

Telecommunications Consumption Survey of Thailand 2011

# รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรม การใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย

## พ.ศ. 2554



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



# คำนำ

การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย พ.ศ. 2554 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ รวมทั้งสภาพการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของการทำงานดูแลกิจการโทรคมนาคมและการคุ้มครองผู้บริโภค การดำเนินการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในครั้งนี้จัดทำขึ้นต่อเนื่องเป็นปีที่สองและเผยแพร่โดยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยได้สำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในด้านต่างๆ และหากมีการสำรวจต่อเนื่องก็จะทำให้ทราบถึงแนวโน้มของพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม ข้อมูลเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติสามารถกำหนดทิศทางของนโยบายเพื่อรองรับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมทั้งทำให้มีฐานข้อมูลในระยะยาวและเกิดความเข้าใจถึงพลวัตในการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่เห็นความสำคัญของโครงการนี้ และหวังว่าข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และประชาชนทั่วไป

คณะผู้จัดทำ

## บทที่ 1 บทนำ

9

- ที่มาของการสำรวจ 9
- วัตถุประสงค์ 10
- ระเบียบวิธีการสำรวจ 10
- ขอบเขตพื้นที่เก็บข้อมูล 11
- คุณลักษณะตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ 12
- การดำเนินการเก็บข้อมูล 14
- แบบสอบถาม 15
- การอบการวิเคราะห์ข้อมูล 15
- ข้อค้นพบที่สำคัญจากการสำรวจ 16

## บทที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

21

- การมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้และบริษัทผู้ให้บริการ 21
- ประเภทการใช้บริการ ปริมาณการใช้ และค่าบริการ 23
- การยกเลิกและติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย 25
- ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้บริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย  
กับรายได้และการศึกษา 30
- ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่และความพึงพอใจ 31

## บทที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

33

- การใช้และไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ 33
- เหตุผลที่ต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ปริมาณการใช้ สถานที่ใช้บริการ  
และประเภทการใช้ 34
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการ  
กับอายุ รายได้ และการศึกษา 37
- ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและความพึงพอใจในการใช้บริการ 39

#### บทที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

41

- พฤติกรรมการใช้บริการ 41
- การเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ 46
- การเปลี่ยน/ เพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ 47
- การประเมินความพึงพอใจ 49
- การใช้บริการเสริมอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 50
- ความสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ 51
- การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart phone 52
- การคงสิทธิเลขหมาย 52

#### บทที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

54

#### บทที่ 6 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

55

- พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ 56
- พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับมาประเทศไทย 58
- การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ 60

#### บทที่ 7 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

61

- การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต 61
- สถานที่และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 62
- ประเภทของการใช้บริการและความถี่ของการใช้บริการ 64
- รูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่าย 67
- ความพึงพอใจในการใช้บริการและปัญหาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต 71

**บทที่ 8 ผลกระทบจากการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการใช้โทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะ: 73**

- ผลกระทบต่อการโทรออกและปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ 73
- ผลกระทบต่อการยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ 75
- ผลกระทบต่อปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะ 77

**บทที่ 9 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรคมนาคม 78**

- การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ 78
- การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 79
- การใช้บริการอินเทอร์เน็ต 80

นิยามศัพท์เฉพาะ	82
บรรณานุกรม	87
คณะทำงาน	88

# สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนประชากร และตัวอย่างที่ต้องการจำแนกตามพื้นที่ตัวอย่าง	13
ตารางที่ 2	การมีและการไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและบริษัทผู้ให้บริการที่เลือกใช้บริการทั่วประเทศและแยกตามเขตพื้นที่	22
ตารางที่ 3	ประเภทการให้บริการ ปริมาณการใช้และค่าบริการ	24
ตารางที่ 4	การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ช่วงเวลาที่ยกเลิก บริษัทผู้ให้บริการเดิมที่ยกเลิกและเหตุผลที่ยกเลิก แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่	27
ตารางที่ 5	การเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ช่วงเวลาที่เพิ่ม บริษัทผู้ให้บริการที่เลือกใช้เพิ่มและเหตุผลที่เพิ่ม แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่	29
ตารางที่ 6	ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้บริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยกับรายได้และการศึกษา	30
ตารางที่ 7	ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในที่พักอาศัยและความพึงพอใจในการใช้บริการทั่วประเทศ และแยกตามเขตพื้นที่	32
ตารางที่ 8	เหตุผลที่ต้องใช้บริการ สถานที่ให้บริการ ประเภทการใช้และปริมาณการใช้บริการทั่วประเทศ และแยกตามภาค	36
ตารางที่ 9	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกับอายุ	38
ตารางที่ 10	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการกับรายได้และการศึกษา	38
ตารางที่ 11	ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และความพึงพอใจในการใช้บริการ	40
ตารางที่ 12	การใช้บริการและบริษัทเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ	42
ตารางที่ 13	เหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	43
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยจำนวนนาทีที่ใช้งานต่อเดือน และค่าใช้บริการต่อเดือน (ทั่วประเทศ)	43
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ยจำนวนนาทีที่ใช้งานต่อเดือน และค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (จำแนกตามภูมิภาค)	44
ตารางที่ 16	ประเภทการชำระเงิน ค่าใช้จ่ายทุกหมายเลขเฉลี่ยต่อเดือนและช่วงเวลาที่ใช้งาน	45
ตารางที่ 17	การเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทผู้ให้บริการที่ได้ทำการเปลี่ยน/ ยกเลิก	46
ตารางที่ 18	เหตุผลที่เปลี่ยน/ ยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่	47
ตารางที่ 19	ร้อยละของการเปลี่ยน/ เพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทผู้ให้บริการที่คิดจะเปลี่ยน/ เพิ่ม	48

ตารางที่ 20	เหตุผลที่จะเปลี่ยน/ เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	49
ตารางที่ 21	ความพึงพอใจในการใช้บริการ	50
ตารางที่ 22	ร้อยละของการใช้บริการเสริมอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่	50
ตารางที่ 23	ความสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่	51
ตารางที่ 24	การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart phone	52
ตารางที่ 25	การคงสิทธิเลขหมาย	53
ตารางที่ 26	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ	54
ตารางที่ 27	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งประเทศ	55
ตารางที่ 28	พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ	56
ตารางที่ 29	การใช้การกดเครื่องหมาย + เมื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรไปยังต่างประเทศ	56
ตารางที่ 30	พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศโดยระบบบัตรโทรศัพท์	57
ตารางที่ 31	การเปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติสำหรับผู้ที่เคยเดินทางไปต่างประเทศ	59
ตารางที่ 32	พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์กลับมาประเทศไทยของผู้ที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดน อัตโนมัติเมื่ออยู่ในต่างประเทศ	59
ตารางที่ 33	ปัญหาที่พบในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติสำหรับผู้ที่เคยเปิดใช้ บริการและประสบปัญหา	60
ตารางที่ 34	การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	60
ตารางที่ 35	การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต	61
ตารางที่ 36	สถานที่ที่ใช้บริการและช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต	63
ตารางที่ 37	ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	65
ตารางที่ 38	ปริมาณการใช้งานและค่าบริการต่อเดือนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่ในรูปแบบต่างๆ	68
ตารางที่ 39	ปริมาณการใช้งานและค่าบริการต่อเดือนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	70
ตารางที่ 40	การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	71
ตารางที่ 41	ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	72
ตารางที่ 42	ผลของการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการใช้โทรศัพท์ประจำที่ในการโทรออก และปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่	74
ตารางที่ 43	ผลของการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่	76
ตารางที่ 44	ผลของการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	77



# สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ 1	จังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล	12
รูปภาพที่ 2	ร้อยละของการมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย	21
รูปภาพที่ 3	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ยกเลิกและเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่	26
รูปภาพที่ 4	เหตุผลที่เพิ่มเลขหมาย	28
รูปภาพที่ 5	ร้อยละของการใช้และไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศและแยกตามรายภาค	33
รูปภาพที่ 6	ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	41
รูปภาพที่ 7	ร้อยละของผู้ใช้บริการ SMS-MMS และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามภูมิภาค	44
รูปภาพที่ 8	ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ	46
รูปภาพที่ 9	การรู้ถึงบริษัทผู้ให้บริการเชื่อมต่อเมื่อใช้การกดเครื่องหมาย +	57
รูปภาพที่ 10	พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์จากต่างประเทศกลับมาประเทศไทยของผู้ที่เคย เดินทางไปต่างประเทศ	58
รูปภาพที่ 11	วิธีการที่เลือกใช้ในการโทรศัพท์กลับประเทศไทยเมื่ออยู่ในต่างประเทศ	58
รูปภาพที่ 12	ความเห็นต่อบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติของผู้เปิดใช้บริการ	59
รูปภาพที่ 13	การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต	62



## ที่มาของการสำรวจ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมของการหลอมรวมเทคโนโลยี (Convergence) ได้ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้บริการในกิจการโทรคมนาคมอย่างมาก เช่น การให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ มิใช่เป็นการให้บริการโทรศัพท์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ประกอบไปด้วยการให้บริการสื่อสารข้อมูล รวมถึงการให้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอีกด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อทั้งการทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการ

โทรคมนาคมของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ดังนั้น ในการกำกับดูแลการแข่งขัน กสทช. จำเป็นต้องมีข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการพิจารณา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค รวมทั้งสภาพการแข่งขันในตลาด ซึ่งการศึกษาสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในพื้นที่ตัวอย่างจะทำให้ กสทช. ได้รับข้อมูลที่จำเป็นเพื่อใช้ในการกำกับดูแลการแข่งขันในตลาดต่อไป นอกจากนี้ การเผยแพร่องค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ความรู้กับประชาชน และผู้ใช้บริการให้เข้าใจถึงกลไกทางการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมนั้น เป็นเรื่องสำคัญที่ กสทช. ควรดำเนินการควบคู่กันไปอีกด้วย



จากความสำคัญดังกล่าว ในปี 2553 กสทช. จึงได้ดำเนินโครงการจัดทำหนังสือเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมและวิทยุโทรทัศน์ในยุคหลอมรวมสื่อและเทคโนโลยี (Convergence) เพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม การสำรวจพฤติกรรมดังกล่าวต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคและเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับ กสทช. ในการพิจารณาแนวโน้มพฤติกรรมในอนาคตต่อไป ซึ่งจะช่วยให้ กสทช. สามารถกำหนดกรอบนโยบายสำหรับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยที่มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับสภาพพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน



## วัตถุประสงค์

- เพื่อทราบถึงข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ เช่น การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) รวมทั้งการเข้าถึงบริการต่างๆ และทัศนคติของผู้บริโภค เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่ กสทช. ในการกำกับดูแลการแข่งขัน
- เพื่อนำข้อมูลจากโครงการไปใช้ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการพัฒนาศักยภาพในบริการโทรคมนาคมอย่างเหมาะสม รวมทั้งการปรับปรุงมาตรการกำกับดูแลให้เหมาะสมต่อไป
- เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบและเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมในประเทศไทย

## ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ เน้นใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) ด้วยวิธีการสำรวจภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้น (Multi-stage Sampling) ในการแบ่งพื้นที่และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่โอกาสในการถูกคัดเลือกเป็นไปตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) กำหนดขนาดตัวอย่างให้สอดคล้องกับประชากรเป้าหมาย ทั้งนี้โดยมีขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 4,020 ตัวอย่าง (ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และขอบเขตความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับบวกลบไม่เกิน 1)

## ขอบเขตพื้นที่เก็บข้อมูล

หลักเกณฑ์ในการเลือกพื้นที่ตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล พิจารณาตามหลักประชากรศาสตร์และสภาพภูมิศาสตร์โดยแบ่งเขตพื้นที่ออกเป็น 5 เขต ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร (รวมปริมณฑล<sup>1</sup>) โดยแบ่งการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละภาคให้มีขนาดเท่ากัน เพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแต่ละภูมิภาคด้วยฐานจำนวนตัวอย่างที่เท่ากัน

ในการเลือกจังหวัดเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ทำการเลือกโดยการแบ่งจังหวัดในแต่ละภูมิภาค แล้วจัดเรียงตามลักษณะพื้นที่ทางภูมิศาสตร์และประชากรศาสตร์ เพื่อดูการกระจายตัวเชิงพื้นที่ จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างจังหวัดด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่โอกาสในการถูกคัดเลือกเป็นไปตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) ในแต่ละภาค ซึ่งขั้นตอนนี้จะได้จังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างภาคละ 4 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะดำเนินเก็บข้อมูลทั้ง 4 จังหวัด โดยจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 20 จังหวัด รายละเอียดดังตารางที่ 1 และรูปภาพที่ 1 ส่วนการเลือกอำเภอในจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ แต่ละจังหวัดเลือก 2 อำเภอ โดยกำหนดอำเภอเมืองของแต่ละจังหวัดเป็นตัวอย่างหลัก<sup>2</sup> และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้อีกหนึ่งอำเภอ โดยสุ่มขั้นตอนนี้จะได้อำเภอที่เป็นตัวอย่างจังหวัดละ 2 อำเภอ เมื่อรวมทุกจังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จะได้อำเภอที่เป็นตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 38 อำเภอ

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความซับซ้อนมากกว่าจังหวัดอื่นๆ โดยจะมีการแบ่งพื้นที่ออกเป็นชั้นภูมิย่อยๆ จาก 50 เขต จัดเป็น 3 ชั้น คือ ชั้นใน ชั้นกลาง และชั้นนอก<sup>3</sup> จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างเลือกเขตตัวอย่างในแต่ละชั้น ชั้นละ 4 เขต จะได้เขตตัวอย่างทั้งหมดรวม 12 เขต จากนั้นในแต่ละเขตจะสุ่มเลือกแขวงมา 2 แขวง ด้วยการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ส่วนในเขตภูมิภาค การสุ่มตัวอย่างตำบลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยพิจารณาใช้ฐานข้อมูลการแบ่งเขตเมือง (เขตเทศบาล) และเขตชนบท (นอกเขตเทศบาล) เป็นสำคัญ โดยสุ่มเลือกอำเภอละ 2 ตำบล

<sup>1</sup> ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ

<sup>2</sup> ยกเว้นจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

<sup>3</sup> ตามเกณฑ์การแบ่งในปี พ.ศ. 2544 ของกองควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

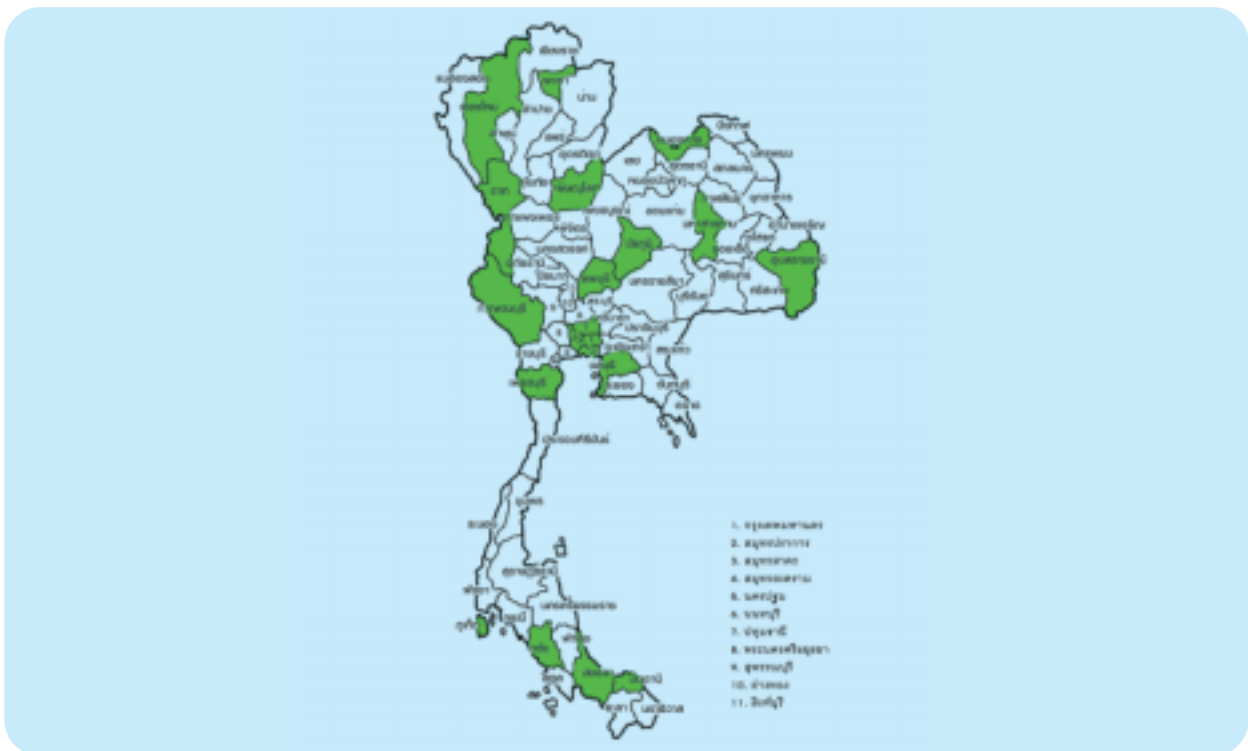


ขั้นตอนสุดท้าย การสุ่มตัวอย่างเลือกหมู่บ้าน ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเข้าถึงครัวเรือนและสมาชิกในครัวเรือน โดยให้สอดคล้องกับคุณลักษณะประชากรเป้าหมายคือ เพศและช่วงอายุที่กำหนดไว้

## คุณลักษณะตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

ในการกำหนดโควตาในการเก็บข้อมูลในภาคสนามนั้นจะพิจารณาจากคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย โครงสร้างอายุและเพศของตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณอ้างอิงประชากรไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 จากข้อมูลของสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้คุณลักษณะตัวอย่างที่ได้สอดคล้องกับสัดส่วนอายุและเพศของประชากรในระดับภาพรวมประเทศเป็นสำคัญ

รูปภาพที่ 1 จังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล



ที่มา : จากการสุ่มตัวอย่างจังหวัดด้วยวิธีการสุ่มแบบ PPS

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และตัวอย่างที่ต้องการจำแนกตามพื้นที่ตัวอย่าง

หน่วย : คน

จังหวัด	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	ประชากรรวม	จำนวนตัวอย่าง
<b>ภาคกลาง</b>				<b>800</b>
ชลบุรี	646,266	670,027	1,316,293	200
กาญจนบุรี	422,162	417,614	839,776	200
ลพบุรี	379,370	376,484	755,854	200
เพชรบุรี	224,860	239,173	464,033	200
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>				<b>800</b>
อุบลราชธานี	909,405	903,683	1,813,088	200
ชัยภูมิ	561,146	566,277	1,127,423	200
มหาสารคาม	466,552	474,359	940,911	200
หนองคาย	299,176	298,275	597,451	200
<b>ภาคเหนือ</b>				<b>800</b>
เชียงใหม่	800,883	839,596	1,640,479	200
พิษณุโลก	417,293	432,399	849,692	200
ตาก	266,564	259,120	525,684	200
พะเยา	238,358	247,946	486,304	200
<b>ภาคใต้</b>				<b>800</b>
สงขลา	662,475	694,548	1,357,023	200
ปัตตานี	323,573	331,686	655,259	200
ตรัง	305,678	316,981	622,659	200
ภูเก็ต	163,682	181,385	345,067	200
<b>กรุงเทพมหานครและปริมณฑล</b>				<b>820</b>
กรุงเทพมหานคร	2,709,568	2,991,826	5,701,394	400
นนทบุรี	518,161	583,582	1,101,743	140
ปทุมธานี	469,034	516,609	985,643	140
สมุทรปราการ	572,079	613,101	1,185,180	140

ที่มา : จำนวนประชากรจากสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง, 2553

## การดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลการสำรวจครั้งนี้ ใช้ระยะเวลารวมในการดำเนินการการจัดการข้อมูลประมาณ 120 วัน (ตุลาคม 2554 - มกราคม 2555) แบ่งการดำเนินการเป็น 4 ระยะคือ

- (1) ติดต่อประสานงานกับบุคคล/ หน่วยงานที่เป็นเครือข่ายในแต่ละจังหวัดที่เป็นตัวอย่าง
- (2) การเตรียมพนักงานสัมภาษณ์
  - การคัดเลือกพนักงานสัมภาษณ์ ดำเนินการคัดเลือกพนักงานสัมภาษณ์พื้นที่จังหวัดละอย่างน้อย 10 คน โดยพนักงานสัมภาษณ์ทั้งหมดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
  - การอบรมพนักงานสัมภาษณ์ มีการเตรียมความพร้อม ชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการฯ และอธิบายความหมายและวัตถุประสงค์ของข้อคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด พร้อมให้พนักงานสัมภาษณ์ได้ทดลองสัมภาษณ์บุคคลใกล้เคียงอย่างน้อย 2-3 ตัวอย่าง หลังจากนั้นจะมีการประชุมเพื่อสะท้อนปัญหาที่พบ ตลอดจนซักถามข้อสงสัยในข้อคำถามที่ยังไม่ชัดเจน
- (3) การดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม
  - ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้ประสานงานในแต่ละจังหวัดเป็นผู้ควบคุมการเก็บข้อมูลของพนักงานสัมภาษณ์
  - สำหรับการควบคุมคุณภาพข้อมูล ดำเนินการโดยศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และนักวิจัยจากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- (4) การตรวจสอบความถูกต้องและการบันทึกข้อมูล
  - สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนั้น เบื้องต้นจะพิจารณาความครบถ้วนในการลงข้อมูลในแบบสอบถามทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ในขั้นตอนของการบันทึกข้อมูล จะใช้การตรวจสอบความสอดคล้อง และความเป็นไปได้ในการตอบจากข้อมูล พร้อมทั้งพิจารณาความเป็นเหตุ - เป็นผลในคำตอบ (Cross Check) เพื่อให้มั่นใจว่าคำตอบที่ได้ถูกต้อง



## แบบสอบถาม

การสำรวจครั้งนี้เน้นในส่วนของภาวะหืออุปสงค์ (Demand Analysis) และพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นสำคัญ ตัวแปรหลักที่ใช้ในการศึกษาจึงเกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ใหม่ที่พักอาศัย ทั้งการสื่อสารทางเสียงและมีโซ่เสียง
- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งการสื่อสารทางเสียงและมีโซ่เสียง
- พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ
- พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้งานของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโทรคมนาคมด้านต่างๆ
- ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้บริโภค

ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าวจึงเป็นข้อคำถามที่สอบถามทั้งพฤติกรรมการใช้งาน ความถี่ ค่าใช้จ่าย ประเภทและลักษณะในการใช้งาน รวมทั้งทัศนคติ ความพึงพอใจ และความต้องการในการใช้บริการด้วย

## กรอบการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ อยู่ภายใต้กรอบการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) การวิเคราะห์อุปสงค์ (Demand Analysis) และความพึงพอใจของผู้บริโภคตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

- **การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น** ซึ่งนำเสนอข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) พิจารณาการแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลระดับอัตราส่วน (Ratio Scale) เพิ่มการเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)
- **การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง** โดยการใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติและสถิติขั้นสูง ประกอบด้วย การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ โดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติ การใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) วิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโทรคมนาคม และการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย (Comparison of Means) เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าใช้จ่ายโทรคมนาคม และความพึงพอใจในการใช้บริการ

## ข้อค้นพบที่สำคัญจากการสำรวจ

### พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประจำที่

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย (ร้อยละ 65) ยกเว้นเขตกรุงเทพฯ ที่มี (ร้อยละ 54) มากกว่าไม่มี
- ที่มีส่วนใหญ่ใช้รับสาย (ร้อยละ 93) และโทรออก (ร้อยละ 80) ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตประมาณ ร้อยละ 41 และใช้รับส่งโทรสารน้อยมาก (ร้อยละ 8)
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 553 บาท ต่ำสุดเท่ากับ 447 บาท และสูงสุดเท่ากับ 688 บาท
- ผู้ใช้บริการเคยยกเลิก (ร้อยละ 10) และเพิ่มเลขหมาย (ร้อยละ 6) น้อยมาก โดยในกรุงเทพฯ เคยยกเลิกและเพิ่มเลขหมายมากที่สุด
- เหตุผลที่ยกเลิกที่สำคัญคือ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ (ร้อยละ 25) และเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 21) ส่วนเหตุผลที่เพิ่มที่สำคัญ คือ ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ (ร้อยละ 54)
- ส่วนใหญ่จะไม่มีปัญหาในการใช้บริการ (ร้อยละ 57) สำหรับผู้ที่มีปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นสัญญาณ ชัดช้าของบอย (ร้อยละ 20)
- ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 6.0-7.3)
- ค่าใช้บริการจะสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้และระดับการศึกษา

### พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สาธารณะ

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (ร้อยละ 69)
- ทั้งนี้ ผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เพราะโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้ไม่ได้ (ร้อยละ 71) ส่วนใหญ่ใช้บริการตู้โทรศัพท์ ที่ตั้งอยู่ตามท้องถนนทั่วไป (ร้อยละ 42) และใกล้ที่พักอาศัย (ร้อยละ 31) และเกือบทั้งหมด ใช้แบบหยอดเหรียญ (ร้อยละ 99)
- ปัญหาในการใช้บริการส่วนใหญ่ คือ โทรศัพท์เสียใช้ไม่ได้ (ร้อยละ 35) และเสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้ง (เกินเหรียญ) (ร้อยละ 25) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.7-6.5) แต่ต่ำกว่าโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย
- ผู้ใช้บริการจะมีความสัมพันธ์ผกผันกับอายุ คือ อายุน้อยใช้มาก อายุมากขึ้นใช้น้อยลง และสัมพันธ์ ผกผันกับรายได้ คือ รายได้น้อยใช้มาก รายได้มากขึ้นใช้น้อยลง แต่มีความสัมพันธ์กับระดับ การศึกษาที่ไม่ชัดเจน
- ปริมาณการใช้จะสัมพันธ์ผกผันกับระดับรายได้และระดับการศึกษา
- ขณะอยู่ในที่พักอาศัย ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออก (ร้อยละ 60) และใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างเดียว (ร้อยละ 21)

## พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

- ร้อยละ 93.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่ภาคใต้ใช้มากที่สุด คือร้อยละ 98.3 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการใช้น้อยที่สุดร้อยละ 85.5
- ผู้ที่มีรายได้เพิ่มขึ้น และการศึกษาสูงขึ้นมีแนวโน้มใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท Post-paid มากขึ้น ขณะที่ปริมาณการใช้งาน และค่าใช้จ่ายในการใช้งานจะเพิ่มขึ้นตามรายได้และระดับการศึกษาเช่นเดียวกัน
- จากจำนวนตัวอย่างที่สำรวจ พบว่า DTAC และ AIS เป็นบริษัทเครือข่ายที่มีผู้เลือกใช้บริการมากที่สุด 2 อันดับแรก รองลงมา คือ TRUE MOVE, CAT HUTCH และ TOT ตามลำดับ สำหรับเหตุผลในการเลือกเครือข่ายใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับเหตุผลการมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่มากที่สุด
- ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานมากที่สุด รองลงมา คือความหลากหลายในประเภทการให้บริการ
- ผู้ใช้บริการเคยเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ ร้อยละ 20.6 โดย AIS เป็นบริษัทเครือข่ายที่มีผู้ใช้บริการยกเลิกมากที่สุด รองลงมา คือ TRUE MOVE และ DTAC ตามลำดับ
- ด้านพฤติกรรมกรใช้บริการ พบว่า บริการเสียงเป็นบริการที่มีการใช้งานมากที่สุด คือ ร้อยละ 99.8 ของผู้ใช้งาน ซึ่งมีค่าใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ยที่ 470.10 บาท ปริมาณการใช้เฉลี่ย 864.10 นาทีต่อคนต่อเดือน ทั้งนี้ กลุ่มผู้บริการที่อายุน้อย จะมีแนวโน้มใช้งานสูงกว่ากลุ่มผู้บริการที่มีอายุมากขึ้น (ยิ่งอายุมาก ปริมาณการใช้ยิ่งน้อยลง)
- ผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าใช้จ่ายด้านบริการเสียงเฉลี่ย 512.80 บาทต่อเดือน ในขณะที่ภาคเหนือ มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด คือ 341.90 บาทต่อคนต่อเดือน
- ด้านการส่ง SMS - MMS พบว่า มีผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้บริการเพียงร้อยละ 28.2 เท่านั้น และมีเพียงร้อยละ 18.4 เท่านั้นที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนสูงสุดในด้านกรบริการส่ง SMS - MMS และในด้านบริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เมื่อเทียบกับผู้บริการในภาคอื่นๆ
- การใช้ Smart Phone นั้นยังมีสัดส่วนน้อย โดยทั่วประเทศมีผู้ใช้เพียงร้อยละ 19.0 และ 1 ใน 3 (ร้อยละ 33.3) อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนภาคเหนือ มีการใช้ Smart Phone ในสัดส่วนที่ต่ำสุด คือเพียงร้อยละ 12.9 เท่านั้น



- ผลการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิภาคที่อยู่อาศัย และพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ Smart Phone
- ด้านบริการคงสิทธิเลขหมาย (Mobile Number Portability) จากการสำรวจพบว่า มีผู้ใช้บริการที่รู้จักบริการดังกล่าวไม่มากนัก (ร้อยละ 30.1) โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งประเทศเคยใช้บริการเพียงร้อยละ 4.1 และมีความต้องการใช้บริการดังกล่าวเพียงร้อยละ 14.4 เท่านั้น
- ส่วนแนวโน้มการเปลี่ยนเลขหมายนั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่อายุน้อย จะมีแนวโน้มเปลี่ยนมากกว่าผู้ที่อายุมาก

### พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

- ร้อยละ 85 ไม่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ จากการสำรวจ กทม. และส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน
- สาเหตุที่ไม่ใช้เพราะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทน เนื่องจากค่าใช้จ่ายต่ำกว่าและสะดวกในการใช้

### พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

- มีผู้ใช้บริการเพียงร้อยละ 6.2 จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด
- ไม่สามารถเปรียบเทียบรายภาคได้ เนื่องจากจำนวนตัวอย่างน้อยเกินไป
- สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ พบว่า ร้อยละ 82 ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรไปต่างประเทศ โดยร้อยละ 63.7 ไม่ใช้เครื่องหมายบวก (+) ในการโทรออก และผู้บริโภคร้อยละ 73.8 ไม่รู้ว่าเมื่อกดเครื่องหมาย + แล้วจะเชื่อมต่อผ่านบริษัทใด ส่วนผู้บริโภคร้อยละ 85 ไม่ใช้บัตรโทรศัพท์ในการโทรไปต่างประเทศถึงแม้ว่าจะราคาถูกกว่า
- ผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับมาประเทศไทยและ Roaming พบว่า ร้อยละ 80.8 ของผู้ที่เดินทางไปต่างประเทศจะโทรกลับประเทศไทย และร้อยละ 44.9 จะใช้บัตรโทรศัพท์/ ซิมการ์ดใหม่ในต่างประเทศ
- ส่วนร้อยละ 48.7 จะเปิดบริการ Roaming แต่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรกลับเพียงประมาณร้อยละ 45.9 เท่านั้น
- ทั้งนี้ ผู้บริโภคร้อยละ 75.7 มีปัญหาในการใช้โทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติในต่างประเทศ และปัญหาหลักคือไม่รู้ว่าการรับสายต้องเสียค่าบริการ (ร้อยละ 73.3)

## พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

- จากจำนวนตัวอย่างรวมทั้งประเทศ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด ส่วนกรุงเทพฯ เข้าถึงมากที่สุด
- ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ ยกเว้นภาคใต้ จะใช้อินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือสำนักงาน/ สถานศึกษา โดยลำดับสถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจะเป็นตัวกำหนดช่วงเวลาที่ใช้งาน
- ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยในกรุงเทพฯ จะใช้เครือข่ายจาก TRUE ขณะที่ต่างจังหวัดใช้ TOT หรือ TT&T
- สัดส่วนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแปรผกผันกับอายุและแปรตามกับรายได้และระดับการศึกษา
- สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่ ผู้มีอายุสูงขึ้นมีแนวโน้มจะใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมากขึ้น ขณะที่รายได้เป็นตัวกำหนดประเภทของการใช้อินเทอร์เน็ต
- คนที่มีอายุระหว่าง 30-59 ปี ส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตช่วง 8.01-16.00 น. ส่วนช่วงอายุอื่นจะใช้งานตอน 16.01-22.00 น.
- ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลถึงร้อยละ 96.1 รองลงมาคือ การรับส่งอีเมล ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวัน
- การใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีการใช้น้อย และการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน ADSL เป็นที่นิยมใช้มากที่สุด รองลงมาคือ การเชื่อมต่อผ่าน Free WiFi หรือ Free LAN
- ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน ADSL จะมากที่สุดเฉลี่ยประมาณ 3 ชั่วโมงต่อวันหรือ 89.5 ชั่วโมงต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน ADSL มากที่สุด
- รายได้มีบทบาทสำคัญในการจำแนกประเภทอินเทอร์เน็ตที่ใช้
- การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้ในสัดส่วนที่น้อย โดยส่วนใหญ่จะใช้ EGDE/GPRS โดยผู้ให้บริการที่อยู่กรุงเทพฯ จะมีการใช้มากที่สุด
- แม้ว่า 3G จะมีคนใช้ไม่มากนัก แต่ผู้ให้บริการ 3G จะมีปริมาณการใช้คิดเป็นจำนวนนาที่มากที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสูงสุด
- ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานมากที่สุด
- ปัญหาหลักของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อยหรือเครือข่ายล่ม และความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้



## การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

- ราคาค่าบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่และมีความยืดหยุ่นต่อราคาสูง ส่วนรายได้เป็นปัจจัยรองลงมาที่กำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์
- อิทธิพลการทดแทนทางด้านราคาระหว่างราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่และระหว่างราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่กับปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่น้อยและไม่มียุทธศาสตร์ทางสถิติ แสดงว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ประจำที่ไม่สามารถทดแทนกันได้
- อายุมีอิทธิพลเชิงผกผันกับปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ไม่มากนัก
- ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำหนดปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และรายได้ผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดและรองลงมาตามลำดับในการกำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในทุกภูมิภาค
- แม้ว่าตัวแปรแต่ละตัวมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค แต่เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมโดยรวมของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละภูมิภาคกับของทั่วประเทศแล้วจะไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนเครือข่ายผู้ให้บริการในอนาคต อายุที่สูงขึ้นโอกาสที่จะตัดสินใจเปลี่ยนเครือข่ายลดลง ผู้ที่เคยเปลี่ยนเครือข่ายจะมีโอกาสที่จะตัดสินใจเปลี่ยนเครือข่ายสูงและยังมีความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง โอกาสที่จะตัดสินใจยังมีน้อยลง ส่วนผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับการคงสิทธิเลขหมายจะมีโอกาสที่จะตัดสินใจเปลี่ยนเครือข่ายมากกว่าผู้ที่ไม่รับรู้ นอกจากนี้ ผู้ที่มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงมีโอกาสที่จะตัดสินใจเปลี่ยนเครือข่ายสูงเช่นเดียวกัน
- ส่วนการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตผ่านสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากรต่างๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เขตที่อยู่อาศัย ภูมิภาคที่อยู่ รวมทั้งพฤติกรรมการใช้โทรคมนาคมด้านต่างๆ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตดังกล่าว
- ประเทศไทยมีปัญหาในการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต้องมีอุปกรณ์ประกอบและค่าใช้จ่ายสูง นอกเหนือไปจากการมีบริการที่ยังไม่ทั่วถึง เพราะจากการสำรวจภาคสนามพบว่ารายได้และค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงบริการของผู้บริโภค ซึ่งจะนำไปสู่ Digital Divide ที่จะเป็นปัญหาสำคัญในอนาคต

# พฤติกรรมการใช้บริการ โทรศัพท์ประจำที่

## 2

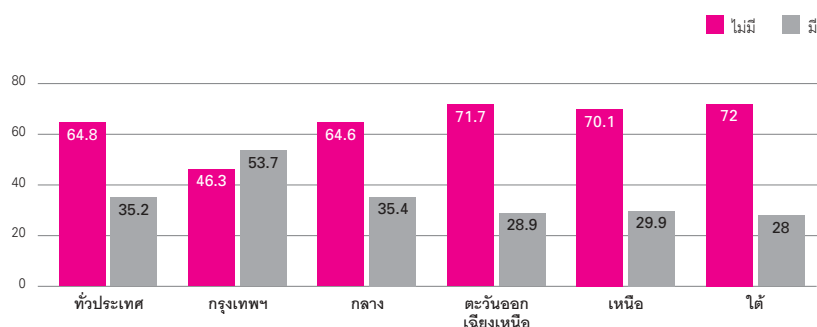
### 1. การมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้และบริการ

#### 1.1 การมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้

โทรศัพท์ประจำที่ เป็นโทรศัพท์ที่ติดตั้งอยู่ในที่พักอาศัย ฉะนั้นเมื่อเวลาจะโทรออกหรือรับสาย ก็จะต้องกระทำในที่พักอาศัยเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สามารถพกพาติดตัวไปไหนมาไหนได้ ในการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ จะต้องมีการปักเสาสายไปจนถึงบ้านที่จะติดตั้งเลขหมาย ซึ่งจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก โดยเฉพาะบ้านที่อยู่กระจัดกระจายห่างไกลกันมาก ได้แก่ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอาณานิคมที่มีภูเขามาก และอยู่ห่างไกลด้วย ได้แก่ ภาคเหนือและภาคใต้ จากการสำรวจการมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่จำนวน 4,020 ตัวอย่างทั่วประเทศ จึงพบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 64.8 ไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ หรือมีโทรศัพท์ประจำที่เพียงร้อยละ 35.2 เมื่อพิจารณาแยกเป็นเขตพื้นที่พบว่าในเขตกรุงเทพฯ สัดส่วนบ้านที่มีโทรศัพท์ประจำที่ (ร้อยละ 53.7) จะมากกว่าบ้านที่ไม่มี (ร้อยละ 46.3) ขณะที่ในภาคกลางสัดส่วนบ้านที่มีกับไม่มีจะคล้ายหรือใกล้เคียงกับทั่วประเทศ แต่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือและภาคใต้สัดส่วนบ้านที่ไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้นั้นมากกว่าร้อยละ 70 หรือมากกว่าสองในสาม (ตารางที่ 2)



รูปภาพที่ 2 ร้อยละของการมีและไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย



## 1.2 บริษัทผู้ให้บริการ

การให้บริการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ของผู้ประกอบการแต่ละรายจะมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ TOT จะให้บริการในเขตกรุงเทพฯ และทั่วทุกภาค TRUE จะให้บริการเฉพาะในกรุงเทพฯ และ TT&T จะให้บริการเฉพาะในต่างจังหวัด ฉะนั้นปริมาณการให้บริการของผู้ประกอบการแต่ละรายจึงมีความแตกต่างกันด้วย ซึ่งหากพิจารณาในจำนวนผู้มีหรือใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ทั่วประเทศ 1,417 ตัวอย่าง ปรากฏว่าใช้บริการ TOT เป็นจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 69.2 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด รองลงมาคือ TT&T (ร้อยละ 17.7) และ TRUE (ร้อยละ 10.9) ตามลำดับ สำหรับในเขตกรุงเทพฯ ที่มีผู้ให้บริการทั้ง TOT และ TRUE ก็พบว่าผู้ใช้บริการ TOT ในสัดส่วนที่มากกว่า TRUE ถึงเกือบเท่าตัว ในขณะที่ในต่างจังหวัดพบว่าผู้ใช้บริการ TOT มากกว่า TT&T เช่นเดียวกัน (ตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** การมีและการไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยและบริษัทผู้ให้บริการ  
ที่เลือกใช้บริการทั่วประเทศและแยกตามเขตพื้นที่

(หน่วย : ร้อยละ)

การมีและการไม่มี	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
(จำนวนตัวอย่าง)	(4,020)	(820)	(800)	(800)	(800)	(800)
<b>การมีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย</b>						
ไม่มี	64.8	46.3	64.6	71.1	70.1	72.0
มี	35.2	53.7	35.4	28.9	29.9	28.0
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(1,417)	(440)	(283)	(231)	(239)	(224)
<b>บริษัทผู้ให้บริการ (ใช้บริการได้มากกว่า 1 บริษัท)</b>						
(จำนวนคำตอบทั้งหมด)	(1,529)	(490)	(299)	(268)	(247)	(225)
TOT	69.2	64.7	62.5	73.5	72.9	78.7
TRUE	10.9	34.1	-	-	-	-
TT&T	17.7	-	35.5	24.6	21.5	20.4
ไม่ทราบบริษัท	2.2	1.2	2.0	1.9	5.7	0.9



## 2. ประเภทการใช้บริการ ปริมาณการใช้ และค่าบริการ

การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มีหลายประเภท ได้แก่ การรับสาย การโทรออก การใช้เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และการรับ-ส่งโทรสาร จากการสำรวจทั่วประเทศซึ่งมีผู้มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยจำนวน 1,417 ตัวอย่างนั้น พบว่ามีการใช้เพื่อรับสายมากที่สุดจำนวน 1,315 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ ใช้ในการโทรออก 1,129 ตัวอย่างหรือร้อยละ 79.7 ใช้เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตน้อยกว่าครึ่งหรือเพียงร้อยละ 40.8 และใช้เพื่อรับ-ส่งโทรสารน้อยที่สุดเพียง 115 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 8.1 สำหรับปริมาณการใช้งานนั้นปรากฏว่า โดยเฉลี่ยทั่วประเทศมีการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนสำหรับการรับสายมากที่สุด เท่ากับ 183.7 นาที รองลงมาคือ ปริมาณการใช้งานเพื่อโทรออกเท่ากับ 163.1 นาทีต่อเดือน และใช้เพื่อรับ-ส่งโทรสารโดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ 14.3 ครั้ง (ตารางที่ 3)

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายเขตพื้นที่ในตารางที่ 3 พบว่า ทุกภาคใช้รับสายเกินร้อยละ 89.3 โดยภาคใต้ใช้สูงสุดถึงร้อยละ 96.4 ส่วนปริมาณการใช้งานรับสายอยู่ระหว่างเดือนละ 114.2 นาที (ซึ่งเป็นพื้นที่ภาคเหนือ) ถึง 273.7 นาที (ซึ่งเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ทางด้านการโทรออกพบว่า เขตกรุงเทพฯ และภาคกลางมีสัดส่วนการโทรออกประมาณร้อยละ 76 ซึ่งน้อยกว่าภาคอื่นๆ โดยภาคที่มีสัดส่วนการโทรออกมากที่สุดได้แก่ภาคใต้ซึ่งเท่ากับร้อยละ 86.2 ส่วนปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่อเดือนจะแตกต่างกันมาก โดยภาคเหนือมีปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุดเพียง 71.3 นาที ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปริมาณการใช้งานสูงสุดโดยเฉลี่ยถึง 245.2 นาที

สำหรับการใช้เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตพบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนการใช้สูงสุดถึงร้อยละ 51.5 ขณะที่ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้มีสัดส่วนการใช้ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ด้านการใช้เพื่อรับ-ส่งโทรสาร ซึ่งมีการใช้ในสัดส่วนที่น้อยมากนั้น พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนการใช้ต่ำที่สุดเพียงร้อยละ 5.2 ขณะที่กรุงเทพฯ มีสัดส่วนการใช้มากที่สุดแต่ก็เพียงเท่ากับร้อยละ 11.4 เท่านั้น ทางด้านปริมาณการใช้เฉลี่ยต่อเดือนก็พบว่ามี ความแตกต่างกันมาก กล่าวคือ ภาคกลางมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 7.5 ครั้งต่อเดือน ขณะที่ภาคใต้มีปริมาณการใช้งานสูงสุดเท่ากับ 20.3 ครั้งต่อเดือน หรือมากกว่าภาคกลางประมาณ 3 เท่า

ทางด้านค่าบริการโดยเฉลี่ยที่ครัวเรือนจ่ายต่อเดือนในการใช้บริการต่างๆ ทั้งหมดข้างต้น โดยเฉลี่ยทั้งประเทศจะเท่ากับ 553.20 บาท โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือจ่ายค่าบริการสูงสุดเท่ากับ 687.80 บาท ขณะที่ภาคเหนือจ่ายค่าบริการต่ำสุดเท่ากับ 447.20 บาท (ตารางที่ 3) ซึ่งแตกต่างกันประมาณ 240.60 บาท

**ตารางที่ 3 ประเภทการใช้บริการ ปริมาณการใช้และค่าบริการ**

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการและค่าบริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
(จำนวนตัวอย่างที่มีโทรศัพท์ประจำที่)	(1,417)	(440)	(283)	(231)	(239)	(224)
<b>การใช้งานประเภทต่างๆ และปริมาณการใช้</b>						
การรับสาย						
ไม่ใช้	7.2	10.7	6.7	5.2	6.7	3.6
ใช้	92.8	89.3	93.3	94.8	93.3	96.4
<b>ปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน (นาที)</b>						
จำนวนผู้ใช้งานรับสาย	1,315	393	264	219	223	216
ค่าเฉลี่ยในการใช้งาน	183.7	201.5	121.3	273.7	114.2	208.3
<b>การโทรออก</b>						
ไม่ใช้	20.3	23.6	23.7	15.2	21.3	13.8
ใช้	79.7	76.4	76.3	84.8	78.7	86.2
<b>ปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน (นาที)</b>						
จำนวนผู้ใช้งานรับสาย	1,129	336	216	196	188	193
ค่าเฉลี่ยในการใช้งาน	163.1	202.2	131.7	245.2	71.3	135.9
<b>การใช้เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต</b>						
ไม่ใช้	59.2	56.8	63.3	48.5	65.7	62.9
ใช้	40.8	43.2	36.7	51.5	34.3	37.1
<b>การรับ-ส่งโทรสาร</b>						
ไม่ใช้	91.9	88.6	92.9	94.8	93.7	92.0
ใช้	8.1	11.4	7.1	5.2	6.3	8.0
<b>ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (ครั้ง)</b>						
จำนวนผู้ใช้งานรับ-ส่งโทรสาร	115	50	20	12	15	18
ค่าเฉลี่ยในการใช้งาน	14.3	12.7	7.5	29.4	9.1	20.3
<b>ค่าบริการที่ครัวเรือนชำระเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b>						
	553.2	561.2	503.2	687.8	447.2	574.6

### 3. การยกเลิกและติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย

#### 3.1 การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

ข้อมูลจากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยมีค่อนข้างน้อย จากจำนวนตัวอย่างทั่วประเทศที่มีโทรศัพท์ประจำที่ 1,417 ตัวอย่าง มีเพียง 146 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 10.3 เท่านั้นที่เคยยกเลิก หรือเมื่อพิจารณาเป็นรายเขตพื้นที่ มีภาคกลางที่มีสัดส่วนที่ เคยยกเลิกมากที่สุดแต่ก็เพียงร้อยละ 13.1 เท่านั้น ขณะที่ภาคเหนือที่เคยยกเลิกต่ำสุดเพียงร้อยละ 7.1

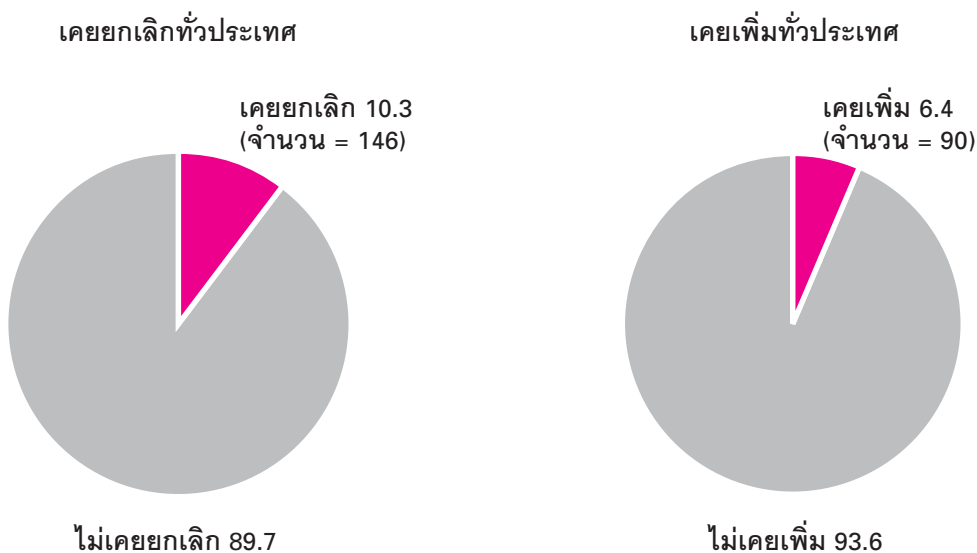
สำหรับช่วงเวลาที่เคยยกเลิกส่วนใหญ่จะเคยยกเลิกมาแล้วเกินกว่า 1 ปีที่ผ่านมา โดยเขตพื้นที่ กรุงเทพฯ และภาคใต้ มีสัดส่วนเคยยกเลิกที่เกิน 1 ปีสูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 87.0 ภาคเหนือต่ำสุดเท่ากับ ร้อยละ 64.7 ซึ่งภาคเหนือนี้มีสัดส่วนที่เคยยกเลิกในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมามากที่สุดเท่ากับร้อยละ 29.4 และโดยเฉลี่ยทั่วประเทศช่วงเวลาที่เคยยกเลิกเกินกว่า 1 ปีที่ผ่านมาเท่ากับ 82.2 การที่มีการยกเลิก มาก่อนหนึ่งปีที่ผ่านมามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาอื่นๆ อาจจะเป็นเพราะเป็นช่วงเวลาที่ยาวนาน กว่ามากก็ได้ ส่วนผู้ที่เคยยกเลิกได้ยกเลิกจากผู้ประกอบการรายใดและมากน้อยเพียงใด พบว่าเคยยกเลิก จากผู้ประกอบการทั้งสามรายและเป็นสัดส่วนสอดคล้องกับปริมาณที่ใช้บริการหรือลูกค้า กล่าวคือ ทั่วประเทศเคยยกเลิกจาก TOT มากที่สุดเท่ากับร้อยละ 61 รองลงมาคือ TT&T (ร้อยละ 24.7) และ TRUE (ร้อยละ 11.6) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกเป็นเขตพื้นที่พบว่า เคยยกเลิกกับ TOT มากที่สุดเกือบทุกเขต พื้นที่ ยกเว้นภาคใต้เท่านั้นที่เคยยกเลิกกับ TT&T (ร้อยละ 60.9) มากกว่า TOT (ร้อยละ 39.1)

