ค่อยสะอาด ขาดการดูแล	0.0	0.0	0.0	81.3
2) ตู้โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เสียหรือใช้งานไม่ได้	34.8	28.4	64.2	71.4
3) เสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้ง หรือถูกกินเหรียญ	25.4	17.6	36.5	62.6
4) สัญญาณไม่ดี หลุดหรือขาดหายบ่อย เสียงไม่ค่อยดัง	14.1	10.8	15.7	47.3
5) เวลาต้องการใช้งาน หาโทรศัพท์ได้ยาก	11.3	11.8	44.2	31.9
6) อื่น ๆ เช่น เหรียญเต็ม	0.0	0.0	29.6	25.3

เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่าปัญหาอันดับแรก คือ โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เสียหรือใช้งานไม่ได้ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของประเด็นปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 พบว่าปัญหานี้ยังคงเป็นปัญหาในอันดับหนึ่งมาโดยตลอด และในปี พ.ศ. 2559 ประเด็นปัญหานี้มีสัดส่วนของผู้พบปัญหาเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ถึงร้อยละ 7.2 อีกด้วย

เมื่อพิจารณารายภูมิภาค พบว่าปัญหาที่เกิดจากตู้โทรศัพท์ไม่ค่อยสะอาดหรือขาดการดูแล มีผู้พบปัญหา มากที่สุดที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนในด้านปัญหาตู้โทรศัพท์สาธารณะเสียหรือไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ พบปัญหาในภาคใต้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.46 สำหรับปัญหาในเรื่องโทรศัพท์ใช้ไม่ได้หรือกินเหรียญ ยังคงพบว่าภาคใต้มีผู้พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.92

ในด้านปัญหาตู้โทรศัพท์หายากหรือตั้งอยู่ในพื้นที่เปลี่ยว พบว่ามีปัญหามากที่สุดทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 41.67 เท่ากัน ส่วนปัญหาด้านสัญญาณโทรศัพท์ขาดบ่อยหรือเสียงไม่ค่อยดังพบปัญหาในภาคใต้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.23 และในลำดับสุดท้าย คือ ปัญหาเหรียญเต็มพบปัญหามากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 2-68 ประเด็นปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559 ทั้งแบบทั่วประเทศ และรายภูมิภาค

ปัญหาจากการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ทั่วประเทศ	สัดส่วนของผู้ที่พบปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ)					
		กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ใต้
1) ตู้โทรศัพท์ไม่ค่อย สะอาดหรือขาดการดูแล	81.32	87.50	75.00	73.33	75.00	80.00	84.62
2) โทรศัพท์สาธารณะเสีย หรือไม่มีสัญญาณ โทรศัพท์	71.43	79.17	75.00	40.00	66.67	60.00	88.46
3) โทรศัพท์ใช้ไม่ได้หรือ กินเหรียญโทรศัพท์	62.64	66.67	75.00	66.67	50.00	20.00	76.92
4) สัญญาณโทรศัพท์ ขาดบ่อย หรือ เสียงไม่ค่อยดัง	47.25	37.50	25.00	26.67	58.33	40.00	69.23
5) ตู้โทรศัพท์หายาก หรือ ตั้งอยู่ในพื้นที่เปลี่ยว	31.87	41.67	25.00	20.00	41.67	20.00	30.77
6) เหรียญเต็ม	18.68	33.00	25.00	6.67	33.33	10.00	7.69
7) อื่น ๆ	9.89	4.17	0.00	0.00	25.00	10.00	15.38



## 4. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

### 4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

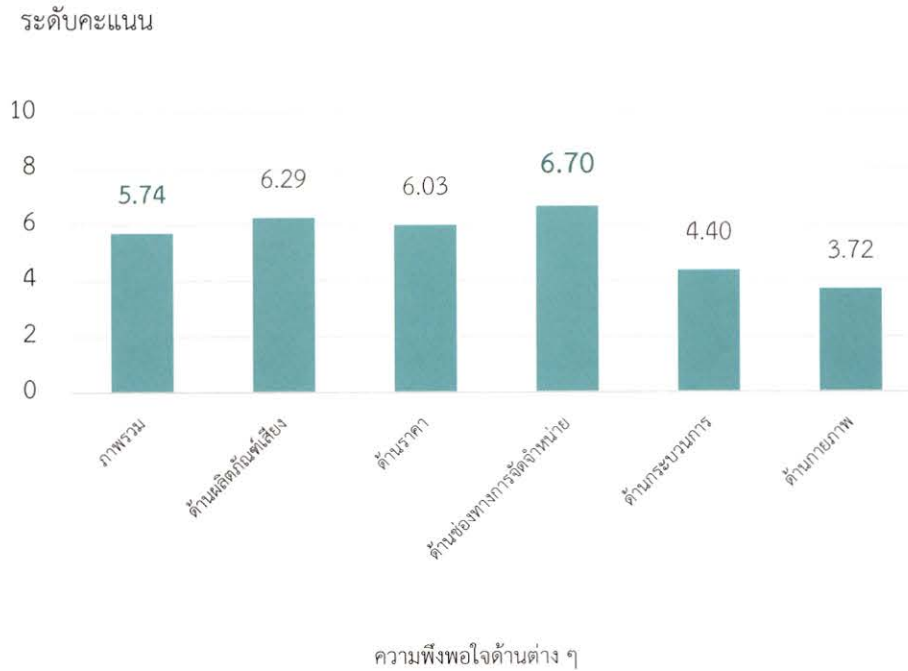
เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในด้านคุณภาพและมาตรฐาน และด้านค่าบริการในปี พ.ศ. 2559 พบว่าด้านคุณภาพและมาตรฐานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ส่วนในด้านอัตราค่าบริการได้รับคะแนนเฉลี่ย 6.0 คะแนน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านคุณภาพและมาตรฐานในปี พ.ศ. 2559 ใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2557 คือ 6.4 คะแนน สำหรับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านอัตราค่าบริการลดลงจากเดิม เมื่อพิจารณาในภาพรวมช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2559 พบว่าแนวโน้มคะแนนความพึงพอใจโดยภาพรวม ในด้านคุณภาพและมาตรฐาน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.7 คะแนน ในปี พ.ศ. 2554 เป็น 6.3 คะแนน ในปี พ.ศ. 2559 ส่วนด้านอัตราค่าบริการมีแนวโน้มใกล้เคียงกันจากระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.1 คะแนน ในปี พ.ศ. 2554 เป็น 6.0 คะแนน ในปี พ.ศ. 2559

ตารางที่ 2-69 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2559

ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย (คะแนน)			
	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555-2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2559
1) ด้านคุณภาพและมาตรฐาน	5.7	5.5	6.4	6.3
2) ด้านอัตราค่าบริการ	6.1	5.7	6.4	6.0

หมายเหตุ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุระดับคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ในระดับ 0 - 10 โดยที่ 10 คือ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และ 0 คือ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
2) ปี พ.ศ. 2557 คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1 - 5 จึงต้องมีการปรับฐานคะแนนใหม่ให้เหมือนกับปี พ.ศ. อื่น ๆ โดยปรับฐานคะแนนความพึงพอใจใหม่ให้เป็นระดับ 0 - 10 โดยการคูณสอง

## 4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0-10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

### รูปที่ 2-42 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในปี พ.ศ. 2559

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในปี พ.ศ. 2559 พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้าน มีคะแนนความพึงพอใจรวมอยู่ที่ 5.74 คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยดังกล่าว คือ ด้านผลิตภัณฑ์เสียง ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีคะแนนเฉลี่ย 6.29, 6.03 และ 6.70 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการได้ให้คะแนนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์เสียง มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์ต่อตติง่ายได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.49 คะแนน เรื่องโทรแล้วสายไม่หลุดได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.72 คะแนน เรื่องเสียงมีความชัดเจนได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 5.98 คะแนน เรื่องโทรศัพท์ไม่ขัดข้องหรือไม่เสียได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 5.31 คะแนน และในเรื่องโทรไปได้ทุกพื้นที่ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.96 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 6.29 คะแนน
- ด้านราคา มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องคุณภาพของบริการคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.03 คะแนน

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีประเด็นที่ชีวิตความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะสะดวกต่อการใช้บริการซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.70 คะแนน
- ด้านกระบวนการ มีประเด็นที่ชีวิตความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องเมื่อเกิดปัญหาทั่วไปจากการใช้บริการผู้ประกอบการสามารถตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 คะแนน และในเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการแก้ปัญหาจนถึงสามารถแก้ปัญหาได้เสร็จได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 คะแนน ทำให้ได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.40 คะแนน
- ด้านกายภาพ มีประเด็นที่ชีวิตความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องตู้โทรศัพท์และโทรศัพท์สาธารณะและนำใช้บริการซึ่งได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.72 คะแนน

# บทที่ 3

ผลการสำรวจการใช้บริการ  
โทรคมนาคมของภาคธุรกิจ

National Survey of  
Consumer Behavior  
on Telecommunications  
Services in Thailand 2016



## บทที่ 3

# ผลการสำรวจการใช้บริการ โทรคมนาคมของภาคธุรกิจ

โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2559 เป็นครั้งแรกที่ครอบคลุมการสำรวจการใช้บริการโทรคมนาคมของภาคธุรกิจด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ทำการสัมภาษณ์กิจการจำนวน 286 ราย ซึ่งกระจายอยู่ใน 63 จังหวัดทั่วประเทศ โดยได้กำหนดจำนวนกิจการและสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนกิจการตามรหัสมาตรฐานอุตสาหกรรมไทย หรือ Thailand Standard Industrial Classification (TSIC) ซึ่งครอบคลุมกิจการทั้งภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคการบริการ พร้อมทั้งได้จำแนกเป็นกิจการขนาดย่อม ในสัดส่วนร้อยละ 65 กิจการขนาดกลาง ร้อยละ 20 และกิจการขนาดใหญ่ ร้อยละ 15

การสำรวจภาคธุรกิจมุ่งให้ได้ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม ความสำคัญของบริการโทรคมนาคมที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ และแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากบริการโทรคมนาคมในภาคธุรกิจ ในบริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า



# ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

## 1. ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

### 1.1 ประเภทของกิจการ

ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 จากกิจการจำนวน 286 ราย พบว่ากิจการประเภทบริษัทจำกัดมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.06 รองลงมา คือ ธุรกิจเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 36.71 และกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 10.49 ส่วนกิจการประเภทอื่นซึ่งนอกเหนือจากที่กล่าวมาในข้างต้น มีสัดส่วนของจำนวนกิจการอยู่ที่ระหว่างร้อยละ 1.05 ถึงร้อยละ 5.24

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับกิจการประเภทต่าง ๆ ในแต่ละลักษณะธุรกิจ พบว่าโดยภาพรวมมีกิจการที่ดำเนินธุรกิจในภาคการผลิตมากที่สุดจำนวน 145 ราย ส่วนกิจการภาคบริการมีจำนวน 98 ราย และกิจการภาคการค้า 43 ราย จะเห็นได้ว่า กิจการส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่ดำเนินธุรกิจในภาคการผลิตมากกว่าภาคการบริการและภาคการค้า

เมื่อพิจารณาประเภทของกิจการที่ดำเนินธุรกิจในภาคการผลิต จะเห็นได้ว่า สัดส่วนของจำนวนกิจการประเภทบริษัทจำกัดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.59 รองลงมาคือ กิจการประเภทเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 31.03 ส่วนกิจการอื่นมีสัดส่วนของจำนวนกิจการอยู่ที่ร้อยละ 4.14 ถึงร้อยละ 11.03

ในบรรดากิจการที่ดำเนินธุรกิจในภาคการค้า พบว่ากิจการประเภทธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีสัดส่วนของจำนวนกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.49 ส่วนบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 30.23 และกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 11.63

สำหรับกิจการที่ดำเนินธุรกิจในภาคการบริการ พบว่ากิจการประเภทบริษัทจำกัดมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.90 ตามมาด้วยกิจการประเภทธุรกิจเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 37.76 และกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 9.18

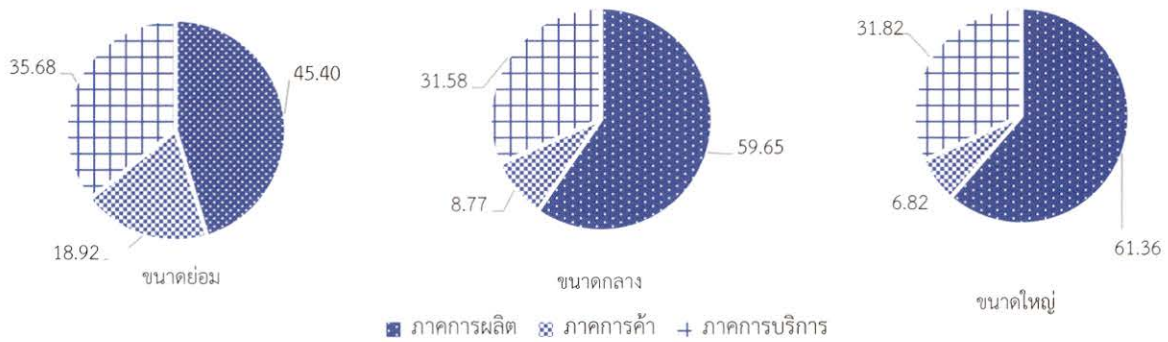
ตารางที่ 3-1 จำนวนและสัดส่วนของกิจการประเภทต่าง ๆ ในแต่ละลักษณะธุรกิจ

ประเภทของกิจการ	ลักษณะธุรกิจ		
	ภาคการผลิต	ภาคการค้า	ภาคการบริการ
<b>บริษัทจำกัด (มหาชน)</b>			
จำนวนกิจการ	9	2	4
(ร้อยละ)	(6.21)	(4.65)	(4.08)
<b>บริษัทจำกัด</b>			
จำนวนกิจการ	69	13	44
(ร้อยละ)	(47.59)	(30.23)	(44.90)
<b>ห้างหุ้นส่วนจำกัด</b>			
จำนวนกิจการ	16	5	9
(ร้อยละ)	(11.03)	(11.63)	(9.18)
<b>ธุรกิจเจ้าของคนเดียว</b>			
จำนวนกิจการ	45	23	37
(ร้อยละ)	(31.03)	(53.49)	(37.76)
<b>วิสาหกิจชุมชน</b>			
จำนวนกิจการ	6	0	1
(ร้อยละ)	(4.14)	(0.00)	(1.02)
<b>อื่น ๆ</b>			
จำนวนกิจการ	0	0	3
(ร้อยละ)	(0.00)	(0.00)	(3.06)
<b>รวม</b>			
จำนวนกิจการ	145	43	98
(ร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

## 1.2 ขนาดของกิจการ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับจำนวนกิจการจำแนกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการทั้งหมดจำนวน 286 กิจการ แบ่งเป็นกิจการขนาดย่อมมีจำนวน 185 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 64.69 กิจการขนาดกลางจำนวน 57 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 19.93 และกิจการขนาดใหญ่จำนวนกิจการ 44 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 15.38

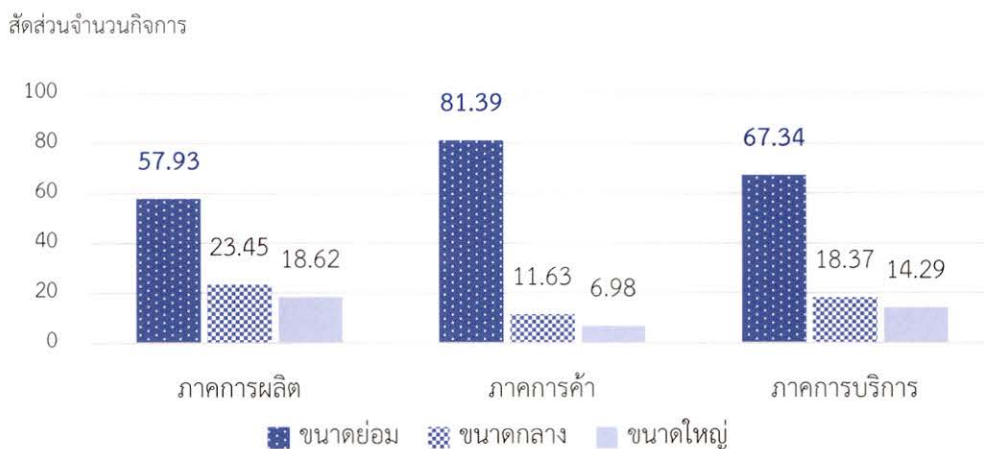
ผลการสำรวจขนาดกิจการจำแนกตามลักษณะธุรกิจ พบว่าในทุกขนาดของกิจการดำเนินธุรกิจในภาคการผลิตมากที่สุด โดยที่กิจการขนาดใหญ่มีสัดส่วนของภาคการผลิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.36 กิจการขนาดกลางมีสัดส่วนของภาคการผลิตร้อยละ 59.65 และกิจการขนาดย่อมมีสัดส่วนของภาคการผลิตร้อยละ 45.40



รูปที่ 3-1 สัดส่วนของจำนวนกิจการจำแนกตามขนาดกิจการ

ส่วนกิจการในทุกขนาดที่ดำเนินธุรกิจใภาคการบริการในมีสัดส่วนของจำนวนกิจการมากกว่ากิจการที่ดำเนินธุรกิจใภาคการค้า โดยกิจการแต่ละขนาดที่ดำเนินธุรกิจใภาคการบริการมีสัดส่วนจำนวนกิจการอยู่ระหว่างร้อยละ 31.58 ถึงร้อยละ 35.68

สำหรับกิจการที่ดำเนินธุรกิจใภาคการค้ามีสัดส่วนของจำนวนกิจการน้อยที่สุด โดยกิจการแต่ละขนาดที่มีสัดส่วนจำนวนกิจการอยู่ระหว่างร้อยละ 6.82 ถึงร้อยละ 18.9



รูปที่ 3-2 สัดส่วนของจำนวนกิจการจำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ผลการสำรวจขนาดของกิจการจำแนกตามลักษณะธุรกิจ พบว่าในทุกลักษณะธุรกิจมีกิจการขนาดย่อมในสัดส่วนของจำนวนกิจการมากที่สุดซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 57.93 ถึงร้อยละ 67.34 โดยภาคการค้ามีกิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 81.39

กิจการขนาดกลางมีสัดส่วนระหว่างร้อยละ 11.63 ถึงร้อยละ 23.45 และกิจการขนาดใหญ่มีสัดส่วนอยู่ระหว่างร้อยละ 6.98 ถึงร้อยละ 18.62 เมื่อจำแนกตามลักษณะธุรกิจ

### 1.3 มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของกิจการ

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของกิจการ พบว่ากิจการที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท มีสัดส่วนของจำนวนกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.49 รองลงมาคือมูลค่าสินทรัพย์เกินกว่า 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.03 ทั้งนี้ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรนอกเหนือจากที่กล่าวมาในข้างต้น มีสัดส่วนของจำนวนกิจการอยู่ที่ร้อยละ 4.90 ถึงร้อยละ 7.69

ตารางที่ 3-2 จำนวนและสัดส่วนของกิจการจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรและลักษณะธุรกิจ

มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	ลักษณะธุรกิจ		
	ภาคการผลิต	ภาคการค้า	ภาคการบริการ
<b>ไม่เกิน 30 ล้านบาท</b>			
จำนวนกิจการ	75	35	63
(ร้อยละ)	(51.72)	(81.39)	(64.29)
<b>เกินกว่า 30 ล้านบาท ถึง 50 ล้านบาท</b>			
จำนวนกิจการ	9	2	3
(ร้อยละ)	(6.21)	(4.65)	(3.06)
<b>เกินกว่า 50 ล้านบาท ถึง 60 ล้านบาท</b>			
จำนวนกิจการ	12	3	7
(ร้อยละ)	(8.28)	(6.98)	(7.14)
<b>เกินกว่า 60 ล้านบาท ถึง 100 ล้านบาท</b>			
จำนวนกิจการ	12	1	7
(ร้อยละ)	(8.28)	(2.33)	(7.14)
<b>เกินกว่า 100 ล้านบาท ถึง 200 ล้านบาท</b>			
จำนวนกิจการ	10	0	4
(ร้อยละ)	(6.90)	(0.00)	(4.08)
<b>เกินกว่า 200 ล้านบาท</b>			
จำนวนกิจการ	27	2	14
(ร้อยละ)	(18.62)	(4.65)	(14.29)
<b>รวม</b>			
จำนวนกิจการ	145	43	98
(ร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)



