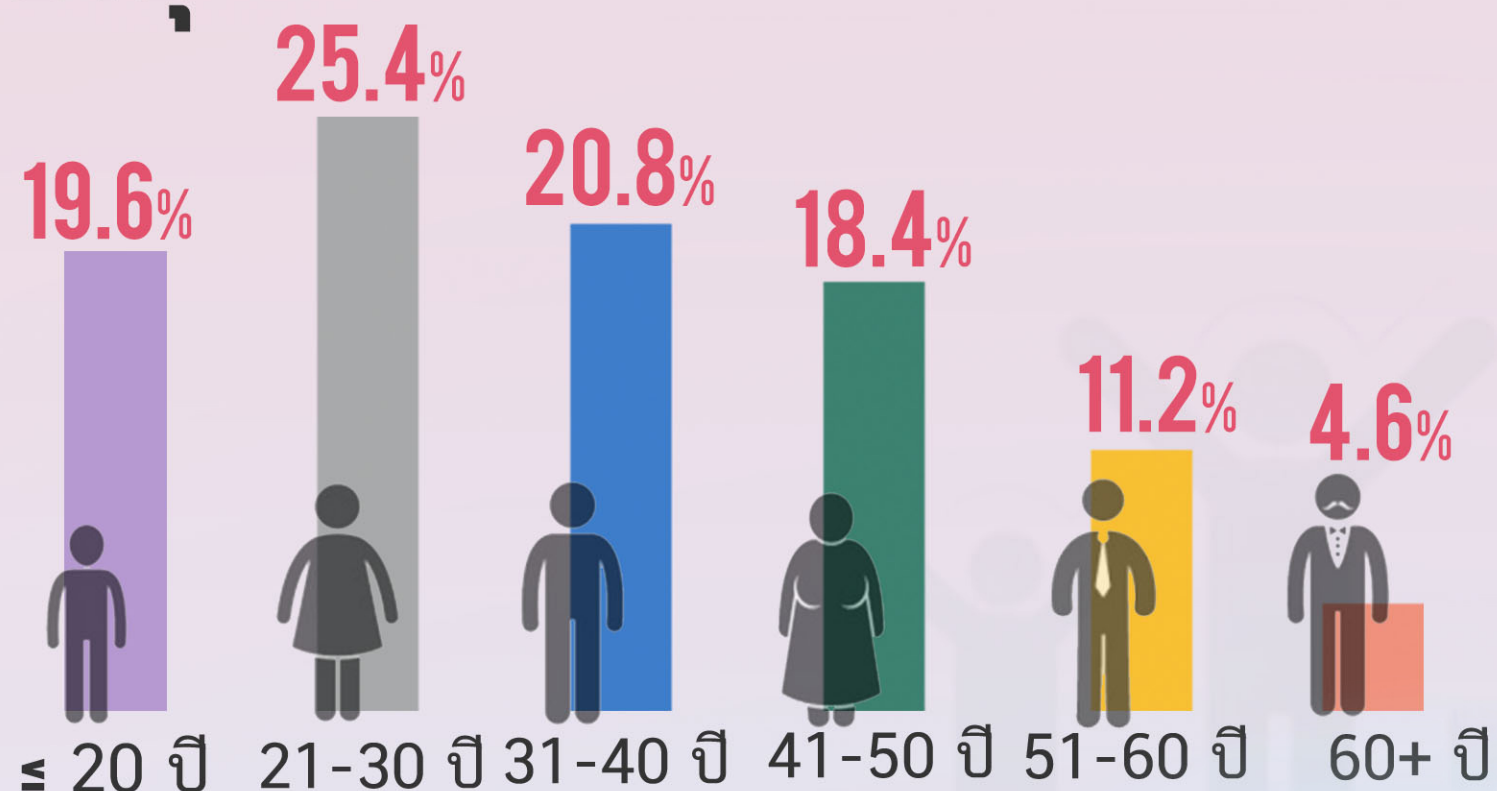


ข้อมูลทั่วไป

ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ



5 อันดับแรก ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา ร้อยละ 37.9

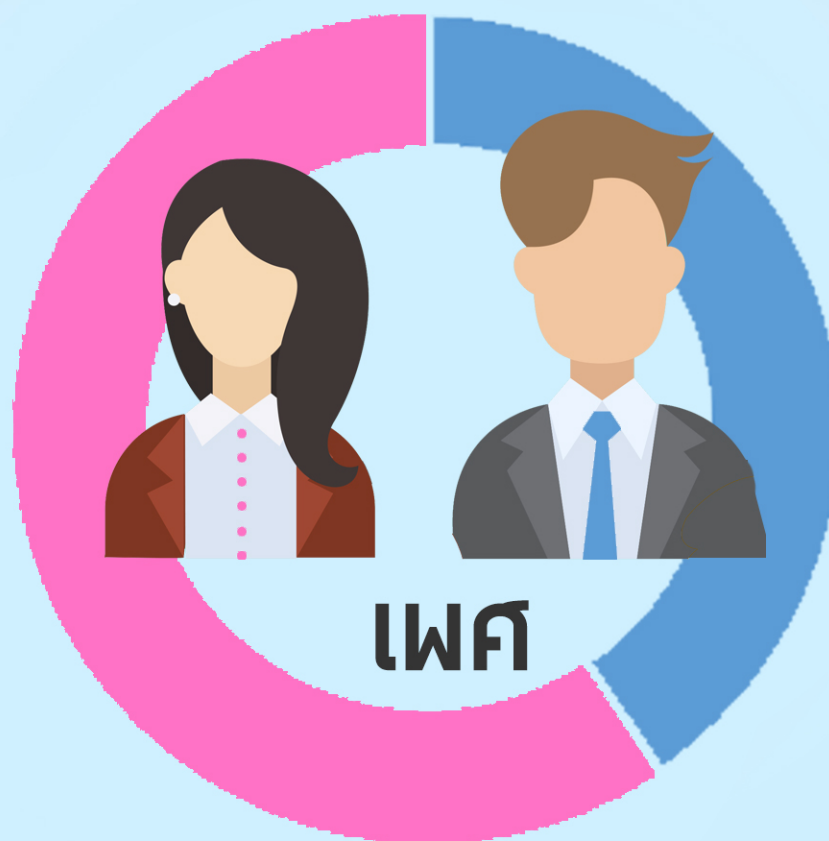
ปริญญาตรี ร้อยละ 26.6

ประถมศึกษา ร้อยละ 18.7

อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 7.5

ปวช. ร้อยละ 6.5

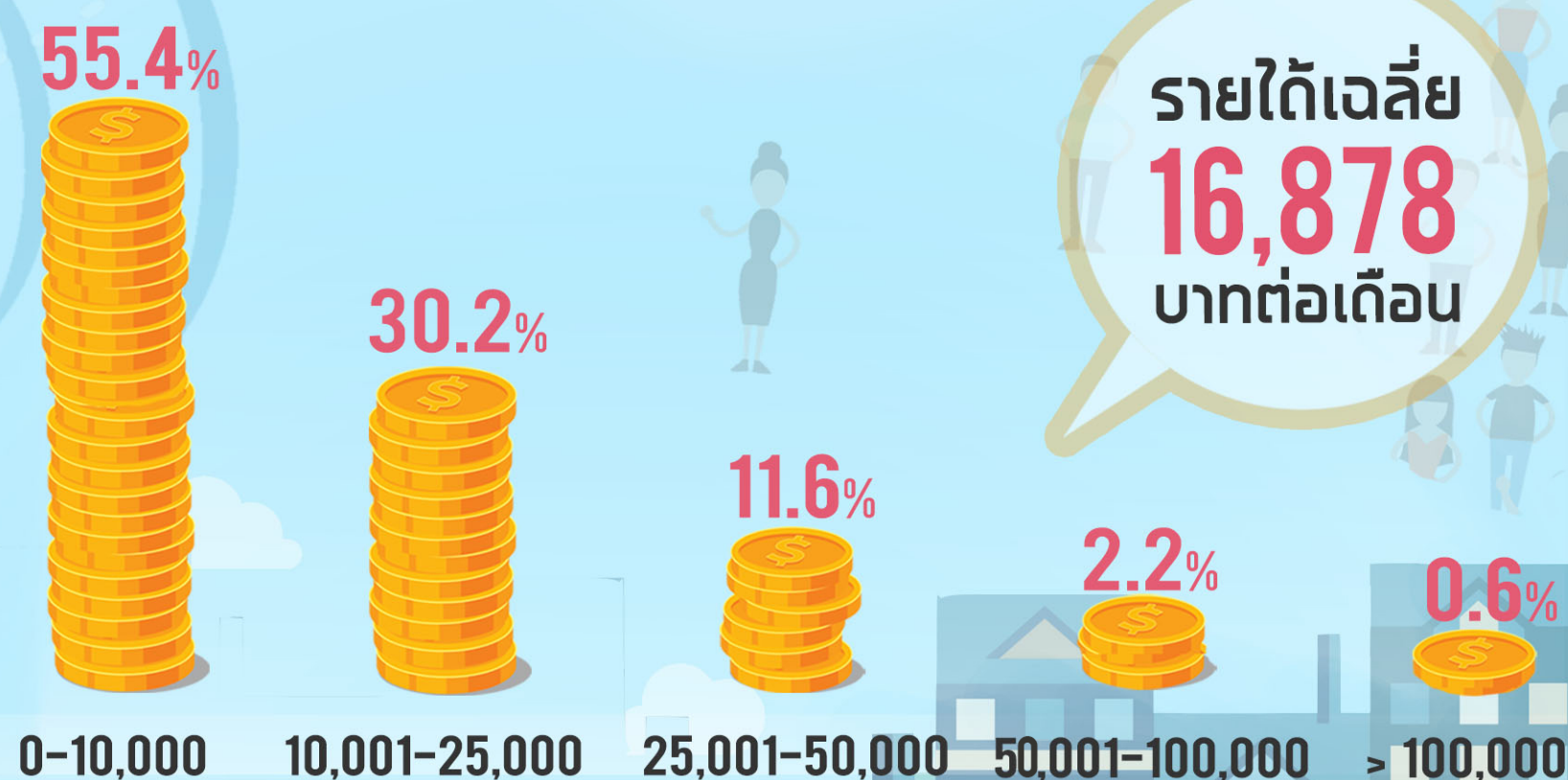
ร้อยละ 59.4



ร้อยละ 40.6

เพศ

ระดับรายได้ต่อเดือน



รายได้เฉลี่ย