ทางด้านเหตุผลที่ยกเลิกมีหลายประการ ซึ่งจากผลการสำรวจทั่วประเทศ (ตารางที่ 4) สามารถเรียงลำดับจากที่มีการให้เหตุผลมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ (ร้อยละ 25 ของคำตอบทั้งหมด) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 20.8) ย้ายที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 14.2) การบริการไม่ดี (ร้อยละ 13.7) คุณภาพการใช้งานไม่ดีมีปัญหาด้านเทคนิค (ร้อยละ 12.7) ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ (ร้อยละ 8.5) และไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ หรือบริการขายพ่วงอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ตและเคเบิลทีวี (ร้อยละ 5.2) เป็นต้น การมีผู้ให้เหตุผลไม่มีความจำเป็นต้องใช้และเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งรวมกันถึงร้อยละ 45.8 หรือ เกือบครึ่ง และเมื่อรวมกับเหตุผลที่ไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ จะเท่ากับร้อยละ 51 อาจเป็นผลมาจาก มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้ทดแทน ส่วนเหตุผลที่เคยเปลี่ยนเพราะย้ายที่อยู่อาศัยจะเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะโทรศัพท์ประจำที่ติดอยู่กับบ้านที่พักอาศัยซึ่งหากย้ายที่พำนักอาศัยก็ต้องไปทำการติดตั้งใหม่ในที่อยู่ใหม่ สำหรับเหตุผลที่เคยเปลี่ยนเพราะต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ ซึ่งมีสัดส่วนน้อยนั้นอาจเป็นเพราะลักษณะ

การแบ่งแยกให้บริการตามเขตพื้นที่ของผู้ประกอบการ ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีทางเลือก โดยแต่ละเขตพื้นที่จะมีผู้ให้บริการให้เลือกใช้บริการเพียง 2 ราย ทำให้มีการแข่งขันกันน้อย และอาจทำให้คุณภาพของการให้บริการรวมทั้งค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันมากนัก

เมื่อพิจารณาแยกตามเขตพื้นที่ปรากฏว่า การให้เหตุผลที่เคยยกเลิกไม่ค่อยแตกต่างจากภาพรวมทั้งประเทศ ยกเว้นบางภาค ได้แก่ ภาคเหนือ มีสัดส่วนต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการถึงร้อยละ 20 ซึ่งสูงกว่าเขตพื้นที่อื่นๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ มีสัดส่วนเหตุผลที่ยกเลิกเพราะย้ายที่อยู่อาศัยเท่ากับร้อยละ 20.5 ซึ่งมากกว่าพื้นที่อื่นๆ ทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าในเขตกรุงเทพฯ มีการย้ายที่อยู่อาศัยกันมากเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่นๆ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจ้างงานไม่ดีและมีปัญหาด้านเทคนิคในสัดส่วนที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับเหตุผลอื่นๆ อาจเป็นเพราะภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีเขตพื้นที่ใหญ่ที่สุด และถึงแม้การตั้งบ้านเรือนจะอยู่เป็นกระจุก แต่ละหมู่บ้านก็อยู่กระจัดกระจายกันมาก ทำให้มีปัญหาด้านการปักเสาและพาดสายไปยังบ้านเรือนต่างๆ ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายมากด้วย

**รูปภาพที่ 3** ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ยกเลิกและเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่



**ตารางที่ 4** การยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ช่วงเวลาที่ยกเลิก บริษัทผู้ให้บริการเดิม ที่ยกเลิกและเหตุผลที่ยกเลิก แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่

(หน่วย : ร้อยละ)

รายการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
(จำนวนตัวอย่างที่มีโทรศัพท์ประจำที่)	(1,417)	(440)	(283)	(231)	(239)	(224)
<b>การยกเลิกเลขหมาย</b>						
ไม่เคยยกเลิก	89.7	89.5	86.9	90.0	92.9	89.7
เคยยกเลิก	10.3	10.5	13.1	10.0	7.1	10.3
<b>ช่วงเวลาที่ยกเลิก</b>						
(จำนวนผู้ที่เคยยกเลิก)	(146)	(46)	(37)	(23)	(17)	(23)
6 เดือนที่ผ่านมา	8.9	4.3	5.4	17.4	29.4	0.0
6 - 12 เดือนที่ผ่านมา	8.9	8.7	10.8	4.3	5.9	13.0
มากกว่า 1 ปีที่ผ่านมา	82.2	87.0	83.8	78.3	64.7	87.0
<b>บริษัทผู้ให้บริการเดิมที่ยกเลิก</b>						
(จำนวนผู้ที่เคยยกเลิก)	(146)	(46)	(37)	(23)	(17)	(23)
TOT	61.0	60.9	67.6	73.9	58.8	39.1
TRUE	11.6	37.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TT&T	24.7	0.0	32.4	21.7	29.4	60.9
ไม่ทราบบริษัท	2.7	2.1	0.0	4.4	11.8	0.0
<b>เหตุผลที่ยกเลิก</b>						
(ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)						
(จำนวนคำตอบเหตุผลที่ยกเลิก)	(212)	(73)	(55)	(33)	(20)	(31)
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	25.0	26.0	25.5	12.1	45.0	22.6
เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย	20.8	21.9	18.2	18.2	15.0	29.0
การบริการไม่ดี	13.7	8.2	20.0	18.2	5.0	16.1
คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหา						
ด้านเทคนิค	12.7	8.2	14.5	24.2	10.0	9.7
ไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ หรือ						
บริการขายพ่วงอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต						
เคเบิลทีวี เป็นต้น	5.2	5.5	1.8	6.1	5.0	9.7
ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ	8.5	9.6	9.1	3.0	20.0	3.2
ย้ายที่พักอาศัย	14.2	20.5	10.9	18.2	0.0	9.7

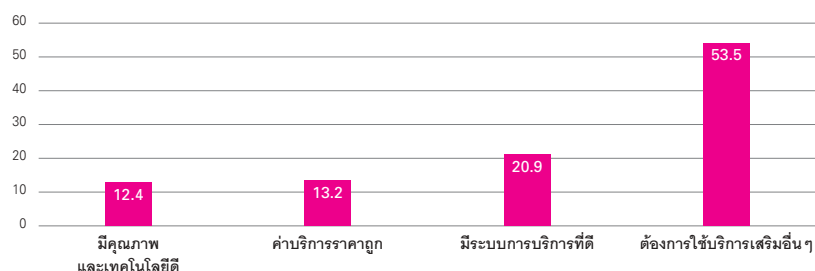
### 3.2 การเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นผลการสำรวจในตารางที่ 5 พบว่า ทั่วประเทศมีผู้ที่เคยเพิ่มเลขหมายน้อยมาก ซึ่งมีเพียง 90 ตัวอย่างจากจำนวนตัวอย่างที่มีโทรศัพท์ประจำที่ทั้งหมด 1,417 ตัวอย่าง หรือเพียงร้อยละ 6.4 เท่านั้น โดยในเขตกรุงเทพฯ มีตัวอย่างที่เคยเพิ่มมากที่สุดเท่ากับ 33 ราย รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 32 ราย ส่วนภาคใต้และภาคเหนือ มีตัวอย่างที่เคยเพิ่มเพียง 2 และ 4 ราย ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า จำนวนตัวอย่างที่เคยเพิ่มเลขหมายนี้น้อยกว่าจำนวนตัวอย่างที่เคยยกเลิกเลขหมายถึง 56 ราย

ทางด้านช่วงเวลาที่เคยเพิ่มเลขหมายเกือบทุกเขตพื้นที่และทั่วประเทศเคยเพิ่มเลขหมายมานานมากกว่า 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นช่วงเวลาที่ยาวนานกว่าช่วงเวลาอื่นๆ ส่วนมีการเพิ่มเลขหมายกับผู้ประกอบการรายใด นาน้อยเพียงใดนั้น พบว่าในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งมีผู้ให้บริการ 2 ราย ผู้ใช้บริการเลือกที่จะเพิ่มใช้บริการจาก TRUE มากกว่า TOT ขณะที่ในต่างจังหวัด ซึ่งมีให้เลือกใช้บริการระหว่าง TOT กับ TT&T ปรากฏว่าเกือบทุกภาคยกเว้นภาคเหนือ ที่เลือกใช้บริการเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่กับ TT&T มากกว่า TOT โดยสรุปจะเห็นได้ว่า ในการยกเลิกเลขหมายผู้ใช้บริการเลือกที่จะยกเลิกกับ TOT มากกว่า TRUE และ TT&T แต่ในการเพิ่มเลขหมายกลับเลือกที่จะเพิ่มกับ TRUE และ TT&T มากกว่า TOT

สำหรับเหตุผลที่เคยเพิ่มเลขหมาย มีทั้งค่าบริการมีราคาถูกลง มีคุณภาพและเทคโนโลยีดี มีระบบบริการที่ดี และต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ตและโทรทัศน์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เหตุผลที่สำคัญที่สุดจะเป็นการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มเพราะต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ ซึ่งมีผู้ให้เหตุผลนี้มากที่สุด โดยเฉพาะในภาคเหนือมีสัดส่วนให้เหตุผลนี้มากที่สุดถึงร้อยละ 75 รองลงมาคือ ภาคกลางเท่ากับ ร้อยละ 71.4 และทั่วประเทศมีสัดส่วนการให้เหตุผลนี้เกินครึ่ง (ร้อยละ 53.5) (ตารางที่ 5)

รูปภาพที่ 4 เหตุผลที่เพิ่มเลขหมาย



**ตารางที่ 5** การเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย ช่วงเวลาที่เพิ่ม บริษัทผู้ให้บริการที่เลือกใช้เพิ่ม และเหตุผลที่เพิ่ม แยกตามทั่วประเทศ และเขตพื้นที่

(หน่วย : ร้อยละ)

รายการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงเหินอ	เหนือ	ใต้
(จำนวนตัวอย่างที่มีโทรศัพท์ประจำที่)	(1,417)	(440)	(283)	(231)	(239)	(224)
<b>การเพิ่มเลขหมาย</b>						
ไม่เคยเพิ่มเลขหมาย	93.6	92.5	93.3	86.1	98.3	99.1
เคยเพิ่มเลขหมาย	6.4	7.5	6.7	13.9	1.7	0.9
<b>ช่วงเวลาที่เพิ่มเลขหมาย</b>						
(จำนวนผู้ที่เคยเพิ่ม)	(90)	(33)	(19)	(32)	(4)	(2)
6 เดือนที่ผ่านมา	4.4	3.0	0.0	6.1	25.0	0.0
6 - 12 เดือนที่ผ่านมา	8.8	3.0	10.5	12.1	0.0	50.0
มากกว่า 1 ปีที่ผ่านมา	86.8	93.9	89.5	81.8	75.0	50.0
<b>บริษัทผู้ให้บริการที่เลือกใช้เพิ่ม</b>						
(จำนวนผู้ที่เคยเพิ่ม)	(90)	(33)	(19)	(32)	(4)	(2)
TOT	28.6	24.2	36.8	24.2	75.0	0.0
TRUE	27.5	75.8	0.0	0.0	0.0	0.0
TT&T	44.0	0.0	63.2	75.8	25.0	100.0
ไม่ทราบบริษัท	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>เหตุผลที่เพิ่มเลขหมาย</b>						
(ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)						
(จำนวนคำตอบเหตุผลที่เพิ่ม)	(129)	(38)	(21)	(63)	(4)	(3)
ค่าบริการมีราคาถูกลง	13.2	21.1	4.8	11.1	0.0	33.3
มีคุณภาพ และเทคโนโลยีดี	12.4	5.3	4.8	19.0	0.0	33.3
มีระบบการบริการที่ดี	20.9	15.8	19.0	25.4	25.0	0.0
ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ						
เช่น อินเทอร์เน็ต / โทรทัศน์	53.5	57.9	71.4	11.4	75.0	33.3

## 4. ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายบริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยกับรายได้และการศึกษา

### 4.1 ความสัมพันธ์กับรายได้

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยกับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยรวมทุกหมายเลขต่อเดือนพบว่า เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีรายได้เพิ่มขึ้น จะใช้บริการมากขึ้น ทำให้เสียค่าใช้จ่ายบริการเพิ่มขึ้นตาม แสดงให้เห็นว่า โทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยเป็นสิ่งจำเป็นหรือเป็นสินค้าจำเป็น

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปริมาณการใช้บริการ ทั้งรับสายและโทรออก กลับพบว่ามีความสัมพันธ์กันไม่ชัดเจนหรือไม่สามารถสรุปได้ เพราะเปลี่ยนแปลงขึ้นๆ ลงๆ (ตารางที่ 6) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกรณีรับสายจะขึ้นอยู่กับผู้ที่โทรเข้ามา ส่วนกรณีโทรออกจะขึ้นอยู่กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีให้เลือกใช้โทรออกได้ด้วย

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายบริการและปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่  
ในที่พักอาศัยกับรายได้และการศึกษา

รายได้และระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยรวมทุกหมายเลขต่อเดือน		
	ค่าใช้จ่าย (บาท)	ปริมาณการใช้ (นาที)	
		รับสาย	โทรออก
<b>รายได้ (บาท/เดือน)</b>			
ต่ำกว่า 5,000	470.19	183.92	116.98
5,000-11,999	503.62	182.90	173.31
12,000 ขึ้นไป	651.06	184.18	172.66
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ประถมและต่ำกว่า	390.60	155.69	150.91
มัธยมศึกษาและอนุปริญญา	563.51	194.24	153.49
ปริญญาตรีขึ้นไป	604.72	185.42	176.53





## 4.2 ความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

ทางด้านความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาพบว่า ถ้าผู้ใช้บริการมีการศึกษามากขึ้นจะมีการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยทุกเลขหมายต่อเดือนเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น หน้าที่การงานและการติดต่อทางสังคมจะเพิ่มมากขึ้นด้วย รวมทั้งผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นโดยเฉลี่ยก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้นด้วยทำให้สามารถจ่ายค่าบริการที่เพิ่มสูงขึ้นได้นอกจากนี้ ยังปรากฏว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับปริมาณการใช้โทรออก โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น จะมีปริมาณการใช้โทรออกมากขึ้น ในขณะที่ความสัมพันธ์กับปริมาณการรับสายไม่ชัดเจนหรือไม่สามารถสรุปได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะขึ้นอยู่กับผู้ที่จะโทรเข้ามา

## 5. ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่และความพึงพอใจ

### 5.1 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัยให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา และให้เลือกตอบได้ทั้งในกรณีไม่มีปัญหาและกรณีมีปัญหา โดยที่มีปัญหาจะประกอบด้วยปัญหาสัญญาณขัดข้องบ่อย ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป และการให้บริการไม่ดี เช่น เวลามีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้าและใช้เวลานานเกินควร พบว่าทั่วประเทศมีจำนวนคำตอบทั้งสิ้น 1,620 คำตอบ ทั้งนี้ เขตพื้นที่กรุงเทพฯ และทุกภาคตอบว่าไม่มีปัญหามีสัดส่วนที่เกินครึ่ง โดยทั่วประเทศมีคำตอบที่ไม่มีปัญหาร้อยละ 56.5 ในเขตกรุงเทพฯ มีคำตอบว่าไม่มีปัญหาสูงสุดเท่ากับร้อยละ 60.8 ในขณะที่ภาคใต้ต่ำสุดเท่ากับร้อยละ 52.8 (ตารางที่ 7)

สำหรับการตอบในส่วนที่มีปัญหานั้น ปรากฏว่าทั่วทั้งประเทศและเกือบทุกเขตพื้นที่มีปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณขัดข้องบ่อยมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายสูงเกินไปและการให้บริการไม่ดี ตามลำดับ ยกเว้นภาคกลางที่มีปัญหาการให้บริการไม่ดีมากกว่าค่าใช้จ่ายสูงเกินไป

## 5.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

การสำรวจความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย จำกัดอยู่เฉพาะความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐาน อัตราค่าบริการ และบริการหลังการขาย โดยระดับความพึงพอใจมากน้อยอยู่ระหว่าง 0 ถึง 10 ซึ่ง 0 หมายถึงไม่พอใจเลย และ 10 หมายถึงพอใจมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านดังกล่าวอยู่ในระดับกลางๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 6 ถึง 7.3 แต่หากเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ จะพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคืออัตราค่าบริการและบริการหลังการขาย ตามลำดับ และหากพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างเขตพื้นที่จะพบว่าภาคใต้จะมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการและบริการหลังการขายสูงกว่าเขตพื้นที่อื่นๆ และค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ ในขณะที่เขตกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านต่ำกว่าภาคอื่นๆ และค่าเฉลี่ยทั่วประเทศ

**ตารางที่ 7 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในที่พักอาศัยและความพึงพอใจในการใช้บริการทั่วประเทศ และแยกตามเขตพื้นที่**

(หน่วย : ร้อยละ)

ปัญหาในการใช้บริการและความพึงพอใจ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ปัญหาในการใช้บริการ (ร้อยละ) (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา) (จำนวนคำตอบปัญหาในการใช้บริการ)	(1,620)	(482)	(321)	(271)	(292)	(254)
ไม่มีปัญหาเลย	56.5	60.8	54.2	56.5	55.1	52.8
สัญญาณขัดข้องบ่อย	20.2	18.3	24.0	17.7	20.9	20.9
ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป	12.0	11.4	8.7	14.4	12.7	13.8
การให้บริการไม่ดี เช่น เวลามีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	11.4	9.5	13.1	11.4	11.3	12.6
ความพึงพอใจ (เป็นค่าเฉลี่ย ระหว่าง 0-10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พพอใจมากที่สุด)						
คุณภาพและมาตรฐาน	7.2	7.0	7.3	7.3	7.1	7.3
อัตราค่าบริการ	6.6	6.1	6.9	6.6	6.6	7.2
บริการหลังการขาย	6.5	6.0	6.5	6.7	6.7	7.1

# พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

3

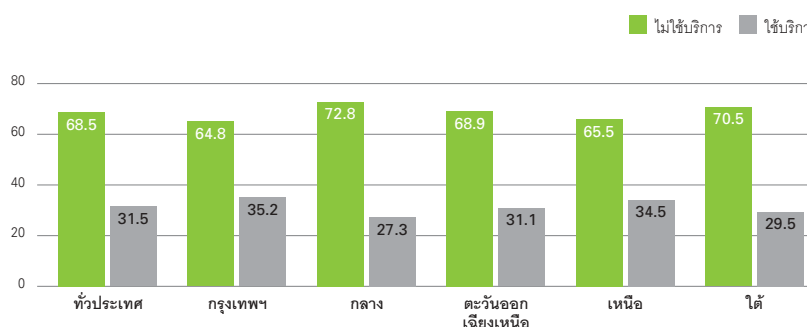
## 1. การใช้และไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

บริการโทรศัพท์สาธารณะจะมีอยู่ทั่วไป โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร และในเขตเทศบาลในจังหวัดอื่นๆ ผู้ที่ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือมีแต่ใช้ไม่ได้ หรือไม่มีโทรศัพท์ประจำที่บ้านพักอาศัย หากมีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารก็มักจะต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ อย่างไรก็ตามหลังจากที่มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายมากขึ้น อาจทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะน้อยลง จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำนวน 4,020 ตัวอย่าง พบว่าผู้ไม่ใช้บริการเกินครึ่งคือมีถึงร้อยละ 68.5 โดยมีผู้ใช้บริการในสามหรือร้อยละ 31.5 และหากพิจารณาแยกเป็นรายภาค ภาคกลางมีสัดส่วนผู้ไม่ใช้บริการมากที่สุดถึงร้อยละ 72.8 ซึ่งมีผู้ไม่ใช้บริการถึงร้อยละ 70.5 ขณะที่ในกรุงเทพฯ มีสัดส่วนร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ ภาคเหนือ ร้อยละ 34.5 (รูปภาพที่ 5) กรุงเทพฯ และปริมณฑลมีประชากรหนาแน่นและมีตู้โทรศัพท์สาธารณะจำนวนมาก ประกอบกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความรีบเร่งสูง เมื่อไม่สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารได้จึงอาจมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่าผู้ที่อาศัยในภาคอื่นๆ



ทั่วประเทศ มีจำนวนเพียงประมาณหนึ่งและกรุงเทพฯ พบว่ารองลงมาคือ ภาคใต้ ผู้ใช้บริการมากที่สุด อาจเป็นเพราะในเขต

รูปภาพที่ 5 ร้อยละของการใช้และไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศและแยกตามรายภาค



## 2. เหตุผลที่ต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ: ปริมาณการใช้ สถานที่ใช้บริการ และประเภทการใช้

### 2.1 เหตุผลที่ต้องใช้บริการ

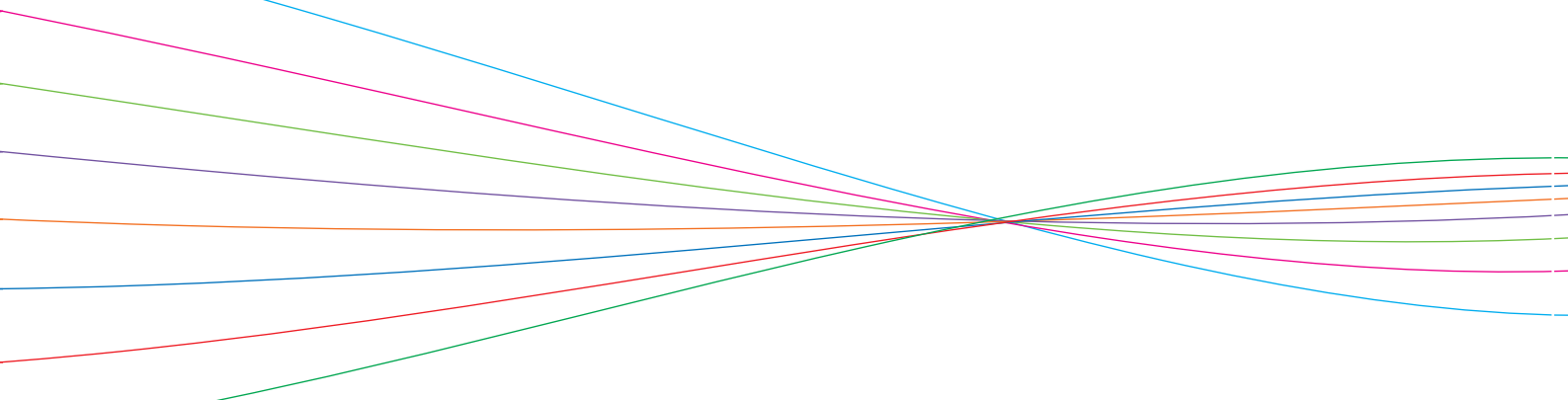
ในจำนวนตัวอย่างที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งมี 1,484 ตัวอย่างนั้น พบว่าคำตอบส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดต้องใช้บริการเพราะไม่สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เนื่องจากโทรศัพท์เสียหรือแบตเตอรี่หมด โดยทั่วประเทศมีผู้ให้เหตุผลนี้ถึงร้อยละ 71.2 ของคำตอบทั้งหมด และถ้าแยกพิจารณาตามพื้นที่ในเขตกรุงเทพฯ และทุกภาคของประเทศ มีผู้ให้เหตุผลนี้เกินกว่าร้อยละ 50 ของคำตอบทั้งหมด ส่วนเหตุผลรองลงมาก็คือ ไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้นที่พักอาศัยทำให้จำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (ตารางที่ 8)