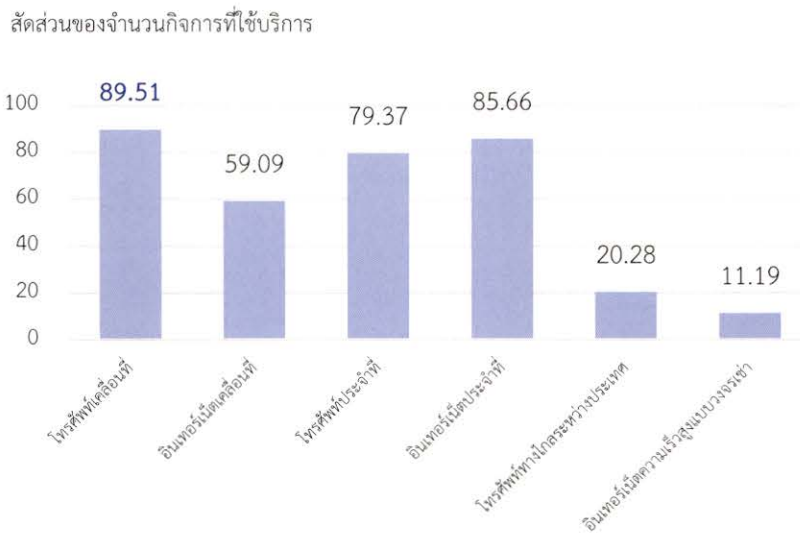
# ผลกระทบจากการใช้บริการ โทรคมนาคมต่อกิจการ



## 1. ภาพรวมของการใช้บริการโทรคมนาคมของภาคธุรกิจ และความสำคัญของบริการโทรคมนาคมที่มีต่อภาคธุรกิจ

### 1.1 ประเภทของการใช้บริการโทรคมนาคม

ผลการสำรวจจากการสำรวจภาคธุรกิจ จำนวน 286 ราย ในปี พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับประเภทของการใช้บริการโทรคมนาคม พบว่ากิจการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 89.51 โดยที่มียังมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 85.66 จะเห็นว่าการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในกิจการมีสัดส่วนของผู้ที่ใช้บริการสูงกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ค่อนข้างมาก ส่วนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรมีสัดส่วนของการใช้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับบริการโทรคมนาคมพื้นฐานอื่น ๆ



รูปที่ 3-3 การใช้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานประเภทต่าง ๆ ภายในกิจการ

#### 1.1.1 ประเภทของการใช้บริการโทรคมนาคมในแต่ละแผนกของกิจการ

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ที่มีการใช้บริการมากที่สุดในแต่ละแผนกของกิจการในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีจำนวนกิจการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นบริการโทรคมนาคมที่ใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในทุกแผนก โดยแผนกจัดซื้อ แผนกการขายและการตลาด รวมทั้ง

แผนกการจัดการบุคลากรของกิจการจำนวนเกินกึ่งหนึ่งหรือเกินร้อยละ 50 มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.16 ร้อยละ 57.48 และร้อยละ 55.71 ตามลำดับ ส่วนอินเทอร์เน็ตประจำที่เป็นบริการโทรคมนาคมที่มีจำนวนกิจการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ในแต่ละแผนก ยกเว้นแผนกการจัดการบุคลากรมีสัดส่วนอินเทอร์เน็ตของจำนวนกิจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุดเท่ากัน

ตัวเลขดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นบริการโทรคมนาคมที่กิจการมีการใช้บริการอย่างมาก เมื่อเทียบกับโทรศัพท์ประจำที่ สำหรับอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ยังไม่ใช้บริการที่ถูกใช้มากที่สุดในอันดับ 1 และ 2

ตารางที่ 3-3 จำนวนและสัดส่วนของประเภทบริการโทรคมนาคมที่ใช้บริการมากที่สุดในแผนกต่าง ๆ ของกิจการ

การใช้บริการโทรคมนาคม	แผนก				
	การจัดซื้อ	การผลิต	การขาย/ การตลาด	การเงิน/ การบัญชี	การจัดการ บุคลากร
โทรศัพท์เคลื่อนที่					
จำนวนกิจการ	161	82	150	79	122
(ร้อยละ)	(62.16)	(37.95)	(57.48)	(38.91)	(55.71)
อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่					
จำนวนกิจการ	17	29	30	15	16
(ร้อยละ)	(6.56)	(13.43)	(11.49)	(7.39)	(7.31)
โทรศัพท์ประจำที่					
จำนวนกิจการ	36	19	25	37	38
(ร้อยละ)	(13.90)	(8.80)	(9.58)	(18.23)	(17.35)
อินเทอร์เน็ตประจำที่					
จำนวนกิจการ	39	76	52	65	38
(ร้อยละ)	(15.06)	(35.19)	(19.92)	(32.02)	(17.35)
โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ					
จำนวนกิจการ	0	2	0	0	0
ประเทศ (ร้อยละ)	(0.00)	(0.93)	(0.00)	(0.00)	(0.00)
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถูกเช่า					
จำนวนกิจการ	6	8	4	7	5
(ร้อยละ)	(2.32)	(3.70)	(1.53)	(3.45)	(2.28)
รวมจำนวนกิจการ	259	216	261	203	219
(ร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

### 1.1.2 ผลกระทบของบริการโทรคมนาคมแต่ละประเภทต่อประสิทธิภาพของแผนกต่าง ๆ

ผลการสำรวจ ในปี พ.ศ. 2559 บริการโทรคมนาคมที่ใช้มากที่สุดในแต่ละแผนกจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานในแผนกนั้นมาน้อยเพียงใด ซึ่งวัดผลออกมาในรูปแบบของการให้คะแนนพบว่าโดยภาพรวมโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศได้รับคะแนนผลกระทบต่อประสิทธิภาพเท่ากับ 9 คะแนน จาก 10 คะแนน ส่วนอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในระดับ 8.67 คะแนน ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ถึงแม้จะมีจำนวนกิจการที่ใช้บริการมากที่สุดได้รับคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อประสิทธิภาพน้อยกว่าโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.74 คะแนน แต่ซึ่งใกล้เคียงกับอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่โทรศัพท์ประจำที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่มีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 7.49 ถึง 7.99 คะแนน อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าทุกบริการโทรคมนาคมที่สำรวจมาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกิจการในระดับตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป เช่น ช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย และได้ผลผลิตที่มากขึ้น

ตารางที่ 3-4 คะแนนเฉลี่ยของผลกระทบจากการใช้บริการโทรคมนาคมที่มีต่อประสิทธิภาพของแผนกต่าง ๆ ในกิจการที่มีการใช้บริการโทรคมนาคม

การใช้บริการโทรคมนาคม	โดยรวม	แผนก				
		การจัดซื้อ	การผลิต	การขาย/ การตลาด	การเงิน/ การบัญชี	การจัดการ บุคลากร
1) โทรศัพท์เคลื่อนที่	7.74	7.98	7.02	8.23	7.44	7.52
2) อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	7.99	8.24	7.90	8.17	8.47	7.12
3) โทรศัพท์ประจำที่	7.49	8.17	7.36	7.08	7.41	7.26
4) อินเทอร์เน็ตประจำที่	7.77	7.74	8.21	7.96	7.43	7.36
5) โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	9.00	0.00	9.00	0.00	0.00	0.00
6) อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แบบวงจรเช่า	8.67	8.67	8.88	8.00	8.00	9.80
คะแนนเฉลี่ยของผลกระทบ						
โดยภาพรวมทุกบริการโทรคมนาคม ในแผนกต่าง ๆ		7.97	7.68	8.06	7.45	7.37

เมื่อพิจารณาการใช้บริการโทรคมนาคมลงไปในแต่ละแผนก พบว่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อประสิทธิภาพในแผนกขายและการตลาดสูงสุด เท่ากับ 8.23 คะแนน ส่วนอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อประสิทธิภาพในแผนกการผลิตสูงสุด เท่ากับ 8.21 คะแนน ส่วนบริการโทรศัพท์ประจำที่ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อประสิทธิภาพในแผนกจัดซื้อสูงสุด เท่ากับ 8.17 คะแนน บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อประสิทธิภาพในแผนกบัญชี

สูงสุด เท่ากับ 8.47 คะแนน ส่วนบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่ายเข้าได้รับคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อประสิทธิภาพในแผนกบุคคลสูงสุด เท่ากับ 8.47 คะแนน

## 1.2 ผลกระทบต่อกิจการหากไม่สามารถใช้งานโทรคมนาคมได้เป็นเวลา 1 วัน

ผลการสำรวจในกรณีหากไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้เป็นเวลา 1 วัน พบว่าสำหรับกิจการขนาดย่อมเมื่อมองในภาพรวม จะเห็นได้ว่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้คะแนนเฉลี่ยที่มีผลกระทบต่อกิจการมากที่สุด ในระดับ 7.20 คะแนน ส่วนบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้คะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อกิจการในอันดับที่ 2 และ 3 คือประมาณ 6.99 คะแนนและ 6.64 คะแนน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลกระทบจากบริการโทรคมนาคมของธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามลักษณะธุรกิจ พบว่าธุรกิจภาคบริการขนาดย่อมระบุว่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลกระทบต่อกิจการมากที่สุด ในระดับ 8 คะแนน ส่วนกิจการที่ดำเนินธุรกิจในการผลิตและภาคการค้าขนาดย่อมให้คะแนนอินเทอร์เน็ตประจำที่มีผลกระทบมากที่สุด โดยมีคะแนน 6.79 และ 6.80 คะแนน ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ากิจการขนาดย่อมในภาคธุรกิจทั้งสองให้คะแนนบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในระดับคะแนนใกล้เคียงกัน

กิจการขนาดกลางเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้คะแนนเฉลี่ยที่มีผลกระทบต่อกิจการมากที่สุด คือ 8.34 คะแนน ส่วนบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ใกล้เคียงกัน คือ 8.11 คะแนน สำหรับบริการโทรศัพท์ประจำที่มีคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบในอันดับที่ 3 คือประมาณ 7.35 คะแนน เมื่อพิจารณาผลกระทบจากการใช้บริการโทรคมนาคมของธุรกิจขนาดกลาง จำแนกตามลักษณะธุรกิจ จะเห็นได้ว่า กิจการที่ดำเนินธุรกิจในการผลิตและภาคการค้าขนาดกลางให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีผลกระทบมากที่สุด คือประมาณ 8.32 คะแนน และ 8.60 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งจะต่างจากกิจการขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจในการบริการที่ระบุว่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีผลกระทบมากที่สุดคือ ประมาณ 8.72 คะแนน

สำหรับกิจการขนาดใหญ่โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่า บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อกิจการ ในกรณีบริการโทรคมนาคมขัดข้องมากที่สุด คือ 7.98 คะแนน ส่วนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบใกล้เคียงกันประมาณ 7.93 คะแนน เมื่อพิจารณาผลกระทบจากการใช้บริการโทรคมนาคมของธุรกิจขนาดใหญ่จำแนกตามลักษณะธุรกิจ พบว่ากิจการที่ดำเนินธุรกิจในการผลิตขนาดใหญ่ระบุว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่ายเข้ามีคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบมากที่สุด คือประมาณ 8.58 คะแนน ในขณะที่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับคะแนนจากผลกระทบประมาณ 8.04 คะแนน ส่วนกิจการที่ดำเนินธุรกิจในการค้าขนาดใหญ่ระบุว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มีคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบมากที่สุด ประมาณ 10 คะแนน และกิจการที่ดำเนินธุรกิจในการบริการขนาดใหญ่ระบุว่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มีคะแนนเฉลี่ยของผลกระทบมากที่สุดในระดับ 8.21 คะแนน

ตารางที่ 3-5 คะแนนเฉลี่ยของผลกระทบต่อกิจการเมื่อบริการโทรคมนาคมขัดข้องเป็นเวลา 1 วัน จำแนกตามขนาดกิจการและลักษณะธุรกิจ

การใช้บริการโทรคมนาคมและขนาดธุรกิจ	โดยภาพรวม	ลักษณะธุรกิจ		
		ภาคการผลิต	ภาคการค้า	ภาคการบริการ
<b>ธุรกิจขนาดย่อม</b>				
1) โทรศัพท์ประจำที่	5.87	5.59	5.40	6.42
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่	7.20	6.76	6.71	8.00
3) อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	6.64	6.31	6.53	7.02
4) อินเทอร์เน็ตประจำที่	6.99	6.79	6.80	7.28
5) โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	2.75	3.56	1.36	2.50
6) อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า	2.15	1.94	2.33	2.29
<b>ธุรกิจขนาดกลาง</b>				
1) โทรศัพท์ประจำที่	7.35	7.31	5.80	7.83
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่	8.34	8.32	8.60	8.29
3) อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	6.80	6.61	7.20	7.07
4) อินเทอร์เน็ตประจำที่	8.11	7.85	7.60	8.72
5) โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	4.58	5.53	0.00	3.38
6) อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า	3.27	2.63	4.50	3.80
<b>ธุรกิจขนาดใหญ่</b>				
1) โทรศัพท์ประจำที่	6.84	6.44	9.33	7.07
2) โทรศัพท์เคลื่อนที่	7.93	8.04	9.33	7.38
3) อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	6.66	6.69	10.00	6.33
4) อินเทอร์เน็ตประจำที่	7.98	7.69	9.33	8.21
5) โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	4.39	4.67	8.50	7.75
6) อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า	6.95	8.58	n/a	4.50

โดยสรุปแล้ว หากบริการโทรคมนาคมขัดข้อง บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจขนาดย่อม ขนาดกลาง และขนาดใหญ่มากที่สุด

### 1.3 งบประมาณการลงทุนด้านโทรคมนาคมของกิจการ ในปี พ.ศ. 2560

ผลสำรวจงบประมาณที่คาดว่าจะใช้ลงทุนด้านโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. 2560 พบว่ากิจการขนาดย่อมมีการคาดการณ์ว่าจะใช้งบประมาณลงทุนด้านโทรคมนาคมโดยเฉลี่ย 32,021 บาทต่อปี ส่วนกิจการขนาดกลางคาดว่าจะใช้งบลงทุนในด้านนี้โดยเฉลี่ย 47,521 บาทต่อปี และสำหรับกิจการขนาดใหญ่คาดว่าจะใช้งบลงทุนในด้านนี้โดยเฉลี่ย 1,282,541 บาทต่อปี

เมื่อเปรียบเทียบ ในปี พ.ศ. 2559 กับปี พ.ศ. 2560 กิจการขนาดย่อมและขนาดกลางคาดการณ์ว่าจะมีงบประมาณเพื่อการลงทุนในด้านโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. 2560 เพิ่มขึ้น คิดเป็นงบประมาณที่จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.15 และ ร้อยละ 16.97 ตามลำดับ ในขณะที่กิจการขนาดใหญ่คาดว่าจะลงทุนทางด้านโทรคมนาคมลดลงคิดเป็นงบประมาณที่จะลดลงประมาณร้อยละ 7.39

ตารางที่ 3-6 งบประมาณการลงทุนด้านโทรคมนาคม จำแนกตามขนาดกิจการ เปรียบเทียบ ในปี พ.ศ. 2559 กับปี พ.ศ. 2560

ขนาดกิจการ	งบประมาณที่จะลงทุนด้านโทรคมนาคม (บาทต่อปี)	
	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560
กิจการขนาดย่อม	28,551.89	32,020.66
กิจการขนาดกลาง	40,625.53	47,520.93
กิจการขนาดใหญ่	1,384,944.74	1,282,540.54

รูปที่ 3-4 สัดส่วนการเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่จะลงทุนทางด้านโทรคมนาคมระหว่างปี พ.ศ. 2559 กับปี พ.ศ. 2560 แบ่งตามขนาดกิจการ



### 1.4 บริการโทรคมนาคมกับการลดต้นทุนและการสร้างยอดขายของกิจการ

#### 1.4.1 บริการโทรคมนาคมกับการลดต้นทุนด้านการผลิตและต้นทุนบริการ

ผลสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อช่วยลดต้นทุนด้านการผลิตและต้นทุนบริการ ในปี พ.ศ. 2559 เพื่อดูผลที่เกิดขึ้นในปีก่อนหน้านั้น (พ.ศ. 2558) โดยภาพรวม พบว่ากิจการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อสนับสนุนในการลดต้นทุนด้านการผลิตและต้นทุนบริการ โดยกิจการขนาดย่อม รายงานว่าบริการโทรคมนาคมสามารถช่วยลดต้นทุนได้ คิดเป็นร้อยละ 40.22 ส่วนกิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.37 และในกิจการขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 54.55 อย่างไรก็ตาม ยังคงมีกิจการบางส่วนที่ยังไม่แน่ใจว่าบริการโทรคมนาคมช่วยลดต้นทุนในด้านการผลิตและต้นทุนบริการได้หรือไม่ โดยในกิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 32.61 กิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.60 และกิจการขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 29.55 นอกจากนี้ มีกิจการ

ที่รายงานว่าการบริการโทรคมนาคมไม่ได้ช่วยให้ต้นทุนด้านการผลิตและต้นทุนบริการลดลง คิดเป็นร้อยละ 27.17 ของกิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 14.04 ของกิจการขนาดกลาง และคิดเป็นร้อยละ 15.91 ของกิจการขนาดใหญ่

ตารางที่ 3-7 การใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อช่วยลดต้นทุนของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการและลักษณะธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559

ขนาดของธุรกิจและลักษณะธุรกิจ	การลดต้นทุนการผลิตและต้นทุนการบริการ		
	ลดต้นทุน	ยังไม่ชัดเจนว่าลดลงหรือไม่	ไม่ลดลงเลย
<b>ขนาดย่อม</b>			
โดยภาพรวม	40.22	32.61	27.17
ภาคการผลิต	45.78	26.51	27.71
ภาคการค้า	34.29	37.14	28.57
ภาคการบริการ	36.36	37.88	25.76
<b>ขนาดกลาง</b>			
โดยภาพรวม	47.37	38.60	14.04
ภาคการผลิต	52.94	32.35	14.71
ภาคการค้า	40.00	40.00	20.00
ภาคการบริการ	38.89	50.00	11.11
<b>ขนาดใหญ่</b>			
โดยภาพรวม	54.55	29.55	15.91
ภาคการผลิต	62.96	22.22	14.81
ภาคการค้า	66.67	33.33	0.00
ภาคการบริการ	35.71	42.86	21.43

เมื่อได้แบ่งกิจการตามขนาดกิจการและลักษณะธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 เพื่อดูผลที่เกิดขึ้นในปีก่อนหน้านั้น (พ.ศ. 2558) พบว่ากิจการภาคการผลิตขนาดย่อมส่วนใหญ่ระบุว่าบริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนในการลดต้นทุน คิดเป็นร้อยละ 45.78 ในขณะที่กิจการภาคการค้าและภาคการบริการขนาดย่อมโดยส่วนใหญ่ยังไม่เห็นว่าบริการโทรคมนาคมสามารถช่วยลดต้นทุนได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 37.14 และร้อยละ 37.88 ตามลำดับ

ทางด้านกิจการขนาดกลาง พบว่ากิจการภาคการผลิตส่วนใหญ่ที่ใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนในการลดต้นทุนการผลิตและต้นทุนการบริการได้ คิดเป็นร้อยละ 52.94 ส่วนกิจการภาคการค้าส่วนที่ใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนในการลดต้นทุนการผลิตและต้นทุนการบริการได้ คิดเป็นร้อยละ 40 แต่ในขณะเดียวกันกิจการภาคการค้าอีกส่วนหนึ่งยังเห็นว่าบริการโทรคมนาคมไม่สามารถช่วยลดต้นทุนได้ชัดเจนเท่าใดนัก คิดเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 40 ในขณะที่กิจการภาคการบริการโดยส่วนใหญ่ยังไม่เห็นว่าบริการโทรคมนาคมสามารถช่วยลดต้นทุนได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 50