16,878
บาทต่อเดือน

6 อันดับแรก อาชีพ

ค้าขายทั่วไป ร้อยละ 25.5

นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 22.6

ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.7

รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13.2

พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 8.2

ข้าราชการ ร้อยละ 5.1

เขตที่อยู่อาศัย

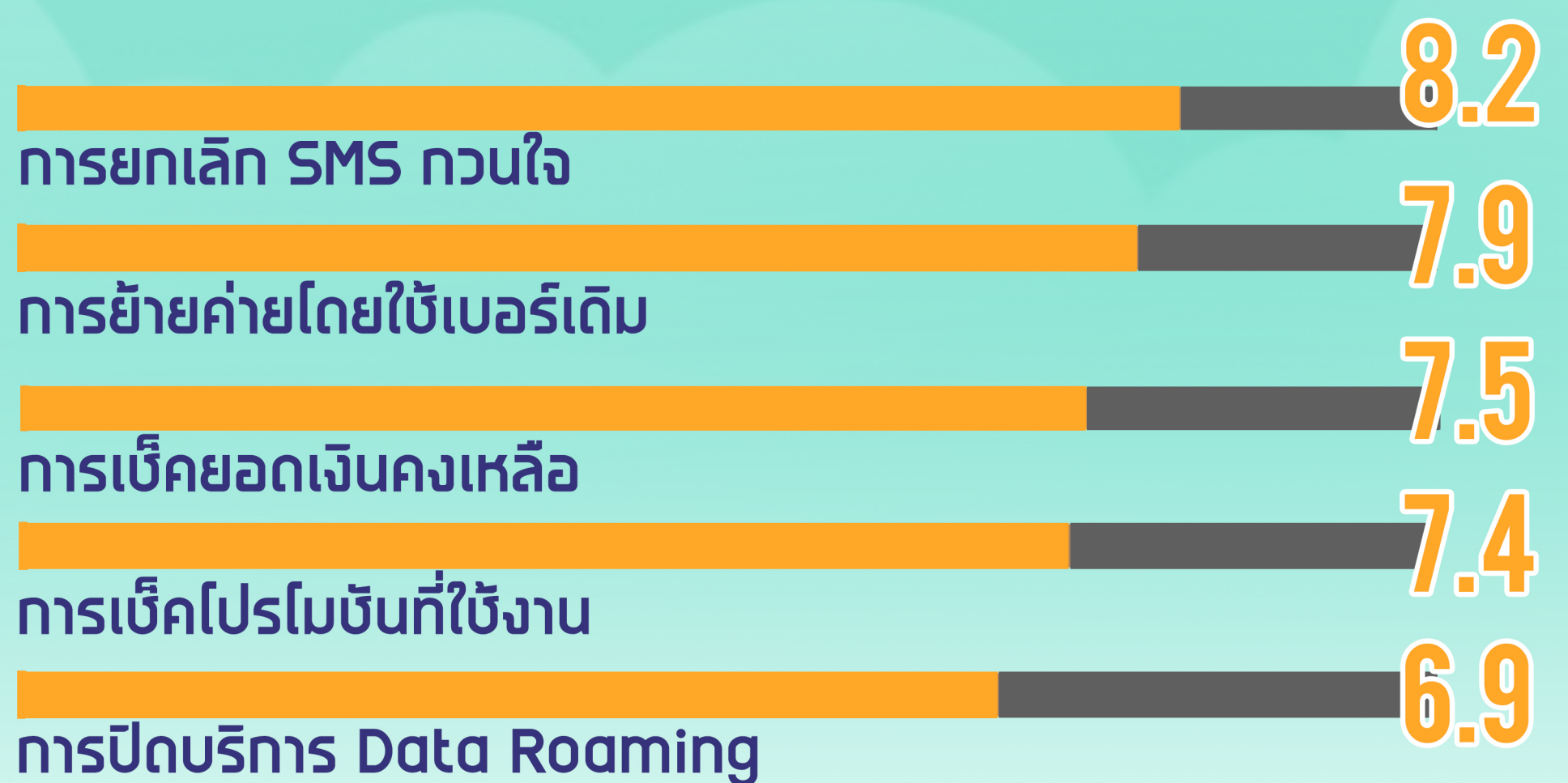
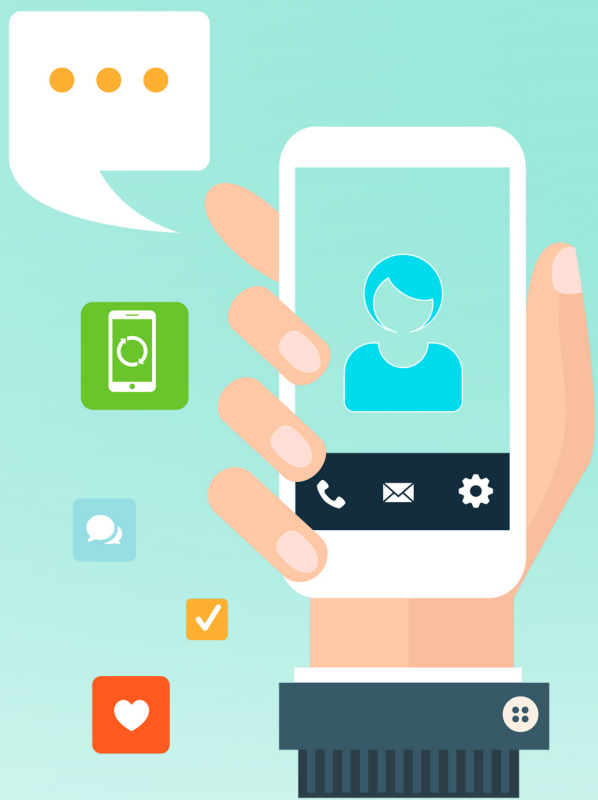
เขตอำเภอเมือง 44.2%
นอกเขตอำเภอเมือง 55.8%