### 2.2 ปริมาณการใช้

ในจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ (1,268 ตัวอย่าง) พบว่า ปริมาณการใช้บริการจะอยู่ระหว่างประมาณ 4-6 ครั้งต่อเดือน โดยทั่วประเทศจะใช้บริการเฉลี่ย 4.9 ครั้งต่อเดือน ภาคเหนือใช้บริการต่อเดือนบ่อยที่สุด (เฉลี่ย 6.2 ครั้ง) และภาคกลางใช้บริการต่อเดือนน้อยที่สุด (เฉลี่ย 4 ครั้ง)

### 2.3 สถานที่ใช้บริการ

สำหรับสถานที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ตั้งอยู่ตามท้องถนนทั่วไป โดยทั่วประเทศมีผู้ใช้ตามท้องถนนทั่วไปถึงร้อยละ 41.6 ทั้งนี้ ในภาคเหนือมีผู้ใช้ตามท้องถนนทั่วไปเกินครึ่ง คือ ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้ใช้ร้อยละ 44.2 (ตารางที่ 8) ซึ่งการที่ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะตามตู้ที่ตั้งอยู่ตามท้องถนนตลอดคล้องกับเหตุผลที่ต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ เพราะไม่สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เนื่องจากอาจอยู่ระหว่างการเดินทางใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แล้วแบตเตอรี่หมด หรือเติมเงินไว้ไม่พอ ซึ่งถ้าหากมีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์สาธารณะก็จะนั่งรถโดยสารประจำทางหรือขึ้นรถตระเวนไปหาโทรศัพท์สาธารณะโทรตามท้องถนนทั่วไป



ส่วนสถานที่ใช้โทรศัพท์สาธารณะรองลงมาคือ ใกล้ที่พักรอ โดยทั่วประเทศมีผู้ใช้โทรศัพท์สาธารณะที่อยู่ใกล้ที่พักรอร้อยละ 30.8 ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผู้ใช้ใกล้ที่พักรอ ร้อยละ 33.9 และ 33.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 8) ซึ่งการใช้โทรศัพท์สาธารณะใกล้ที่พักรอนี้สอดคล้องกับ เหตุผลที่ต้องใช้โทรศัพท์สาธารณะเพราะในที่พักรอไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ใช้ เมื่อจำเป็นต้องใช้ติดต่อ ก็จะไปโทรที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะที่ตั้งอยู่ใกล้บ้านมากที่สุด เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลาเดินทางที่สุด

## 2.4 ประเภทการใช้บริการ

ในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ใช้บริการแบบหยอดเหรียญและแบบบัตร ซึ่งเกือบทั้งหมดจะใช้แบบหยอดเหรียญหรือไม่ใช้บัตร โดยทั่วประเทศมีใช้แบบหยอดเหรียญ เป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 99.4 ในเขตกรุงเทพมหานครมีผู้ใช้บริการแบบหยอดเหรียญทั้งหมด (ร้อยละ 100) ในขณะที่ทั่วประเทศก็มีผู้ใช้บัตรในสัดส่วนร้อยละ 96.1 เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ มีผู้ใช้บัตรถึงร้อยละ 99.3 (ตารางที่ 8) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะนั้นไม่ได้กำหนดการใช้ที่แน่นอนตายตัว ใช้เพราะมีเหตุผลจำเป็นซึ่งไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้า การใช้เหรียญที่มีติดตัวอยู่ในการหยอดตู้โทรศัพท์ สาธารณะจะสะดวกที่สุด เพราะบุคคลมักจะเก็บเหรียญติดตัวไว้ใช้จ่ายหรือเหลือจากใช้จ่ายอยู่ใน จำนวนหนึ่งเสมอ โดยถึงแม้ว่าจะเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้จ่ายอย่างอื่น แต่เมื่อมีความจำเป็น ก็นำมาใช้โทรได้ แต่ถ้าใช้บัตรหากไม่มีความจำเป็นต้องใช้โทรก็นำไปใช้ทำอย่างอื่นไม่ได้ บัตรอาจจะหายได้ซึ่งเป็นการสูญเปล่า

ตารางที่ 8 เหตุผลที่ต้องใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ ประเภทการใช้และ ปริมาณการใช้บริการทั่วประเทศ และแยกตามภาค

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
(จำนวนคำตอบในการใช้บริการ)	(1,484)	(322)	(234)	(311)	(365)	(252)
<b>เหตุผลที่ต้องใช้บริการ</b>						
(ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)						
1) ในที่พักอาศัยไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	9.6	10.6	11.1	18.3	1.6	7.9
2) ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	7.7	2.8	13.2	17.7	2.7	3.6
3) โทรศัพท์ประจำที่ใช้ไม่ได้	5.3	3.4	9.4	7.7	3.3	3.6
4) โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ไม่ได้ (เช่น โทรศัพท์เสีย แบตเตอรี่หมด ฯลฯ)	71.2	83.2	66.2	55.0	68.2	84.9
5) อื่นๆ เช่น ประหยัดค่าใช้จ่าย / ใช้เติมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่	6.2	0.0	0.0	1.3	24.1	0.0
(จำนวนตัวอย่างผู้ใช้บริการ)	(1,268)	(289)	(218)	(249)	(276)	(236)
<b>ปริมาณการใช้งานเฉลี่ยต่อเดือน (ครั้ง)</b>						
สถานที่ใช้บริการ	4.9	4.2	4.0	5.4	6.2	4.4
ในห้างสรรพสินค้า	9.5	22.1	3.2	10.4	2.9	6.8
ใกล้ที่พักอาศัย	30.8	31.1	33.9	33.7	23.9	32.2
ใกล้สถานที่ทำงาน/ สถานศึกษา	18.1	14.2	25.2	11.6	16.7	24.6
ตามท้องถนนทั่วไป	41.6	32.5	37.6	44.2	56.5	36.4
<b>ประเภทการใช้บริการ</b>						
<b>แบบหยอดเหรียญ</b>						
ไม่ใช้บริการ	0.6	0.0	0.5	2.0	0.4	0.4
ใช้บริการ	99.4	100.0	99.5	98.0	99.6	99.6
<b>แบบบัตร</b>						
ไม่ใช้บริการ	96.1	99.3	98.2	97.2	87.0	99.6
ใช้บริการ	3.9	0.7	1.8	2.8	13.0	0.4

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการกับอายุ รายได้ และการศึกษา

#### 3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับอายุ

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีความสัมพันธ์กับอายุแบบผกผัน กล่าวคือ เมื่ออายุมากขึ้น ร้อยละของผู้ใช้บริการจะน้อยลง หรือผู้ที่มีอายุน้อยจะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุน้อยอาจอยู่ในวัยเรียน ยังไม่ได้ประกอบอาชีพหารายได้ด้วยตนเอง โอกาสที่จะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงมีน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากและทำงานมีรายได้ เป็นของตนเอง ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่า นอกจากนี้ ผู้ที่มีอายุน้อย อาจมีกิจกรรมที่ติดต่อกับเพื่อนฝูงมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก โดยเฉพาะผู้ที่เลิกทำงานหารายได้แล้ว ซึ่งจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่นับบ้าน

#### 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและปริมาณการใช้บริการกับรายได้

จากการวิเคราะห์สัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกับระดับรายได้พบว่า มีความสัมพันธ์แบบผกผันกันคือ ผู้มีรายได้น้อยจะมีสัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูงหรือรายได้มากขึ้น แสดงให้เห็นว่า คนจนหรือคนที่มีรายได้น้อยต้องพึ่งบริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่าผู้ที่มีรายได้มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้น้อยอาจไม่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย และ/หรือไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้มากอาจมีทั้งโทรศัพท์ประจำที่ที่บ้านและมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะน้อยกว่า

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนกับระดับรายได้มีความผกผันเช่นกัน ดังตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่าผู้ที่มีรายได้มากขึ้น ซึ่งเหตุผลสอดคล้องกับที่วิเคราะห์มาข้างต้น

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกับอายุ

อายุ (ปี)	ร้อยละผู้ใช้บริการ
15-19	54.4
20-29	42.9
30-39	32.0
40-49	24.9
50-59	21.3
60-70	15.5

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและปริมาณการใช้บริการกับรายได้และการศึกษา

รายได้และระดับการศึกษา	ร้อยละผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้รวม (นาที/เดือน)
<b>รายได้ (บาท/เดือน)</b>		
ต่ำกว่า 5,000	38.4	5.48
5,000-11,999	32.7	4.78
12,000 ขึ้นไป	25.1	4.34
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมและต่ำกว่า	23.2	6.08
มัธยมศึกษาและอนุปริญญา	38.2	4.95
ปริญญาตรีขึ้นไป	29.3	3.77

### 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและปริมาณการใช้กับระดับการศึกษา

ข้อมูลในตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า สัดส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะกับระดับการศึกษาไม่มีรูปแบบความสัมพันธ์ที่ชัดเจน ขณะที่ปริมาณการใช้เฉลี่ยต่อเดือนจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามกับระดับการศึกษา กล่าวคือ คนที่มีการศึกษาน้อยจะมีปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่าคนที่มีการศึกษาสูง ซึ่งอาจเป็นเพราะโดยเฉลี่ยคนที่มีการศึกษาน้อยจะมีรายได้น้อยกว่าคนที่มีการศึกษาสูงกว่าทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากกว่าด้วยเหตุผลดังกล่าวมาแล้วในข้อ 3.2



## 4. ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะและความพึงพอใจในการใช้บริการ

### 4.1 ปัญหาในการใช้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีหลายประการ ได้แก่ มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ส่วนใหญ่เสียใช้งานไม่ได้ เสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้งหรือกินเหรียญ สัญญาณไม่ดี หลุดหรือขาดหายบ่อย และเวลาต้องการใช้งานหาตู้โทรศัพท์สาธารณะไม่ได้ โดยในการสำรวจทั่วประเทศพบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะแต่ส่วนใหญ่เสียใช้งานไม่ได้ (ร้อยละ 34.8 ของคำตอบทั้งหมด) รองลงมาคือ เสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้ง (ร้อยละ 25.4 ของคำตอบทั้งหมด) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าไม่มีปัญหาใดๆ เลยร้อยละ 14.4 ของคำตอบทั้งหมด (ตารางที่ 11) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายภาคต่างๆ และกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าปัญหาในการใช้บริการที่พบมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้คือ ปัญหาที่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะแต่ส่วนใหญ่ใช้งานไม่ได้ ขณะที่ภาคเหนือประสบปัญหาเสียค่าใช้จ่ายมากในการโทรแต่ละครั้งหรือกินเหรียญมากที่สุด (ร้อยละ 30.8 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด)

### 4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะจำกัดอยู่เพียงสองประเด็นคือ เกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐาน และอัตราค่าบริการ โดยแยกการวัดระดับความพึงพอใจแต่ละประเด็นออกเป็น 11 ระดับ จาก 0 เป็นระดับที่ไม่พอใจเลย ถึง 10 เป็นระดับที่พอใจมากที่สุด พบว่ามีความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐาน และอัตราค่าบริการอยู่ในระดับกลางๆ โดยมีความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการมากกว่าด้านคุณภาพและมาตรฐานเล็กน้อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพและมาตรฐานทั่วประเทศเท่ากับ 5.7 โดยภาคใต้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 6.1 และยังพบว่ากรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดทั้งด้านคุณภาพและมาตรฐานและด้านอัตราค่าบริการ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 และ 5.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 11) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การทำกิจกรรมต่างๆ แต่ละวันต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว แข่งกับเวลา รวมทั้งอาจต้องใช้บริการติดต่อสื่อสารมาก ทำให้ต้องการเสียค่าบริการในการโทรแต่ละครั้งไม่สูงมากนักและคุณภาพดีด้วยเพื่อไม่ต้องเสียเวลาในการโทรแต่ละครั้งมากนัก และมีเสียงชัดเจน เพื่อให้ไม่เกิดปัญหาเข้าใจคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 11 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และความพึงพอใจในการใช้บริการ

(หน่วย : ร้อยละ)

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
(จำนวนคำตอบปัญหาในการใช้บริการ)	(1,984)	(483)	(280)	(404)	(500)	(317)
<b>ปัญหาในการใช้บริการ (ร้อยละ)</b>						
(ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)						
ไม่มีปัญหาเลย	14.4	7.0	20.4	18.1	14.4	15.5
เวลาต้องการใช้งาน หาโทรศัพท์ได้ยาก	11.3	12.2	13.2	10.4	12.4	7.9
สัญญาณไม่ดี หลุดหรือขาดหายบ่อย	14.1	10.1	12.5	18.3	17.8	10.1
มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ แต่ส่วนใหญ่เสีย						
ใช้งานไม่ได้	34.8	40.8	36.8	29.0	24.6	47.3
เสียค่าใช้จ่ายมากในการโทร						
แต่ละครั้ง/ กินเหรียญ	25.4	29.9	17.1	24.3	30.8	18.9
<b>การประเมินความพึงพอใจ (เป็นคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0-10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)</b>						
คุณภาพและมาตรฐาน	5.7	4.7	6.0	5.9	5.9	6.1
อัตราค่าบริการ	6.1	5.6	6.5	5.8	6.2	6.5

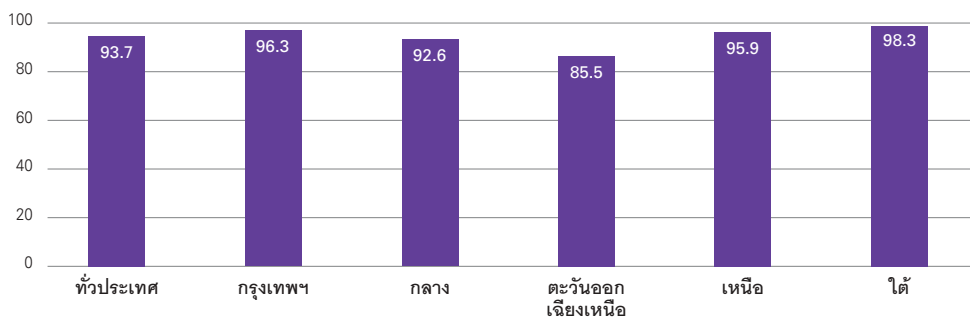
# พฤติกรรมการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

## 4

### 1. พฤติกรรมการใช้ บริการ

ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ  
จำนวน 4,020 คน พบว่ามีผู้ใช้บริการโทรศัพท์  
เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 93.7 จากบริษัทผู้ให้บริการ  
เครือข่ายทั้งสิ้น 5 บริษัท ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถเลือก  
ใช้บริการได้มากกว่าหนึ่งเครือข่าย โดยในภาคใต้และ  
เขตกรุงเทพฯ มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงกว่าภาคอื่นๆ  
คิดเป็นร้อยละ 98.3 และ 96.3 ตามลำดับ

รูปภาพที่ 6 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



นอกจากนี้ การสำรวจยังพบว่า ในจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด มีการเลือกใช้เครือข่าย  
DTAC สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ AIS ซึ่งอยู่ในระดับใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 41.1 ตามมาด้วย TRUE  
MOVE คิดเป็นร้อยละ 16.6 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 การใช้บริการและบริษัทเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ

(หน่วย : ร้อยละ)

รายการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>พฤติกรรมการใช้บริการ</b>						
ไม่ใช้	6.3	3.7	7.4	14.5	4.1	1.8
ใช้	93.7	96.3	92.6	85.5	95.9	98.3
<b>บริษัทเครือข่ายที่เลือกใช้บริการ</b>						
(ใช้บริการได้มากกว่า 1 บริษัท) (N)	(4,476)	(997)	(894)	(795)	(906)	(884)
AIS	41.1	37.3	46.6	50.1	34.0	38.8
DTAC	41.8	37.3	28.0	44.7	47.8	52.3
TRUE MOVE	16.6	24.5	24.4	5.3	17.7	8.8
CAT HUTCH	0.4	0.6	1.0	0	0.3	0.1
TOT 3G	0.1	0.3	0	0	0.2	0

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

เหตุผลเรื่องการมีเครือข่ายที่ครอบคลุมและอัตราค่าบริการราคาถูกลง เป็นเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3,768 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 53.6 และ 51.3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายภาคและเขตกรุงเทพฯ โดยร้อยละ 62.1 ของกลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีเหตุผลการเลือกใช้บริการจากการมีเครือข่ายครอบคลุมมากที่สุด และร้อยละ 58 ของกลุ่มตัวอย่างในภาคเหนือมีเหตุผลการเลือกใช้บริการจากอัตราค่าบริการราคาถูกลงกว่ามากที่สุด (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 เหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

(หน่วย : ร้อยละ)

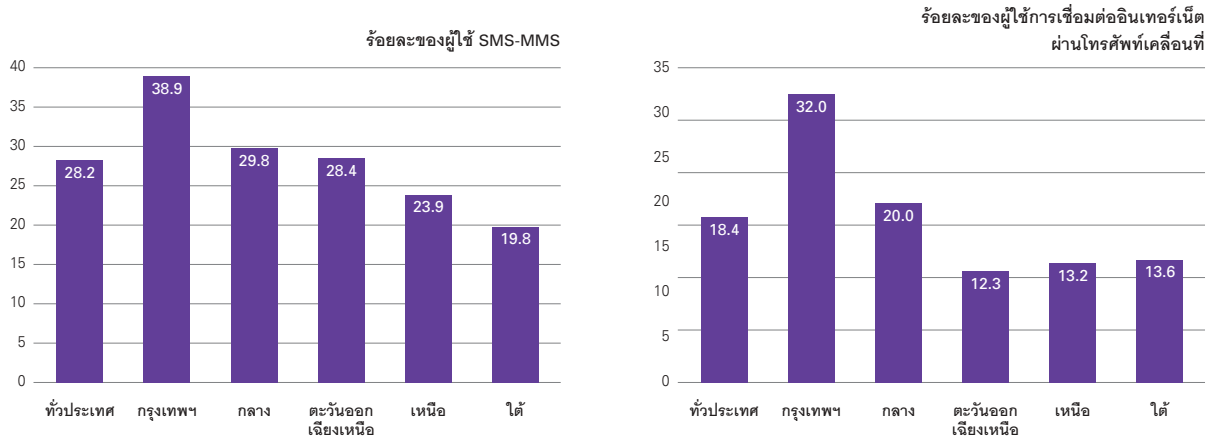
การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
เหตุผลในการเลือกเครือข่ายให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล) (N)	(3,768)	(790)	(741)	(684)	(767)	(786)
1) อัตราค่าบริการราคาถูกกว่า	51.3	47.5	46.0	51.3	58.0	53.4
2) มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่	53.6	49.5	50.5	62.1	48.6	58.3
3) สัญญาณเสถียรคมชัด สะดวก ในการติดต่อ	46.5	39.4	44.9	54.2	39.5	55.5
4) มีประเภทการให้บริการที่เหมาะสม กับความต้องการ	25.5	32.7	25.0	32.0	19.3	19.3
5) มีการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ	13.7	13.0	11.1	15.8	20.1	8.8
6) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง	2.5	3.5	2.4	2.5	2.5	1.7

ส่วนจํานวนนาที่ที่ใช้งานต่อเดือน และค่าใช้บริการต่อเดือน เมื่อแบ่งตามรูปแบบการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วประเทศพบว่า สัดส่วนการใช้บริการเสียง (การโทรออก) คิดเป็นร้อยละ 99.8 การส่ง SMS-MMS คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.2 และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 18.4 ของจํานวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยจํานวนนาที่ที่ใช้งานต่อเดือน และค่าใช้บริการต่อเดือน (ทั่วประเทศ )

รูปแบบการใช้	ร้อยละผู้ใช้งาน	ปริมาณการใช้งาน ต่อเดือน	ค่าใช้บริการต่อเดือน (บาท)
บริการเสียง	99.8	864.1 นาที	470.1
การส่ง SMS-MMS	28.2	53.9 ครั้ง	39.0
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	18.4	4,040.3 นาที	175.4

รูปภาพที่ 7 ร้อยละของผู้ใช้บริการ SMS-MMS และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
จำแนกตามภูมิภาค



เมื่อพิจารณาจำแนกตามภูมิภาคดังตารางที่ 15 พบว่า ในภาคใต้มีการใช้บริการโทรออกมากที่สุดเท่ากับ 1,075.8 นาทีต่อเดือน คิดเป็นเงิน 421.50 บาทต่อเดือน สำหรับการส่ง SMS-MMS พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนในการส่งมากที่สุดเท่ากับ 64.8 ครั้ง คิดเป็นเงิน 43.70 บาทต่อเดือน และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า กรุงเทพมหานครมีการใช้งานสูงสุดเท่ากับ 5,214.7 นาทีต่อเดือน คิดเป็นเงิน 190.50 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยจำนวนนาทีที่ใช้งานต่อเดือน และค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (จำแนกตามภูมิภาค)

ประเภทบริการ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>การโทรออก</b>	(790)	(740)	(682)	(764)	(786)
จำนวนที่ใช้งานต่อเดือน (นาที)	988.5	862.9	751.1	619.5	1,075.8
ค่าใช้บริการต่อเดือน (บาท)	512.8	424.0	404.9	341.9	421.5
<b>การส่ง SMS-MMS</b>	(790)	(740)	(682)	(764)	(786)
จำนวนที่ใช้งานต่อเดือน (ครั้ง)	56.9	38.9	64.8	63.5	44.2
ค่าใช้บริการต่อเดือน (บาท)	40.6	31.1	43.7	39.7	40.6
<b>การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่</b>	(790)	(740)	(682)	(764)	(786)
จำนวนที่ใช้งานต่อเดือน (นาที)	5,214.7	4,326.2	2,298.8	3,863.8	2,402.1
ค่าใช้บริการต่อเดือน (บาท)	190.5	169.6	175.9	121.6	198.2

ด้านประเภทการชำระเงิน ค่าใช้จ่ายทุกหมายเลขเฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ใช้งาน จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศพบว่า โดยส่วนมากนิยมชำระเงินแบบ Pre-paid คิดเป็นร้อยละ 84.8 ในขณะที่การชำระเงินแบบ Post-paid มีเพียงร้อยละ 15.2 เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจในรายภาค

สำหรับค่าใช้จ่ายรวมทุกหมายเลขเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าค่าเฉลี่ย (Mean) ทั่วประเทศอยู่ที่ 470.10 บาทต่อเดือน โดยกรุงเทพฯ เป็นพื้นที่ที่มีค่าใช้จ่ายมากที่สุดที่ 593.40 บาทต่อเดือน ในขณะที่ภาคเหนือมีค่าใช้จ่ายต่ำสุดที่เท่ากับ 375.80 บาทต่อเดือน นอกจากนี้ผลการสำรวจยังพบว่า ทั่วประเทศมีการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดในช่วงเวลาดังตั้ง 08.01 - 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 68.1 และช่วงเวลาดังตั้ง 22.01 - 08.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้ใช้น้อยที่สุด สอดคล้องกับการสำรวจในรายภาค (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ประเภทการชำระเงิน ค่าใช้จ่ายทุกหมายเลขเฉลี่ยต่อเดือนและช่วงเวลาที่ใช้งาน

(หน่วย : ร้อยละ)

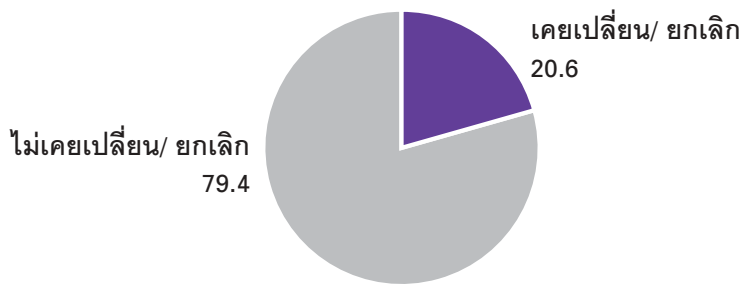
การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>ประเภทการชำระเงิน</b> (ใช้บริการได้มากกว่าหนึ่งเลขหมาย)	(4,476)	(997)	(894)	(795)	(906)	(884)
Pre-paid	84.8	68.5	87.4	89.1	88.7	92.9
Post-paid	15.2	31.5	12.6	10.9	11.3	7.1
<b>ค่าใช้จ่ายรวมทุกเลขหมายเฉลี่ย</b> <b>ต่อเดือน (บาท)</b>	<b>470.1</b>	<b>593.4</b>	<b>468.0</b>	<b>449.5</b>	<b>375.8</b>	<b>458.2</b>
<b>ช่วงเวลาที่ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่</b>						
08.01 - 16.00 น.	68.1	61.1	67.1	71.3	67.9	73.4
16.01 - 22.00 น.	27.5	34.9	25.5	25.9	27.6	23.2
22.01 - 08.00 น.	4.4	3.9	7.4	2.8	4.4	3.4