ส่วนกิจการขนาดใหญ่ พบว่ากิจการภาคการผลิตและภาคการค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการโทรคมนาคมในการสนับสนุนช่วยลดต้นทุนการผลิตและต้นทุนการบริการได้ โดยคิดเป็นร้อยละ 62.96 และร้อยละ 66.67 ตามลำดับ ส่วนในกิจการภาคการบริการส่วนใหญ่ยังไม่เห็นว่าบริการโทรคมนาคมสามารถช่วยสนับสนุนในการลดต้นทุนได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 42.86

#### 1.4.2 บริการโทรคมนาคมกับการสร้างยอดขายของกิจการ

ผลสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและช่วยสร้างยอดขายเพิ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2559 เพื่อดูผลที่เกิดขึ้นในปีก่อนหน้านั้น (พ.ศ. 2558) โดยภาพรวม พบว่ากิจการส่วนใหญ่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมเพิ่มประสิทธิภาพสนับสนุนในการสร้างยอดขายได้ โดยคิดเป็นร้อยละ 56.83 ในกิจการขนาดกลาง ร้อยละ 50.88 และร้อยละ 47.73 ของกิจการขนาดใหญ่

เมื่อได้แบ่งกิจการตามขนาดกิจการและลักษณะธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า กิจการในทุกลักษณะธุรกิจทั้งภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคบริการขนาดย่อมส่วนใหญ่ใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนในการสร้างยอดขายได้ โดยภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 51.22 ภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 60 ขณะที่ภาคการบริการ คิดเป็นร้อยละ 62.12

ในบรรดากิจการขนาดกลาง พบว่ากิจการในทุกลักษณะธุรกิจเช่นเดียวกับกิจการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนในการสร้างยอดขายได้เช่นกัน โดยกิจการในภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 52.94 กิจการในภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 60 และกิจการในภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 44.44

ส่วนกิจการขนาดใหญ่ พบว่ากิจการภาคการผลิตส่วนใหญ่ยังไม่เป็นที่แน่ชัดว่าบริการโทรคมนาคมในการสนับสนุนช่วยสร้างยอดขายได้หรือไม่ โดยคิดเป็นร้อยละ 50.00 ในขณะที่กิจการภาคการค้าและภาคการบริการส่วนใหญ่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อช่วยสร้างยอดขายได้ คิดเป็นร้อยละ 66.67 และร้อยละ 48.15 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม กิจการภาคการผลิตอีกส่วนหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 42.86 สามารถใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนในการสร้างยอดขายได้

ตารางที่ 3-8 สัดส่วนของกิจการที่ใช้บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนการสร้างยอดขาย ตามขนาดและลักษณะธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559

ขนาดของธุรกิจและลักษณะธุรกิจ	การสร้างยอดขาย		
	เพิ่มขึ้น	ยังไม่ชัดเจนว่า สร้างยอดขาย เพิ่มขึ้น	ไม่ได้สร้าง ยอดขาย
<b>ขนาดย่อม</b>			
โดยภาพรวม	56.83	21.86	21.31
ภาคการผลิต	51.22	15.85	32.93
ภาคการค้า	60.00	25.71	14.29
ภาคการบริการ	62.12	27.27	10.61
<b>ขนาดกลาง</b>			
โดยภาพรวม	50.88	29.82	19.30
ภาคการผลิต	52.94	26.47	20.59
ภาคการค้า	60.00	20.00	20.00
ภาคการบริการ	44.44	38.89	16.67
<b>ขนาดใหญ่</b>			
โดยภาพรวม	47.73	43.18	9.09
ภาคการผลิต	42.86	50.00	7.14
ภาคการค้า	66.67	0.00	33.33
ภาคการบริการ	48.15	44.44	7.41



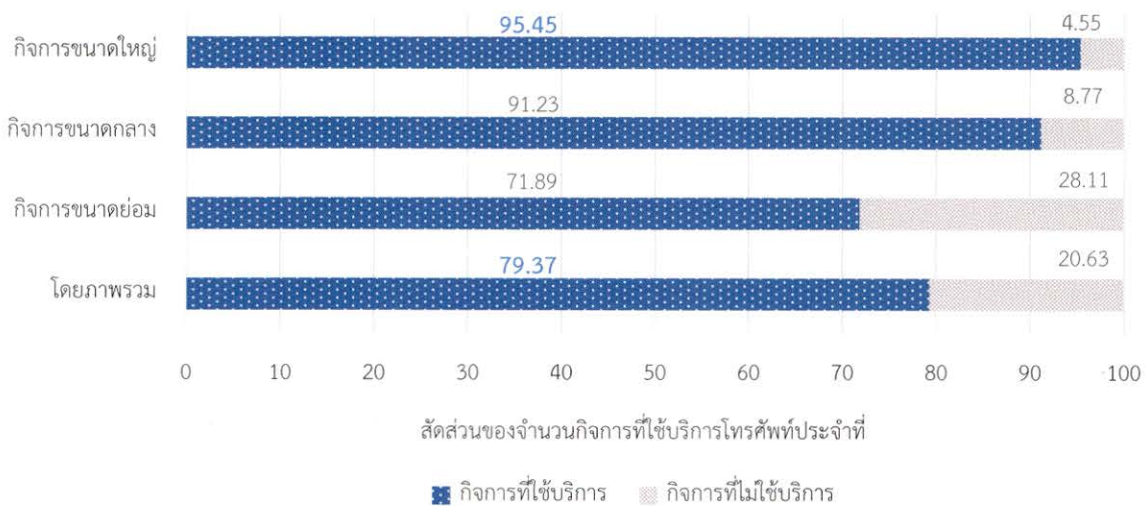
# โทรศัพท์ประจำที่



## 1. ภาพรวมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ

### 1.1 สัดส่วนกิจการที่ใช้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ผลสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจในปี พ.ศ. 2559 จากกิจการทั้งหมด 286 กิจการ โดยภาพรวมพบว่า มีกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ คิดเป็นร้อยละ 79.37 เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ กิจการขนาดใหญ่มีสัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ในขณะที่กิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 91.23 ส่วนกิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 71.89



รูปที่ 3-5 กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

### 1.2 จำนวนเลขหมายในประเภทต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของกิจการ

กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โดยภาพรวมมีเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่สำหรับใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 9 เลขหมาย และมีคู่สายโดยเฉลี่ยประมาณ 18 คู่สาย ส่วนเลขหมายที่ใช้สำหรับการใช้งานด้านโทรสารอย่างเดียวโดยเฉลี่ยประมาณ 2 เลขหมาย และเลขหมายสำหรับการใช้งานทั้งโทรศัพท์และโทรสารโดยเฉลี่ยประมาณ 3 เลขหมาย

ตารางที่ 3-9 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ที่กิจการใช้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

บริการโทรศัพท์ประจำที่	โดยภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
<b>ภาพรวมโทรศัพท์ประจำที่</b>				
จำนวนกิจการ(ราย)	286	185	57	44
จำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ราย)	227	133	52	42
สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการ	<b>79.37</b>	71.89	91.23	95.45
<b>จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่</b>				
<b>ประเภทต่าง ๆ</b>				
<b>1) จำนวนเลขหมายโทรศัพท์</b>				
เลขหมายโทรศัพท์ประจำที่เฉลี่ย (เลขหมาย)	8.80	1.88	3.15	38.22
<b>2) จำนวนคู่สาย</b>				
จำนวนคู่สายเฉลี่ย (คู่สาย)	17.55	3.77	16.95	47.50
<b>3) จำนวนเลขหมายโทรสาร</b>				
เลขหมายเฉลี่ยที่ใช้สำหรับโทรสาร (เลขหมาย)	2.07	1.00	1.26	4.64
<b>4) จำนวนเลขหมายที่ใช้งานทั้งโทรศัพท์ ประจำที่และโทรสารด้วยกัน</b>				
เลขหมายเฉลี่ยที่ใช้ทั้งโทรศัพท์ประจำที่ และโทรสารด้วยกัน (เลขหมาย)	3.12	1.37	1.16	9.31

เมื่อพิจารณาจำนวนเลขหมายประเภทต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของกิจการในแต่ละขนาดกิจการเป็นดังนี้

- **กิจการขนาดย่อม** มีโทรศัพท์ประจำที่โดยเฉลี่ยประมาณ 2 เลขหมาย และมีคู่สายภายในบริษัทโดยเฉลี่ยประมาณ 4 คู่สาย ส่วนเลขหมายสำหรับโทรสารโดยเฉลี่ยที่ใช้งานมีประมาณ 1 เลขหมาย และมีเลขหมายสำหรับการใช้งานทั้งโทรศัพท์และโทรสารโดยเฉลี่ยประมาณ 1 เลขหมาย
- **กิจการขนาดกลาง** มีโทรศัพท์ประจำที่โดยเฉลี่ยประมาณ 3 เลขหมาย และมีคู่สายภายในบริษัทโดยเฉลี่ยประมาณ 17 คู่สาย ส่วนเลขหมายสำหรับโทรสารโดยเฉลี่ยที่ใช้งานมีประมาณ

1 เลขหมาย และมีเลขหมายสำหรับการใช้งานทั้งโทรศัพท์และโทรสารโดยเฉลี่ยประมาณ 1 เลขหมาย

- **กิจการขนาดใหญ่** มีโทรศัพท์ประจำที่โดยเฉลี่ยประมาณ 38 เลขหมาย และมีคู่สายภายในบริษัทโดยเฉลี่ยประมาณ 48 คู่สาย ส่วนเลขหมายสำหรับโทรสารโดยเฉลี่ยที่ใช้งานมีประมาณ 5 เลขหมาย และมีเลขหมายสำหรับการใช้งานทั้งโทรศัพท์และโทรสารโดยเฉลี่ยประมาณ 9 เลขหมาย

### 1.3 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ

ผลสำรวจค่าใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่จำแนกตามขนาดกิจการพบว่า โดยภาพรวมกิจการมีค่าใช้บริการของโทรศัพท์ประจำที่โดยเฉลี่ยประมาณ 3,775 บาทต่อเดือน โดยกิจการขนาดย่อมมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1,108 บาทต่อเดือน กิจการขนาดกลางมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 1,522 บาทต่อเดือน แต่อย่างไรก็ตาม กิจการขนาดใหญ่มีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 15,114 บาทต่อเดือน

**ตารางที่ 3-10** ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

ขนาดกิจการ	ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ (บาทต่อเดือน)			
	ค่าใช้บริการน้อยที่สุด	ค่าใช้บริการมากที่สุด	ค่าใช้บริการเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โดยภาพรวม	100.00	100,000.00	3,775.08	11,215.06
กิจการขนาดย่อม	100.00	30,000.00	1,108.00	3,158.43
กิจการขนาดกลาง	300.00	5,000.00	1,521.63	1,269.88
กิจการขนาดใหญ่	200.00	100,000.00	15,113.51	22,395.12

## 2. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจโดยภาพรวม ในปี พ.ศ. 2559 พบว่ากิจการที่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 46.90 เมื่อแยกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดใหญ่พบปัญหาด้านนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.14 ส่วนกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมพบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 55.77 และร้อยละ 40.15 ตามลำดับ



รูปที่ 3-6 การพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3-11 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

การพบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ( ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา )	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
1) สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด หรือโทรไม่ติด	75.22	79.31	70.00	72.00
2) คุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี	59.29	63.79	53.33	56.00
3) ไม่ได้รับบริการตามรายการ ส่งเสริมการขายที่ระบุไว้	5.31	5.17	6.67	4.00
4) เมื่อโทรศัพท์เสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อม เป็นเวลานาน	30.09	22.41	33.33	44.00
5) ซ่อมหลายครั้งแต่ยังไม่ใช้งานยังไม่ได้ดี	12.39	5.17	16.67	24.00
6) อื่น ๆ	11.50	3.45	20.00	20.00

ปัญหาที่พบบนด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ พบว่าโดยภาพรวมกิจการในภาคธุรกิจส่วนใหญ่พบปัญหาในประเด็นสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด หรือโทรไม่ติดมากที่สุด

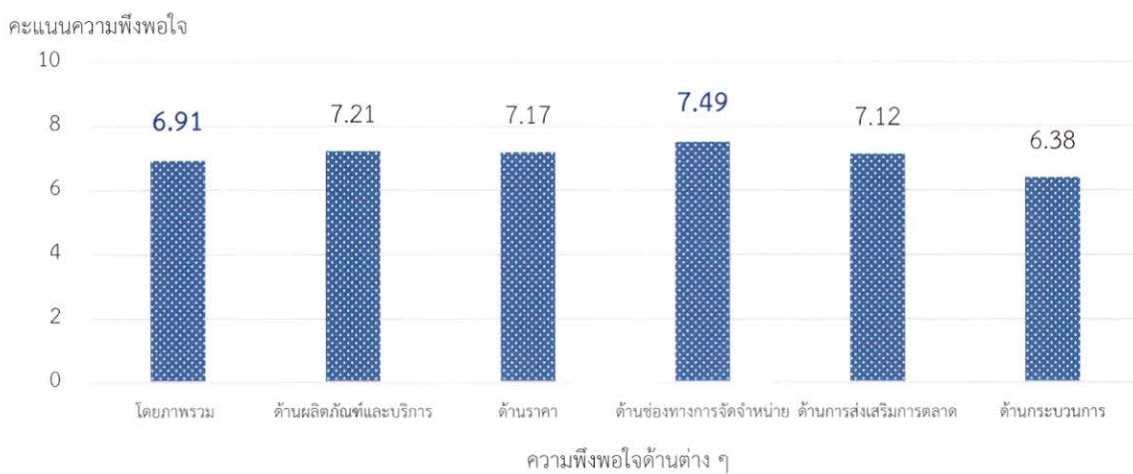
คิดเป็นร้อยละ 75.22 รองลงมาคือ ปัญหาคุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 59.29 ส่วนปัญหาในอันดับสามคือ เมื่อโทรศัพท์เสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานาน คิดเป็นร้อยละ 30.09

เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ พบว่า กิจการขนาดย่อมและกิจการขนาดกลางพบปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.31 และร้อยละ 70 ตามลำดับ รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องคุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 63.79 และร้อยละ 53.33 ตามลำดับ อันดับสามคือ เมื่อโทรศัพท์เสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานาน คิดเป็นร้อยละ 22.41 และร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

สำหรับกิจการขนาดใหญ่ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติดมีส่วนมากที่สุดคิดเป็นคิดร้อยละ 72 เช่นเดียวกับปัญหาที่พบในกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม รองลงมาคือ เรื่องคุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 56 และปัญหาเมื่อโทรศัพท์เสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานาน คิดเป็นร้อยละ 44 ซึ่งกิจการทั้งสามขนาดพบประเด็นปัญหาเหมือนกัน

### 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ

ผลสำรวจความพึงพอใจของกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.91 คะแนน เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดประมาณ 7.49 คะแนน ส่วนด้านอื่น ๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจเกินคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ยกเว้นด้านกระบวนการที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพียง 6.38 คะแนน



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 3-7 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559

ทั้งนี้ ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องโทรศัพท์ต่อตักง่าย สายไม่หลุดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.35 คะแนน เรื่องเสียงมีความชัดเจนได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.26 คะแนน และเรื่องสัญญาณโทรศัพท์ไม่ขัดข้องได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.04 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 7.21 คะแนน
- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องคุณภาพคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.17 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องที่ตั้งศูนย์บริการสะดวกต่อการสมัครและการเข้าไปใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.49 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจที่เลือกใช้บริการตรงกับความต้องการใช้งานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.12 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดค่าประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.80 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรับบริการจาก Call center ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.44 คะแนน เรื่องความสะดวกและประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.66 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาการใช้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.62 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 6.38 คะแนน



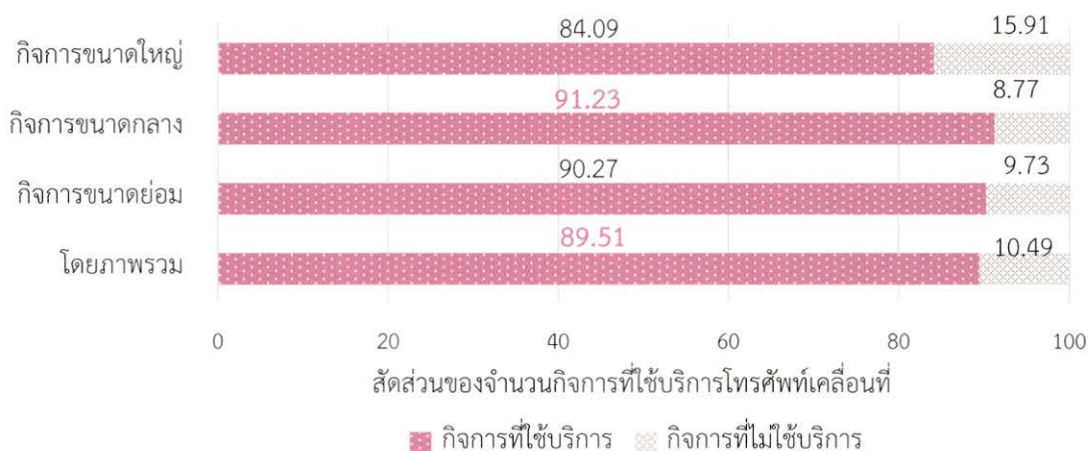
# โทรศัพท์เคลื่อนที่



## 1. ภาพรวมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ

### 1.1 สัดส่วนกิจการที่ใช้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ผลสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าจากกิจการทั้งหมด 286 กิจการ มีจำนวนกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 89.51 เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการจะเห็นได้ว่า กิจการขนาดกลางและกิจการขนาดย่อมมีสัดส่วนการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงมาก ประมาณร้อยละ 91.23 และร้อยละ 90.27 ตามลำดับ ในขณะที่กิจการขนาดใหญ่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 84.09



รูปที่ 3-8 กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

### 1.2 รูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกิจการ

กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉลี่ยประมาณ 7 เลขหมายต่อกิจการ เมื่อแบ่งตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดใหญ่มีเลขหมายโดยเฉลี่ยประมาณ 21 เลขหมายต่อกิจการ ในขณะที่กิจการขนาดกลางมีประมาณ 6 เลขหมายต่อกิจการ และกิจการขนาดย่อมมีประมาณ 4 เลขหมายต่อกิจการ

รูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยทั่วไปมีทั้งหมด 3 รูปแบบ คือ รูปแบบโทรศัพท์อย่างเดียว รูปแบบใช้ทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต และรูปแบบรับสายอย่างเดียว ซึ่งพบว่าโดยภาพรวมกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่จะใช้บริการในรูปแบบใช้ทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 64.45 ส่วนในรูปแบบโทรอย่างเดียวมีจำนวนกิจการที่ใช้บริการในรูปแบบนี้ คิดเป็นร้อยละ 53.91 และสำหรับรูปแบบรับสายอย่างเดียวมีกิจการที่ใช้บริการเพียงร้อยละ 1.95

ตารางที่ 3-12 กิจกรรมที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละรูปแบบการใช้งาน จำแนกตามขนาดกิจการ