นโยบาย กสทช.

4 อันดับแรก
ของแหล่งข้อมูลที่ได้รับ
ข่าวสารจาก กสทช.

- 1 โทรทัศน์ 54.4%
- 2 Social Media 8.9%
- 3 คนในครอบครัวและเพื่อน 6.8%
- 4 เว็บไซต์ 5.5%

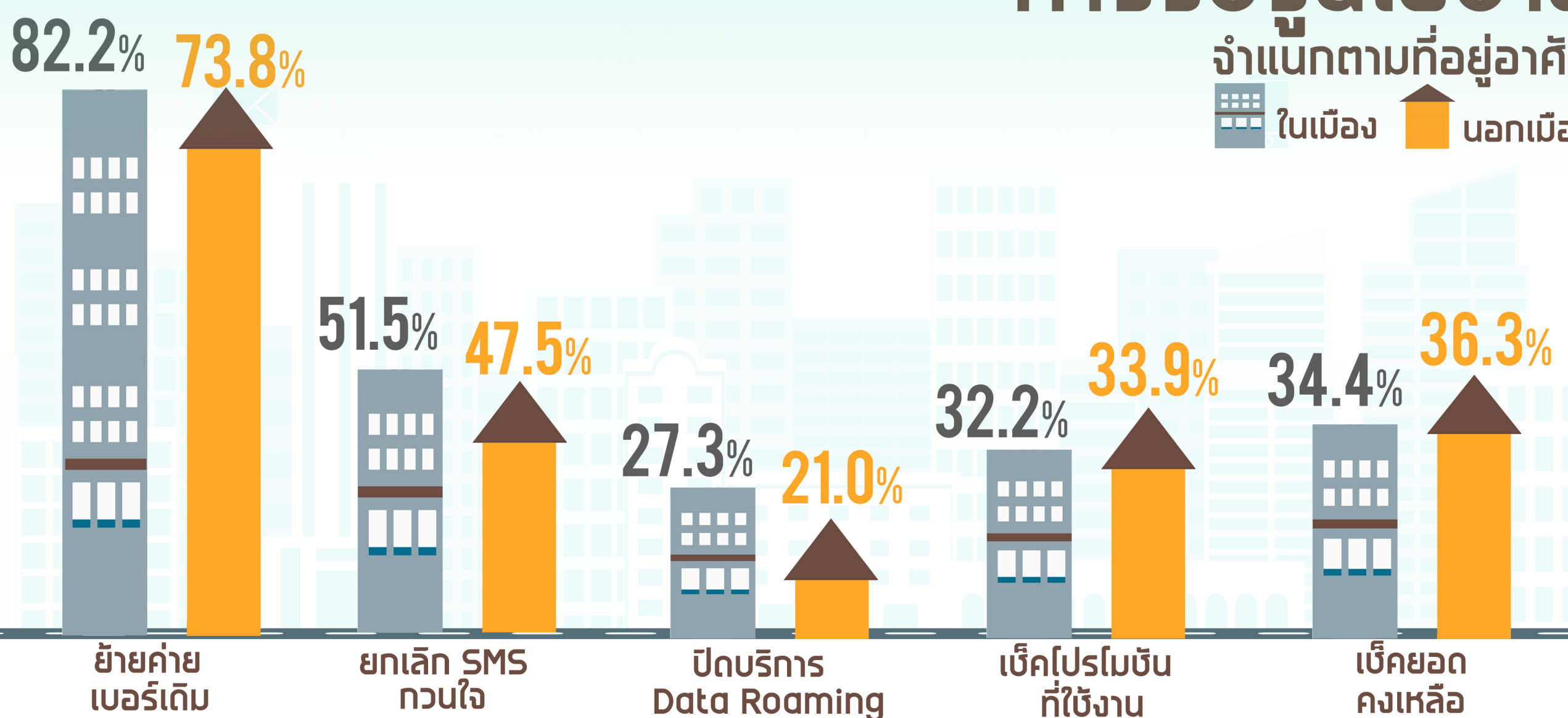
ประโยชน์ที่ได้รับจากนโยบาย จากระดับคะแนนเต็ม 10 คะแนน