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

## 2. การเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากทั่วประเทศที่มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 3,768 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการมีเพียงร้อยละ 20.6 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยเมื่อสำรวจในรายละเอียดพบว่า ในภาคกลางมีการเปลี่ยน/ ยกเลิกมากที่สุดถึงร้อยละ 24.8 ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีเพียงร้อยละ 16.5 ซึ่งมีสัดส่วนน้อยที่สุด นอกจากนี้จากการสำรวจทั่วประเทศยังพบว่า บริษัทผู้ให้บริการที่ถูกเปลี่ยน/ ยกเลิกมากที่สุดคือ AIS คิดเป็นร้อยละ 39.8 และเมื่อแยกเป็นรายละเอียดพบว่า AIS ถูกเปลี่ยน/ ยกเลิกมากที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือถึงร้อยละ 44.2 รองลงมาได้แก่ TRUE MOVE และ DTAC คิดเป็นร้อยละ 29.9 และ 27.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 17)

รูปภาพที่ 8 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เคยเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ



ตารางที่ 17 การเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทผู้ให้บริการที่ได้ทำการเปลี่ยน/ ยกเลิก

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>การเปลี่ยน/ ยกเลิกบริษัทผู้ให้บริการ</b>	<b>(3,768)</b>	<b>(790)</b>	<b>(741)</b>	<b>(684)</b>	<b>(767)</b>	<b>(786)</b>
ไม่เคยเปลี่ยน/ ยกเลิก	79.4	78.7	75.2	83.5	78.1	81.8
เคยเปลี่ยน/ ยกเลิก	20.6	21.3	24.8	16.5	21.9	18.2
<b>บริษัทผู้ให้บริการที่เปลี่ยนออก/ ยกเลิก</b>	<b>(776)</b>	<b>(168)</b>	<b>(184)</b>	<b>(113)</b>	<b>(168)</b>	<b>(143)</b>
AIS	39.8	37.5	38.6	44.2	42.9	37.1
DTAC	27.3	22.0	27.7	30.1	28.0	30.1
TRUE MOVE	29.9	35.1	31.5	23.0	26.8	30.8
CAT HUTCH	2.7	5.4	1.6	2.7	1.8	2.1
TOT 3G	0.3	0	0.5	0	0.6	0

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ



เหตุผลที่เปลี่ยน/ ยกเลิกเลขหมาย ผลสำรวจทั่วประเทศพบว่า เหตุผลอันดับแรกคือ การช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายที่มีสูงถึงร้อยละ 48.2 อันดับสองคือ เครือข่ายสัญญาณไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ร้อยละ 34.0 และอันดับสามคือ คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหาด้านเทคนิคร้อยละ 15.7 โดยมีเพียงร้อยละ 5.7 ที่คำนึงถึงการไม่ต้องการใช้บริการเสริมหรือบริการขายพ่วงอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจในรายการ (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 เหตุผลที่เปลี่ยน/ ยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>เหตุผลที่เปลี่ยนออก/ ยกเลิก เครือข่าย</b> (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล) (N)	(776)	(168)	(184)	(113)	(168)	(143)
1) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	48.2	47.0	41.3	48.7	51.2	54.5
2) การบริการไม่ดี	12.4	16.1	7.1	15.9	11.3	13.3
3) คุณภาพการใช้งานไม่ดี มีปัญหา ด้านเทคนิค	15.7	16.7	12.5	20.4	10.1	21.7
4) เครือข่ายสัญญาณไม่ครอบคลุม ทุกพื้นที่	34.0	41.7	28.3	44.2	26.2	33.6
5) ไม่ต้องการใช้บริการเสริมหรือ บริการขายพ่วงอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี เป็นต้น	5.7	3.0	4.3	8.8	11.3	1.4

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

### 3. การเปลี่ยน/ เพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศจำนวน 3,768 ตัวอย่าง พบว่ามีผู้เปลี่ยน/ เพิ่มบริษัทผู้ให้บริการเพียงร้อยละ 7.5 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพฯ มีแนวโน้มที่คิดจะเปลี่ยน/ เพิ่มบริษัทผู้ให้บริการสูงกว่าภาคอื่นๆ ทั้งนี้ บริษัทผู้ให้บริการที่มีผู้คิดจะเปลี่ยนออกมากที่สุดคือ AIS และ DTAC

เมื่อสำรวจในรายการพบว่า ผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ คิดจะเปลี่ยนออกจากเครือข่าย TRUE MOVE มากที่สุด ขณะที่ผู้ใช้บริการภาคอื่นๆ (ยกเว้นภาคใต้) มีแนวโน้มจะเปลี่ยนออกจาก AIS มากกว่า (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ร้อยละของการเปลี่ยน/ เพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ และบริษัทผู้ให้บริการที่คิดจะเปลี่ยน/ เพิ่ม

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
การเปลี่ยน/ เพิ่มบริษัทผู้ให้บริการ	(3,768)	(790)	(741)	(684)	(767)	(786)
ไม่คิดเปลี่ยน/ เพิ่ม	92.5	90.3	91.8	92.8	93.2	94.3
คิดเปลี่ยน/ เพิ่ม	7.5	9.7	8.2	7.2	6.8	5.7
บริษัทผู้ให้บริการที่คิดจะเปลี่ยนออก	(284)	(77)	(61)	(49)	(52)	(45)
AIS	35.9	31.2	36.1	46.9	38.5	28.9
DTAC	35.9	31.2	34.4	42.9	36.5	37.8
TRUE MOVE	25.7	33.8	29.5	8.2	21.2	31.1
CAT HUTCH	2.5	3.9	0	2.0	3.8	2.2
TOT 3G	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

สำหรับเหตุผลที่เปลี่ยน/ เพิ่มหมายเลข จากผลสำรวจอันดับแรกคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย/ อัตราค่าบริการผู้ให้บริการรายอื่นถูกกว่า อยู่ที่ร้อยละ 46.8 อันดับสองคือ เครือข่ายสัญญาณผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า ร้อยละ 43.7 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายภาค ผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ คิดจะเปลี่ยน/ เพิ่มหมายเลขด้วยเหตุผลเครือข่ายสัญญาณผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่ามากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการในภาคอื่นๆ คิดจะเปลี่ยน/ เพิ่มหมายเลขเพราะเหตุผลเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าเหตุผลอื่น (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 เหตุผลที่จะเปลี่ยน/ เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>เหตุผลที่คิดจะเปลี่ยน</b> (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)	(284)	(77)	(61)	(49)	(52)	(45)
- ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย/ อัตราค่าบริการผู้ให้บริการรายอื่นถูกกว่า	46.8	32.5	49.2	59.2	42.3	60.0
- การบริการของผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า	25.0	22.1	21.3	38.8	30.8	13.3
- เทคโนโลยีผู้ให้บริการรายอื่นมีคุณภาพสูงกว่า	21.8	26.0	21.3	40.8	11.5	6.7
- เครือข่ายสัญญาณผู้ให้บริการรายอื่นดีกว่า	43.7	49.4	37.7	46.9	34.6	48.9
- ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี เป็นต้น	16.9	15.6	8.2	36.7	9.6	17.8
- ไม่ต้องกรใช้บริการเสริมอื่นๆ	3.2	2.6	0.0	6.1	3.8	4.4

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ใช้บริการ

#### 4. การประเมินความพึงพอใจ

จากแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศทั้งหมด 3,768 ตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานสูงที่สุดเท่ากับ 7.5 คะแนน รองลงมาคือความหลากหลายในประเภทการบริการเท่ากับ 7.4 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในรายการ (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

รายการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
การประเมินความพึงพอใจ*	(3,768)	(790)	(741)	(684)	(767)	(786)
คุณภาพและมาตรฐาน	7.5	7.5	7.4	7.2	7.4	7.9
อัตราค่าบริการ	7.0	6.7	7.0	6.6	7.1	7.6
บริการหลังการขาย	6.9	6.6	6.8	6.3	7.0	7.7
ความหลากหลายในประเภทบริการ	7.4	7.1	7.2	7.1	7.4	8.0

\* นำเสนอเป็นคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 0-10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด  
หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนผู้ให้บริการ

## 5. การใช้บริการเสริมอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากผลการสำรวจทั่วประเทศพบว่า การใช้บริการฟังก์ชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 16.2 รองลงมาคือ การใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 13.9 ส่วนการให้บริการเสริมอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.2 เท่านั้น นอกจากนี้ข้อสังเกตประการหนึ่งก็คือ พื้นที่กรุงเทพมหานครนั้นมีสัดส่วนการให้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าพื้นที่ในภาคอื่นๆ ของประเทศ (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ร้อยละของการใช้บริการเสริมอื่นๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

การให้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
1) ดูโทรทัศน์	5.7	8.2	4.3	2.6	9.9	2.8
2) ฟังวิทยุ	16.2	23.0	10.7	15.8	14.7	16.2
3) เครือข่ายสังคมออนไลน์	13.9	24.2	16.5	8.5	10.4	9.3
4) อีเมลล์	7.7	15.3	8.5	4.1	4.4	5.7
5) สนทนาผ่านโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	8.9	17.7	11.6	3.7	4.8	5.9
6) เล่น / ดาวน์โหลดเกมส์	3.9	8.0	3.4	2.2	3.4	2.2
7) ฟัง / ดาวน์โหลดเพลง	5.2	7.8	6.3	3.8	4.6	3.2
8) ชม / ดาวน์โหลดเพลง	6.4	12.7	6.5	3.5	4.6	4.3
9) ตรวจสอบข่าว ข้อมูลการจราจร เที่ยวบิน พยากรณ์อากาศ ฯลฯ	3.9	10.1	1.6	2.3	2.7	2.3
10) อื่นๆ เช่น ซื้อสินค้าออนไลน์	0.2	0.4	0.4	0.1	0.0	0.3

(หน่วย : ร้อยละ)

## 6. ความสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากผลการสำรวจทั่วประเทศพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 78.7 ให้ความสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อการใช้โทรศัพท์ รองลงมาคือ เพื่อการถ่ายรูปและวิดีโอ คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเพื่อฟังเพลงและชมวิดีโอ ร้อยละ 28.8 ส่วนการซื้อเพื่อใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Skype, Viber ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด มีเพียงร้อยละ 3.9 เท่านั้น โดยผลการสำรวจในรายภาคก็มีความสอดคล้องเช่นเดียวกับผลสำรวจจากทั่วประเทศ (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>ความสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่</b> (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) เพื่อใช้โทรศัพท์	78.7	68.6	78.9	86.5	79.4	80.9
2) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	21.0	34.6	20.1	14.8	19.8	14.8
3) เทคโนโลยี 3G	8.3	16.5	7.4	4.2	9.4	3.6
4) รับ-ส่ง อีเมล (Email)	7.5	15.6	4.2	6.7	6.8	3.9
5) เล่นเกมส์	17.7	20.1	15.7	15.4	24.4	12.6
6) ฟังเพลง / ชมวิดีโอ	28.8	33.0	22.5	28.4	33.2	26.3
7) GPS แผนที่นำทาง	5.7	10.6	2.8	5.0	6.4	3.2
8) ถ่ายรูป/ วิดีโอ	37.5	45.9	33.7	33.2	44.3	29.8
9) Organizer เช่น ปฏิทิน	7.6	15.6	3.8	6.7	8.3	3.1
10) ฟังก์ชันเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter	14.5	26.7	15.5	12.0	10.2	7.8
11) โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Skype, Viber	3.9	8.0	1.8	3.5	3.9	2.2
12) สื่อสารข้อความ (แชท) เช่น MSN, ICQ, BB Messenger, Whats App Messenger	11.3	21.5	11.3	11.4	7.0	5.2

## 7. การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart phone

จากผลการสำรวจทั่วประเทศพบว่า มีผู้ใช้โทรศัพท์ประเภท Smart phone เพียงร้อยละ 19 ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละพื้นที่ก็จะพบว่า กรุงเทพมหานครมีการใช้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนภาคที่มีการใช้น้อยที่สุดคือ ภาคเหนือ ใช้เพียงร้อยละ 12.9 เท่านั้น (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 การใช้โทรศัพท์ประเภท Smart phone

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้ smart phone	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
จำนวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (N)	(3,768)	(790)	(741)	(684)	(767)	(786)
ไม่ใช้	81.0	66.7	82.2	84.2	87.1	85.4
ใช้	19.0	33.3	17.8	15.8	12.9	14.6

## 8. การคงสิทธิเลขหมาย

จากผลการสำรวจทั่วประเทศพบว่า มีผู้รับรู้บริการการคงสิทธิเลขหมายเพียงร้อยละ 30.1 โดยในเขตกรุงเทพฯ มีผู้รับรู้บริการดังกล่าวมากที่สุดคือร้อยละ 49.1 ด้านประสบการณ์การใช้บริการคงสิทธิเลขหมายทั่วประเทศ มีผู้เคยใช้บริการน้อยมากเพียงร้อยละ 4.1 และภาคใต้มีผู้เคยใช้บริการน้อยกว่าภาคอื่นๆ สำหรับความต้องการใช้บริการทั่วประเทศ มีผู้ต้องการใช้ร้อยละ 14.4 โดยภาคกลางมีร้อยละของผู้ต้องการใช้บริการมากกว่าภาคอื่น ทั้งนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการคงสิทธิเลขหมายพบว่า ส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจในบริการ

ตารางที่ 25 การคงสิทธิเลขหมาย

(หน่วย : ร้อยละ)

รายการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
การรับรู้ MNP	30.1	49.1	28.9	15.4	28.3	27.0
ประสบการณ์ในการใช้บริการ MNP (N)	(1,136)	(388)	(214)	(105)	(217)	(212)
เคยใช้บริการ MNP	4.1	2.8	6.1	4.8	7.4	0.9
ความต้องการใช้บริการ MNP (N)	(3,768)	(790)	(741)	(684)	(767)	(786)
ต้องการใช้บริการ	14.4	14.4	17.7	14.0	13.7	12.2
ความพึงพอใจในบริการ (N)	(47)	(11)	(13)	(5)	(16)	(2)
ไม่พอใจ	8.5	18.2	7.7	0	6.3	0
ค่อนข้างพอใจ	63.8	72.7	69.2	60.0	50.0	100.0
พอใจมาก	27.7	9.1	23.1	40.0	43.8	0

หมายเหตุ : MNP คือ Mobile Number Portability (การคงสิทธิเลขหมาย)



## 5

# พฤติกรรมการใช้บริการ โทรศัพท์ทางไกล ภายในประเทศ



การใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศโดยผ่านโทรศัพท์ประจำที่นั้นมีปริมาณการใช้อยู่ในระดับต่ำ โดยเฉลี่ยทั้งประเทศมีผู้ใช้บริการร้อยละ 14.6 และไม่ใช้บริการร้อยละ 85.4 ซึ่งอัตราผู้ใช้และไม่ใช้บริการดังกล่าวมีความใกล้เคียงกันในทุกภูมิภาคของประเทศ กล่าวคือ อัตราผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 13.6 - 16.0 แสดงว่าพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศผ่านโทรศัพท์ประจำที่นั้นไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค สำหรับสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างไม่ใช้บริการนี้ส่วนใหญ่มาจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทดแทน เนื่องจากมีความสะดวกและมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 45.4 โดยเฉลี่ยทั้งประเทศ (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ\*

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล ภายในประเทศ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ไม่ใช้	85.4	84.0	85.4	85.6	85.5	86.4
ใช้	14.6	16.0	14.6	14.4	14.5	13.6
<b>สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ</b>						
- ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องโทรทางไกล ภายในประเทศ	47.3	53.5	61.7	57.2	31.6	33.5
- ค่าใช้บริการจากโทรศัพท์ประจำที่แพง	7.2	4.2	7.5	9.2	2.6	12.0
- ปัจจุบันติดต่อด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ สะดวกและค่าใช้จ่ายถูกกว่า	45.4	42.3	30.8	34.5	65.8	54.5

หมายเหตุ: \*บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ หมายถึง การโทรออกจากโทรศัพท์ประจำที่ไปยังโทรศัพท์ประจำที่  
ซึ่งมีเลขหมายปลายทางต่างพื้นที่กัน



# พฤติกรรมการใช้บริการ โทรศัพท์ทางไกล ระหว่างประเทศ

6

การสำรวจภาคสนามในปี 2554 นี้มีความแตกต่างจากปี 2553 โดยศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยจำแนกเป็นพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลที่ออกจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ และพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศโทรเข้าประเทศไทย อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตที่สำคัญสำหรับผลการสำรวจภาคสนามในส่วนนี้ ก็คือ จำนวนตัวอย่างของผู้บริโภคที่เคยใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ หรือโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับประเทศไทยนั้นมีจำนวนน้อย จากตารางที่ 27 เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศมีเพียงร้อยละ 6.2 หรือประมาณ 249 ตัวอย่างเท่านั้น จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 4,020 ตัวอย่าง ดังนั้น การอธิบายพฤติกรรมจึงสามารถทำได้เฉพาะส่วนที่เป็นภาพรวมทั้งประเทศเท่านั้น สำหรับการอธิบายรายภาคไม่สามารถทำได้เนื่องจากจำนวนตัวอย่างในแต่ละภาคมีจำนวนน้อยเกินไปที่จะเป็นตัวแทนการอธิบายในแต่ละภาคได้



ตารางที่ 27 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศของกลุ่มตัวอย่างทั้งประเทศ

N = 4,020

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (ร้อยละ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ไม่ใช้บริการ	93.8	93.0	96.4	95.6	95.3	88.9
ใช้บริการ	6.2	7.0	3.6	4.4	4.8	11.1

## 1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ

จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศพบว่าใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรทางไกลไปต่างประเทศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82 ขณะที่ใช้โทรศัพท์ประจำที่เพียงร้อยละ 18 (ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 พฤติกรรมการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ

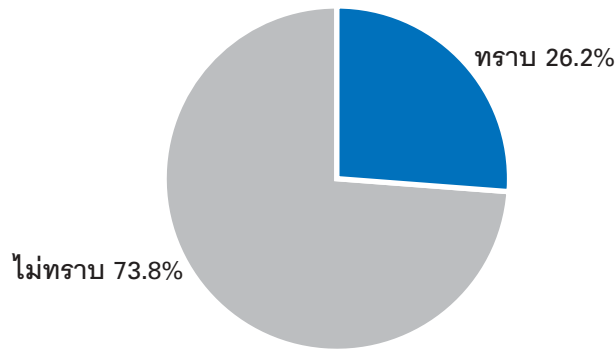
การใช้บริการโทรศัพท์จากประเทศไทย ไปยังต่างประเทศ (ร้อยละ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงเหินอ	เหนือ	ใต้
การโทรศัพท์จากโทรศัพท์ประจำที่	18.0	27.5	40.9	18.5	23.3	5.8
การโทรศัพท์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่	82.0	72.5	59.1	81.5	76.7	94.2
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรไปยังต่างประเทศมีผู้ใช้งานกดเครื่องหมาย + ในการโทรไปต่างประเทศเพียงร้อยละ 36.3 เท่านั้น ส่วนผู้ไม่ใช้มีจำนวนถึงร้อยละ 63.7 (ตารางที่ 29) นอกจากนี้ข้อมูลจากการสำรวจภาคสนามพบว่าร้อยละ 73.8 ของผู้ใช้เครื่องหมาย + ไม่ทราบว่าบริษัทใดเป็นผู้ให้บริการเชื่อมต่ออีกด้วย (รูปภาพที่ 9)

ตารางที่ 29 การใช้งานกดเครื่องหมาย + เมื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรไปยังต่างประเทศ

การใช้งานกดเครื่องหมาย + (ร้อยละ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงเหินอ	เหนือ	ใต้
ไม่ใช้	63.7	55.2	30.8	77.3	73.9	65.4
ใช้	36.3	44.8	69.2	22.7	26.1	34.6

รูปภาพที่ 9 การรู้ถึงบริษัทผู้ให้บริการเชื่อมต่อเมื่อใช้การกดเครื่องหมาย +



สำหรับการใช้บัตรโทรศัพท์ในการโทรไปยังต่างประเทศนั้นไม่เป็นที่นิยมนัก โดยร้อยละ 85.9 ไม่ได้ใช้บัตรโทรศัพท์ ส่วนผู้ที่ใช้มีร้อยละ 14.1 มีเหตุผลสำคัญสูงสุดที่เลือกใช้บัตรโทรศัพท์ก็คืออัตราค่าบริการที่ต่ำคิดเป็นร้อยละ 77.1 (ตารางที่ 30)

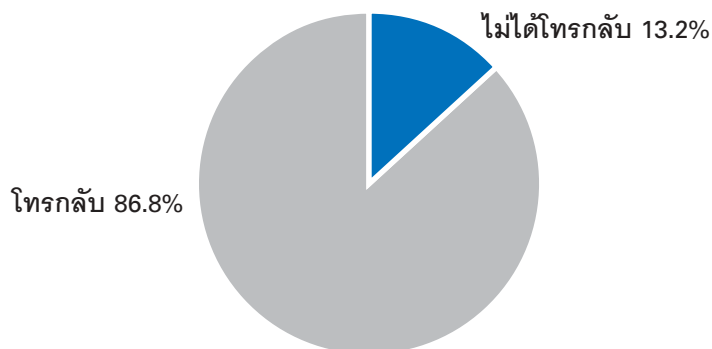
ตารางที่ 30 พฤติกรรมการโทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังต่างประเทศโดยระบบบัตรโทรศัพท์

การโทรออกด้วยระบบบัตรโทรศัพท์ ทางไกลระหว่างประเทศ (ร้อยละ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ไม่ใช้	85.9	78.9	58.6	94.3	86.8	95.5
ใช้	14.1	21.1	41.4	5.7	13.2	4.5
เหตุผลในการใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)						
- ราคาถูก	77.1	60.0	62.5	0.0	50.0	28.6
- สะดวก	45.7	25.0	31.3	50.0	16.7	57.1
- มีประสิทธิภาพดี	22.9	15.0	6.3	50.0	33.3	14.3
<b>รวม</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

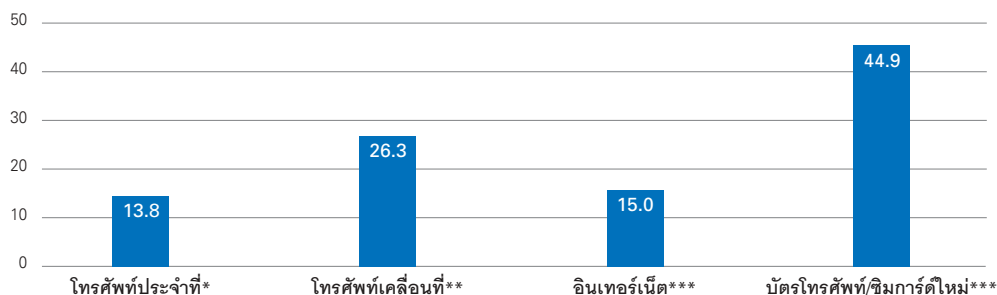
## 2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับมาประเทศไทย

ในภาพรวมผู้ที่เคยเดินทางไปต่างประเทศร้อยละ 86.8 จะใช้บริการโทรศัพท์กลับมายังประเทศไทย (รูปภาพที่ 10) วิธีการที่ใช้ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.9 จะใช้บัตรโทรศัพท์ของประเทศนั้นๆ หรือซื้อซิมการ์ดใหม่ที่ประเทศดังกล่าวเพื่อใช้ในการโทรกลับมายังประเทศไทย รองลงมาเป็นการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้อยละ 26.3) การโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่าการสื่อสารทางเสียงผ่านอินเทอร์เน็ตโพรโทคอล (VoIP) (ร้อยละ 15) และการใช้โทรศัพท์ประจำที่ (ร้อยละ 13.8) (รูปภาพที่ 11)

รูปภาพที่ 10 พฤติกรรมการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับมาประเทศไทย  
ของผู้ที่เคยเดินทางไปต่างประเทศ



รูปภาพที่ 11 วิธีการที่เลือกใช้ในการโทรศัพท์กลับประเทศไทยเมื่ออยู่ในต่างประเทศ



- หมายเหตุ:
- \* โทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง การใช้โทรศัพท์ประจำที่ที่อยู่ในต่างประเทศโทรกลับประเทศไทย
  - \*\* โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรกลับประเทศไทยโดยใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming)
  - \*\*\* อินเทอร์เน็ต หมายถึง การโทรกลับประเทศไทยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่าการสื่อสารทางเสียงผ่านอินเทอร์เน็ตโพรโทคอล (VoIP) เช่น Skype, Viber
  - \*\*\*\* บัตรโทรศัพท์ / ซิมการ์ด หมายถึง การโทรกลับประเทศไทยโดยใช้บัตรโทรศัพท์หรือซิมการ์ดใหม่ในต่างประเทศ

สำหรับพฤติกรรมการเปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) กลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยเดินทางไปต่างประเทศร้อยละ 48.7 จะเปิดใช้บริการ ขณะที่ร้อยละ 51.3 ไม่เปิดใช้บริการ (ตารางที่ 31) ถึงแม้จะมีการเปิดใช้บริการถึงร้อยละ 48.7 แต่มีเพียงครึ่งหนึ่งของผู้เปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติหรือร้อยละ 45.9 เท่านั้นที่มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรกลับมาประเทศไทย (ตารางที่ 32) ซึ่งจากการสำรวจภาคสนามพบว่าร้อยละ 75.7 ดังรูปภาพที่ 12 ของผู้เคยเปิดใช้บริการมีปัญหาในการใช้งาน ปัญหาที่สำคัญก็คือไม่ทราบว่าการรับสายจากประเทศไทยจะต้องเสียค่าบริการด้วย (ร้อยละ 73.3) รองลงมา ได้แก่ ไม่ทราบอัตราค่าใช้บริการและเครือข่ายที่จะต้องใช้งาน (ร้อยละ 9.9)

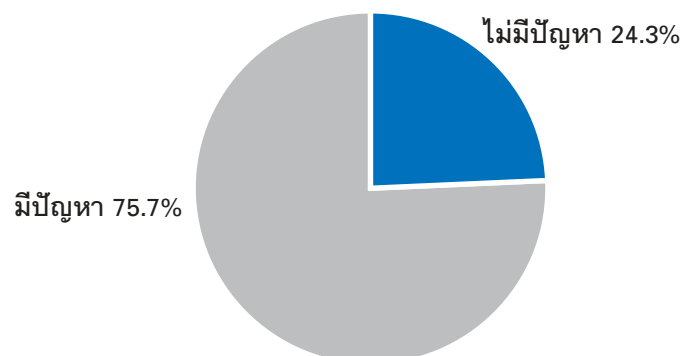
ตารางที่ 31 การเปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติสำหรับผู้ที่เคยเดินทางไปต่างประเทศ

การให้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (ร้อยละ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ไม่เปิดใช้บริการ	51.3	44.9	13.6	43.8	56.3	75.5
เปิดใช้บริการ	48.7	55.1	86.4	56.3	43.8	24.5

ตารางที่ 32 พฤติกรรมการโทรกลับมาประเทศไทยของผู้ที่เปิดใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติเมื่ออยู่ในต่างประเทศ

การโทรกลับประเทศไทยผ่านระบบโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ (ร้อยละ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
โทรกลับ	45.9	22.2	68.4	66.7	42.9	50.0
ไม่ได้โทรกลับ	54.1	77.8	31.6	33.3	57.1	50.0

รูปภาพที่ 12 ความเห็นต่อบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติของผู้เปิดใช้บริการ



ตารางที่ 33 ปัญหาที่พบในการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ  
สำหรับผู้ที่เคยเปิดใช้บริการและประสบปัญหา

ปัญหาในการใช้บริการ	ร้อยละ
ไม่ทราบว่ากรรับสายต้องเสียค่าบริการ	73.3
ไม่ทราบอัตราค่าบริการและเครือข่ายที่จะต้องใช้งาน	9.9
โทรศัพท์เชื่อมต่อกับระบบตลอดเวลา ไม่ได้เปิดการเชื่อมต่อเมื่อไม่ได้ใช้งาน	8.9
ไม่ทราบว่ากรเปิดบริการข้ามแดนอัตโนมัตินั้นรวมถึงกรใช้บริการข้อมูล (DATA) ด้วย	7.9

### 3. การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศพบว่า โดยรวม ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศค่อนข้างมีความพึงพอใจ โดยผู้ให้บริการพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการถึง 7.2 คะแนน ขณะที่พึงพอใจต่ออัตราค่าบริการเพียง 5.8 คะแนน เห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการมากกว่าอัตราค่าบริการ

ตารางที่ 34 การประเมินความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ\*

การประเมินความพึงพอใจ (คะแนน)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
คุณภาพและมาตรฐาน	7.2	6.8	7.3	6.5	6.9	7.9
อัตราค่าบริการ	5.8	5.6	6.4	4.7	6.0	6.0

หมายเหตุ : \*นำเสนอเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย ระหว่าง 0-10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พพอใจมากที่สุด

# พฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ต

7

## 1. การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต

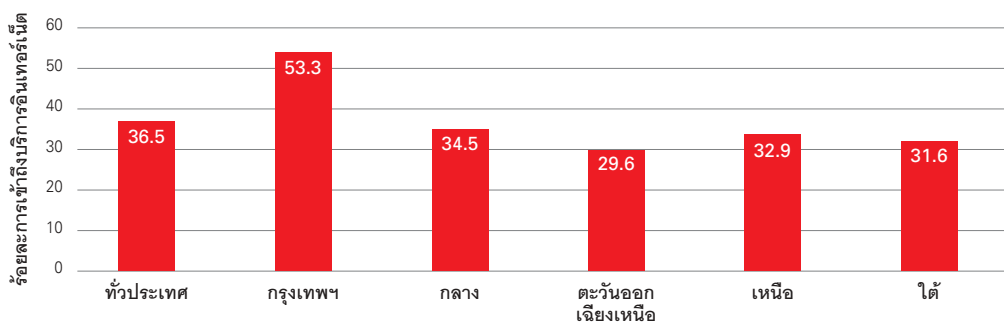
จากการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของจำนวนตัวอย่างรวมทั้งประเทศ 4,020 ตัวอย่าง พบว่า มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งผ่านการเชื่อมต่อทางโทรศัพท์ประจำที่ และการเชื่อมต่อผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยที่กลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ เข้าถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนการเข้าถึงน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.6 รายละเอียดดังตารางที่ 35



ตารางที่ 35 การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการ (ร้อยละ)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ไม่ใช้บริการ	63.5	46.7	65.5	70.4	67.1	68.4
ใช้บริการ	36.5	53.3	34.5	29.6	32.9	31.6
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
(จำนวนตัวอย่าง)	(4,020)	(820)	(800)	(800)	(800)	(800)

รูปภาพที่ 13 การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต



สาเหตุที่ทำให้สัดส่วนการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตของทั้งประเทศ โดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสัดส่วนค่อนข้างน้อยอาจเกิดมาจากปัญหาทางด้านอุปทาน กล่าวคือ การเข้าถึงโครงสร้างเครือข่าย โดยเฉพาะการวางเครือข่ายของโทรศัพท์ประจำที่ในต่างจังหวัดที่ยังมีไม่ทั่วถึงเมื่อเทียบกับกรุงเทพฯ ซึ่งทำให้ประชาชนในบางพื้นที่ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แต่ไม่สามารถจะใช้ได้ นอกจากนี้ ปัญหาทางด้านอุปสงค์ เช่น ประโยชน์และความจำเป็นที่ต้องใช้บริการอินเทอร์เน็ต เมื่อเทียบกับค่าบริการและรายได้ของผู้ใช้ รวมทั้งไม่มีความรู้เกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ต อาจทำให้ประชาชนบางกลุ่มยังไม่มีความต้องการที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตในขณะนี้

## 2. สถานที่และช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

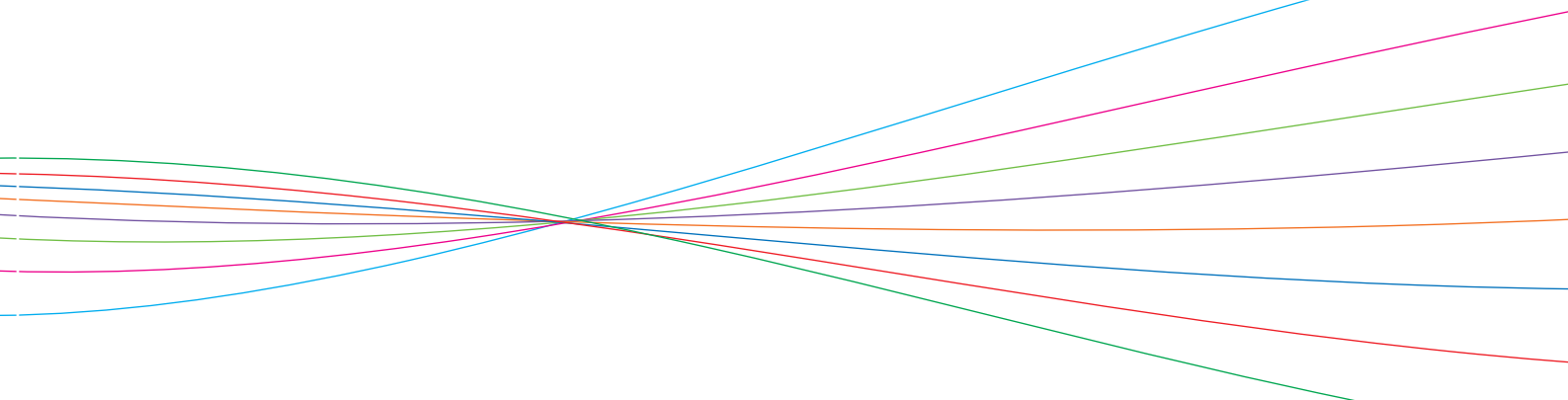
ในจำนวน 1,466 ตัวอย่างของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศพบว่า สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ใช้จากที่พักอาศัย รองลงมาคือ สำนักงานหรือสถานศึกษา ในขณะที่จุดที่มีบริการอินเทอร์เน็ต WiFi มีการใช้เป็นอันดับสาม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามรายภาคจะพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในภาคใต้จะใช้บริการจากสำนักงานและสถานศึกษาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นที่พักอาศัย ทั้งนี้ ความนิยมใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากสำนักงานและสถานศึกษาของคนในภาคใต้อาจมีสาเหตุมาจากการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ดังกล่าว ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ขณะที่ความเร็วของอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง



เนื่องจากสถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจะเกี่ยวข้องกับช่วงเวลาที่ใช้ กล่าวคือ ถ้าส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในที่พักอาศัย ช่วงเวลาที่ใช้งานจะเป็น 16.01 - 22.00 น. ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 36 ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศจะใช้บริการในช่วง 16.01 - 22.00 น. ขณะที่ผู้ใช้บริการในภาคใต้จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ช่วงเวลา 8.01 - 16.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับการที่กลุ่มตัวอย่างในภาคใต้ที่ส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสำนักงานและสถานศึกษา

**ตารางที่ 36 สถานที่ที่ให้บริการและช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต**

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>สถานที่ใช้งาน</b>						
อันดับที่ 1	ที่พักอาศัย	ที่พักอาศัย	ที่พักอาศัย	ที่พักอาศัย	ที่พักอาศัย	สำนักงาน/ สถานศึกษา
อันดับที่ 2	สำนักงาน/ สถานศึกษา	สำนักงาน/ สถานศึกษา	สำนักงาน/ สถานศึกษา	สำนักงาน/ สถานศึกษา	สำนักงาน/ สถานศึกษา	ที่พักอาศัย
อันดับที่ 3	จุดที่มีบริการ อินเทอร์เน็ต WiFi	จุดที่มีบริการ อินเทอร์เน็ต WiFi	ร้าน อินเทอร์เน็ต คาเฟ่	จุดที่มีบริการ อินเทอร์เน็ต WiFi	ร้าน อินเทอร์เน็ต คาเฟ่	จุดที่มีบริการ อินเทอร์เน็ต WiFi
<b>ช่วงเวลาที่ใช้งาน</b>						
08.01 - 16.00 น.	44.7	41.6	40.2	42.6	49.8	51.8
16.01 - 22.00 น.	46.0	45.5	50.0	51.1	42.2	41.9
22.01 - 08.00 น.	9.2	12.8	9.8	6.3	8.0	6.3
<b>บริษัทผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตที่เลือกใช้ ในที่พักอาศัย (N)</b>						
TOT	44.9	33.2	50.0	54.7	39.9	60.2
TRUE	16.1	44.9	2.5	0.0	2.2	0.9
TT&T	34.3	19.6	43.3	39.9	47.8	35.4
ไม่ทราบ	4.7	2.3	4.2	5.4	10.1	3.5



สำหรับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัย ส่วนใหญ่จะใช้บริการจาก TOT ซึ่งเป็นบริษัทที่มีเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่ทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 44.9 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ทั่วประเทศ รองลงมาคือ TT&T ที่มีเครือข่ายในต่างจังหวัดและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 34.3 ในขณะที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพฯ จะใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายของบริษัท TRUE เป็นหลัก หรือคิดเป็นร้อยละ 44.9 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพฯ ขณะที่ภาคอื่นๆ จะมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายของบริษัท TRUE น้อยมาก เนื่องจากบริษัท TRUE มีได้วางสายโทรศัพท์ประจำที่ในต่างจังหวัด แต่จะให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับสมาชิก cable TV ของบริษัท TRUE

### 3. ประเภทของการใช้บริการและความถี่ของการใช้บริการ

สำหรับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ประเภทของบริการที่ใช้สูงสุดคือ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล เช่น ใน Google Yahoo และ MSN search โดยมีการใช้ถึงร้อยละ 96.1 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ทั่วประเทศ และการให้บริการค้นหาข้อมูลนี้ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 69 จะใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวัน โดยผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ จะมีการเข้าค้นหาข้อมูลมากที่สุด เมื่อเทียบกับผู้ใช้ในภาคอื่นๆ ประเภทของการใช้บริการรองลงมาเมื่อมีการใช้อินเทอร์เน็ต คือ การรับส่งอีเมล โดยคิดเป็นร้อยละ 88.7 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม สัดส่วนของความถี่ที่ใช้เกือบทุกวันจะมีสัดส่วนไม่มากนักหรือคิดเป็นร้อยละ 46.4

สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตในเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Hi5 เป็นต้น กับการฟังและ/หรือดาวน์โหลด VDO (ฟรี) มีสัดส่วนการใช้สูงในระดับเดียวกันคือ ประมาณร้อยละ 83 ถึง 84 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ ถ้ามีการใช้แล้ว มากกว่าครึ่งของผู้ใช้บริการจะเป็นการใช้เกือบทุกวันหรือทุกวัน

ด้านการชมภาพยนตร์และฟังวิทยุผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 50-60 อย่างไรก็ตาม เป็นที่คาดว่าเมื่อค่าใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีราคาถูกลงจากการแข่งขันและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ จะทำให้การดูหนังฟังเพลงผ่านอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

การซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังไม่ค่อยเป็นที่นิยมสำหรับผู้ให้บริการ กล่าวคือ โดยเฉลี่ยแล้ว ร้อยละ 31.7 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะมีการซื้อสินค้าและถ้ามีการสั่งซื้อจะเป็นการซื้อเดือนละครั้งหรือน้อยกว่า การที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยังไม่นิยมซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากความไม่เคยชินที่จะสั่งซื้อสินค้าที่เห็นสินค้าจากรูปภาพและต้องชำระเงินล่วงหน้า ทำให้ผู้ซื้อคิดว่ามีความเสี่ยงสูงที่จะไม่ได้สินค้าอย่างที่คาดหวังไว้ รวมทั้งความไม่แน่ใจว่าจะสูญเสียเงินไปถ้าผู้ขายไม่มีความซื่อสัตย์ สำหรับการให้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) มีผู้เคยใช้ทั่วประเทศเพียงร้อยละ 14.9 โดยเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสัดส่วนของผู้ที่เคยใช้บริการดังกล่าวสูงกว่าภาคอื่นๆ

ตารางที่ 37 ประเภทและความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

	ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ (ร้อยละ)					
	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>3.1 อีเมล (Email)</b>						
ไม่เคยใช้เลย	11.3	5.9	13.4	11.0	21.3	8.3
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	15.1	8.0	23.2	10.5	15.6	22.1
สัปดาห์ละครั้ง	27.2	21.5	30.1	30.8	29.3	28.5
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	46.4	64.5	33.3	47.7	33.8	41.1
<b>3.2 ค้นหาข้อมูล เช่น Google, Yahoo, MSN Search</b>						
ไม่เคยใช้เลย	3.9	2.7	5.1	3.0	6.8	2.4
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	5.7	3.4	8.7	3.8	7.2	6.3
สัปดาห์ละครั้ง	21.4	14.0	27.5	26.6	27.8	16.2
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	69.0	79.9	58.7	66.7	58.2	75.1
<b>3.3 เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Hi5 เป็นต้น</b>						
ไม่เคยใช้เลย	17.0	14.9	17.4	16.9	19.8	17.4
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	5.8	5.7	5.4	5.9	6.8	5.1
สัปดาห์ละครั้ง	13.8	10.3	11.2	17.7	19.8	13.0
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	63.4	69.1	65.9	59.5	53.6	64.4
<b>3.4 ฟัง ดาวน์โหลดเพลง หรือ ชม ดาวน์โหลด วิดีโอ (ฟรี) เช่น YouTube</b>						
ไม่เคยใช้เลย	16.0	16.0	14.1	16.5	16.0	17.4
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	13.6	14.0	15.9	13.1	13.3	11.5
สัปดาห์ละครั้ง	26.4	24.9	30.4	24.1	31.6	21.3
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	44.0	45.1	39.5	46.4	39.2	49.8

	ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ (ร้อยละ)					
	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>3.5 ดูทีวีออนไลน์</b>						
ไม่เคยใช้เลย	45.0	46.5	46.4	30.8	46.0	53.4
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	26.3	25.4	30.8	28.3	20.5	27.3
สัปดาห์ละครั้ง	16.4	17.4	12.3	23.2	17.1	12.3
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	12.2	10.8	10.5	17.7	16.3	7.1
<b>3.6 ฟังวิทยุออนไลน์</b>						
ไม่เคยใช้เลย	50.3	52.9	52.5	41.8	52.1	49.8
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	23.2	21.5	26.1	25.3	19.0	25.3
สัปดาห์ละครั้ง	14.3	13.3	9.4	19.8	16.3	14.2
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	12.1	12.4	12.0	13.1	12.5	10.7
<b>3.7 ดาวน์โหลด/ เล่นเกมส์</b>						
ไม่เคยใช้เลย	44.1	44.2	46.4	39.2	33.5	57.3
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	19.5	18.8	22.8	19.0	18.3	19.0
สัปดาห์ละครั้ง	18.8	18.8	12.7	22.8	25.1	15.0
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	17.6	18.3	18.1	19.0	23.2	8.7
<b>3.8 ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างๆ</b>						
ไม่เคยใช้เลย	43.9	35.2	49.3	39.2	51.7	49.4
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	28.5	33.9	28.6	23.6	17.9	34.8
สัปดาห์ละครั้ง	18.2	21.1	13.8	23.6	19.8	11.5
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	9.3	9.8	8.3	13.5	10.6	4.3
<b>3.9 ซื้อสินค้าออนไลน์</b>						
ไม่เคยใช้เลย	68.3	63.2	68.8	70.0	80.2	62.5
เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า	21.1	28.4	21.7	18.6	11.4	20.2
สัปดาห์ละครั้ง	7.5	6.2	7.2	6.8	5.7	12.6
ทุกวันหรือเกือบทุกวัน	3.1	2.3	2.2	4.6	2.7	4.7
<b>3.10 การใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP)</b>						
ไม่ใช้	85.1	82.6	88.0	86.1	84.8	85.4
ใช้	14.9	17.4	12.0	13.9	15.2	14.6

## 4. รูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่าย

ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถใช้บริการเครือข่ายการให้บริการหลัก 2 เครือข่าย คือ ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่และผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

### 4.1 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่ โดยรูปแบบของการเชื่อมต่อสามารถจำแนกได้ออกเป็น 4 ประเภท คือ

#### 4.1.1 อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

ประมาณ 289 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 44.4 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศจะใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ มีสัดส่วนการใช้มากที่สุด สำหรับความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้เฉลี่ยจะอยู่ที่ประมาณ 4.9 Mbps โดยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละคนมีระยะเวลาการใช้งานเฉลี่ย 5,371.4 นาทีต่อเดือนหรือเฉลี่ยประมาณ 3 ชั่วโมงต่อวัน และเสียค่าใช้จ่ายต่อเดือนประมาณ 632 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายต่อเดือนของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนี้จะไม่ค่อยมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ในกรุงเทพฯ และภาคต่างๆ เนื่องจากบริษัทที่เสนอขายบริการอินเทอร์เน็ตคิดค่าบริการต่อเดือนในแต่ละระดับของความเร็วไม่แตกต่างกัน

#### 4.1.2 อินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ (dial-up)

ปัจจุบันการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำมีไม่มากนัก โดยจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำเพียงร้อยละ 1.4 มีปริมาณการใช้งานเฉลี่ย 3,028.6 นาทีต่อเดือนหรือวันละ 1.7 ชั่วโมง แต่เสียค่าบริการรายเดือนเฉลี่ยประมาณ 438.80 บาท ซึ่งต่ำกว่าค่าบริการรายเดือนเฉลี่ยของการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงร้อยละ 44

#### 4.1.3 WiFi Hotspot (ที่มีค่าใช้จ่าย)

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน WiFi Hotspot ยังไม่เป็นที่นิยม ดังจะเห็นได้จากสัดส่วนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศจะมีการใช้เพียงร้อยละ 7.3 และมีปริมาณการใช้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 5,019 นาที หรือคิดเป็น 2.8 ชั่วโมงต่อวัน และเสียค่าบริการรายเดือนเฉลี่ยเดือนละ 537.50 บาท

#### 4.1.4 Free WiFi หรือ Free LAN

สำหรับกรณีที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสียค่าบริการ เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตในสถานศึกษาและที่ทำงานนั้นกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศจะใช้ประมาณร้อยละ 39.2 โดยมีปริมาณการใช้ต่อเดือนประมาณเฉลี่ย 3,392.3 นาที หรือ 1.9 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งเป็นปริมาณการใช้ที่น้อยกว่า WiFi Hotspot ที่มีค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม Free WiFi หรือ Free LAN จะมีผู้ใช้งานมากกว่า WiFi Hotspot ที่มีค่าใช้จ่าย ทั้งในด้านจำนวนผู้ใช้และสัดส่วนของผู้ใช้ที่ได้จากการสำรวจ

**ตารางที่ 38** ปริมาณการใช้งานและค่าบริการต่อเดือนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่ในรูปแบบต่างๆ

(หน่วย : ร้อยละ)

รูปแบบการเชื่อมต่อ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>4.1 ADSL</b>						
ไม่ใช้	55.6	51.0	63.0	53.2	54.8	58.5
ใช้	44.4	49.0	37.0	46.8	45.2	41.5
ความเร็วที่ใช้ (Mbps)	4.9	4.7	4.1	5.1	5.2	5.6
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)	5,371.4	5,868.0	3,545.5	4,178.8	7,735.9	4,714.3
ค่าบริการต่อเดือน (บาท)	632.3	650.9	565.3	606.4	652.8	663.8
<b>4.2 Dial-up</b>						
ไม่ใช้	98.6	98.2	98.6	98.7	99.2	98.4
ใช้	1.4	1.8	1.4	1.3	0.8	1.6
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)	3,028.6	3,787.5	3,475.0	3,066.7	900.0	2,100.0
ค่าบริการต่อเดือน (บาท)	438.8	532.3	309.8	532.7	70.0	495.0

รูปแบบการเชื่อมต่อ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>4.3 WiFi Hotspot (ที่มีค่าใช้จ่าย)</b>						
ไม่ใช้	92.7	91.5	94.6	84.4	95.1	98.0
ใช้	7.3	8.5	5.4	15.6	4.9	2.0
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)	5,018.9	5,935.1	6,376.0	3,285.1	5,494.6	5,760.0
ค่าใช้บริการต่อเดือน (บาท)	537.5	623.6	401.9	569.9	357.1	535.8
<b>4.4 Free WiFi หรือ Free LAN</b>						
ไม่ใช้	60.8	67.3	54.7	60.8	60.5	56.5
ใช้	39.2	32.7	45.3	39.2	39.5	43.5
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)	3,392.3	4,862.6	1,897.4	3,619.4	3,395.9	2,984.2

หมายเหตุ : ความเร็วที่ใช้ ปริมาณการใช้งานต่อเดือน ค่าใช้บริการต่อเดือน มีหน่วยเป็นค่าเฉลี่ย

## 4.2 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจุบันการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้ระบบ 3G ได้แพร่หลายในหลายประเทศ แต่การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G อยู่ในวงจำกัด ซึ่งส่งผลให้การใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แพร่หลายเท่าที่ควร เนื่องจากความเร็วของการส่งข้อมูลค่อนข้างจำกัด สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยสามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การใช้ EGDE/GPRS และการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน 3G