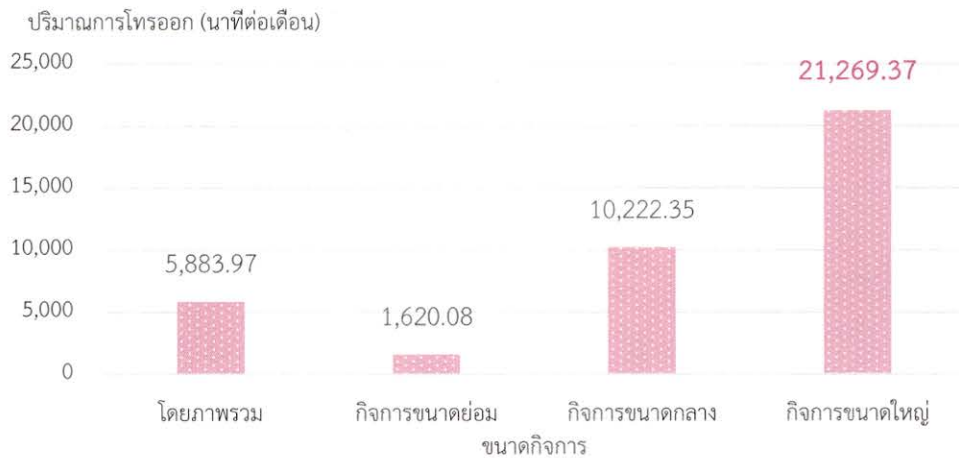
บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
<b>ภาพรวมโทรศัพท์เคลื่อนที่</b>				
จำนวนกิจการ (ราย)	286	185	57	44
จำนวนกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ราย)	256	167	52	37
สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการ	89.51	90.27	91.23	84.09
จำนวนเลขหมายต่อกิจการ	<b>7.03</b>	4.26	6.11	<b>20.89</b>
<b>รูปแบบการใช้งาน</b>				
<b>1) ใช้สำหรับโทรศัพท์อย่างเดียว</b>				
สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	53.91	51.50	57.69	<b>59.46</b>
<b>2) ใช้สำหรับโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต</b>				
สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	<b>64.45</b>	<b>67.07</b>	<b>59.62</b>	<b>59.46</b>
<b>3) ใช้สำหรับรับสายโทรศัพท์อย่างเดียว</b>				
สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	1.95	1.20	5.77	0.00

เมื่อพิจารณารูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกิจการในขนาดแต่ละธุรกิจ เป็นดังนี้

- **กิจการขนาดย่อม** ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใช้ทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 67.07 รองลงมา คือที่ใช้บริการในรูปแบบโทรศัพท์อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 51.50 ส่วนรูปแบบรับสายโทรศัพท์อย่างเดียวมีกิจการที่ใช้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 1.20
- **กิจการขนาดกลาง** ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบใช้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 59.62 ส่วนรูปแบบการใช้บริการโทรศัพท์อย่างเดียวมีสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 57.69 และสำหรับรูปแบบรับสายโทรศัพท์อย่างเดียวมีกิจการที่ใช้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 5.77
- **กิจการขนาดใหญ่** มีจำนวนกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในรูปแบบใช้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต และรูปแบบโทรศัพท์อย่างเดียวเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ 59.46 และสำหรับรูปแบบการรับสายโทรศัพท์อย่างเดียวไม่พบกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้บริการในรูปแบบนี้



ผลสำรวจปริมาณการโทรออกเฉลี่ยจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่าโดยภาพรวมกิจการมีปริมาณการโทรออกเฉลี่ยประมาณ 5,884 นาทีต่อเดือน โดยกิจการขนาดย่อมมีการโทรออกเฉลี่ยประมาณ 1,620 นาทีต่อเดือน กิจการขนาดกลางมีการโทรออกเฉลี่ย คิดเป็น 10,222 นาทีต่อเดือน ส่วนกิจการขนาดใหญ่มีการโทรออกเฉลี่ยประมาณ 21,269 นาทีต่อเดือน ซึ่งจะเห็นได้ว่า กิจการขนาดใหญ่มีปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ยสูงกว่ากิจการขนาดย่อมประมาณ 13 เท่า และสูงกว่ากิจการขนาดกลางประมาณ 2 เท่า



**รูปที่ 3-9** ปริมาณการโทรออกโดยเฉลี่ยต่อเดือนจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

### 1.3 ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามขนาดกิจการ

ผลสำรวจค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่าโดยภาพรวมกิจการมีค่าใช้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉลี่ยประมาณ 5,924 บาท โดยกิจการขนาดย่อมมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 3,237 บาทต่อเดือน กิจการขนาดกลางมีค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 5,343 บาท และกิจการขนาดใหญ่มีค่าบริการโดยเฉลี่ยประมาณ 18,044 บาท ซึ่งจะเห็นได้ว่ากิจการขนาดใหญ่มีค่าใช้บริการสูงกว่ากิจการขนาดย่อมและขนาดกลางมากกว่า 3 เท่า

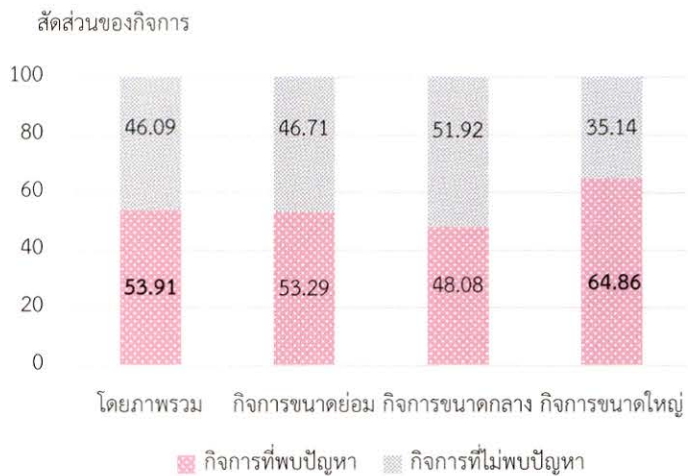
**ตารางที่ 3-13** ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามขนาดกิจการ

ขนาดกิจการ	ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (บาทต่อเดือน)			
	ค่าใช้บริการน้อยที่สุด	ค่าใช้บริการมากที่สุด	ค่าใช้บริการเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โดยภาพรวม	20.00	80,000.00	5,924.28	12,131.16
กิจการขนาดย่อม	100.00	80,000.00	3,237.01	9,321.22
กิจการขนาดกลาง	20.00	60,000.00	5,342.90	9,365.40
กิจการขนาดใหญ่	130.00	60,000.00	18,044.21	17,566.70

## 2. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ

### 2.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ผลสำรวจเกี่ยวกับการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจโดยภาพรวมในปี พ.ศ. 2559 พบว่ากิจการส่วนใหญ่พบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 53.91 เมื่อแยกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดใหญ่พบปัญหาด้านนี้มากที่สุดคือ ร้อยละ 64.86 ส่วนกิจการขนาดย่อมและขนาดกลางพบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 53.29 และร้อยละ 48.08 ตามลำดับ



รูปที่ 3-10 กิจการที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3-14 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	โดยภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการขนาดย่อม	กิจการขนาดกลาง	กิจการขนาดใหญ่
1) สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติด	65.47	62.22	76.00	66.67
2) สัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยดี	65.47	61.11	64.00	83.33
3) ไม่ได้รับบริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ระบุไว้	2.16	3.33	0.00	0.00
4) มี SMS ที่ต้องการเข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำ	48.92	57.78	40.00	25.00
5) อื่น ๆ	3.62	3.33	4.17	4.17



ปัญหาที่พบด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกิจการ พบว่าโดยภาพรวมกิจการส่วนใหญ่พบปัญหาใน 2 ประเด็นมากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติด และปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยดี โดยมีกิจการที่พบปัญหานี้ คิดเป็นร้อยละ 65.47 เท่ากัน รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับมี SMS ที่ไม่ต้องการเข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 48.92

เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ พบว่าในกิจการขนาดย่อมและกิจการขนาดกลางพบปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติดพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.22 และร้อยละ 76 ตามลำดับ รองลงมาคือ ปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยดี คิดเป็นร้อยละ 61.11 และร้อยละ 64 ตามลำดับ ส่วนปัญหามี SMS ที่ไม่ต้องการเข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำ เป็นปัญหาอันดับสาม คิดเป็นร้อยละ 57.78 และร้อยละ 40 ตามลำดับ

สำหรับกิจการขนาดใหญ่ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยดีเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ ปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนปัญหามี SMS ที่ไม่ต้องการเข้ามาในโทรศัพท์เป็นประจำพบเพียงร้อยละ 25

## 2.2 ปัญหาด้านกระบวนการ

ผลสำรวจเกี่ยวกับการพบปัญหาจากกระบวนการที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ พบว่าโดยภาพรวมกิจการที่พบปัญหาจากกระบวนการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 27.06 เมื่อแยกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดใหญ่จะพบปัญหาเกินกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมคือ ร้อยละ 41.67 ส่วนกิจการขนาดย่อมและขนาดกลางพบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 25.15 และร้อยละ 23.08 ตามลำดับ



รูปที่ 3-11 กิจการที่พบปัญหาจากกระบวนการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 3-15 ปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ปัญหาจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านกระบวนการ ( ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา )	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
1) การคิดค่าบริการผิดพลาด	26.09	28.57	8.33	33.33
2) ความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ	<b>59.42</b>	<b>64.29</b>	<b>58.33</b>	<b>46.67</b>
2.1) การให้บริการลูกค้าไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ	36.59	40.74	14.29	42.86
2.2) ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	24.39	22.22	28.57	28.57
2.3) Call Center ให้รอสายนานเกินไป	<b>73.17</b>	<b>74.07</b>	<b>71.43</b>	<b>71.43</b>
3) ขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน	21.74	28.57	16.67	6.67
4) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง	7.25	7.14	16.67	0.00
5) อื่น ๆ	2.90	4.76	0.00	0.00

ผลสำรวจเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าโดยภาพรวมกิจการส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 59.42 รองลงมาคือปัญหาการคิดค่าบริการผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 26.09 และปัญหาขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน คิดเป็นร้อยละ 21.74 โดยปัญหาในกลุ่มความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการยังแบ่งประเด็นปัญหาย่อยได้ 3 ประเด็นซึ่งปัญหาในเรื่อง Call Center ให้รอสายนานเกินไปพบเป็นปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.17 ของกิจการที่พบในกลุ่มนี้

### 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ

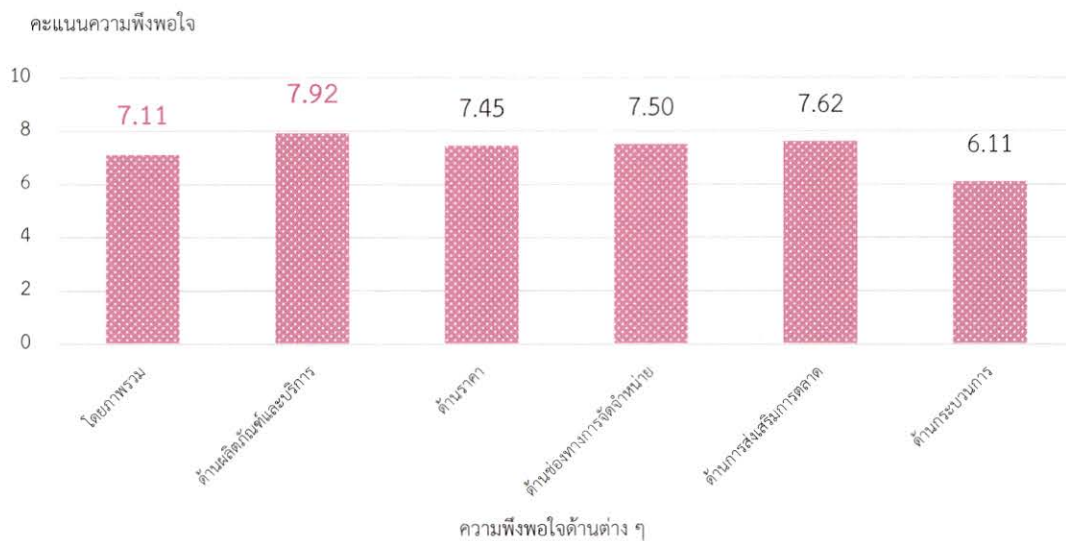
ผลสำรวจความพึงพอใจของกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.11 คะแนน เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจเกินคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ยกเว้นด้านกระบวนการที่ได้คะแนนเฉลี่ยเพียง 6.11 คะแนน

ทั้งนี้ ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ โทรศัพท์ต่อติดง่าย สายไม่หลุดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.91 คะแนน เรื่องเสียงมีความชัดเจนได้คะแนน

ความพึงพอใจเฉลี่ย 8.04 คะแนน และเรื่องความครอบคลุมโครงข่ายได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.82 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 7.92 คะแนน

- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องคุณภาพคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.45 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องที่ตั้งศูนย์บริการสะดวกต่อการสมัครและการเข้าไปใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.50 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจที่เลือกใช้บริการตรงกับความต้องการใช้งานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.62 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.91 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรับบริการจาก Call center ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.83 คะแนน เรื่องความสะดวกและประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.31 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.41 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 6.11 คะแนน



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 3-12 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปี พ.ศ. 2559



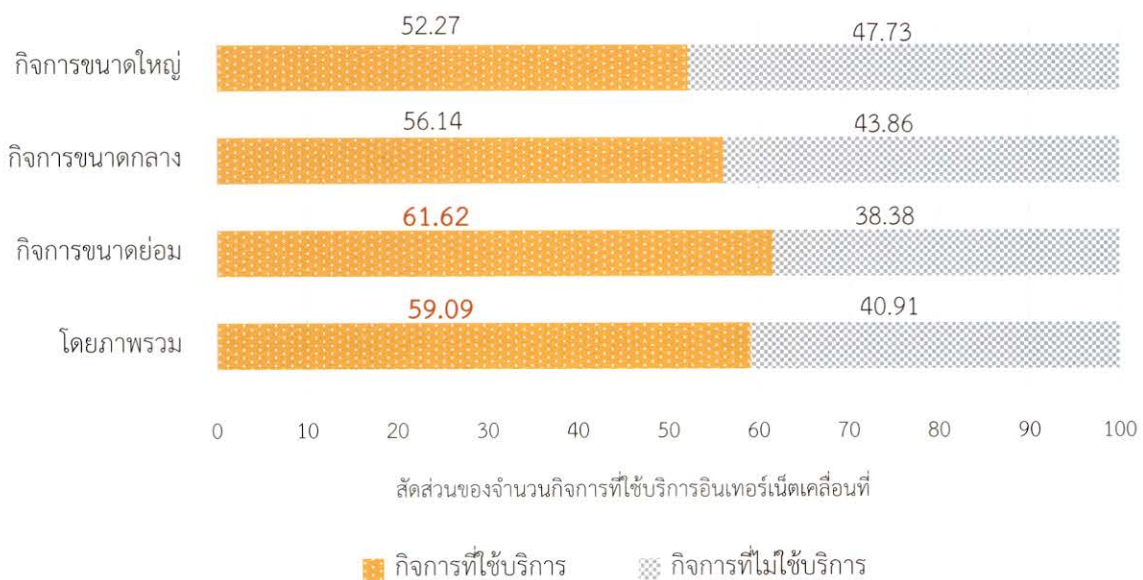
# อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่



## 1. ภาพรวมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ

### 1.1 สัดส่วนกิจการที่ใช้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ผลการสำรวจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า กิจการทั้งหมดจำนวน 286 กิจการ มีกิจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 59.09 เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ จะเห็นได้ว่า กิจการขนาดย่อมมีสัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.62 ส่วนกิจการขนาดกลางและขนาดใหญ่มีสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 56.14 และร้อยละ 52.27 ตามลำดับ



รูปที่ 3-13 กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

### 1.2 รูปแบบการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

รูปแบบการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่โดยทั่วไปมีทั้งหมด 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 การใช้บริการทั้งรูปแบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ส่วนรูปแบบที่ 2 การใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว ซึ่งพบว่าโดยภาพรวมกิจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในรูปแบบทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.63 และรูปแบบอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 6.51

ตารางที่ 3-16 กิจกรรมที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในแต่ละรูปแบบ จำแนกตามขนาดกิจการ

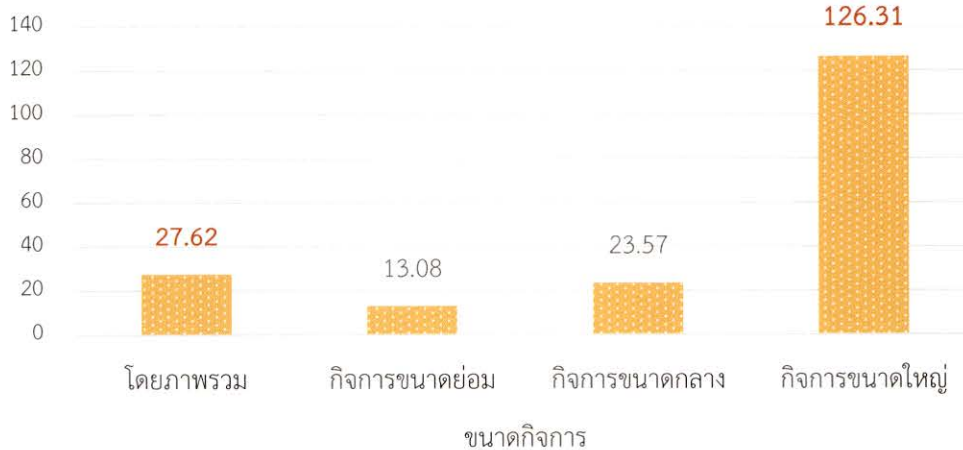
บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
<b>ภาพรวมอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่</b>				
จำนวนกิจการ(ราย)	286	185	57	44
จำนวนกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ (ราย)	169	114	32	23
จำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	<b>59.09</b>	<b>61.62</b>	56.14	52.27
<b>รูปแบบการใช้บริการ</b>				
<b>1) ใช้สำหรับโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต</b>				
จำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	<b>97.63</b>	<b>98.25</b>	96.88	95.65
<b>2) ใช้สำหรับอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว</b>				
จำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	6.51	5.26	6.25	<b>13.04</b>

รูปแบบการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของกิจการในแต่ละขนาด แสดงได้ดังนี้

- **กิจการขนาดย่อม** ส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในรูปแบบทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 98.25 ส่วนกิจการที่ใช้บริการรูปแบบอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 5.26
- **กิจการขนาดกลาง** ใช้บริการรูปแบบทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.88 ส่วนกิจการที่ใช้บริการรูปแบบอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 6.25
- **กิจการขนาดใหญ่** ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 95.65 และกิจการที่ใช้บริการรูปแบบอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 13.04

ผลสำรวจปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในระบบ 3G/4G ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่าโดยภาพรวมกิจการมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยประมาณ 27.62 GB ต่อเดือน โดยกิจการขนาดย่อมมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยประมาณ 13.08 GB ต่อเดือน กิจการขนาดกลางมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยประมาณ 23.57 GB ต่อเดือน และกิจการขนาดใหญ่มีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยประมาณ 126.31 GB ต่อเดือน ซึ่งจะเห็นได้ว่า กิจการขนาดใหญ่มีปริมาณการใช้งานสูงกว่ากิจการขนาดย่อมประมาณ 9.7 เท่า และสูงกว่ากิจการขนาดกลางประมาณ 5.4 เท่า

ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต (GB)



รูปที่ 3-14 ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

## 2. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ

### 2.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

ในการสำรวจปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจโดยภาพรวม ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า กิจการในภาคธุรกิจส่วนใหญ่พบปัญหาจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 60.71 เมื่อแยกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดใหญ่พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.91 ส่วนกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมพบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 59.38 และร้อยละ 58.41 ตามลำดับ

สัดส่วนของกิจการ



รูปที่ 3-15 กิจการที่พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

ตารางที่ 3-17 ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ  
ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
1) อินเทอร์เน็ตช้า	84.31	92.42	78.95	58.82
2) อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย	52.94	57.58	52.63	35.29
3) อินเทอร์เน็ตต่อไม่ติด	33.33	33.33	47.37	17.65
4) ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในหลายพื้นที่	42.16	42.42	31.58	52.94
5) ไม่มีสัญญาณเชื่อมต่อ WiFi ในหลายพื้นที่	26.47	27.27	15.79	35.29
6) ไม่ได้รับบริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ระบุ	0.98	1.52	0.00	0.00
7) อื่น ๆ	1.96	0.00	0.00	11.76

ผลการสำรวจเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ พบว่าโดยภาพรวมกิจการส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตช้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.31 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 52.94 สำหรับปัญหาเกี่ยวกับไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในหลายพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 42.16 และปัญหาอินเทอร์เน็ตต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 33.33

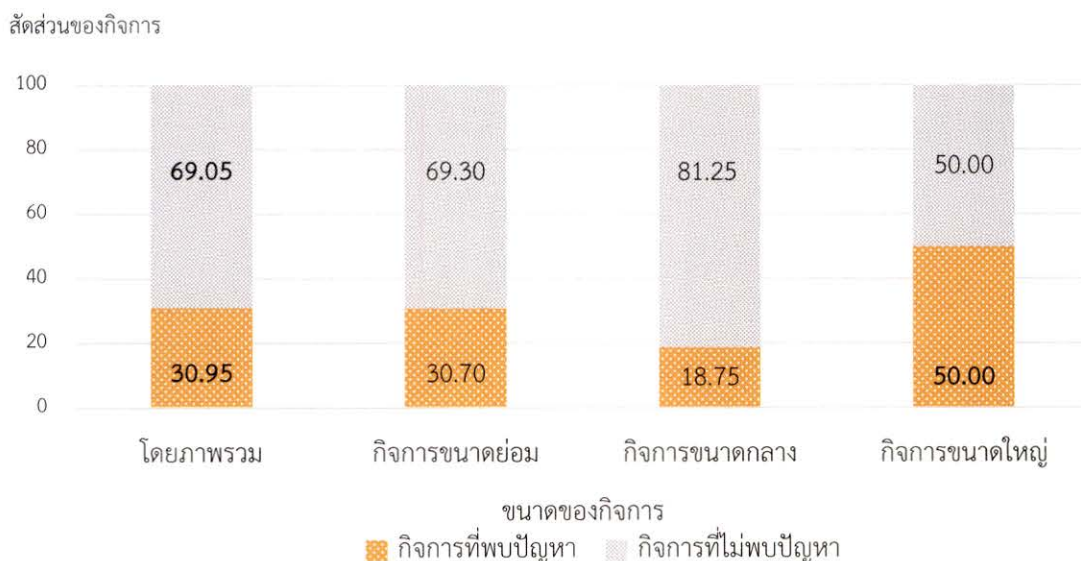
เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ พบว่าในกิจการขนาดย่อมพบปัญหาอินเทอร์เน็ตช้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.42 รองลงมาคือ ปัญหาอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 57.58 และปัญหาไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในหลายพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 42.42

สำหรับกิจการขนาดกลาง พบว่าปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตช้าพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.95 รองลงมาคือ ปัญหาอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 52.63 และปัญหาอินเทอร์เน็ตต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 47.37

ส่วนกิจการขนาดใหญ่ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตช้าพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมาคือ ปัญหาไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตในหลายพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 52.94 ส่วนปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย และปัญหาไม่มีสัญญาณเชื่อมต่อ WiFi ในหลายพื้นที่พบปัญหาในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 35.29

## 2.2 ปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยภาพรวม พบว่ากิจการในภาคธุรกิจส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาด้านกระบวนการคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 69.05 ในขณะที่กิจการที่พบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 30.95 เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการจะเห็นได้ว่า กิจการขนาดใหญ่พบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนกิจการขนาดย่อมและขนาดกลางพบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 30.70 และร้อยละ 18.75 ตามลำดับ



รูปที่ 3-16 กิจการที่พบปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

ตารางที่ 3-18 ปัญหาด้านกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ปัญหาจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ด้านกระบวนการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
1) การคิดค่าบริการผิดพลาด	23.08	22.86	16.67	27.27
2) ความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ	<b>61.54</b>	<b>62.86</b>	<b>50.00</b>	<b>63.64</b>
2.1) การให้บริการลูกค้าไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ	34.38	31.82	33.33	42.86
2.2) ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	25.00	22.73	33.33	28.57
2.3) Call Center ให้รอสายนานเกินไป	<b>71.88</b>	<b>77.27</b>	33.33	<b>71.43</b>
3) ขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน	25.00	31.43	16.67	9.09
4) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง	5.77	5.71	16.67	0.00
5) อื่น ๆ	1.92	2.86	0.00	0.00

ผลสำรวจเกี่ยวกับปัญหาที่พบด้านกระบวนการจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ พบว่า โดยภาพรวมกิจการในภาคธุรกิจส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน คิดเป็นร้อยละ 25 และการคิดค่าบริการผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 23.08 ในส่วนของปัญหาความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ มีการแบ่งประเด็นปัญหาออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการลูกค้าไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ และ Call Center ให้รอสายนานเกินไป โดยประเด็นปัญหาเกี่ยวกับ Call Center ให้รอสายนานเกินไปพบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.88

สำหรับกิจการขนาดย่อม พบว่าปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.86 รองลงมาคือ ปัญหาขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน คิดเป็นร้อยละ 31.43 และ ปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าบริการผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 22.86 ในส่วนของปัญหาความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ พบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับ Call Center ให้รอสายนานเกินไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.27

สำหรับกิจการขนาดกลาง พบว่าปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าบริการผิดพลาด ปัญหาขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน และปัญหาการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ถูกต้องมีส่วนของกิจการที่พบปัญหาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ในส่วนของปัญหาความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ พบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ และปัญหา Call Center ให้รอสายนานเกินไป พบปัญหาในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ส่วนกิจการขนาดใหญ่ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการพบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการคิดค่าบริการผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 27.27 และ ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการยกเลิกใช้เวลานาน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ในส่วนของปัญหาความไม่สะดวกในกระบวนการของการให้บริการ พบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับ Call Center ให้รอสายนานเกินไปพบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.43

### 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.97 คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดประมาณ 7.76 คะแนน ส่วนด้านอื่น ๆ ได้คะแนนความพึงพอใจเกินคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ยกเว้นด้านกระบวนการที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพียง 6.20 คะแนน



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

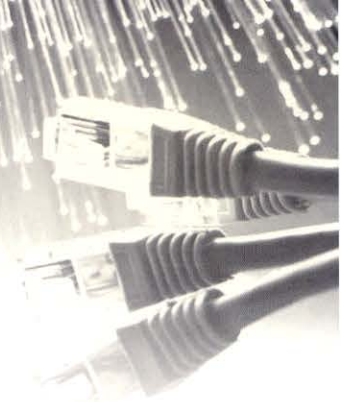
### รูปที่ 3-17 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559

ทั้งนี้ ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องอินเทอร์เน็ตต่อดีดง่าย ไม่หลุดบ่อยได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.47 คะแนน เรื่องความเร็วในการอัปโหลดและดาวน์โหลด ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.22 คะแนน เรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตคงที่ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.99 คะแนน และเรื่องความครอบคลุมของโครงข่ายได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.13 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 7.20 คะแนน
- ด้านราคา** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องคุณภาพของบริการคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.44 คะแนน
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องที่ตั้งศูนย์บริการสะดวกต่อการสมัครและการเข้าไปใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.61 คะแนน
- ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจหลักที่เลือกตรงกับความต้องการใช้งานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.76 คะแนน
- ด้านกระบวนการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.95 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการจาก Call Center ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.89 คะแนน เรื่องความสะดวกและประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.40 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.60 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 6.20 คะแนน



# อินเทอร์เน็ตประจำที่



## 1. ภาพรวมของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ

### 1.1 สัดส่วนของกิจการที่ใช้บริการ จำแนกตามขนาดของกิจการ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 จากกิจการทั้งหมดจำนวน 286 กิจการ โดยภาพรวมมีกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ คิดเป็นร้อยละ 85.66 เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการจะเห็นได้ว่า กิจการขนาดใหญ่มีสัดส่วนของกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ส่วนกิจการขนาดกลางมีสัดส่วนของกิจการที่ใช้บริการค่อนข้างมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขณะที่กิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 80.54



รูปที่ 3-18 กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

ลักษณะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประจำที่ส่วนใหญ่เป็น Fiber Optic คิดเป็นร้อยละ 58.78 รองลงมาคือ xDSL คิดเป็นร้อยละ 25.71 และเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยีอื่น ๆ ประมาณร้อยละ 15.51

ตารางที่ 3-19 ลักษณะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประจำที่	ลักษณะการเชื่อมต่อ		
	Fiber Optic	xDSL	Cable
กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ จำนวน 245 ราย			
จำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ราย)	144	63	38
สัดส่วนกิจการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	58.78	25.71	15.51

## 1.2 ค่าใช้บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

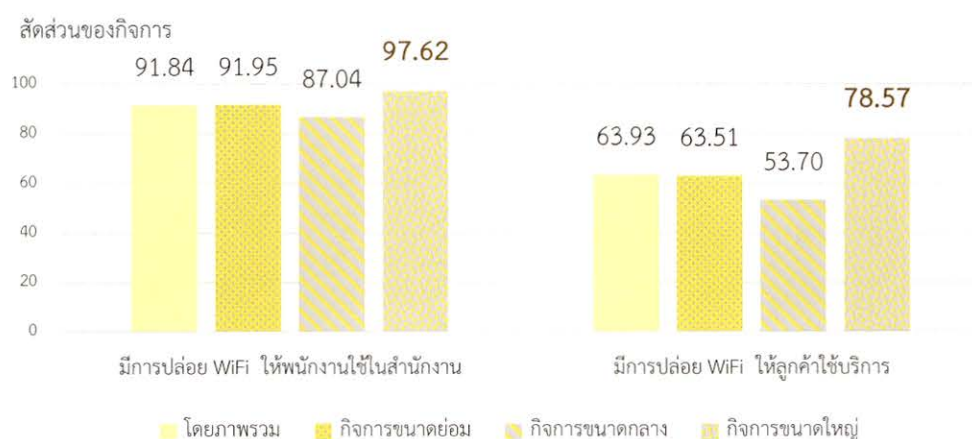
ผลสำรวจค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่าโดยภาพรวมกิจการมีค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยจากการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ประมาณ 3,619 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการจะเห็นได้ว่า กิจการขนาดใหญ่มีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนสูงที่สุดประมาณ 13,935 บาทต่อเดือน ส่วนกิจการขนาดกลางมีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 2,872 บาทต่อเดือน และกิจการขนาดย่อมมีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 1,418 บาทต่อเดือน โดยจะเห็นได้ว่ากิจการขนาดกลางมีค่าใช้บริการมากกว่ากิจการขนาดย่อมประมาณ 1 เท่าตัว อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับกิจการขนาดใหญ่ จะเห็นได้ว่า ทั้ง 2 กิจการดังกล่าว มีค่าใช้บริการน้อยกว่ากิจการขนาดใหญ่ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 3-20 ค่าใช้บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

ขนาดกิจการ	ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (บาทต่อเดือน)			
	ค่าใช้บริการน้อยที่สุด	ค่าใช้บริการมากที่สุด	ค่าใช้บริการเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โดยภาพรวม	100.00	158,000.00	3,619.44	12,501.86
กิจการขนาดย่อม	100.00	30,000.00	1,417.90	2,642.10
กิจการขนาดกลาง	500.00	30,000.00	2,872.14	4,978.85
กิจการขนาดใหญ่	500.00	158,000.00	13,935.48	29,514.09

## 2. พฤติกรรมการใช้ WiFi ของภาคธุรกิจ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการ WiFi ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าโดยภาพรวมมีกิจการที่มีการปล่อย WiFi ให้พนักงานใช้ในสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 91.84 และกิจการที่มีการปล่อย WiFi ให้ลูกค้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.93



รูปที่ 3-19 การปล่อย WiFi ภายในพื้นที่ของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดใหญ่มีส่วนของจำนวนกิจการที่มีการปล่อย WiFi ให้พนักงานใช้ในสำนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.62 ส่วนกิจการขนาดย่อมและกิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 91.95 และร้อยละ 87.04 ตามลำดับ

สำหรับการปล่อย WiFi ให้ลูกค้าใช้บริการโดยจำแนกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดใหญ่ มีการปล่อย WiFi ให้ลูกค้าใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.57 ส่วนกิจการขนาดย่อมและกิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.51 และร้อยละ 53.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-21 ความครอบคลุมของ WiFi ภายในกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ความครอบคลุม WiFi ภายในกิจการ	โดยภาพรวม	กิจการในแต่ละขนาดกิจการ ( ร้อยละ )		
		กิจการขนาดย่อม	กิจการขนาดกลาง	กิจการขนาดใหญ่
1) ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ทำงานทั้งหมด	60.43	68.31	51.92	43.91
2) ครอบคลุมเฉพาะบางพื้นที่ที่สำคัญ	34.04	28.87	42.31	41.46
3) แทบจะไม่มีพื้นที่ที่ใช้บริการ WiFi เลย	5.53	2.82	5.77	14.63

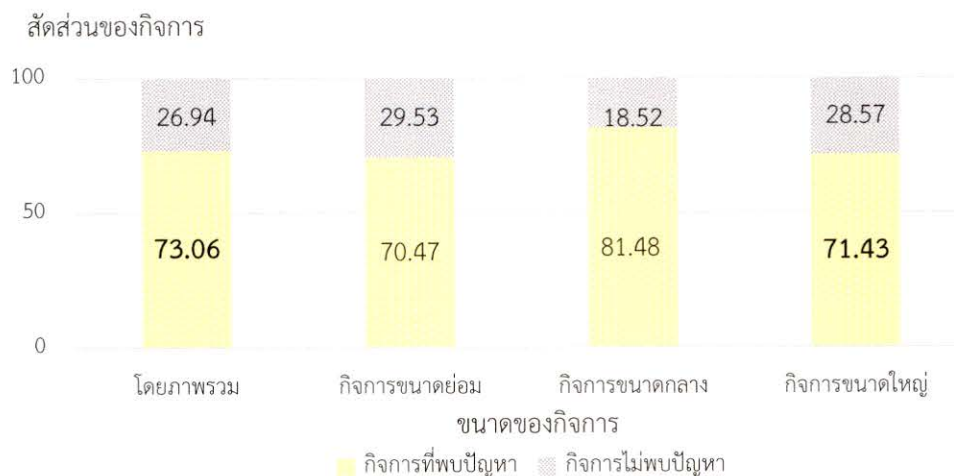
ผลการสำรวจเกี่ยวกับความครอบคลุม WiFi ภายในกิจการ พบว่าโดยภาพรวมกิจการส่วนใหญ่ มี WiFi ที่ครอบคลุมพื้นที่ทำงานทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 60.43 ส่วนกิจการที่มี WiFi ครอบคลุมเฉพาะบางพื้นที่ที่สำคัญ คิดเป็นร้อยละ 34.04 ขณะที่กิจการที่แทบจะไม่มีพื้นที่ที่ใช้ WiFi เลย คิดเป็นร้อยละ 5.53

เมื่อพิจารณาการครอบคลุม WiFi ภายในกิจการโดยจำแนกตามขนาดกิจการ พบว่าทุกขนาดกิจการ โดยส่วนใหญ่มี WiFi ครอบคลุมพื้นที่ทำงานทั้งหมด โดยกิจการขนาดย่อมมีกิจการที่มี WiFi ครอบคลุมพื้นที่ทำงานในอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 68.31 ส่วนกิจการขนาดกลางและกิจการขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 51.92 และร้อยละ 43.91 ตามลำดับ

### 3. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ

#### 3.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจโดยภาพรวม ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าภาคธุรกิจส่วนใหญ่พบปัญหาในด้านนี้ ร้อยละ 73.06 เมื่อแยกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดกลางพบปัญหาในด้านนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.48 ส่วนในกิจการขนาดใหญ่และขนาดย่อมพบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 71.43 และร้อยละ 70.47 ตามลำดับ



รูปที่ 3-20 กิจการที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในปี พ.ศ. 2559

ปัญหาที่พบบนผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ พบว่าโดยภาพรวมกิจการในภาคธุรกิจส่วนใหญ่พบปัญหาอินเทอร์เน็ตช้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.78 รองลงมาคืออินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 72.78 อันดับถัดมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 46.67

เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดย่อมและกิจการขนาดใหญ่ พบปัญหาอินเทอร์เน็ตช้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.71 และร้อยละ 90.32 ตามลำดับ รองลงมาคือ ปัญหาอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 77.14 และร้อยละ 58.06 ตามลำดับ ส่วนปัญหาอินเทอร์เน็ตต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 52.38 และร้อยละ 38.71 ตามลำดับ สำหรับกิจการขนาดกลาง พบปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาคือ ปัญหาอินเทอร์เน็ตช้า คิดเป็นร้อยละ 70.45 และปัญหาอินเทอร์เน็ตต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 38.64

ตารางที่ 3-22 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
1) อินเทอร์เน็ตช้า	82.78	85.71	70.45	90.32
2) อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย	72.78	77.14	72.73	58.06
3) อินเทอร์เน็ตต่อไม่ติด	46.67	52.38	38.64	38.71
4) อินเทอร์เน็ตเสียเป็นเวลานานไม่มีผู้ประกอบการ มาซ่อมแซม	15.00	13.33	11.36	25.81
5) ซ่อมหลายครั้ง แต่ยังไม่ดี	13.89	14.29	11.36	16.13
6) อื่น ๆ	5.00	4.76	2.27	9.68

### 3.2 ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ WiFi ผ่านอินเทอร์เน็ตประจำที่

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการ WiFi ของภาคธุรกิจ ในภาพรวม พบว่ากิจการในภาคธุรกิจส่วนมากพบปัญหาในด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 69.79 เมื่อแยกตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดกลางพบปัญหาในด้านนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.27 ส่วนในกิจการขนาดย่อมและขนาดใหญ่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 66.43 และร้อยละ 60.98 ตามลำดับ



รูปที่ 3-21 กิจการที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการ WiFi ผ่านอินเทอร์เน็ตประจำที่

ปัญหาที่พบบ่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้ WiFi ภายในภาคธุรกิจ พบว่าโดยภาพรวมกิจการส่วนใหญ่พบปัญหาในประเด็นสัญญาณ WiFi ช้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.58 รองลงมาคือ สัญญาณ WiFi หลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 68.48 และปัญหาเรื่องสัญญาณ WiFi ต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 53.94

เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ พบว่าในกิจการขนาดย่อมและกิจการขนาดกลาง พบปัญหาสัญญาณ WiFi ช้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.66 และร้อยละ 75.00 ตามลำดับ รองลงมาคือ ปัญหาสัญญาณ WiFi หลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 72.34 และร้อยละ 56.82 ตามลำดับและอันดับ 3 ปัญหาสัญญาณ WiFi ต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 64.89 และร้อยละ 31.82 ตามลำดับ

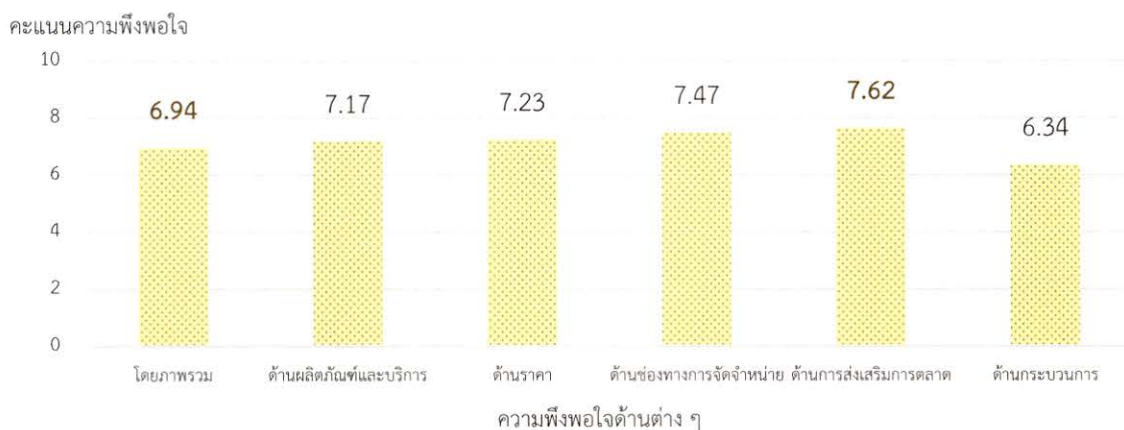
สำหรับกิจการขนาดใหญ่ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณ WiFi ช้า เป็นปัญหาที่พบบ่อยที่สุดเช่นเดียวกับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 81.48 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณ WiFi หลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 74.07 และปัญหาสัญญาณ WiFi ต่อไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 51.85