การรับรู้นโยบาย

จำแนกตามที่อยู่อาศัย

 ในเมือง  นอกเมือง



ประเด็นต่างๆที่น่าสนใจ

ความสำคัญ
ของกิจกรรม
ออนไลน์ อยู่ที่ **7.38**

*ระดับความสำคัญสูงสุดเท่ากับ 10

ความสำคัญของกิจกรรมออนไลน์ ตามช่วงอายุ



ความคิดเห็นต่อการคิดอัตราค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่



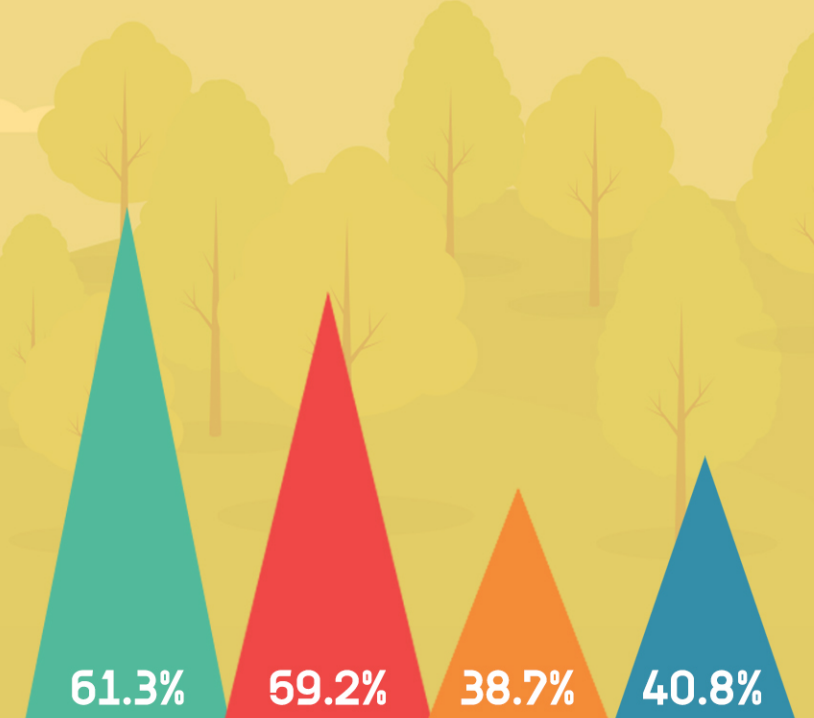
บาทต่อ
นาที
60.1%

บาทต่อ
วินาที
39.9%

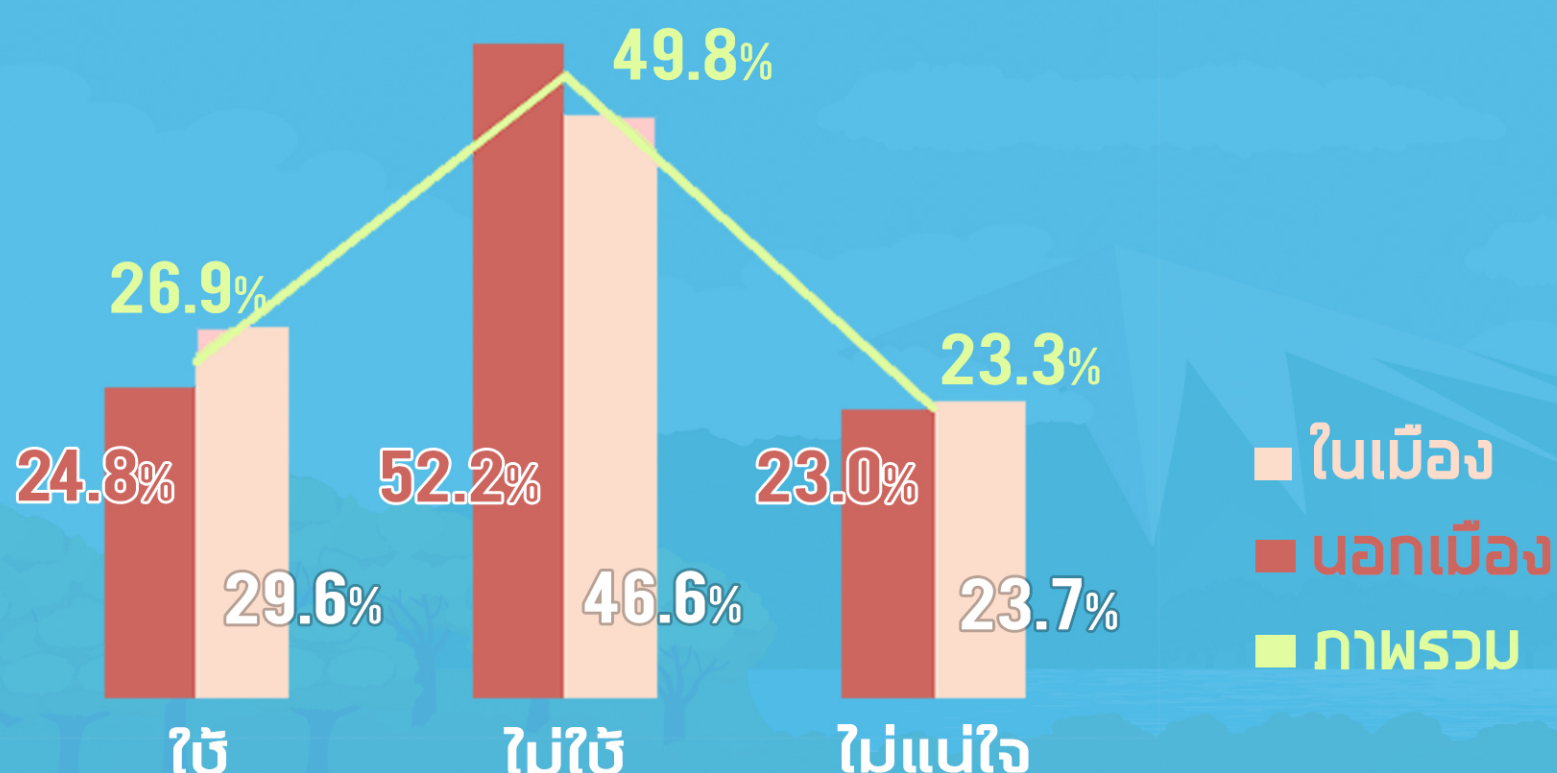
จำแนกตามพื้นที่

บาท/นาที
61.3% ในเมือง
59.2% นอกเมือง

บาท/วินาที
38.7% ในเมือง
40.8% นอกเมือง



ความต้องการใช้บริการ PROMPT PAY



5 อันดับแรกอาชีพที่ต้องการใช้ PROMPT PAY

พนักงานรัฐวิสาหกิจ **52.9%**

ข้าราชการ **35.8%**

พนักงานบริษัทเอกชน **34.8%**

นักเรียน / นักศึกษา **31.8%**

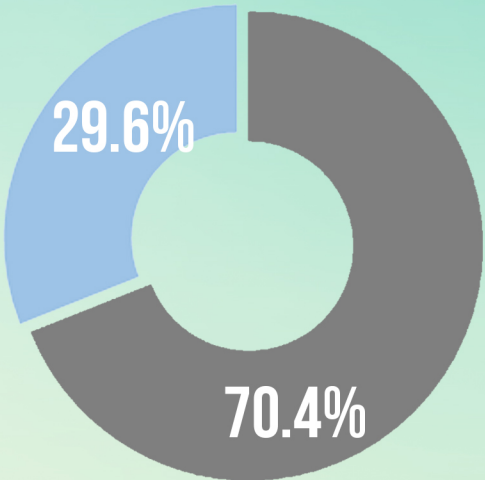
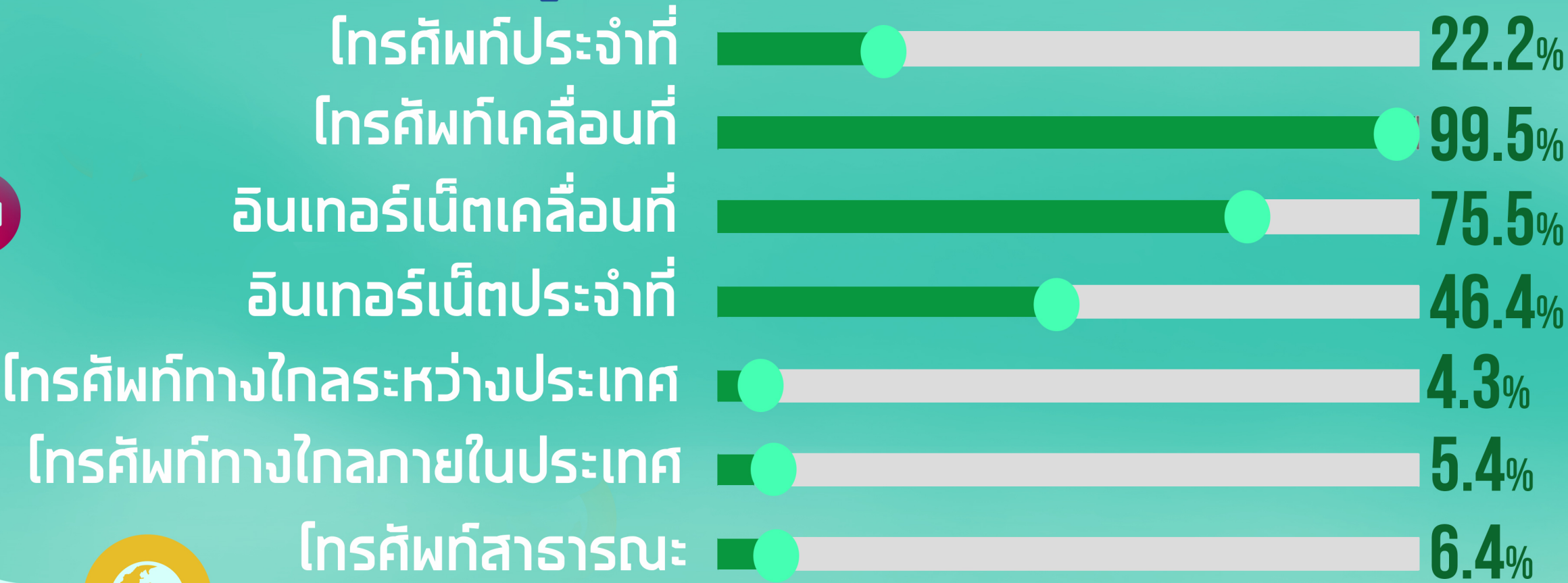
พนักงานของรัฐ **31.0%**