### 4.2.1 อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ EGDE/GPRS

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศพบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ EGDE/GPRS มีสัดส่วนไม่มากนักหรือประมาณร้อยละ 34.2 ของจำนวนตัวอย่างทั่วประเทศ โดยผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ จะมีสัดส่วนการใช้สูงสุด คือร้อยละ 44.6 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบดังกล่าวทั่วประเทศจะมีปริมาณการใช้ประมาณ

3,275 นาทีต่อเดือนหรือ 1.8 ชั่วโมงต่อวัน เทียบกับปริมาณการใช้งานของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งอยู่ที่ 4,382 นาทีต่อเดือนหรือประมาณ 2.4 ชั่วโมงต่อวัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายรายเดือนสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ EGDE/GPRS พบว่า ไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนักระหว่างผู้ใช้ทั่วประเทศกับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ EGDE/GPRS ทั่วประเทศจะเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 222 บาทต่อเดือน ขณะที่ผู้ใช้ในกรุงเทพฯ เสียค่าบริการเฉลี่ย 205 บาทต่อเดือน

#### 4.2.2 อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ 3G

จากการที่โครงข่าย 3G มีจำกัด ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจว่าทำไมการสำรวจผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยระบบ 3G จึงมีน้อยในกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 7.4 แต่สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ 3G ในเขตกรุงเทพฯ จะมีมากกว่าผู้ใช้ทั่วประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 15.1 ของการสำรวจผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพฯ ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ 3G นี้ เฉลี่ยประมาณ 4,523 นาทีต่อเดือนหรือประมาณ 2.5 ชั่วโมงต่อวันสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ ส่วนผู้ให้บริการที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ นอกจากจะมีจำนวนและสัดส่วนสูงกว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ 3G ทั่วประเทศแล้ว ยังมีปริมาณการใช้มากที่สุดอีกด้วย คือเฉลี่ย 5,919 นาทีต่อเดือนหรือ 3.3 ชั่วโมงต่อวัน อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาค่าใช้จ่ายต่อเดือนของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ 3G จะพบว่า ค่าบริการรายเดือนของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับปริมาณการใช้ โดยผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพฯ เสียค่าบริการเดือนละ 223 บาทเทียบกับ 236 บาท สำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ 3G ทั่วประเทศ

**ตารางที่ 39** ปริมาณการใช้งานและค่าบริการต่อเดือนของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

รายการเชื่อมต่อ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงหนือ	เหนือ	ใต้
<b>ระบบ EGDE/ GPRS</b>						
ไม่ใช้	65.8	55.4	62.3	78.5	76.4	64.4
ใช้	34.2	44.6	37.7	21.5	23.6	35.6
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาที)	3,275.3	4,382.2	2,734.6	2,448.4	2,939.8	2,201.6
ค่าบริการต่อเดือน (บาท)	221.9	204.7	211.1	240.5	197.7	278.0



รายการเชื่อมต่อ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>ระบบ 3G</b>						
ไม่ใช่	92.6	84.9	94.6	97.0	93.5	98.8
ใช่	7.4	15.1	5.4	3.0	6.5	1.2
ปริมาณการใช้งานต่อเดือน (นาทิจ)	4,522.9	5,918.8	1,610.0	1,521.4	3,388.2	1,810.0
ค่าใช้บริการต่อเดือน (บาท)	236.4	223.5	169.9	313.9	297.1	330.0

หมายเหตุ : ปริมาณการใช้งานต่อเดือน และค่าใช้บริการต่อเดือน มีหน่วยเป็นค่าเฉลี่ย

## 5. ความพึงพอใจในการใช้บริการและปัญหาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ผลการสำรวจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งที่ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ประจำที่และเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ อัตราค่าบริการ และบริการหลังการขาย โดยความพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการจะสูงกว่าอัตราค่าบริการและบริการหลังการขาย ซึ่งมีระดับความพึงพอใจประมาณ 6.9 เทียบกับ 6.5 สำหรับอัตราค่าบริการ และ 6.4 สำหรับบริการหลังการขาย รายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแสดงไว้ในตารางที่ 40

ตารางที่ 40 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต\*

การประเมินความพึงพอใจ (คะแนน)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
คุณภาพและมาตรฐาน	6.9	6.8	7.1	7.2	6.6	7.0
อัตราค่าบริการ	6.5	5.9	6.9	6.7	6.5	7.0
บริการหลังการขาย	6.4	6.0	6.7	6.5	6.4	6.8

\* นำเสนอเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย ระหว่าง 0-10 โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาทางด้านปัญหาของการให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 65.2 ระบุว่าไม่มีปัญหา ขณะที่ร้อยละ 34.8 ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ โดยเฉพาะผู้ใช้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 46.4) เห็นว่ายังมีปัญหาการให้บริการอยู่

ด้านปัญหาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำคัญมี 2 ปัญหา คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อย หรือเครือข่ายล่ม และความเร็วในการใช้งานไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ รายละเอียดของปัญหาต่างๆ จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำแนกตามภาคต่างๆ ของไทยแสดงไว้ในตารางที่ 41

**ตารางที่ 41 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต**

(หน่วย : ร้อยละ)

ปัญหาในการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ปัญหา)	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เจียงเหนือ	เหนือ	ใต้
1) สัญญาณขัดข้องบ่อย เครือข่ายล่ม	46.0	46.7	49.6	45.1	47.9	39.9
2) ความเร็วในการใช้งาน ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้	45.8	50.1	42.4	34.6	54.0	44.3
3) ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป คิดค่าบริการ ผิดพลาด/ เกินจริง	13.7	14.2	8.3	13.5	22.4	9.9
4) การให้บริการไม่ดี เช่น เวลามีปัญหาติดต่อยาก การแก้ไขปัญหาค่อนข้างล่าช้า ใช้เวลานานเกินควร	13.2	14.0	10.5	11.8	19.0	10.3
5) มีการเปลี่ยนแปลงสัญญา/ รายการส่งเสริมการขาย โดยไม่แจ้งล่วงหน้า	4.0	2.3	1.8	3.0	12.9	1.2

# ผลกระทบจากการมี โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการ ใช้โทรศัพท์ประจำที่และ โทรศัพท์สาธารณะ

8

## 1. ผลกระทบต่อการโทรออกและปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่

เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถโทรออกและรับสายกรณีมีใครโทรเข้ามาได้เช่นเดียวกับโทรศัพท์ประจำที่จึงสามารถใช้ทดแทนกันได้ แต่การใช้ทดแทนกันนี้อาจทดแทนกันได้น้อยหรือทดแทนกันได้ไม่สมบูรณ์ ซึ่งถ้าของสองชนิดมีคุณสมบัติในการใช้งานเหมือนกันทุกประการก็ถือว่าสามารถทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ ผู้ใช้จะเลือกใช้ชนิดไหนก็จะพิจารณาที่ราคาโดยเลือกชนิดที่ราคาถูกกว่า แต่ถ้ามีคุณสมบัติในการใช้งานได้เหมือนกันก็จะเลือกใช้ชนิดที่มีคุณภาพในการใช้งานดีกว่าถ้าราคาเท่ากัน หรืออาจเลือกชนิดที่คุณภาพดีกว่า ใช้งานได้สะดวกกว่าถ้าราคาเท่ากัน หรืออาจเลือกชนิดที่คุณภาพดีกว่า ใช้งานได้สะดวกกว่าถึงแม้ราคาจะแพงกว่า เพราะพิจารณาเห็นว่าถึงราคาแพงกว่าก็ยังคุ้ม

กรณีโทรศัพท์ถึงใครหรือโทรออกขณะอยู่ในที่พักอาศัยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งพกติดตัวจะสะดวกกว่าการใช้โทรศัพท์ประจำที่เพราะสามารถโทรได้ขณะอยู่ทุกส่วนของบ้าน นอกจากนี้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยังสามารถบันทึกเบอร์โทรศัพท์ต่างๆ ไว้ ซึ่งสามารถกดโทรหมายเลขใดก็ได้ที่ต้องการ ขณะที่ถ้าเป็นโทรศัพท์ประจำที่ที่จะต้องจดบันทึกหมายเลขของผู้ที่จะติดต่อไว้ต่างหาก และหากจะโทรถึงใครก็จะต้องหมุนหรือกดทีละตัว ซึ่งมีโอกาสสะกดผิดได้ ยิ่งกว่านั้นในบางกรณีสัญญาณเสียงหรือคุณภาพของเสียงที่สนทนาได้ดีกว่าโทรศัพท์ประจำที่อีกด้วย ดังนั้นเมื่อมีข้อดีดังกล่าวข้างต้นถึงแม้การโทรศัพท์ออกโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อาจจะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า บุคคลก็อาจจะเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรออกก็ได้

จากการสำรวจทั่วประเทศเกี่ยวกับการเลือกใช้โทรศัพท์โทรออกขณะอยู่ในที่พักอาศัยพบว่าส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีถึงร้อยละ 59.6 ของจำนวนตัวอย่างที่มีโทรศัพท์ประจำที่ทั้งหมดจำนวน 1,417 ตัวอย่าง รองลงมาจะเป็นกรณีใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเดียวมีร้อยละ 21 และมีการใช้โทรศัพท์ประจำที่เพียงอย่างเดียวเพียงร้อยละ 8 เท่านั้น (ตารางที่ 42) เมื่อพิจารณาแยกตามรายภาค พบว่าเขตกรุงเทพมหานครและทุกภาคส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทร โดยเฉพาะภาคใต้ มีผู้ตอบว่าส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรถึงร้อยละ 73.7 ในขณะที่เดียวกันในภาคใต้นี้ก็มีการใช้โทรศัพท์ประจำที่อย่างเดียว

น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 4 เท่านั้น (ตารางที่ 42) จะเห็นได้ว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทดแทนโทรศัพท์ประจำที่ในกรณีโทรออกในที่พักอาศัยค่อนข้างมาก สะท้อนให้เห็นถึงมีการทดแทนกันค่อนข้างมากระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่กับโทรศัพท์ประจำที่ในกรณีนี้

ทางด้านผลกระทบต่อปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ก็สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการโทรออกขณะอยู่ในที่พักอาศัยดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ผลการสำรวจทั่วประเทศพบว่าหลังจากมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการใช้โทรศัพท์ประจำที่น้อยลงถึงร้อยละ 58.3 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด (1,238 ตัวอย่าง) รองลงมาคือ ใช้เท่าเดิมและไม่ได้ใช้เลยเท่ากับร้อยละ 24.6 และ 17.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 42) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายังมีการใช้โทรศัพท์ประจำที่อยู่บ้าง และโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่สามารถใช้ทดแทนโทรศัพท์ประจำที่ได้ได้อย่างสมบูรณ์ เมื่อพิจารณาแยกเป็นเขตกรุงเทพมหานครและรอยภาค ปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้น้อยลงโดยภาคใต้ใช้โทรศัพท์ประจำที่น้อยลงมากที่สุดถึงร้อยละ 62.4 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการใช้เท่าเดิมมากที่สุด เมื่อเทียบกับภาคอื่นๆ และกรุงเทพฯ และไม่ได้ใช้เลยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่นๆ และกรุงเทพฯ

**ตารางที่ 42** ผลของการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการใช้โทรศัพท์ประจำที่ในการโทรออก และปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
<b>โทรศัพท์ที่เลือกใช้ในการโทรออก เมื่ออยู่ในที่พักอาศัย (จำนวนตัวอย่าง)</b>	<b>(1,417)</b>	<b>(440)</b>	<b>(283)</b>	<b>(231)</b>	<b>(239)</b>	<b>(224)</b>
ใช้โทรศัพท์ประจำที่อย่างเดียว	8.0	5.0	11.7	11.7	9.6	4.0
ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ประจำที่	11.4	8.4	6.7	22.1	12.1	11.6
ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างเดียว	21.0	29.1	24.0	16.9	15.9	10.7
ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	59.6	57.5	57.6	49.4	62.3	73.7
<b>ปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ภายหลังมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (จำนวนตัวอย่าง)</b>	<b>(1,238)</b>	<b>(410)</b>	<b>(236)</b>	<b>(194)</b>	<b>(204)</b>	<b>(194)</b>
ไม่ได้ใช้เลย	17.1	22.4	27.5	6.2	10.8	10.8
ใช้เท่าเดิม	24.6	16.8	18.2	42.3	28.4	26.8
ใช้น้อยลง	58.3	60.7	54.2	51.5	60.8	62.4

## 2. ผลกระทบต่อการยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่

จากการที่ถึงแม้จะมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ แต่ก็ยังมีการใช้โทรศัพท์ประจำที่อยู่บ้าง แสดงว่ายังมีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ประจำที่อยู่ ทำให้ไม่คิดที่จะยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ประจำที่ ผลการสำรวจทั่วประเทศพบว่า สัดส่วนผู้ไม่คิดจะยกเลิกมีถึงร้อยละ 90 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ส่วนที่คิดจะยกเลิกมีเพียงร้อยละ 10 และเมื่อพิจารณาแยกตามรายภาคปรากฏว่าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผู้ไม่คิดจะยกเลิกมากที่สุดถึงร้อยละ 94.9 หรือมีผู้คิดที่จะยกเลิกน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 5.1 รองลงมาคือในภาคใต้มีผู้ไม่คิดจะยกเลิกร้อยละ 93.4 หรือมีผู้คิดจะยกเลิกร้อยละ 6.6 ขณะที่ในภาคกลางมีผู้ไม่คิดจะยกเลิกต่ำสุด (ร้อยละ 83.9) หรือมีผู้คิดจะยกเลิกมากที่สุด (ร้อยละ 16.1) (ตารางที่ 43)

ในจำนวนผู้ที่ไม่คิดจะยกเลิกทั่วประเทศให้เหตุผลว่า ยังมีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่อยู่เป็นสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 70.2 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด รองลงมาคือเหตุผลต้องใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ตและเคเบิลทีวี เป็นต้น โดยมีผู้ให้เหตุผลนี้เป็นสัดส่วนร้อยละ 23.5 แสดงให้เห็นว่า การมีโทรศัพท์ประจำที่นั้นไม่ใช่เพื่อประโยชน์ในการโทรออกและ/หรือรับสายเท่านั้น ซึ่งถ้ายังมีบริการเสริมอื่นๆ ที่ต้องเชื่อมสัญญาณต่อกับเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่มากขึ้นเท่าไร ความจำเป็นที่ต้องมีโทรศัพท์ประจำที่ก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น สำหรับเหตุผลที่ยังไม่ยกเลิกโทรศัพท์ประจำที่เพราะบริเวณที่พักอาศัยไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น (ตารางที่ 43) แสดงให้เห็นว่าสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีค่อนข้างแพร่หลายทั่วประเทศ ยกเว้นบางจุดบางพื้นที่เป็นมุมอับสัญญาณเท่านั้น เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายภาค พบว่าภาคเหนือให้เหตุผลที่ไม่ยกเลิกเพราะมีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มากที่สุดถึงร้อยละ 74.3 ส่วนในเขตกรุงเทพมหานครให้เหตุผลที่ไม่คิดจะยกเลิกเพราะต้องใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ตและเคเบิลทีวี มากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 29.5 แสดงให้เห็นว่าในเขตกรุงเทพฯ มีการใช้บริการเสริมที่เชื่อมต่อกับสัญญาณโทรศัพท์ประจำที่มากกว่าภาคอื่นๆ

สำหรับผู้ที่ไม่คิดจะยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ซึ่งมีเพียงร้อยละ 10 นั้นให้เหตุผลหลายประการคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ปกติใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า การบริการโทรศัพท์ประจำที่ไม่ดีและไม่ต้องการใช้บริการเสริมอื่นๆ อย่างไรก็ตามในจำนวนเหตุผลต่างๆ ที่ให้นี้ พบว่าน้ำหนักในการให้เหตุผลส่วนใหญ่จะอยู่ที่ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและปกติใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าเท่ากับร้อยละ 42.8 และร้อยละ 40.6 ตามลำดับ และในเขตกรุงเทพมหานคร มีการให้เหตุผลปกติใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าเท่ากับร้อยละ 43.8 ในขณะที่ให้เหตุผลช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเท่ากับร้อยละ 41.1 เป็นต้น (ตารางที่ 43)

ตารางที่ 43 ผลของการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ความต้องการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ เพื่อใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียว (จำนวนตัวอย่าง)	(1,250)	(413)	(236)	(197)	(207)	(197)
<b>ไม่คิดจะยกเลิก</b>	<b>90.0</b>	<b>88.9</b>	<b>83.9</b>	<b>94.9</b>	<b>91.3</b>	<b>93.4</b>
<i>เหตุผลที่ยกเลิก</i> (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล) (จำนวนคำตอบ)	(1,377)	(455)	(222)	(239)	(237)	(224)
มีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่อยู่	70.2	66.4	69.8	71.1	74.3	72.8
บริเวณที่พักอาศัยไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.0	0.4	1.4	2.1	3.8	3.6
ปกติใช้โทรศัพท์ประจำที่มากกว่า	4.4	3.7	3.2	5.4	4.2	5.8
ต้องใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี	23.5	29.5	25.7	21.3	17.7	17.9
<b>คิดจะยกเลิก</b>	<b>10.0</b>	<b>11.1</b>	<b>16.1</b>	<b>5.1</b>	<b>8.7</b>	<b>6.6</b>
<i>เหตุผลที่ยกเลิก</i> (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล) (จำนวนคำตอบ)	(180)	(73)	(57)	(19)	(18)	(13)
ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย	42.8	41.1	43.9	42.1	50.0	38.5
การบริการโทรศัพท์ประจำที่ไม่ดี	9.4	6.8	14.0	10.5	11.1	0.0
ปกติใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า	40.6	43.8	35.1	36.8	38.9	53.8
ไม่ต้องใช้บริการเสริมอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี	7.2	8.2	7.0	10.5	0.0	7.7

### 3. ผลกระทบต่อปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะ:

ภายหลังจากมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะลดน้อยลง หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งทดแทนการใช้โทรศัพท์สาธารณะได้ค่อนข้างมาก ซึ่งจากการสำรวจทั่วประเทศ จำนวน 3,768 ตัวอย่าง พบว่าภายหลังจากมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งทำให้ไม่ได้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเลย ถึงร้อยละ 68.2 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด หรือเมื่อพิจารณาแยกตามภาคและเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาคกลางมีผู้ไม่ได้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเลยสูงสุดถึงร้อยละ 74.1 รองลงมาคือ ภาคใต้มีผู้ไม่ได้ใช้บริการเลยร้อยละ 70.6 อย่างไรก็ตามข้อมูลทั่วประเทศยังมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเท่าเดิมถึง ร้อยละ 27.9 ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้อาจเพราะแบตเตอรี่หมด หรือเงินหมดกรณี ใช้บัตรเติมเงิน หรือไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายภาคปรากฏว่า ในภาคเหนือ มีการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเท่าเดิมมากที่สุด (ร้อยละ 32.7) เมื่อเปรียบเทียบกับเขตพื้นที่อื่นๆ ซึ่ง อาจเป็นเพราะในเขตพื้นที่ภาคเหนือมีภูเขามาก อาจทำให้มีจุดอับสัญญาณมาก ทำให้ยังคงมีความจำเป็นต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในขณะที่ในเขตพื้นที่ภาคกลางมีการใช้เท่าเดมน้อยที่สุด ซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 21.5 (ตารางที่ 44)

ตารางที่ 44 ผลของการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

(หน่วย : ร้อยละ)

การใช้บริการ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้
ปริมาณการใช้โทรศัพท์สาธารณะ ภายหลังจากมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (จำนวนตัวอย่าง)	(3,768)	(790)	(741)	(684)	(767)	(786)
ไม่ได้ใช้เลย	68.2	64.8	74.1	69.3	62.3	70.6
ใช้เท่าเดิม	27.9	31.8	21.5	26.8	32.7	26.6
ใช้น้อยลง	3.8	3.3	4.5	3.7	5.0	2.8
ใช้เพิ่มขึ้น	0.1	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0

# สรุปผลการวิเคราะห์ พฤติกรรมผู้ใช้บริการ โทรคมนาคม

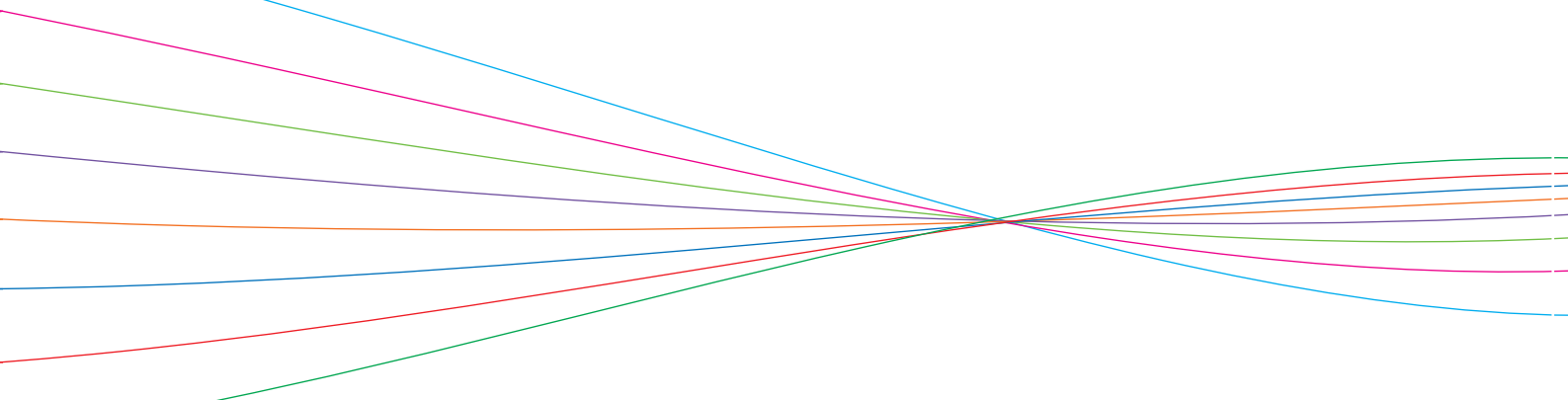
วัตถุประสงค์ของการใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติสำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ เพื่อวัดขนาดของทิศทางและปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดการใช้บริการโทรคมนาคมแต่ละประเภทว่ามีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของค่าบริการการใช้มากน้อยเพียงใดและมีความแตกต่างกันหรือไม่ การวิเคราะห์พฤติกรรมของการใช้บริการโทรคมนาคมนี้แบ่งประเภทของโทรคมนาคมออกเป็น 3 ประเภท คือ การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

## 1. การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ผลเชิงประจักษ์ของการวิเคราะห์อุปสงค์ชี้ให้เห็นว่าราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รายได้ของผู้ใช้บริการ และอายุของผู้ใช้บริการ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ เมื่อพิจารณาจะพบว่าราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ถ้าราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ลดลงร้อยละ 10 จะทำให้มีคนใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เป็นระยะเวลาเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.81 ปัจจัยลำดับรองลงไปในการกำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่คือ รายได้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งก็หมายความว่า ถ้ารายได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จะทำให้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เป็นเวลานานเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.73 สำหรับบทบาทของราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อการกำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ไม่มากนัก นอกจากนี้อายุยังมีบทบาทในปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่มีอายุมากขึ้นจะมีการใช้บริการน้อยลง

สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่แล้วเปลี่ยนมาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงอย่างเดียว จากการใช้แบบจำลอง Logit Model พบว่า การตัดสินใจยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ขึ้นกับ 6 ปัจจัยคือ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ประจำที่ ความพึงพอใจการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่โดยรวม ประสบการณ์เคยยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ในอดีต พฤติกรรมการโทรออกจากโทรศัพท์ประจำที่บ้าน และความพึงพอใจการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่





โดยรวม โดยครัวเรือนที่มีสมาชิกจำนวนมากจะมีโอกาสยกเลิกเลขหมายน้อยลง แต่ในขณะเดียวกัน หากผู้ใช้บริการเคยยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่มาก่อน และเมื่ออยู่ในที่พักอาศัยไม่ค่อยได้ใช้การ โทรออกผ่านโทรศัพท์ประจำที่ โอกาสที่จะยกเลิกเลขหมายนั้นในอนาคตจะเพิ่มขึ้น