ตารางที่ 3-23 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการจากการใช้บริการ WiFi ผ่านอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

ปัญหาจากการใช้บริการ WiFi ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	โดยภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการขนาดย่อม	กิจการขนาดกลาง	กิจการขนาดใหญ่
1) สัญญาณ WiFi ช้า	77.58	77.66	75.00	81.48
2) สัญญาณ WiFi หลุดบ่อย	68.48	72.34	56.82	74.07
3) สัญญาณ WiFi ต่อไม่ติด	53.94	64.89	31.82	51.85
4) สัญญาณ WiFi เสียเป็นเวลานาน ไม่มีผู้ให้บริการมาซ่อมแซม	13.94	12.77	9.09	25.93
5) ซ่อมหลายครั้ง แต่ยังไม่ดี	12.73	13.83	4.55	22.22
6) อื่น ๆ	3.66	3.23	2.27	7.41

#### 4. ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ

ผลสำรวจความพึงพอใจของกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.94 คะแนน เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดประมาณ 7.62 คะแนน ส่วนด้านอื่น ๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจเกินคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ยกเว้นด้านกระบวนการที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพียง 6.34 คะแนน



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 3-22 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559

ทั้งนี้ ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องอินเทอร์เน็ต ต่อติดตั้ง และไม่หลุดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.22 คะแนน เรื่องความเร็วในการดาวน์โหลด อัพโหลดได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.32 คะแนน และเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตคงที่ หรือมีความเสถียรได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.97 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ในด้านนี้เท่ากับ 7.17 คะแนน
- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจเรื่องคุณภาพของบริการคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.23 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจเรื่องที่ตั้งศูนย์บริการสะดวกต่อการสมัคร และการเข้ามาใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.47 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจหลักที่เลือกตรงกับความต้องการใช้งานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.62 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ใช้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดค่าประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.71 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอย ในการรับบริการจาก Call Center ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.21 คะแนน เรื่องความสะดวกและประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.73 คะแนน และเรื่องความสะดวก ในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการและการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.73 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 6.34 คะแนน



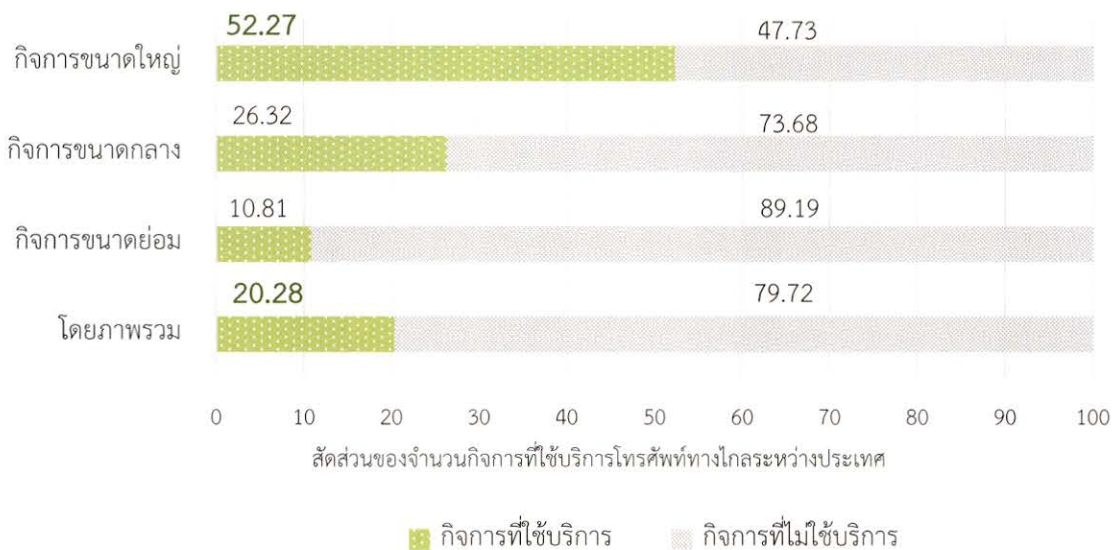
# โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ



## 1. ภาพรวมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ

### 1.1 สัดส่วนกิจการที่ใช้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 จากกิจการจำนวน 286 กิจการ ในภาพรวมมีกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 20.28 เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการจะเห็นได้ว่า กิจการขนาดใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.27 ส่วนกิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.32 และกิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 10.81



รูปที่ 3-23 กิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ พบว่าในภาพรวมกิจการใช้ในการติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 82.46 รองลงมาคือ การติดต่อกับพนักงานที่ไปติดต่อธุรกิจในต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 24.56 อันดับที่ 3 คือ ติดต่อกับสาขาในต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 22.81

ตารางที่ 3-24 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จำแนกตามขนาดกิจการ

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	โดยภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการขนาดย่อม	กิจการขนาดกลาง	กิจการขนาดใหญ่
1) ติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศ	82.46	75.00	92.86	82.61
2) ติดต่อกับสาขาในต่างประเทศ	22.81	5.00	21.43	39.13
3) ติดต่อกับพนักงานที่ไปติดต่อธุรกิจ ในต่างประเทศ	24.56	5.00	14.29	47.83
4) อื่น ๆ	12.28	20.00	7.14	8.70

เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการจะเห็นได้ว่า ทุกขนาดกิจการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศเหมือนกัน คือ การติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศมากที่สุด โดยที่กิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 92.86 ส่วนกิจการขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 82.61 และกิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ

### 1.3 รูปแบบบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

รูปแบบบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศที่ทำการสำรวจในครั้งนี้มี 4 รูปแบบ ประกอบด้วย บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบบัตรโทรศัพท์ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอื่น ๆ

ผลการสำรวจ พบว่ากิจการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 75.44 ส่วนกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 68.42 และกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบบัตรโทรศัพท์และระบบอื่น ๆ มีสัดส่วนเพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.51 และร้อยละ 3.57 ตามลำดับ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในแต่ละระบบ จำแนกตามขนาดกิจการ แสดงได้ดังนี้

- **กิจการขนาดย่อม** มีกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 60 สำหรับการโทรทางไกลผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย แบบฟรีเมียม ซึ่งมีกิจการใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 35.71 และแบบประหยัดซึ่งมีกิจการใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 64.29
- **กิจการขนาดกลาง** มีกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 57.14

ส่วนการใช้บริการผ่านระบบบัตรโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 7.14 สำหรับการโทรทางไกลผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย แบบพรีเมียม มีกิจการใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 70 และแบบประหยัดซึ่งมีกิจการใช้บริการนี้คิดเป็นร้อยละ 30

- **กิจการขนาดใหญ่** มีกิจการที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศทั้งผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 82.61 รองลงมาคือ การใช้บริการผ่านระบบบัตรโทรศัพท์ระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 4.35 สำหรับการโทรทางไกลผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย แบบพรีเมียมซึ่งมีกิจการใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 52.63 และแบบประหยัดซึ่งมีกิจการใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 57.89

ตารางที่ 3-25 กิจการที่ใช้บริการแต่ละระบบในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ จำแนกตามระบบที่ใช้บริการ

ระบบที่ใช้บริการ	โดยภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการขนาดย่อม	กิจการขนาดกลาง	กิจการขนาดใหญ่
1) ผ่านระบบเรียกตรงอัตโนมัติ	75.44	70.00	71.43	82.61
1.1) แบบพรีเมียม	51.16	35.71	70.00	52.63
1.2) แบบประหยัด	53.49	64.29	30.00	57.89
2) ผ่านระบบบัตรโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	3.51	0.00	7.14	4.35
3) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	68.42	60.00	57.14	82.61
4) ผ่านระบบอื่น ๆ	3.57	5.00	0.00	4.35

## 1.4 การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของภาคธุรกิจ

### 1.4.1 โครงข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการใช้บริการ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมี 2 รูปแบบ คือ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตประจำที่และผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ซึ่งผลการสำรวจในครั้งนี้ พบว่ากิจการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ตประจำที่ คิดเป็นร้อยละ 81.58 ส่วนรูปแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 50.50

สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการ

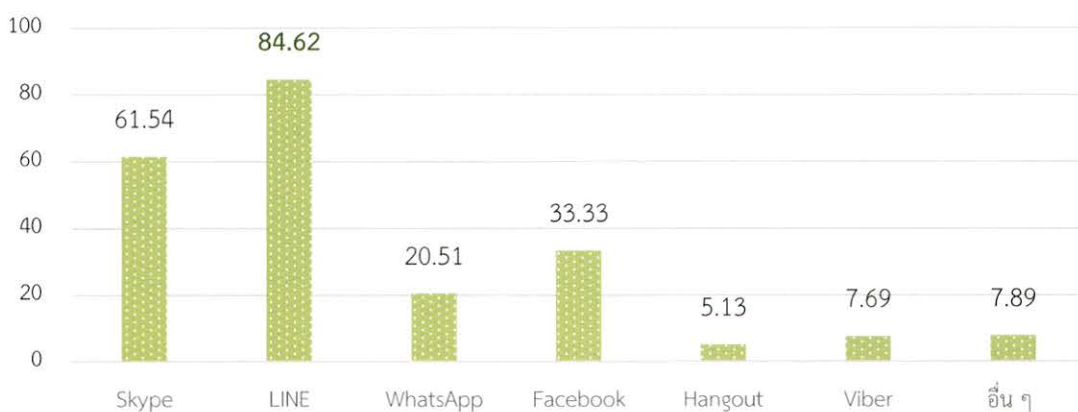


รูปที่ 3-24 การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของภาคธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบอินเทอร์เน็ต

#### 1.4.2 แอปพลิเคชันที่ใช้ในการโทรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการสำรวจเกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่ภาคธุรกิจใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่ากิจการส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน LINE มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.62 รองลงมาคือแอปพลิเคชัน Skype คิดเป็นร้อยละ 61.54 สำหรับแอปพลิเคชัน Facebook มีการใช้บริการในอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนแอปพลิเคชัน WhatsApp มีการใช้บริการในอันดับที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 20.51 และแอปพลิเคชันอื่น ๆ มีการใช้บริการค่อนข้างน้อยอยู่ระหว่างร้อยละ 5.13 ถึงร้อยละ 7.89

สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการ



รูปที่ 3-25 แอปพลิเคชันที่ภาคธุรกิจใช้กับบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

## 1.5 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ

ผลการสำรวจค่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ พบว่าโดยภาพรวมมีค่าใช้บริการต่อเดือนประมาณ 2,552 บาท เมื่อพิจารณาแต่ละขนาดกิจการจะเห็นได้ว่ากิจการขนาดใหญ่มีค่าใช้บริการมากกว่ากิจการขนาดอื่นค่อนข้างมาก โดยมีค่าใช้บริการประมาณ 5,340 บาทต่อเดือน ส่วนกิจการขนาดย่อมมีค่าใช้บริการประมาณ 615 บาทต่อเดือน และกิจการขนาดกลางมีค่าใช้บริการต่อเดือนประมาณ 417 บาท

ตารางที่ 3-26 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ

ขนาดกิจการ	ค่าใช้บริการในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (บาทต่อเดือน)			
	ค่าใช้บริการน้อยที่สุด	ค่าใช้บริการมากที่สุด	ค่าใช้บริการเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โดยภาพรวม	0.00	30,000.00	2,551.90	5,847.81
กิจการขนาดย่อม	0.00	3,000.00	614.71	813.51
กิจการขนาดกลาง	0.00	2,000.00	416.67	610.27
กิจการขนาดใหญ่	0.00	30,000.00	5,340.24	8,304.16

## 2. การพบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ

ในการสำรวจปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจโดยภาพรวมในปี พ.ศ. 2559 พบว่ากิจการในภาคธุรกิจส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 56.36 ในขณะที่กิจการที่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 43.64 เมื่อแยกตามขนาดกิจการพบว่ากิจการขนาดกลางพบปัญหามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.92 ส่วนกิจการขนาดใหญ่และขนาดย่อมที่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 43.48 และร้อยละ 21.05 ตามลำดับ



รูปที่ 3-26 กิจการที่พบปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2559



ผลการสำรวจเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ พบว่าโดยภาพรวม กิจการส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 79.17 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติด คิดเป็นร้อยละ 66.67 และปัญหาเกี่ยวกับเมื่อบริการเสีย ไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานาน คิดเป็นร้อยละ 12.50

เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดย่อมและขนาดกลางพบปัญหาคุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 และร้อยละ 80 ตามลำดับ รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติดมีส่วนการพบปัญหาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50

ส่วนกิจการขนาดใหญ่ พบว่าปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุดหรือโทรไม่ติดพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ คุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 70 และปัญหาไม่ได้รับการตามรายการส่งเสริมการขายที่ระบุไว้และปัญหาเมื่อบริการเสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานานพบสัดส่วนของปัญหาที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 3-27 ปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ จำแนกตามขนาดกิจการ

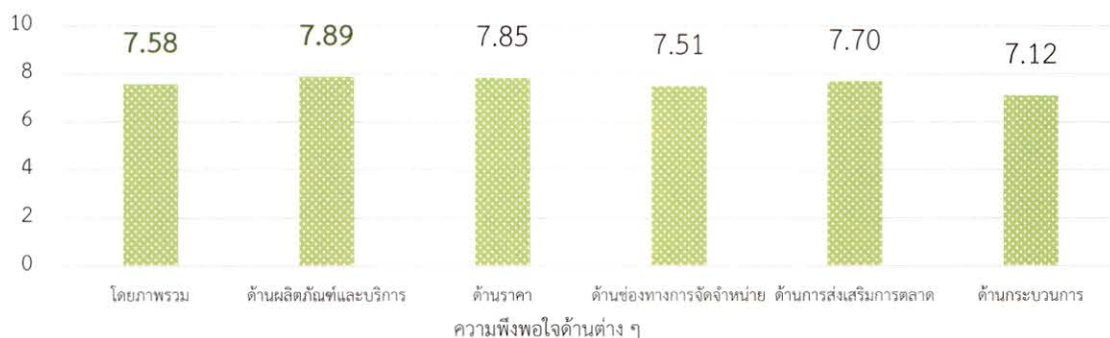
ปัญหาจากการใช้บริการ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	โดย ภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
1) สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด หรือโทรไม่ติด	66.67	50.00	50.00	90.00
2) คุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี	79.17	100.00	80.00	70.00
3) ไม่ได้รับการตามรายการส่งเสริมการขาย ที่ระบุไว้	4.17	0.00	0.00	10.00
4) เมื่อบริการเสีย ไม่มีผู้ให้บริการมาซ่อม เป็นเวลานาน	12.50	0.00	20.00	10.00

### 3. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของภาคธุรกิจที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.58 คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดประมาณ 7.89 คะแนน ส่วนด้านอื่น ๆ ที่ได้คะแนนความพึงพอใจเกินคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ได้แก่

ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด โดยได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.85 และ 7.70 คะแนน ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด ประมาณ 7.12 คะแนน

คะแนนความพึงพอใจ



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 3-27 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559

ทั้งนี้ ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่อง โทรศัพท์ต่อตีดง่าย สายไม่หลุดได้คะแนนเฉลี่ย 7.92 คะแนน เรื่องเสียงมีความคมชัดได้คะแนนเฉลี่ย 7.72 คะแนน เรื่องความครอบคลุมจำนวนหลายประเทศได้คะแนนเฉลี่ย 8.12 คะแนน และเรื่องสัญญาณไม่ขัดข้องได้คะแนนเฉลี่ย 7.80 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 7.89 คะแนน
- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องคุณภาพของบริการคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.85 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องที่ตั้งของศูนย์บริการสะดวกต่อการสมัครและการเข้ามาใช้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.51 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจหลักที่เลือกตรงกับความต้องการใช้งานได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.70 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดค่าประกาศสิทธิของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนได้คะแนนเฉลี่ย 6.67 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการจาก Call Center ได้คะแนนเฉลี่ย 7.14 คะแนน เรื่องความสะดวกและประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย 7.63 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาจากการใช้บริการและการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้คะแนนเฉลี่ย 7.31 คะแนน ทำให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 7.12 คะแนน



# อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แบบวงจรเช่า

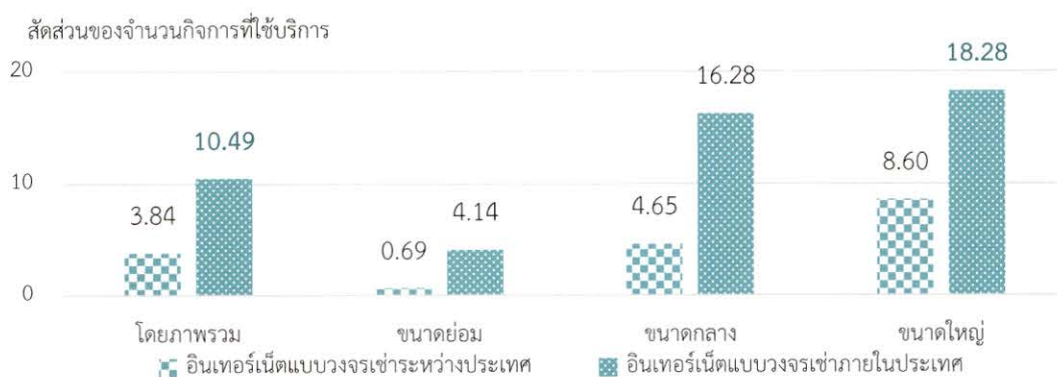
## 1. ภาพรวมของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของภาคธุรกิจ

### 1.1 รูปการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า

ผลสำรวจการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559 จากกิจการจำนวน 286 กิจการ ซึ่งรูปแบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าประกอบด้วย 2 รูปแบบ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าระหว่างประเทศ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าภายในประเทศ ในการสำรวจโดยภาพรวม พบว่ามีกิจการที่ใช้บริการทั้ง 2 รูปแบบไม่มากนักโดยกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 3.84 ส่วนการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าภายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 10.49

เมื่อพิจารณาการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าระหว่างประเทศ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่ามีกิจการขนาดใหญ่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.60 ส่วนกิจการขนาดย่อมและขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.65 และร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าภายในประเทศ จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่ามีกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 18.28 ส่วนกิจการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.28 และกิจการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 4.14



รูปที่ 3-28 กิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า ในแต่ละรูปแบบที่ใช้บริการ จำแนกตามขนาดกิจการ ในปี พ.ศ. 2559

ผลการสำรวจเกี่ยวกับลักษณะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของภาคธุรกิจ โดยภาพรวม พบว่ากิจการส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อแบบ Fiber Optic คิดเป็นร้อยละ 68.75 ส่วนเทคโนโลยีการเชื่อมต่อแบบ xDSL และการเชื่อมต่อแบบอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.38 และร้อยละ 21.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 3-28 ลักษณะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของภาคธุรกิจ

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แบบวงจรเช่า	ลักษณะการเชื่อมต่อ		
	Fiber Optic	xDSL	อื่น ๆ
จำนวนกิจการที่ใช้บริการ (ราย)	22	3	7
สัดส่วนบริการที่ใช้บริการ (ร้อยละ)	68.75	9.38	21.87

หมายเหตุ สัดส่วนคำนวณจากกิจการที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าทั้งหมดจำนวน 32 ราย