การเลือกบริการโทรคมนาคมรูปแบบต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม



สัดส่วนผู้ใช้บริการ



3 เหตุผล

ของผู้ไม่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

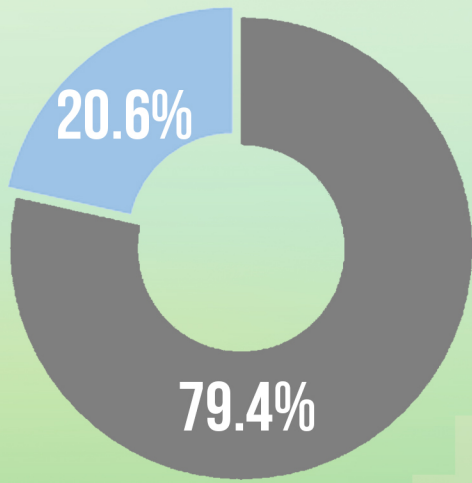
กรณีไม่เคยใช้เลย

ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่เป็น 45%
ไม่เห็นถึงความจำเป็นต้องใช้ 30%
ไม่เข้าใจในวิธีการใช้บริการ 10%

กรณียกเลิกการใช้

ไม่เห็นถึงความจำเป็นต้องใช้ 75%
ต้องการความเป็นส่วนตัว 25%
เครื่องโทรศัพท์เสียและยังไม่ได้ซื้อใหม่ 12.5%

■ ไม่เคยใช้บริการเลย
■ เคยใช้แต่เลิกใช้บริการแล้ว



3 เหตุผล

ของผู้ไม่ใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

กรณีไม่เคยใช้เลย

ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ 84%
พื้นที่ไม่ครอบคลุมบริการ 6.5%
ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก 4.1%

กรณียกเลิกการใช้

ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ 79.4%
ประหยัดค่าใช้จ่าย 20.9%
ย้ายที่พักอาศัย 5.3%



3 เหตุผล

ของผู้ไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

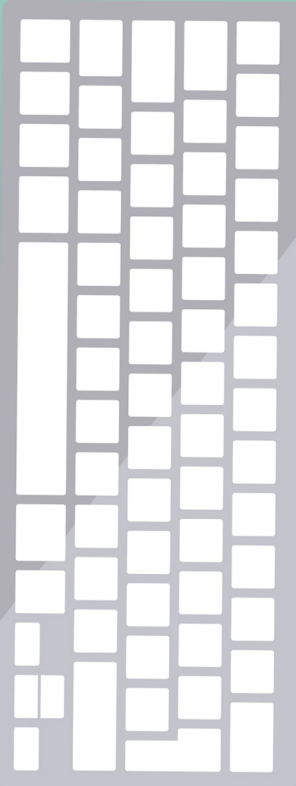
72.5%
11.6%
11.1%

กรณีไม่เคยใช้เลย

คิดว่าไม่จำเป็น 8.3%
ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็เพียงพอแล้ว
ใช้ไม่เป็น

กรณียกเลิกการใช้

คิดว่าไม่จำเป็น 42.8%
ใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ก็เพียงพอแล้ว 26.4%
ยกเลิกโทรศัพท์ประจำที่ไปพร้อมกัน 18.2%





โทรศัพท์ประจำที่



ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์ประจำที่ โดยเฉลี่ย (บาท/เดือน)

253 
แบบไม่รวมอินเทอร์เน็ต

891 
แบบรวมอินเทอร์เน็ต

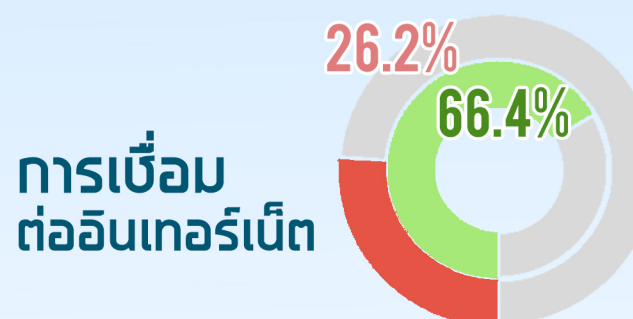
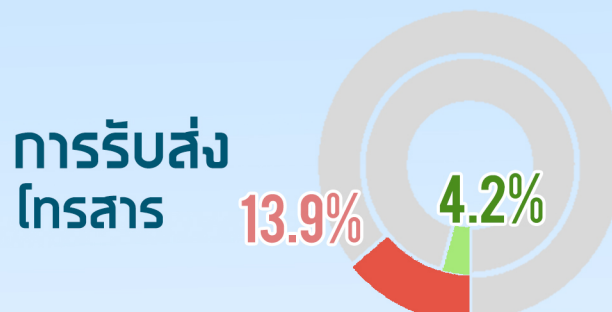
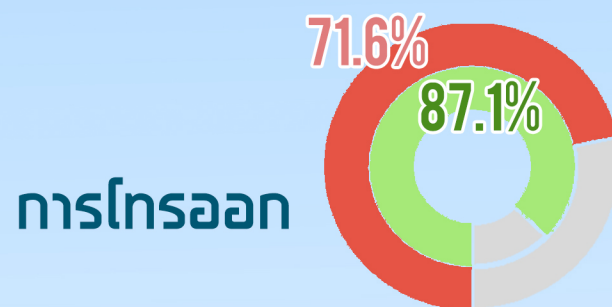
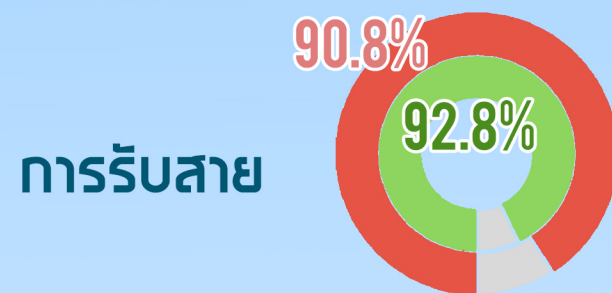