## 2. การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการประมาณค่าจากแบบจำลองอุปสงค์การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่กำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่คือ ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รายได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อายุ และเพศของผู้ใช้บริการ ขณะที่ราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่ ไม่มีบทบาทในการกำหนดพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ สะท้อนให้เห็นว่า การใช้โทรศัพท์ประจำที่ ไม่สามารถทดแทนการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์ประจำที่เปลี่ยนแปลง ในขณะที่การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถทดแทนการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ เมื่อราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้ ราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการกำหนดปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รายเดือน ถ้าราคาค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลงร้อยละ 10 จะทำให้ผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่นานขึ้นร้อยละ 9 ของนาที่ต่อเดือน และถ้ารายได้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จะทำให้ผู้ใช้บริการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.16 ของระยะเวลาที่ใช้เป็นนาที่ต่อเดือน และเมื่อเปรียบเทียบบทบาทของรายได้ที่มีต่อปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่และที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะสะท้อนให้เห็นว่า ปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของรายได้เกือบ 2 เท่าของปริมาณการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ในทำนองเดียวกัน ผู้ชายจะมีแนวโน้มในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้หญิง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาบทบาทของอายุกับปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ จะพบว่า คนที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าคนที่อายุมากขึ้น

ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์แบบ Smart Phone โดยการใช้แบบจำลอง Logit Model พบว่า การตัดสินใจดังกล่าวของผู้บริโภคขึ้นกับปัจจัยที่สำคัญคือ อายุของผู้บริโภค ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาคที่อยู่อาศัย และค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมเฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่า หากผู้ใช้บริการมีอายุมากขึ้นโอกาสจะตัดสินใจใช้ Smart Phone จะลดลง ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ถ้าเพิ่มระดับขึ้นโอกาสจะใช้ Smart Phone จะสูงขึ้นด้วย ส่วนผู้ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และบริเวณที่มีโอกาสใช้ Smart Phone สูงกว่าในเขตภูมิภาค



สำหรับการตัดสินใจเปลี่ยนเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต ผลการวิเคราะห์ทางเศรษฐมิติพบว่า ผู้ใช้บริการที่อายุน้อย มีโอกาสจะเปลี่ยนเครือข่ายสูงกว่าผู้บริการที่อายุมากขึ้น เช่นเดียวกับผู้ที่มีประสบการณ์เคยเปลี่ยนเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอดีต และผู้ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย

### 3. การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความแพร่หลายมากขึ้นและส่วนใหญ่จะเป็นการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบประจำที่ การสร้างแบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์สำหรับศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงขนาดความสำคัญและทิศทางของตัวแปรทางเศรษฐศาสตร์และตัวแปรทางสังคมที่มีอิทธิพลในการกำหนดการใช้อินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ตของประชากรไทยจากสมการ Logit พบว่า มีปัจจัย 8 ประการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา เขตที่อยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาคที่อยู่อาศัย การใช้โทรศัพท์ประจำที่ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยผู้ที่มีอายุมากขึ้น โอกาสจะใช้อินเทอร์เน็ตจะน้อยลง ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง รายได้สูง อาศัยอยู่ในเขตเมือง (เทศบาล) เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งมีการใช้โทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะมีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ตสูงขึ้น

ทั้งนี้ จากการสำรวจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 2 ประเภทพร้อมกันทั่วประเทศ แล้วนำมาศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ผ่านแบบจำลองทางเศรษฐมิติ พบว่า มีปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลกำหนดปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ คือ ราคาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ประจำที่ โดยถ้าราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จะทำให้ปริมาณการใช้ค่าเป็นนาที่ต่อเดือนลดลงร้อยละ 9.12 ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น พบว่า ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รายได้ และเพศของผู้ใช้ มีอิทธิพลในการกำหนดปริมาณการใช้ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการกำหนดพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ถ้าราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นนาที่ต่อเดือนจะลดลงร้อยละ 9.40

นอกจากรายได้ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีส่วนในการกำหนดปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งถ้ารายได้ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จะทำให้มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนนาที่ต่อเดือนร้อยละ 3.04 สำหรับลักษณะเพศของผู้ใช้ก็มีส่วนกำหนดปริมาณการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้หญิงจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าผู้ชาย อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลอง Logit Model พบว่ามีความสอดคล้องกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุยิ่งสูงขึ้น โอกาสที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะมีน้อยลง ส่วนผู้ที่อาศัยในเขตเมือง (เทศบาล) หรืออยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง โอกาสในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเพิ่มมากขึ้น

# นิยามศัพท์เฉพาะ

## พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่	การใช้บริการสื่อสารทางเสียงผ่านการเชื่อมต่อด้วยระบบโทรศัพท์แบบใช้สาย ทั้งที่เป็นลวดสายทองแดง หรือสายเคเบิลใยแก้ว โทรศัพท์ประจำที่อาจเรียกว่า โทรศัพท์บ้าน
ผู้ให้บริการ	บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่
การใช้งาน	การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ที่พักอาศัย โดยเป็นการใช้งานรายบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ค่าใช้จ่าย/ ค่าใช้บริการ	ค่าใช้จ่ายของการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ที่พักอาศัย โดยเป็นค่าใช้จ่ายของครัวเรือน ซึ่งพิจารณาจากใบเรียกเก็บค่าบริการ

## พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	การใช้บริการโดยปกติในแต่ละเดือน อาจมีได้หมายถึง การใช้งานเป็นประจำทุกเดือน แต่ดูพฤติกรรมโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนว่ามีการใช้บริการหรือไม่
-----------------------------	---

## พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโทรศัพท์มือถือ (และอาจมีการเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า วิทยุโทรศัพท์) คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสื่อสารสองทางผ่าน โทรศัพท์มือถือใช้คลื่นวิทยุในการติดต่อกับเครือข่ายโทรศัพท์มือถือโดยผ่านสถานีฐาน โดยเครือข่ายของโทรศัพท์มือถือแต่ละผู้ให้บริการจะเชื่อมต่อกับเครือข่ายของโทรศัพท์บ้านและเครือข่ายโทรศัพท์มือถือของผู้ให้บริการอื่น
ผู้ให้บริการ	บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าโทรศัพท์ที่ใช้รายเดือน ในกรณีผู้ให้สัมภาษณ์ใช้ซิมการ์ดประเภทเติมเงิน (Pre-paid) ถือว่าค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับมูลค่าบัตรโทรศัพท์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์เติมเงินในแต่ละเดือน ขณะที่การจ่ายเงินแบบรายเดือน ให้ถือว่าค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับจำนวนเงินที่จ่ายทั้งหมดตามใบเรียกเก็บค่าโทรศัพท์ในแต่ละเดือน โดยไม่ต้องหักค่าบริการเสริมใดๆ ที่นอกเหนือจากค่าโทรศัพท์ออก

ผู้ชำระเงิน

ผู้ที่จ่ายเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ ซึ่งในที่นี่ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ส่วนตัว (จ่ายเอง) และธุรกิจ (มีหน่วยงาน/ องค์กรจ่ายค่าบริการให้)

### พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

การสื่อสารทางเสียงจาก โทรศัพท์ประจำที่ เพื่อโทรเข้าโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed to Fixed) ที่มีการติดต่อด้วยเลขรหัสโทรศัพท์ที่อยู่ในพื้นที่ต่างกันและมีการคิดอัตราค่าบริการต่างกัน เช่น การโทรจากรหัส 02-xxx-xxxx ไปยังรหัส 034-xxx-xxx เป็นต้น บางกรณีอยู่ต่างพื้นที่ แต่รหัสเดียวกัน เช่น โทรจากจังหวัดพิษณุโลกไปยังจังหวัดตาก ซึ่งมีรหัสเดียวกัน (055) จะเห็นว่าแม้ว่ารหัสขึ้นต้นจะเหมือนกันแต่อยู่คนละจังหวัดกัน ในการโทรด้วยโทรศัพท์ประจำที่เข้าโทรศัพท์ประจำที่ข้ามเขตจังหวัดจะมีการคิดอัตราค่าบริการต่างกัน

สำหรับการโทรในพื้นที่ กทม. และปริมณฑล โทรจากรหัส 02 ไปยัง 02 แม้จะเป็นการโทรต่างพื้นที่คนละจังหวัดแต่ในการศึกษาคั้งนี้จะไม่นับว่าเป็นการโทรทางไกลภายในประเทศ เพราะมีการคิดค่าบริการเท่ากัน

### พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

การใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

การสื่อสารทางเสียงที่มีการติดต่อด้วยเลขรหัสโทรศัพท์ต่างกันโดยเน้นพิจารณาจากการติดต่อข้ามเขตพรมแดนประเทศ เป็นสำคัญ ทั้งการโทรจากประเทศไทยไปต่างประเทศ และการใช้งานจากต่างประเทศโทรกลับมาในประเทศไทย นับรวมทั้งการติดต่อจากต้นทาง ทั้งที่ผ่านทางโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ปลายทางไม่ได้สนใจว่าจะเป็นการโทรเข้าโทรศัพท์รูปแบบใด เน้นที่ตัวผู้โทรออกมากกว่า และพิจารณาเลขรหัสปลายทางเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะใช้การพิจารณาการโทรออกไปปลายทางต่างประเทศที่ต้องอาศัยช่องทางเชื่อมต่อ (Gateway) ว่าผ่านทางผู้ให้บริการรายใดเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ การโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศในการศึกษาคั้งนี้ จะหมายรวมถึงการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์จากต่างประเทศกลับเข้ามาในประเทศไทย และการนำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยไปใช้งานในต่างประเทศด้วยระบบข้ามแดนอัตโนมัติ

การใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศระบบต่อตรง

การเชื่อมต่อโดยตรง ผ่านผู้ให้บริการเลขหมาย 3 หลัก เช่น CAT 009 หรือ TOT 008 เป็นต้น

การใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศด้วยบัตรโทรศัพท์

การใช้บัตรโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ โดยโทรเข้าเชื่อมต่อผ่านเลขหมายของศูนย์ผู้ให้บริการก่อน

## พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

### การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

การเชื่อมต่อใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต จะพิจารณาทั้งการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน การเชื่อมต่อระบบสายและระบบไร้สาย การใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และ โทรศัพท์เคลื่อนที่ กล่าวคือ พิจารณาการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่ว่าจะใช้ ผ่านอุปกรณ์ หรือเชื่อมต่อด้วยรูปแบบใด

ดังนั้น จะสอบถามรูปแบบการเชื่อมต่อ ค่าใช้จ่าย และจำนวนนาที่ที่ใช้งานโดยรวมทั้งหมด ไม่ว่าจะผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้งานทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน และใช้งานบน โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ตาม เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมทั้งหมด ของบุคคล

### ADSL

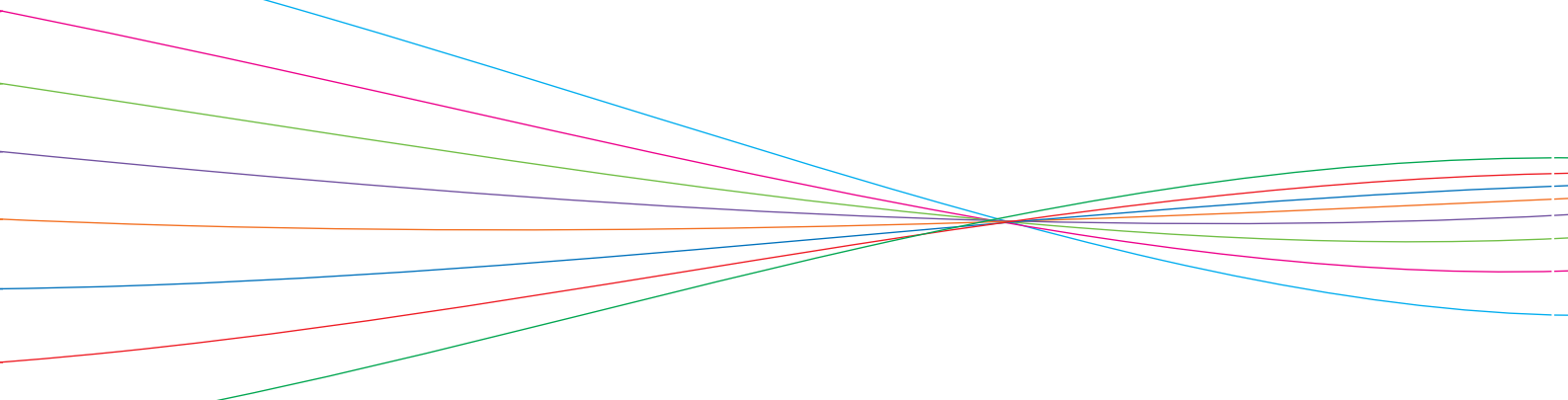
ย่อมาจากคำว่า Asymmetric Digital Subscriber Line คือเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ความเร็วสูงแบบดิจิทัลที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารอินเทอร์เน็ตและ เครือข่ายระยะไกลได้ด้วยความเร็วสูง โดยใช้คู่สายโทรศัพท์ธรรมดา เทคโนโลยี ADSL แยกความถี่ออกเป็นสองช่องสัญญาณ สำหรับโทรศัพท์ (Voice) และสำหรับการรับ ส่งข้อมูล (Data) จึงทำให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กับการใช้งานโทรศัพท์ ADSL มีความเร็วในการรับ (Downstream) และส่ง (Upstream) ข้อมูลไม่เท่ากัน โดยมีความเร็วในการรับข้อมูลสูงสุดถึง 8 Mbps. และความเร็วในการส่งข้อมูลสูงสุด 640 Kbps. ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล แสดงด้วยชุดตัวเลข เช่น 256/128, 512/256 เป็นต้น ความเร็วแรกเป็นความเร็วในการรับข้อมูล ความเร็วที่สอง เป็นความเร็ว ในการส่งข้อมูล

### Dial-up

บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบหมุนโทรศัพท์ (Dial up/ISDN) เหมาะสำหรับผู้ที่มีการ ใช้งานไม่มาก หรือไม่ต้องการการเชื่อมต่อตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายต่ำ และสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็ว 56-128 Kbps.

### Hot Spot

อาณาบริเวณที่สามารถเข้าถึงโครงข่ายไร้สาย 802.11b หรือ WiFi ที่เชื่อมต่อกับ อินเทอร์เน็ตได้ ในที่นี้หมายถึง การใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายแบบสาธารณะ ความเร็วสูง ด้วยเทคโนโลยีของ Wireless LAN แบบมีค่าใช้จ่าย ซึ่งในปัจจุบันก็มี ให้บริการกันมากขึ้นเรื่อยๆ ตามแหล่งธุรกิจ อาทิ สนามบิน โรงแรม ร้านอาหาร ศูนย์การค้า โรงพยาบาล และ อาคารสำนักงาน โดยใช้เทคโนโลยีบรอดแบนด์ ผสมผสานกับเทคโนโลยีไร้สาย (WiFi) ทำให้สามารถออนไลน์ได้ทุกที่ในสถานที่ ที่บริการให้ Hot Spot



**WiFi**

ย่อมาจาก Wireless Fidelity หมายถึงชุดผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่สามารถใช้ได้กับมาตรฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย (WLAN) ซึ่งอยู่บนมาตรฐาน IEEE 802.11 อย่างไรก็ตาม ในที่นี้เป็นการใช้ในความหมายที่คนทั่วไปนิยมเรียกกันเพื่อแทนคำว่า Wireless LAN นั่นเอง

**Wireless LAN / WLAN**

ย่อมาจากคำว่า Wireless Local Area Network หรือ ระบบเครือข่ายไร้สาย เป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่มีความคล่องตัวมาก ซึ่งอาจจะนำมาใช้ทดแทนหรือเพิ่มต่อกับระบบเครือข่าย LAN แบบดั้งเดิม โดยใช้การส่งคลื่นความถี่วิทยุในย่านวิทยุ RF และคลื่นอินฟราเรดในการรับและส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องผ่านอากาศโดยปราศจากความต้องการของการเดินสาย

**LAN**

ระบบที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายภายในพื้นที่ เช่น ระบบ LAN ภายในบ้าน ภายในบริษัทหรือองค์กร ภายในมหาวิทยาลัย เป็นต้น ในที่นี้หมายถึงการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ LAN

**GPRS**

ย่อจากคำว่า General Packet Radio Service หมายถึง บริการต่างๆ ที่ผ่านทาง Radio Interface ในระหว่างผู้ใช้งานและปลายทางซึ่งไม่ว่าจะเป็น Application Server หรือแม้แต่ตัวโทรศัพท์เคลื่อนที่เองก็ตามจะถูกแปลงเป็น Packet ซึ่งมี IP Address กำกับอยู่ภายใน ซึ่งจะไม่เหมือนเดิมที่เคยใช้กัน คือ ระบบ Radio Frame ที่ใช้กันในการส่งข้อมูลเสียงพูดบนระบบ GSM สำหรับในที่นี้หมายถึง การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS

**EDGE**

ย่อจากคำว่า Enhanced Data Rates for Global Evolution เป็นระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย 2.75G ในเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ คล้ายกับระบบ GPRS แต่มีความเร็วที่สูงกว่าคือมีความเร็วอยู่ในระดับ 200-300 Kbps. ซึ่งสูงกว่าการส่งด้วยเครือข่าย GPRS ถึง 4 เท่า ช่วยให้ได้รับประโยชน์จากการส่ง-รับข้อมูล (Applications/ Contents) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มากกว่าและรวดเร็วกว่า

**3G**

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเทคโนโลยี 3G หรือ Third Generation ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 โดยอุปกรณ์การสื่อสารในยุค 3G นั้นจะเป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสานการนำเสนอข้อมูลและเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกัน จุดเด่นของ 3G คือสามารถรับ-ส่งข้อมูลแบบไร้สายผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ไร้สายความเร็วสูงได้รวดเร็วกว่าขึ้น โดยสามารถรับ-ส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงได้ถึง 7,200 Kbps.

## VoIP

ย่อจากคำว่า Voice over Internet Protocol คือ ระบบการสื่อสารด้วยเสียงผ่านเครือข่าย IP เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสามารถสนทนาระหว่างกันได้ รวมถึงการสนทนากับโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่งคุณภาพของบริการได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆ จนเทียบเท่าระบบโทรศัพท์ประจำที่ ซึ่ง VoIP สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ (1) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไปยังคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC to PC) (2) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไปยังโทรศัพท์ประจำที่ (PC to Phone) และ (3) โทรศัพท์กับโทรศัพท์ (Telephony) เป็นการใช้โทรศัพท์ธรรมดาติดต่อกับโทรศัพท์ธรรมดา ในที่นี้จะหมายถึงการใช้บริการลักษณะที่ (1) และ (2) เท่านั้น

### ข้อตกลงเบื้องต้น

- คำร้อยละที่นำเสนอจะมีฐานคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละกลุ่มข้อมูล ผู้ใช้ข้อมูลสามารถพิจารณาฐานการคำนวณได้จากจำนวนผู้ตอบซึ่งจะอยู่ในเครื่องหมายวงเล็บ (N)
- ข้อคำถามที่มีการเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำร้อยละที่นำเสนอจะรวมออกมาได้เกิน/ หรือไม่ครบ 100.0 เนื่องจากฐานการคำนวณในแต่ละตัวเลือกคำตอบนั้นแยกส่วนกัน
- ข้อมูลที่เป็นระดับอัตรา (Ratio Scale) เช่น รายได้ อายุ ปริมาณการใช้งาน ค่าใช้จ่าย ฯลฯ จะนำเสนอค่าสถิติทั้งค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ประกอบกัน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการตัดสินใจพิจารณานำข้อมูลไปใช้ตามคุณลักษณะการกระจายของข้อมูลนั้น โดยการจะเลือกใช้ค่าสถิติชนิดใดจะขึ้นอยู่กับลักษณะตามธรรมชาติของข้อมูลชุดนั้นๆ
- ข้อมูลในส่วนของบริษัท/ เครือข่ายที่เลือกใช้บริการ บางครั้งอาจพบว่ามีจำนวนรวมมากกว่าจำนวนตัวอย่าง ทั้งนี้เพราะการนับตามจำนวนเลขหมายที่ใช้งาน ไม่ได้นับตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (เนื่องจากบางคนอาจมีการใช้งานมากกว่า 1 เลขหมาย)

### นิยามค่าสถิติเบื้องต้น<sup>1</sup>

- อัตราร้อยละ (percentage) เป็นอัตราส่วนชนิดหนึ่งซึ่งเทียบต่อ 100 การคำนวณโดยเอา 100 ไปคูณสัดส่วนที่ต้องการผลลัพธ์ก็จะออกมาเป็นร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ (%)
- ค่าเฉลี่ย (mean) คือ ค่าของข้อมูลที่ได้จากผลบวกของสมาชิกทุกจำนวนหารด้วยจำนวนสมาชิกในรายการนั้น
- มัธยฐาน (median) คือ ค่าของข้อมูลที่เป็นจุดกึ่งกลางหรืออยู่ในตำแหน่งตรงกลางของข้อมูลทั้งหมด เมื่อนำข้อมูลมาเรียงกันจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อย
- ฐานนิยม (mode) คือ ค่าของข้อมูลที่มีจำนวนซ้ำกันมากที่สุด
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นค่าเฉลี่ยความแตกต่างของข้อมูลแต่ละตัวจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น กล่าวคือ โดยเฉลี่ยแล้วข้อมูลแต่ละค่าอยู่ห่างจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มข้อมูลเท่าใด
- ค่าสูงสุด (Maximum) คือ ค่าสูงสุดของข้อมูลชุดนั้น
- ค่าต่ำสุด (Minimum) คือ ค่าต่ำสุดของข้อมูลชุดนั้น
- N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม / จำนวนตัวอย่างของข้อมูลชุดนั้น

<sup>1</sup> อ้างอิงคำนิยามจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ



- Aldebert M., Ivaldi M. and Roucolle C., 2004. "Telecommunications Demand and Pricing Structure: An Econometric Analysis." *Telecommunication Systems* 25 (1-2) :pp. 89-115.
- Garbacz, C. and Thompson Jr, G. C., 2007. "Demand for telecommunication services in developing countries." *Telecommunications Policy*, No.31, pp. 276 - 289.
- Gujarati N. Damodar and Porter C. Dawn (2009) *Basic Econometrics*. McGraw-Hill, 5<sup>th</sup> Edition.
- Krejcie. R.V. and Morgan. D.V. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities" *Educational and Psychological Measurement*.
- Marinucci, M. and Perez-Amaral, T., 2005. "Econometric Modeling of Business Telecommunications Demand Using Retina and Finite Mixtures."
- Nakamura, A., Jitsuzumi, T. and Kawamura, M., 2007. "Estimation of Unbiased Price Elasticity of Calling Demand: Sequential Estimation on Tokyo Metropolitan Household." *Study Program on Information and Communication Policies*.
- Sung, N. and Lee, Y., 2002. "Substitution between Mobile and Fixed Telephones in Korea." *Review of Industrial Organization*, 20, pp. 367 - 374.
- Takashima, Y. 1998. "An empirical study on substitution effects between cellular telephone and PHS in Japan."
- Telang, R. 2004. "An Empirical Analysis of Cellular Voice and Data Services." *The Networks, Electronic Commerce, and Telecommunication Institute*, Carnegie Mellon University.
- Ward, R. M. 1995. "Measurements of Market Power in Long Distance Telecommunications." *Bureau of Economics Staff Report*. Federal Trade Commission.
- Waverman, L., Meschi, M. and Fuss, M. 2005. "The Impact of Telecoms on Economic Growth in Developing Countries." *Africa: The impact of mobile phones*. The Vodafone Policy Paper Series, Number 2, pp. 10-22.
- \_\_\_\_\_. 1999. "Product Substitutability and Competition in Long-Distance Telecommunications." *Economic Inquiry*, Vol. 37, No. 4, October 1999, pp. 657 - 677.

# คณะทำงาน

## ผู้เชี่ยวชาญทางเศรษฐศาสตร์จากศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศ แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภิช ศุภชลาศัย  
ศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ เนตยารักษ์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรภากร อภาศิลป์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ มีโกศล  
ดร.ธเนศ เมฆจำเริญ

## นักวิจัยจากสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ อิศรภักดี

## นักวิจัยผู้ช่วย

นายฐิตินันท์ ผิวนิล  
นางสาวณัฐกัญญา จรุงศรี  
นางสาวทิมพร สิงโตมาศ  
นางสาวชนกกานต์ วีระดิธรรม  
นายอิทธิพงษ์ ทองศรีเกตุ

### **ชื่อหนังสือ**

รายงานผลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554  
(Telecommunications Consumption Survey of Thailand 2011)

### **เจ้าของ**

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

### **สำนักงาน**

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

### **ออกแบบและจัดพิมพ์**

บริษัท ฮีชี จำกัด  
32/580 โพรวเวทวิลล่า ซอยทับเจริญ ถนนนวมินทร์  
แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10230  
โทรศัพท์ 0 2948 8165-6  
โทรสาร 0 2948 8145

**พิมพ์ครั้งที่ 1** : พฤษภาคม 2555

**จำนวนพิมพ์** : 1,100 เล่ม