## 1.2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า

ผลการสำรวจเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าในภาคธุรกิจ พบว่าโดยภาพรวมเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการคือ ความเสถียรในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 48.28 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในการเชื่อมต่อรับส่งข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 20.69

สำหรับกิจการขนาดย่อมมี 3 เหตุผลที่มีสัดส่วนเท่ากัน ได้แก่ ความเสถียรในการใช้งาน ความสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ และความปลอดภัยในการเชื่อมต่อรับส่งข้อมูล โดยคิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน สำหรับกิจการขนาดกลาง พบว่าเหตุผลหลักที่มีการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า คือ ความเสถียรในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการเชื่อมต่อรับส่งข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 28.57 ส่วนกิจการขนาดใหญ่ พบว่าเหตุผลหลักคือ ความเสถียรในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ คุณภาพที่ดีกว่าอินเทอร์เน็ตประเภทอื่น คิดเป็นร้อยละ 25

ตารางที่ 3-29 เหตุผลในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า จำแนกตามขนาดกิจการ

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)	โดยภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการ ขนาดย่อม	กิจการ ขนาดกลาง	กิจการ ขนาดใหญ่
1) คุณภาพดีกว่าอินเทอร์เน็ตประเภทอื่น	13.79	0.00	0.00	25.00
2) มีความปลอดภัยในการเชื่อมต่อรับส่งข้อมูล	20.69	33.33	28.57	12.50
3) สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้	10.34	33.33	0.00	6.25
4) มีความเสถียรในการใช้งาน	48.28	33.33	57.14	50.00
5) อื่น ๆ	6.90	0.00	14.29	6.25

### 1.3 ค่าใช้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า

ผลสำรวจค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของขนาดกิจการ พบว่าโดยภาพรวม มีค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 45,190 บาทต่อเดือน เมื่อแบ่งตามขนาดกิจการ พบว่ากิจการขนาดย่อม มีค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 11,625 บาทต่อเดือน กิจการขนาดกลางมีค่าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 10,400 บาทต่อเดือน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ค่าใช้บริการของกิจการขนาดกลาง น้อยกว่ากิจการขนาดย่อม ส่วนในกิจการขนาดใหญ่มีค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 66,223 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 3-30 ค่าใช้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า จำแนกตามขนาดกิจการ

ขนาดกิจการ	ค่าใช้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่า (บาทต่อเดือน)			
	ค่าใช้บริการน้อยที่สุด	ค่าใช้บริการมากที่สุด	ค่าใช้บริการเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โดยภาพรวม	1,500.00	338,000.00	45,190.48	79,279.88
กิจการขนาดย่อม	1,500.00	20,000.00	11,625.00	8,844.73
กิจการขนาดกลาง	4,400.00	20,000.00	10,400.00	6,707.21
กิจการขนาดใหญ่	2,900.00	338,000.00	66,223.08	95,846.00

## 2. การพบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของภาคธุรกิจ

ในการสำรวจปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าโดยภาพรวม ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าโดยภาพรวมกิจการส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับระบบขัดข้องบ่อยครั้งและปัญหาสัญญาณไม่เสถียรมากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับเมื่อบริการเสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อม เป็นเวลานาน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และปัญหาซ่อมแล้วหลายครั้งแต่ใช้งานยังไม่ได้ดี คิดเป็นร้อยละ 18.18

เมื่อพิจารณาตามขนาดกิจการ พบว่าในกิจการขนาดย่อมพบปัญหาระบบขัดข้องบ่อยครั้งและสัญญาณไม่เสถียรเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 และปัญหาซ่อมแล้วหลายครั้งแต่ใช้งานยังไม่ได้ดี คิดเป็นร้อยละ 33.33

สำหรับกิจการขนาดกลาง พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบขัดข้องบ่อยครั้งพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนปัญหาจากการใช้บริการอีก 3 ปัญหา คือ ค่าใช้จ่ายสูงกว่าอินเทอร์เน็ตประเภทอื่น สัญญาณไม่เสถียรและเมื่อบริการเสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานานมีสัดส่วนการพบปัญหาที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50

ส่วนกิจการขนาดใหญ่ พบว่าปัญหาเมื่อบริการเสียไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานานถูกพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณไม่เสถียร คิดเป็นร้อยละ 33.33 และปัญหาระบบขัดข้องบ่อยครั้งกับปัญหาซ่อมแล้วหลายครั้งแต่ใช้งานยังไม่ได้ดีมีสัดส่วนการพบปัญหาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.67



รูปที่ 3-29 กิจการที่พบปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่า ในปี พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3-31 ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่าของกิจการ จำแนกตามขนาดกิจการ

ปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่าด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	โดยภาพรวม	ขนาดกิจการ		
		กิจการขนาดย่อม	กิจการขนาดกลาง	กิจการขนาดใหญ่
1) ระบบขัดข้องบ่อยครั้ง เช่น ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้	45.45	66.67	100.00	16.67
2) มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าอินเทอร์เน็ตประเภทอื่น	9.09	0.00	50.00	0.00
3) สัญญาณไม่เสถียร	45.45	66.67	50.00	33.33
4) เมื่อบริการเสีย ไม่มีผู้ประกอบการมาซ่อมเป็นเวลานาน	36.36	0.00	50.00	50.00
5) ซ่อมแล้วหลายครั้ง แต่ใช้งานยังไม่ได้ดี	18.18	33.33	0.00	16.67
6) อื่น ๆ	9.09	0.00	0.00	16.67

### 3. ความพึงพอใจของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่าของภาคธุรกิจ

ผลสำรวจความพึงพอใจของภาคธุรกิจที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรถ่า ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในทุกด้านได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.88 คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันประมาณ 8.32 คะแนน ส่วนด้านอื่น ๆ ที่ได้คะแนนความพึงพอใจเกินคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม ได้แก่ ด้านราคาและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.97 คะแนน และ 7.93 คะแนน ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดประมาณ 7.25 คะแนน

### คะแนนความพึงพอใจ



หมายเหตุ ในการสำรวจครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ 0 - 10 คะแนน โดย 0 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 10 คะแนน หมายถึง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

รูปที่ 3-30 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบวงจรเช่าของภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2559

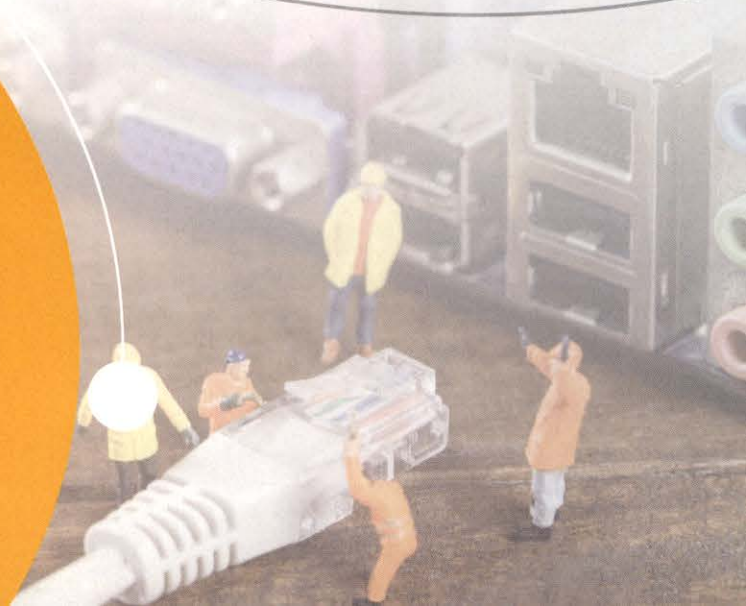
ประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

- **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตไม่หลุดได้คะแนนเฉลี่ย 8.39 คะแนน ความเร็วในการอัปโหลดและดาวน์โหลดได้คะแนนเฉลี่ย 7.84 คะแนน ความเร็วของอินเทอร์เน็ตคงที่ได้คะแนนเฉลี่ย 8.42 คะแนน และความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลได้คะแนนเฉลี่ย 8.65 คะแนน ทำให้ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 8.32 คะแนน
- **ด้านราคา** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องคุณภาพคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.97 คะแนน
- **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องที่ตั้งศูนย์บริการสะดวกต่อการสมัครและการเข้าไปใช้บริการได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 7.93 คะแนน
- **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจเรื่องแพ็คเกจที่เลือกใช้บริการตรงกับความต้องการใช้งานได้รับความพึงพอใจเฉลี่ย 8.32 คะแนน
- **ด้านกระบวนการ** ในด้านนี้มีประเด็นที่ชี้วัดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องศูนย์บริการติดต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนได้คะแนนเฉลี่ย 6.34 คะแนน เรื่องระยะเวลาในการรับบริการจาก Call center ได้คะแนนเฉลี่ย 7.36 คะแนน เรื่องความสะดวกและประสิทธิภาพในการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้คะแนนเฉลี่ย 7.62 คะแนน และเรื่องความสะดวกในการแจ้งปัญหาการใช้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้คะแนนเฉลี่ย 7.69 คะแนน ทำให้ได้รับความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านนี้เท่ากับ 7.25 คะแนน

# บทที่ 4

## ดัชนีราคา ค่าบริการด้านโทรคมนาคม

National Survey of  
Consumer Behavior  
on Telecommunications  
Services in Thailand 2016



## บทที่ 4

# ดัชนีราคา ค่าบริการด้านโทรคมนาคม

ดัชนีราคาที่จะทำการวิเคราะห์ในโครงการสำรวจพฤติกรรมของการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2559 แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) และดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของอาเซียน (ASEAN ICT Price Index) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket)

การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ใช้ตะกร้าสินค้า (Basket) ที่ประกอบด้วย โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตประจำที่ โดยให้น้ำหนักเท่ากันสำหรับทั้งสามบริการ

การคำนวณแบ่งออกเป็นสามช่วง ตามเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile) ของปริมาณการใช้งาน คือ เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 10, 50 และ 90 ซึ่งหมายถึงผู้ที่ใช้งานมาก ปานกลาง และน้อย ตามลำดับ ทั้งนี้ใช้ราคาที่ถูกที่สุดของเปอร์เซ็นต์ไทล์นั้นมาคำนวณ

จากนั้น คำนวณดัชนีราคาเทียบกับรายได้มวลรวมประชาชาติต่อหัว (Gross National Income Per Capita: GNIPC) ต่อเดือน เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการมีรายได้ที่สูงหรือต่ำแตกต่างกัน นั่นคือ คนที่มีรายได้สูงกว่าย่อมจะใช้บริการที่แพงกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า แต่เมื่อหารด้วย GNIPC แล้วจะทำให้เห็นว่า โดยทั่วไป ทุก ๆ คนหากมีรายได้เท่ากันแล้ว จะใช้บริการโทรคมนาคมในอัตราค่าบริการประมาณเท่าไร การหารด้วย GNIPC ยังทำให้สามารถเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของอัตราค่าบริการโทรคมนาคมระหว่างปีต่าง ๆ ที่มีรายได้ประชาชาติไม่เท่ากันได้ด้วย เพราะได้ขจัดผลของการเปลี่ยนแปลงของรายได้ออกไปแล้วนั่นเอง

สูตรการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

$$P_{NBTC}^t = \frac{\left( \frac{P_f^t + P_m^t + P_b^t}{3} \right)}{GNIpc}$$

โดยที่	$P_{NBTC}^t$	คือ	ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ณ ระดับเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ t = 10, 50 และ 90
	$P_f^t, P_m^t$ และ $P_b^t$	คือ	ราคาค่าบริการที่ถูกที่สุดของโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตประจำที่ในระดับการใช้งาน ตามระดับเปอร์เซ็นต์ไทล์ t ของแต่ละบริการ
	$GNIpc$	คือ	รายได้มวลรวมประชาชาติ (Gross National Income) เฉลี่ยต่อคนต่อเดือน (Per capita)

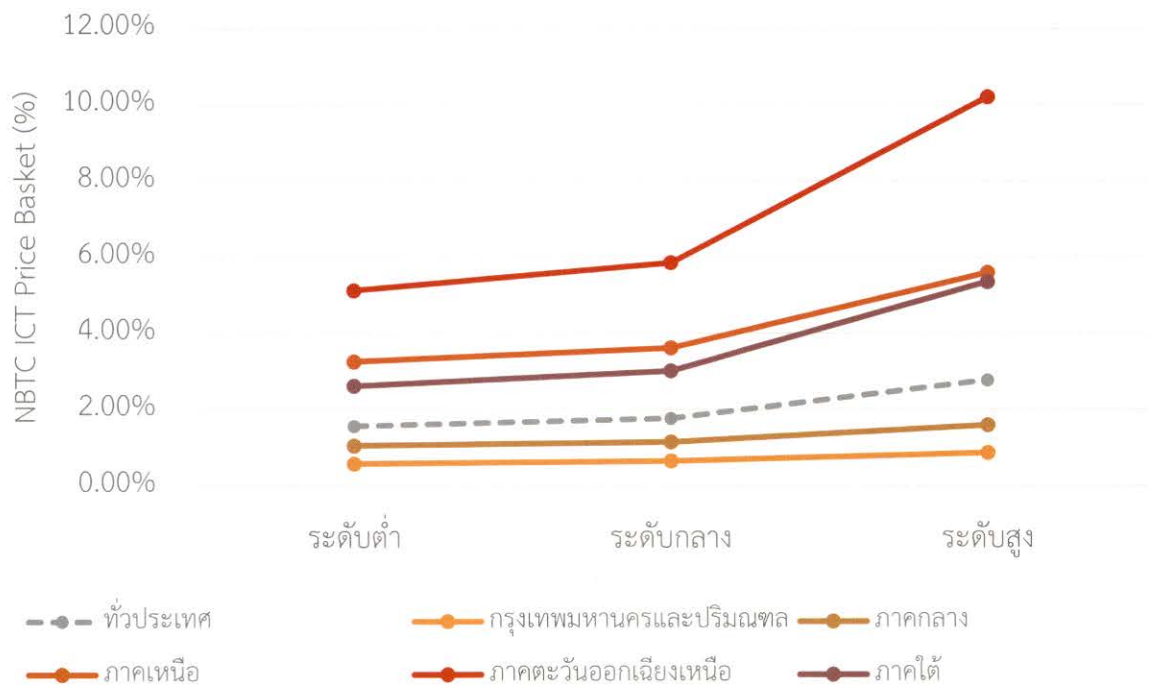
ผลการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) แสดงไว้ในตารางที่ 4-1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ปี พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศอยู่ที่ร้อยละ 1.56, 1.76 และ 2.77 ตามลำดับการใช้บริการจากน้อยไปมาก ซึ่งมีอัตราการเปลี่ยนแปลงของปี พ.ศ. 2559 เทียบกับปี พ.ศ. 2557 อยู่ที่ร้อยละ 8.33, -14.56 และ -30.05 ตามลำดับการใช้บริการจากน้อยไปมาก

เมื่อจำแนกตามภูมิภาค จะสามารถเรียงลำดับด้วยค่าใช้บริการจากมากไปน้อย คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง และกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามลำดับ ซึ่งแสดงไว้ในรูปที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. (NBTC ICT Price Basket) ทั่วประเทศ และจำแนกรายภูมิภาค

ระดับการใช้บริการ	NBTC ICT Price Basket		(3) อัตราการเปลี่ยนแปลง ปี พ.ศ. 2559 เทียบกับ ปี พ.ศ. 2557
	(1) ปี พ.ศ. 2557	(2) ปี พ.ศ. 2559	
<b>ทั่วประเทศ</b>			
ระดับต่ำ	1.44	1.56	8.33
ระดับกลาง	2.06	1.76	-14.56
ระดับสูง	3.96	2.77	-30.05
<b>กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</b>			
ระดับต่ำ	0.53	0.57	7.55
ระดับกลาง	0.75	0.64	-14.67
ระดับสูง	1.32	0.85	-35.61
<b>ภาคกลาง</b>			
ระดับต่ำ	0.92	1.04	13.04
ระดับกลาง	1.29	1.14	-11.63
ระดับสูง	2.33	1.58	-32.19
<b>ภาคเหนือ</b>			
ระดับต่ำ	3.12	3.25	4.17
ระดับกลาง	4.48	3.61	-19.42
ระดับสูง	8.37	5.59	-33.21
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>			
ระดับต่ำ	4.69	5.12	9.17
ระดับกลาง	6.42	5.85	-8.88
ระดับสูง	14.83	10.2	-31.22
<b>ภาคใต้</b>			
ระดับต่ำ	2.21	2.61	18.10
ระดับกลาง	3.07	3.01	-1.95
ระดับสูง	5.82	5.35	-8.08

ที่มา: (1) โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557 (2), (3) จากการคำนวณ  
หมายเหตุ: การแบ่งภูมิภาคของการเก็บข้อมูลแตกต่างกันระหว่างการสำรวจฯ ปี พ.ศ. 2557 และ 2559



รูปที่ 4-1 ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. ในปี พ.ศ. 2559  
ทั่วประเทศและจำแนกตามภูมิภาค



## 2. ดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน (ICT Price Basket in ASEAN Country)

การคำนวณดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ใช้ตะกร้าสินค้า (Basket) ที่ประกอบด้วย โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตประจำที่ โดยให้น้ำหนักเท่ากันสำหรับทั้งสามบริการ แต่เป็นอัตราค่าบริการ ณ ระดับการใช้งานที่น้อยที่สุดที่เพียงพอสำหรับการเข้าสู่ตลาดของผู้บริโภค (Entry Level) จากนั้น ค่าดัชนีราคาเทียบกับรายได้มวลรวมประชาชาติต่อหัว (Gross National Income Per Capita: GNlpc) ต่อเดือน

สูตรการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน (ICT Price Basket in ASEAN Country) แสดงได้ดังต่อไปนี้

$$P_{ASEAN}^{Entry} = \frac{\left( \frac{P_f^{Entry} + P_m^{Entry} + P_b^{Entry}}{3} \right)}{GNlpc}$$

โดยที่ $P_{ASEAN}^{Entry}$		คือ ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน
$P_f^{Entry}$ , $P_m^{Entry}$ และ $P_b^{Entry}$		คือ ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตประจำที่ ในระดับการใช้ ณ Entry Level
$GNlpc$		คือ รายได้มวลรวมประชาชาติ (Gross National Income) เฉลี่ยต่อคนต่อเดือน (Per capita)

ผลการคำนวณดัชนีราคาค่าบริการด้านโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน (ICT Price Basket in ASEAN Country) แสดงไว้ในตารางที่ 4-2

ผลการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มประเทศอาเซียนนั้นมีความหลากหลายทั้งในระดับปริมาณการใช้งานที่น้อยที่สุดที่เพียงพอสำหรับการเข้าสู่ตลาดของผู้บริโภค (Entry Level) และราคาค่าบริการโทรคมนาคมในแต่ละประเภท

ตารางที่ 4-2 ดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของกลุ่มประเทศอาเซียน ปี พ.ศ. 2556 – 2558 (ASEAN ICT Price Basket 2013 - 2015)

Economy	ICT Price Basket 2015			ICT Price Basket 2014			ICT Price Basket 2013		
	Fixed- telephone sub-basket	Mobile- cellular sub- basket	Fixed- broadband sub-basket	Fixed- telephone sub-basket	Mobile- cellular sub- basket	Fixed- broadband sub-basket	Fixed- telephone sub-basket	Mobile- cellular sub- basket	Fixed- broadband sub-basket
	*								
Brunei Darussalam	n/a	0.29	0.90	0.45	0.71	1.87	0.46	0.71	1.89
Cambodia	n/a	8.02	14.12	4.80	8.62	12.64	4.80	7.92	14.97
Indonesia	n/a	1.80	9.51	1.19	1.69	3.11	1.34	2.30	6.87
Lao PDR	n/a	4.94	13.31	3.86	3.11	11.84	3.94	5.86	13.67
Malaysia	n/a	0.56	1.11	1.01	0.68	3.10	1.05	0.83	2.42
Myanmar	n/a	1.76	17.20	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Philippines	n/a	3.42	7.53	5.79	3.76	8.27	6.05	3.72	8.64
Singapore	n/a	0.17	0.63	0.19	0.19	0.70	0.20	0.19	0.44
Vietnam	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	1.61	2.50	2.03
Thailand	n/a	0.94	3.89	1.32	1.76	3.63	1.38	1.20	5.02
ASEAN Sub-Basket	n/a	2.43	7.58	2.33	2.57	5.65	2.31	2.80	6.22
ICT Price Basket		5.01			3.51			3.78	