อายุการใช้งาน
โดยเฉลี่ย
13.5 ปี

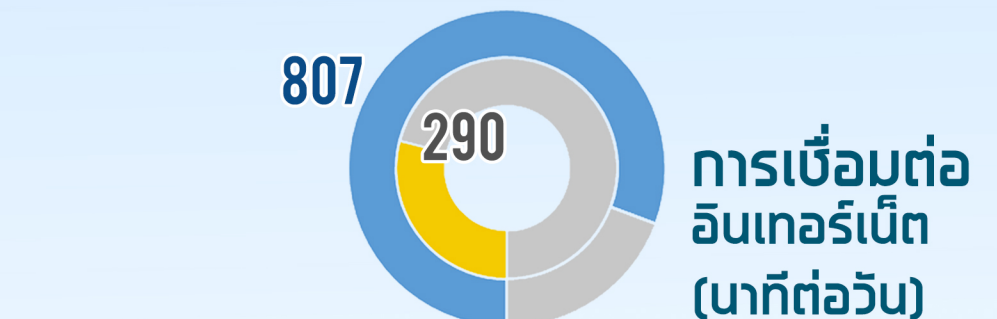
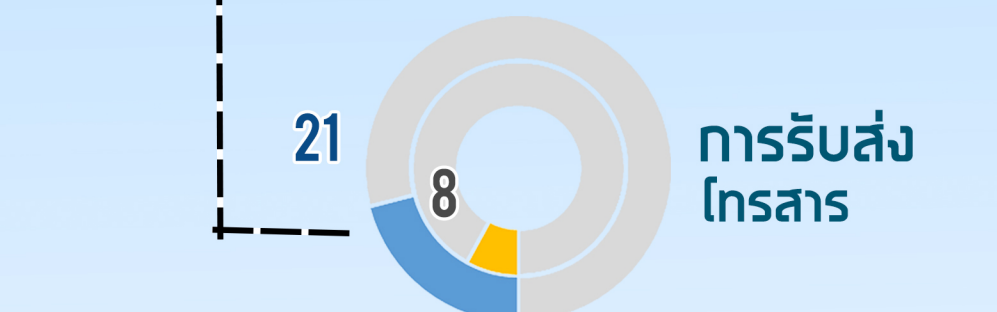
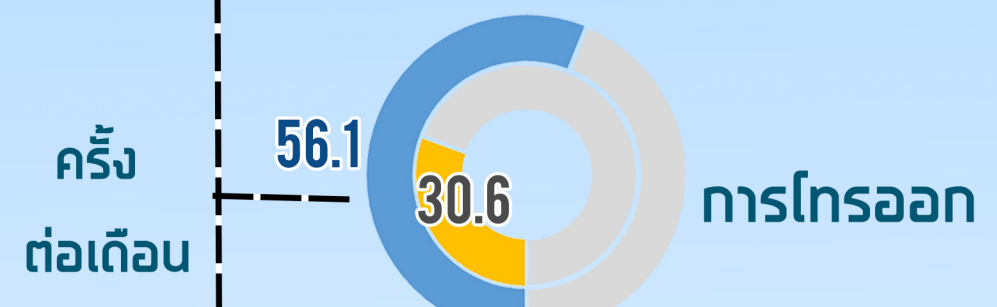
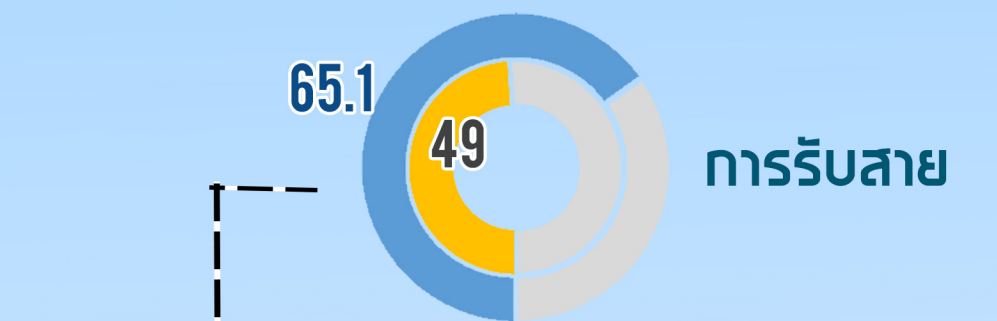
-  สัดส่วนผู้ใช้บริการในปี พ.ศ. 2557
-  สัดส่วนผู้ใช้บริการในปี พ.ศ. 2559
-  ปริมาณการใช้งานในปี พ.ศ. 2557
-  ปริมาณการใช้งานในปี พ.ศ. 2559

รูปแบบการใช้บริการ

สัดส่วนผู้ใช้บริการ



ปริมาณการใช้งาน



ผู้ใช้บริการพบปัญหา จากการใช้โทรศัพท์ประจำที่



สัดส่วนผู้ใช้งานบริการ
โทรศัพท์ประจำที่ **34%**
ที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

2.6% ไม่ได้รับบริการตามรายการส่งเสริมการขายที่ระบุไว้

90.9% มาตรฐานคุณภาพ

ไม่มีสัญญาณ **50.4%**

สัญญาณขัดข้อง **71.6%**

คุณภาพเสียงไม่ชัดเจน เนื่องจากสายเก่า **39.6%**

สัดส่วนผู้ใช้บริการ
โทรศัพท์ประจำที่ **14.4%**
ที่พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

27.6% การคิดค่าบริการผิดพลาด

67.2% มาตรฐานคุณภาพ

การให้บริการและศูนย์บริการไม่มีประสิทธิภาพ **66.7%**

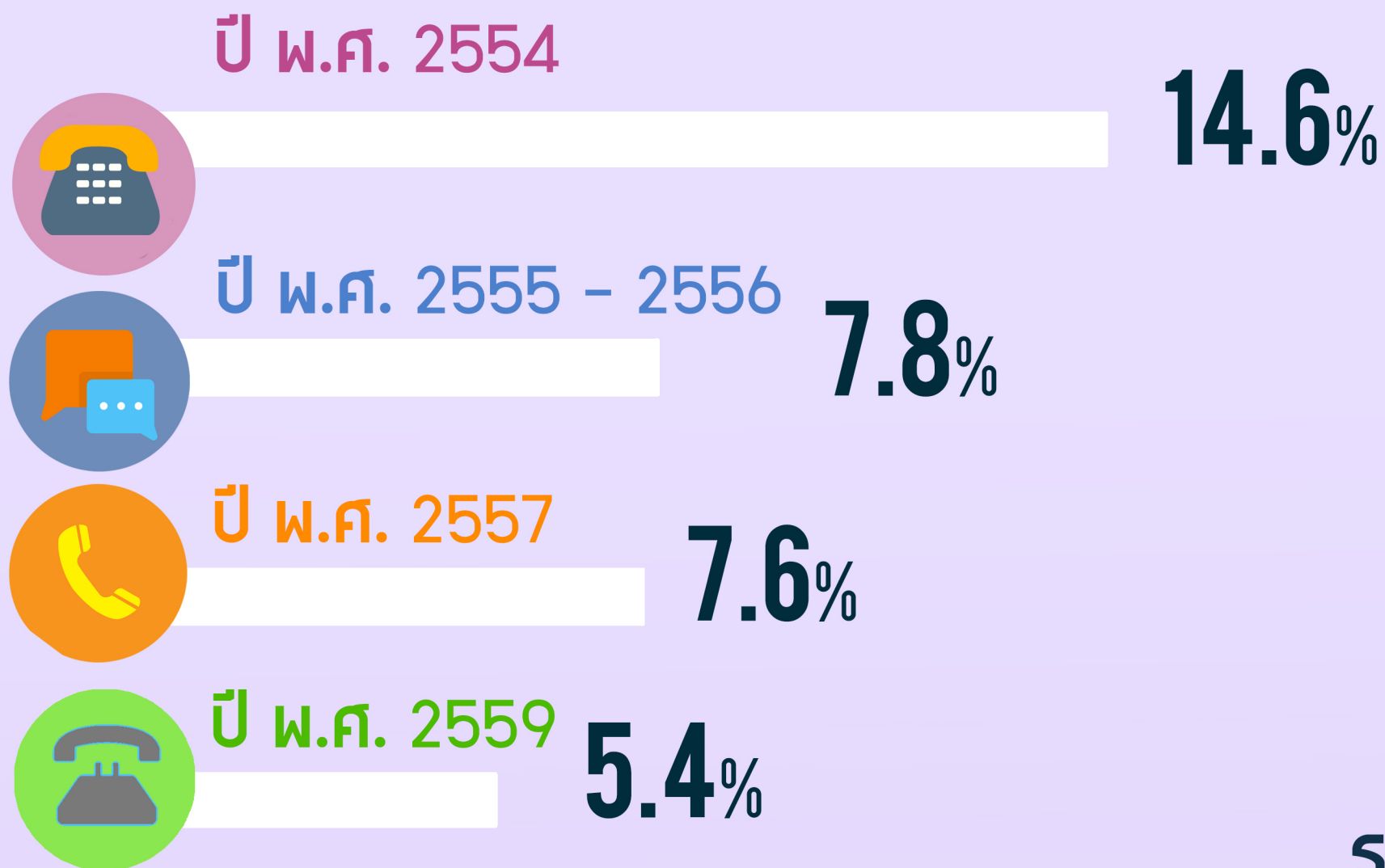
ศูนย์บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ **15.4%**