ที่มา: International Telecommunication Union, Measuring the Information Society Report 2014 - 2016

หมายเหตุ: \* รายงาน International Telecommunication Union, Measuring the Information Society Report 2016 ไม่ได้มีการนำเสนอข้อมูล Fixed-telephone sub-basket

สำหรับบริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed-telephone sub-basket) ประเทศที่มีราคาค่าบริการต่ำที่สุดในปี พ.ศ. 2556 และ พ.ศ. 2557 คือ ประเทศสิงคโปร์ รองลงมา คือ ประเทศบรูไนดารุสซาลาม และมาเลเซีย ตามลำดับ สำหรับประเทศไทยนั้นอยู่อันดับที่ 5 จากทั้งหมด 9 ประเทศ เนื่องจากไม่มีข้อมูลราคาของประเทศเมียนมาร์ในทั้งสองปี และไม่มีข้อมูลของประเทศเวียดนามในปี พ.ศ. 2557 ทั้งนี้ ในทุกประเทศราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่นั้นมีค่าคงที่หรือลดลงเพียงเล็กน้อย ยกเว้นประเทศอินโดนีเซียที่มีราคาตกลงถึงร้อยละ 11 นอกจากนี้ ข้อมูลชี้ให้เห็นว่าราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่มีแนวโน้มลดลง หากแต่ราคาดัชนีราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของกลุ่มประเทศอาเซียนนั้นมีระดับเพิ่มขึ้นจาก 2.31 เป็น 2.33 สาเหตุเพราะการไม่มีข้อมูลของประเทศเวียดนามในปี พ.ศ. 2557 และราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ของประเทศเวียดนามในปี พ.ศ. 2556 ต่ำกว่าราคาเฉลี่ยของภูมิภาค ทำให้การขาดข้อมูลของประเทศเวียดนามจึงอาจจะดึงดัชนีราคาในปี พ.ศ. 2557 ให้สูงขึ้นเกินจริง

สำหรับราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile-cellular sub-basket) พบว่าในปี พ.ศ. 2558 ประเทศที่มีราคาค่าบริการต่ำที่สุด คือ ประเทศสิงคโปร์ รองลงมาคือ ประเทศบรูไนดารุสซาลาม มาเลเซีย และไทย ตามลำดับ สำหรับการเปลี่ยนแปลงของราคาค่าบริการจากปี พ.ศ. 2557-2558 นั้น มีทิศทางที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ โดยราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศบรูไนดารุสซาลาม ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ กัมพูชา และฟิลิปปินส์ มีทิศทางลดลง แต่ราคาในประเทศ สปป. ลาว และอินโดนีเซียมีทิศทางเพิ่มขึ้น โดยประเทศที่ราคาตกลงมากที่สุด คือ ประเทศบรูไนดารุสซาลาม รองลงมา คือ ประเทศไทย โดยรวมแล้ว ASEAN Sub-Basket สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงลดลง

สำหรับราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ (Fixed-broadband sub-basket) ในปี พ.ศ. 2558 พบว่าประเทศที่มีราคาค่าบริการต่ำที่สุด คือ ประเทศสิงคโปร์ รองลงมาคือ ประเทศบรูไนดารุสซาลาม มาเลเซีย และไทย ตามลำดับ สำหรับการเปลี่ยนแปลงของราคาค่าบริการจากปี พ.ศ. 2557-2558 นั้น มีทิศทางที่ต่างกันในแต่ละประเทศ โดยราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ในประเทศมาเลเซีย บรูไนดารุสซาลาม สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ มีทิศทางลดลง แต่ราคาในประเทศอินโดนีเซีย สปป. ลาว กัมพูชา และไทยนั้น มีทิศทางเพิ่มขึ้น โดยรวมแล้ว ASEAN Sub-Basket สำหรับบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น

ในภาพรวมของดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของอาเซียน (ASEAN ICT Price Index) ในปี พ.ศ. 2556 และ พ.ศ. 2557 พบว่าสัดส่วนราคาค่าบริการโทรคมนาคมในกลุ่มประเทศอาเซียนมีค่าลดลงเมื่อเทียบกับรายได้มวลรวมประชาชาติ (GNI)

ทั้งนี้ ข้อมูลในปี พ.ศ. 2558 นั้นไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ เนื่องจากรายงาน Measuring the Information Society Report 2016 ของ International Telecommunication Union ไม่ได้นำเสนอข้อมูล Fixed-telephone sub-basket ทำให้เมื่อพิจารณาเฉพาะ Mobile sub-basket และ Fixed-broadband sub-basket ซึ่งมีราคาค่าบริการสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับโทรศัพท์ประจำที่แล้วจึงจะทำให้ค่าดัชนีราคาค่าบริการโทรคมนาคมของอาเซียน (ASEAN ICT Price Index) นั้นอาจจะสูงเกินจริง

# บทที่ 5

## สรุปผลการสำรวจ พฤติกรรมการใช้บริการ โทรคมนาคม

National Survey of  
Consumer Behavior  
on Telecommunications  
Services in Thailand 2016



## บทที่ 5

# สรุปผลการสำรวจ พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม

การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2559 ประกอบด้วยแบบสอบถามผู้บริโภคจำนวน 7,621 ราย และแบบสอบถามภาคธุรกิจ จำนวน 286 ราย สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภคและภาคธุรกิจได้ในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลาดอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตลาดโทรศัพท์ประจำที่ ตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ ตลาดโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ ตลาดโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ตลาดโทรศัพท์สาธารณะ และตลาดบริการวงจรเช่า ทั้งนี้ ผลสรุปจากการสำรวจนำเสนอไว้ดังต่อไปนี้

### การกำกับดูแลตลาดบริการโทรคมนาคมตามแนวโน้มที่ดีขึ้นหรือหดตัวลง

แนวโน้มของบริการโทรคมนาคมที่เป็นขาขึ้น ได้แก่ ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลาดอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ตลาดอินเทอร์เน็ตประจำที่ ตลาดโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในตลาดเหล่านี้จะมีการแข่งขันกันที่รุนแรงขึ้นระหว่างผู้ประกอบการ โดยเฉพาะบริการที่เชื่อมโยงกับการให้บริการ WiFi เพื่อลดภาระในการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ (WiFi Offload)

ตลาดที่มีแนวโน้มหดตัว ได้แก่ โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ และโทรศัพท์สาธารณะ รวมทั้งบริการการส่งข้อความแบบ SMS ซึ่งในตลาดเหล่านี้อาจจะไม่สามารถทำอะไรให้กับผู้ประกอบการได้มากเท่ากับในอดีต ทำให้ผู้ประกอบการอาจจะไม่ได้เอาใจใส่บำรุงรักษาให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีในระดับที่พร้อมสำหรับการใช้งาน

## การปรับปรุงบริการโทรคมนาคมตามความคาดหวังของผู้บริโภค

ใน พ.ศ. 2559 บริการโทรคมนาคมกลายเป็นบริการที่เป็นมาตรฐาน (Standardized Service) ไม่ใช่บริการที่เป็นของหรูหราฟุ่มเฟือย (Luxury Service) อีกต่อไป ทำให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังว่าจะต้องได้รับบริการที่ดี และถือว่าเป็นบริการพื้นฐานของชีวิต บริการโทรคมนาคมจึงควรได้รับการกำกับดูแลเป็นไปตามคุณภาพและมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับได้และด้วยความสม่ำเสมอ และไม่มีการหยุดชะงักของการให้บริการ

ในอีกด้านหนึ่ง ผู้ประกอบการสามารถสร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ได้ด้วยการให้ความเป็นพิเศษแก่ลูกค้า เช่น การเป็นลูกค้าคนพิเศษ สิทธิพิเศษ หรือ ของขวัญของรางวัลที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าได้รับบริการเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เพราะผู้บริโภคคนไทยเป็นผู้ที่มีความอดทนสูง ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และชอบที่จะพูดคุยปรึกษาหารือหรือทำความตกลงกับผู้ประกอบการมากกว่าที่จะเลิกใช้บริการอย่างกะทันหัน

ไม่เพียงเท่านั้น ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สังเกตได้จากความพึงพอใจเกิดขึ้นจากบุคลากรของผู้ประกอบการ ดังนั้น การอบรมพนักงานของผู้ประกอบการจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้บริโภค และทำให้เกิดความจงรักภักดีแก่ตราสินค้าต่อไป

## สิทธิของผู้บริโภค

การสำรวจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้สิทธิของผู้บริโภค ไม่พยายามที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และเพิกเฉยต่อการประกาศสิทธิของผู้บริโภค ทำให้เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการแล้ว มักจะเกิดข้อโต้แย้งกันว่าผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งที่ข้อเท็จจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น

ผู้บริโภคมักจะไม่ทราบแน่ชัดว่าความเร็วอินเทอร์เน็ตตามแพ็คเกจของตนเองนั้นเป็นเท่าใด และไม่ทราบว่าความเร็วที่แท้จริงที่ได้รับเป็นเท่าใด ที่สำคัญคือผู้บริโภคเพิกเฉยและไม่ใช้ความพยายามที่จะหาข้อมูลเหล่านี้ปล่อยให้เป็นที่ไปตามที่เห็นและตามความรู้สึก โดยไม่สนใจว่าสิทธิของตนเองควรจะได้รับบริการตามคุณภาพและมาตรฐานในระดับใด

ไม่เพียงเท่านั้น เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ผู้บริโภคมักจะต่อไปยังสำนักงานของผู้ประกอบการมากกว่าที่จะแจ้งมาอย่างเป็นทางการที่สำนักงาน กสทช. ส่วนหนึ่งเพราะว่าผู้บริโภคไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. เช่น Call Center หมายเลข 1200 เป็นต้น

## การยอมรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้สมาร์ทโฟนมากขึ้น จนกระทั่งสมาร์ทโฟนกลายเป็นสินค้าที่เป็นมาตรฐาน (Standardized Product) ไม่ได้เป็นสินค้าที่หรูหราฟุ่มเฟือย (Luxury Product) แต่ผู้บริโภคยังไม่ได้เปิดใช้งานระบบ 4G กันมากนัก แม้ว่าเป้าหมายในการจัดสรรคลื่นความถี่มุ่งให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ในระบบ 4G ซึ่งหวังว่าผู้บริโภคจะได้ประโยชน์จากความเร็วที่เพิ่มขึ้นของอินเทอร์เน็ต และในอนาคตอาจจะมีการจัดสรรคลื่นความถี่เพิ่มเติมเพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 5G ซึ่งให้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตมากกว่าระบบ 4G อีกนั้น แต่ประโยชน์เหล่านี้จะไม่เกิดขึ้นหากผู้บริโภคไม่ยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

## การสร้างรายได้จากการใช้อินเทอร์เน็ต

สัดส่วนของผู้บริโภคที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างรายได้มีเพียงประมาณร้อยละ 28 เท่านั้น โดยผู้บริโภคอีกร้อยละ 72 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงเป็นหลัก แนวโน้มเช่นนี้ชี้ให้เห็นว่ายังไม่เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มจากการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมของประเทศมากนัก และทำให้ประเทศไทยยังไม่สามารถก้าวไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัลเต็มรูปแบบได้ในเวลาอันใกล้หากยังไม่สามารถเพิ่มสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในการสร้างรายได้ให้มากขึ้น

## การใช้งานร่วมกันระหว่างอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่

แนวคิดเรื่องการทดแทนกัน (Substitute) หรือการใช้ร่วมกัน (Complementary) ระหว่างอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตประจำที่อาจจะไม่สามารถตัดสินได้ เพราะว่าแท้จริงแล้วอินเทอร์เน็ตทั้งสองแบบมีการใช้งานร่วมกันในลักษณะที่เรียกว่า Supplementary ทั้งนี้ เพราะผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็มักจะใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่ด้วย โดยลักษณะการใช้งานที่ต่างกัน เช่น อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ใช้งานได้ดีเมื่ออยู่นอกบ้าน ในขณะที่อินเทอร์เน็ตประจำที่ใช้งานได้ดีเมื่ออยู่ในบ้าน

## การใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เป็นสินค้าที่ขายร่วมกัน

ผู้บริโภคยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เป็นสินค้าที่ขายร่วมกัน (Bundling) เพราะจากผู้ประกอบการเริ่มที่จะมีบริการที่หลากหลายและสามารถเสนอขายบริการเหล่านั้นในลักษณะให้บริการพร้อมกันเป็นชุด ซึ่งเดิมมีเฉพาะกลุ่ม TRUE เท่านั้นที่ให้บริการเช่นนี้ แต่ในปี พ.ศ. 2559 กลุ่ม AIS เริ่มที่จะมีบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่และโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่งสามารถจะให้บริการได้ในลักษณะของการจัดเป็นชุดเช่นกัน

ผลจากการสำรวจพบว่า ยิ่งเมื่อมีการขยายการให้บริการโทรคมนาคม เช่น อินเทอร์เน็ตประจำที่ ก็ยิ่งพบปัญหาจากทางผู้บริโภค นั่นคือ ปัญหาที่มีการขยายตัวไปพร้อม ๆ กับการขยายตัวของบริการ ดังนั้น จึงเป็นที่คาดการณ์ได้ว่า ยิ่งมีการให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เป็นสินค้าที่ขายร่วมกันย่อมนำมาซึ่งปัญหาใหม่ ๆ ที่อาจจะไม่ได้คาดคิดมาก่อน

## สมดุลของการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

ผลจากการสำรวจพบว่าผู้บริโภคต้องการบริการโทรคมนาคมที่ราคาถูก แต่ไม่ทราบว่าคุณค่าราคาถูกคำนวณมาจากอะไร หรือเทียบกับอะไร สาเหตุส่วนหนึ่งเพราะการคำนวณราคาตามโปรโมชั่นต่าง ๆ ไม่สามารถคำนวณโดยการเทียบบัญชีไตรยางศ์ได้อย่างเป็นเส้นตรง (Linear) ทำให้ผู้บริโภคไม่แน่ใจว่าบริการโทรคมนาคมที่ใช้อยู่มีราคาถูกจริง ๆ หรือไม่ อย่างไรก็ตาม หากมีโปรโมชั่นใหม่ออกมาซึ่งในความจริงแล้วอาจจะราคาถูกกว่าโปรโมชั่นที่ผู้บริโภคใช้งานอยู่ ก็มักจะปรากฏว่าผู้บริโภคไม่มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงของราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ใช้บริการในระบบเหมาจ่ายรายเดือน (Post-paid) ซึ่งแทบจะไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นเลย และอาจจะไม่ได้ติดตามโปรโมชั่นที่ออกใหม่ ผู้บริโภคมักจะใช้วิธีการตัดสินใจว่าบริการโทรคมนาคมถูกหรือแพงด้วยการพิจารณาจากค่าใช้จ่ายรายเดือน ซึ่งหากรู้สึกว่าคุณค่าใช้จ่ายมากเกินไป เกิดการเบียดบังค่าใช้จ่ายในหมวดอื่น ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ก็มักจะถือว่าบริการโทรคมนาคมแพงเกินไป

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายได้รับคะแนนอยู่ในระดับสูง หมายความว่าผู้บริโภคยังยินดีที่จะจ่ายค่าบริการโทรคมนาคมตามที่จ่ายอยู่เป็นประจำ และคิดว่าได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ ส่วนหนึ่งเพราะบริการโทรคมนาคมกลายเป็นสินค้าจำเป็นไปแล้วสำหรับชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่พึ่งพากิจกรรมในโลกออนไลน์ ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่าผู้บริโภคพึ่งพาชีวิตในโลกออนไลน์ในระดับประมาณ 7.5 คะแนนจากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

โดยภาพรวม ตลาดบริการโทรคมนาคมมีการแข่งขันกันด้านราคาอยู่แล้วอย่างเข้มข้น และผู้บริโภคยังรู้สึกว่ายอมรับได้ นั่นคือคุณภาพของบริการที่ได้รับในปี พ.ศ. 2559 อยู่ในระดับที่สมดุลกันและยอมรับกันได้ทั้งฝ่ายผู้บริโภคและผู้ประกอบการ

ชื่อหนังสือ

**รายงานการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม  
ของประชากรไทย พ.ศ. 2559**

เจ้าของ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

สำนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)  
เลขที่ 87 ซอยพหลโยธิน 8 (สายลม) ถนนพหลโยธิน  
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0 2271 0151-60  
โทรสาร 0 2278 5316  
<http://www.nbtc.go.th>

ออกแบบ

ศิริพร ศรีชูชาติ  
กฤตยพร จันทรมณี  
สุชาดา บาลีพัตร

จัดพิมพ์

ห้างหุ้นส่วนจำกัด พลอยการพิมพ์  
37/25 บ้านแม่ข่าน้อย ซอย 6 ตำบลป่าแดด  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100  
โทรศัพท์ 0 5320 0900  
โทรสาร 0 5320 0089

พิมพ์ครั้งที่ 1 มีนาคม 2560  
จำนวนพิมพ์ 1,000 เล่ม

# คณะทำงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## หัวหน้าโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร. คมสัน สุริยะ

## ผู้จัดการโครงการ

คุณศิริพร ศรีชูชาติ

## ที่ปรึกษาโครงการ

ศาสตราจารย์ ดร. ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์

## นักวิจัย

รศ. ดร. กาญจนา โชคถาวร  
ผศ. ดร. กัญญ์ชล วัฒนากุล  
ผศ. ดร. นภัสต์ หาญพรชัย  
ผศ. ดร. ชูเกียรติ ชัยบุญศรี  
ผศ. ดร. ชัยวัฒน์ นิมมอนุสรณ์กุล  
ผศ. ดร. กัญสุดา นิมมอนุสรณ์กุล  
ผศ. ดร. อนันต์ปรีดิ์ ไชยวรรณ  
ดร. สุพรรณิกา ลือชาศรี  
ดร. จิราคม สิริศรีสกุลชัย  
ดร. นทีทิพย์ สรรพตานนท์  
ดร. อรกัญญา กาญจนธรรากุล  
อาจารย์สุเมธ พฤกษ์ฤดี  
อาจารย์ภาคพิชา ปฐมพิทักษ์นกุล  
อาจารย์กานพงษ์ สุขเกิด  
นางสาวอุบลรัตน์ หยาใส  
นางสาวเพียงใจ จุณศิริ  
นางพิมพ์พรณ บัญยะเสนา

## ผู้ช่วยนักวิจัย

นางสาวนาริน อินคำแสง  
นายกิตติคุณ โตยิ่งตระกูล  
นางสาวกฤตยพร จันทรมิ  
นางสาวเทวี อุปเวียง  
นายदनัย ศรีกุลวงศ์  
นายธรรมทัศน์ ธรรมปัญญวัฒน์  
นายธนโชติ ไชยโต  
นางสาวจิตนภา ทาคำฟู  
นางสาวประทุมวรรณ มะโนภี  
นางสาวโสภิตา โสพิณ  
นางสาวเพ็ญนภา หมั่นทา  
นางสาวสุชาดา บาสีพัตร  
นายไกรวิชญ์ อินทรา  
นางสาวมลพรรณ ปัญญาชัย  
นางสาวรำไพพรรณ ชัยบุญเรือง  
นางสาวกมลชนก เอกเรือง  
นายศิลาวัตร อาศัย  
นางสาวจารุณี สุนทรนาค  
นางสาวพฤณรัตน์ พรหมสิทธิ์



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

87 ซอยพหลโยธิน 8 (สายลม) ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-271 0151 - 60

โทรสาร 02-278 5316

[www.nbtc.go.th](http://www.nbtc.go.th)