Call Center ให้รอสายนานเกินไป **50.0%**



ตลาดโทรศัพท์ทางไกล ภายในประเทศ

สัดส่วนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล
ภายในประเทศ จำแนกตามปีที่มีการสำรวจ



รูปแบบและค่าใช้จ่ายบริการ
โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

ไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้
13.6%

ต้องการเสียงโทรศัพท์
ที่มีความคมชัด
20.4%

ขณะนั้นไม่มี
โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัว
26.2%

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ
โทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ

100 ครั้ง/เดือน
ปริมาณ
การโทรออก
เฉลี่ย

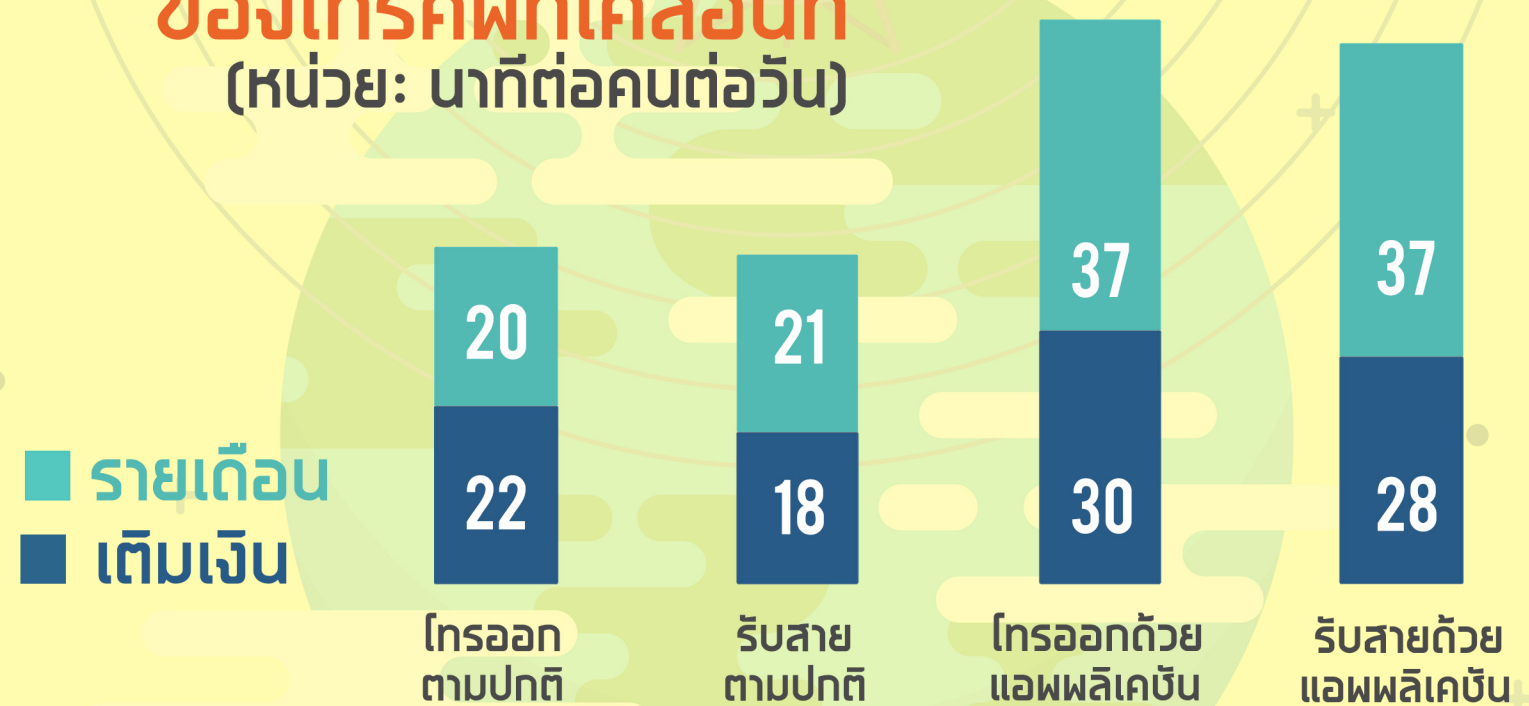
110 ครั้ง/เดือน
ปริมาณการ
รับสายเฉลี่ย

307 บาท/เดือน
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย

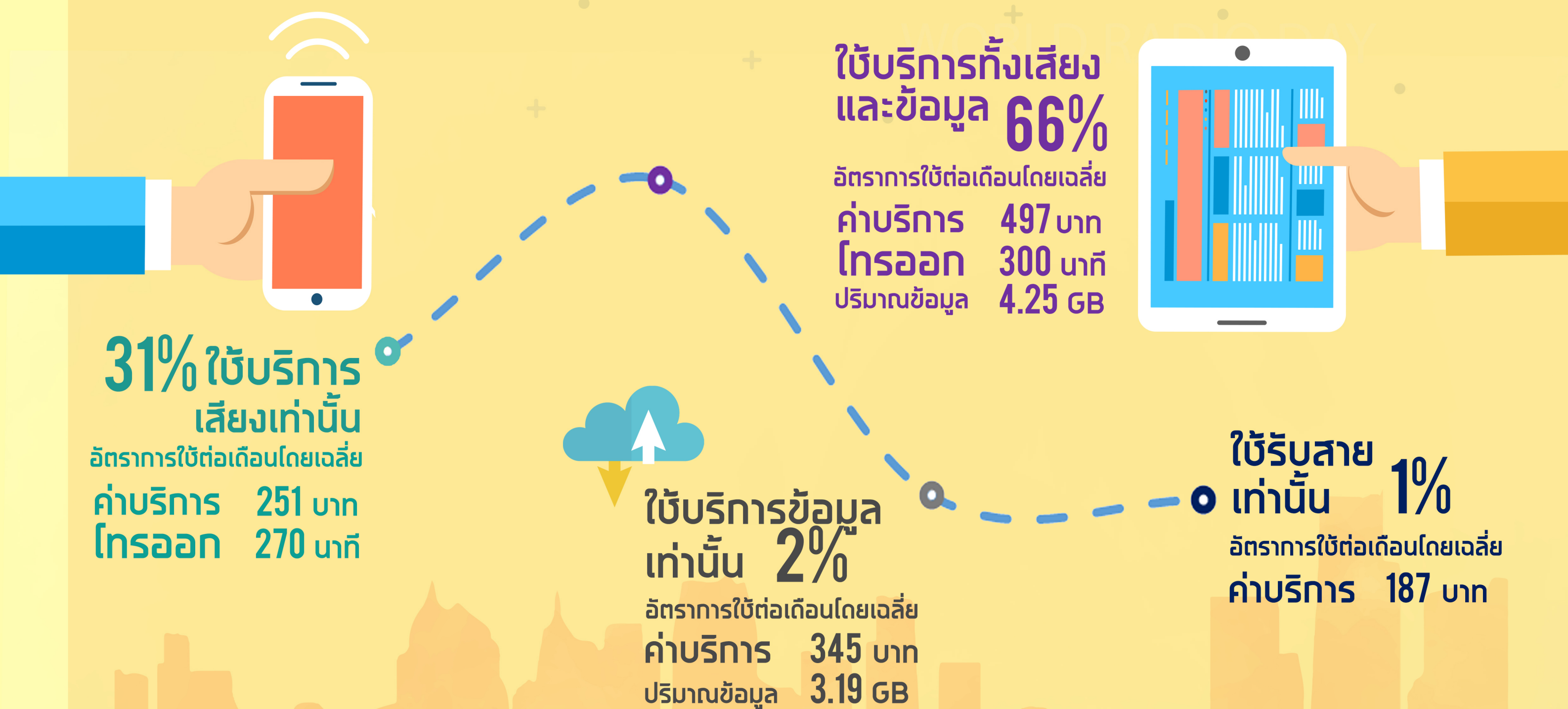
โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่



ปริมาณการโทรและรับสาย ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ (หน่วย: นาทีต่อคนต่อวัน)



รูปแบบการใช้บริการ



การใช้โปรโมชั่นเสริม



เพิ่มการโทร



เพิ่มอินเทอร์เน็ต

เติมเงิน

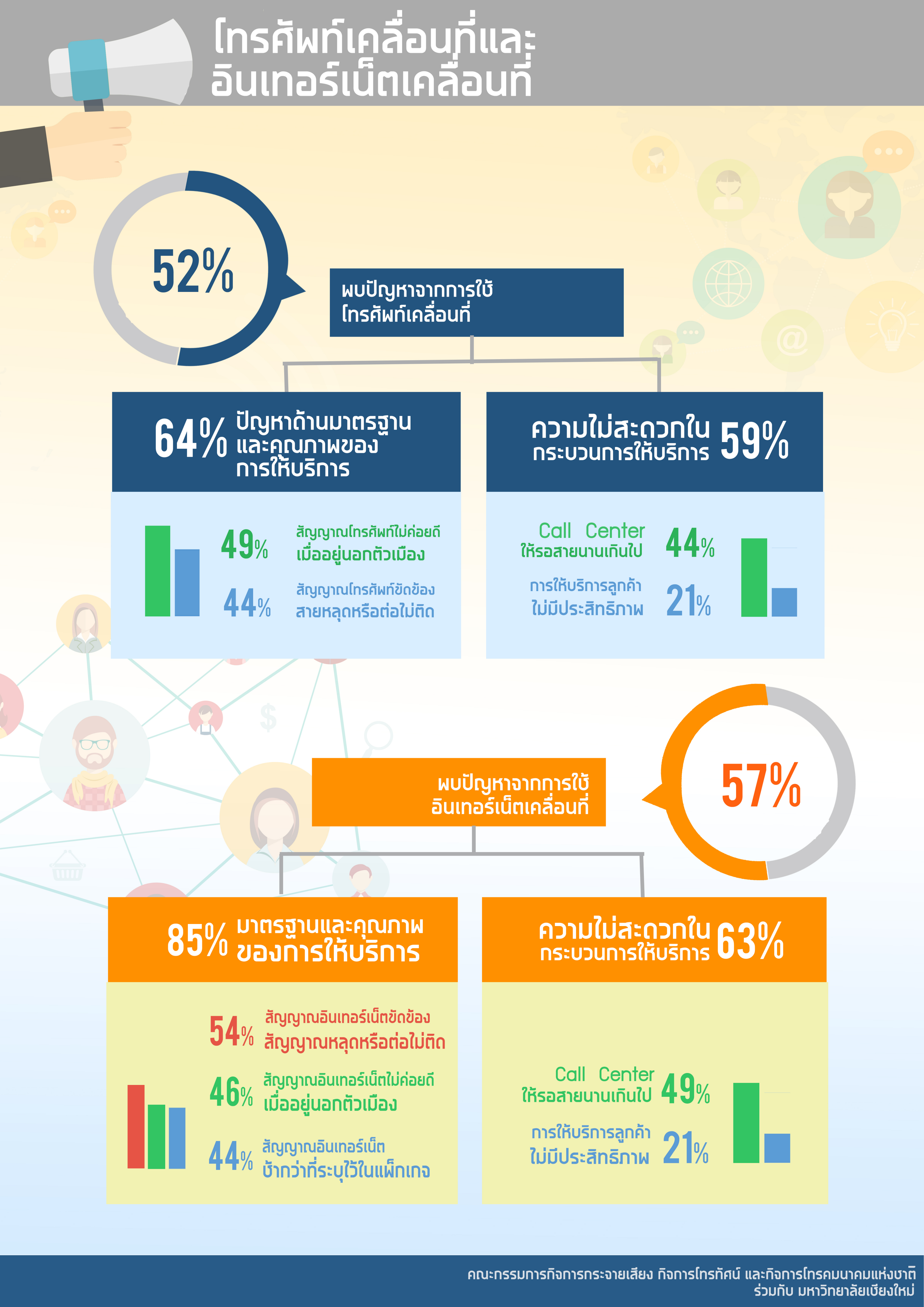


เพิ่มการโทร



เพิ่มอินเทอร์เน็ต

รายเดือน



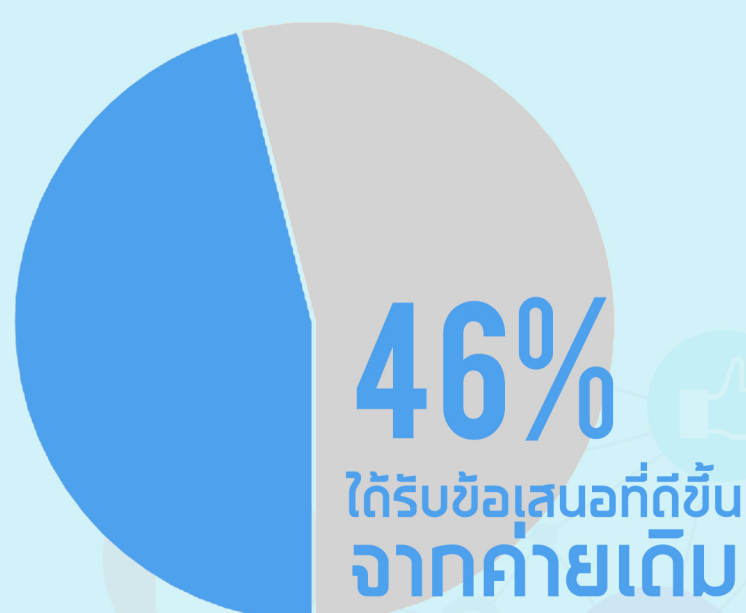
การย้ายค่ายผู้ประกอบการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

สัดส่วนของการย้ายผู้ประกอบการ

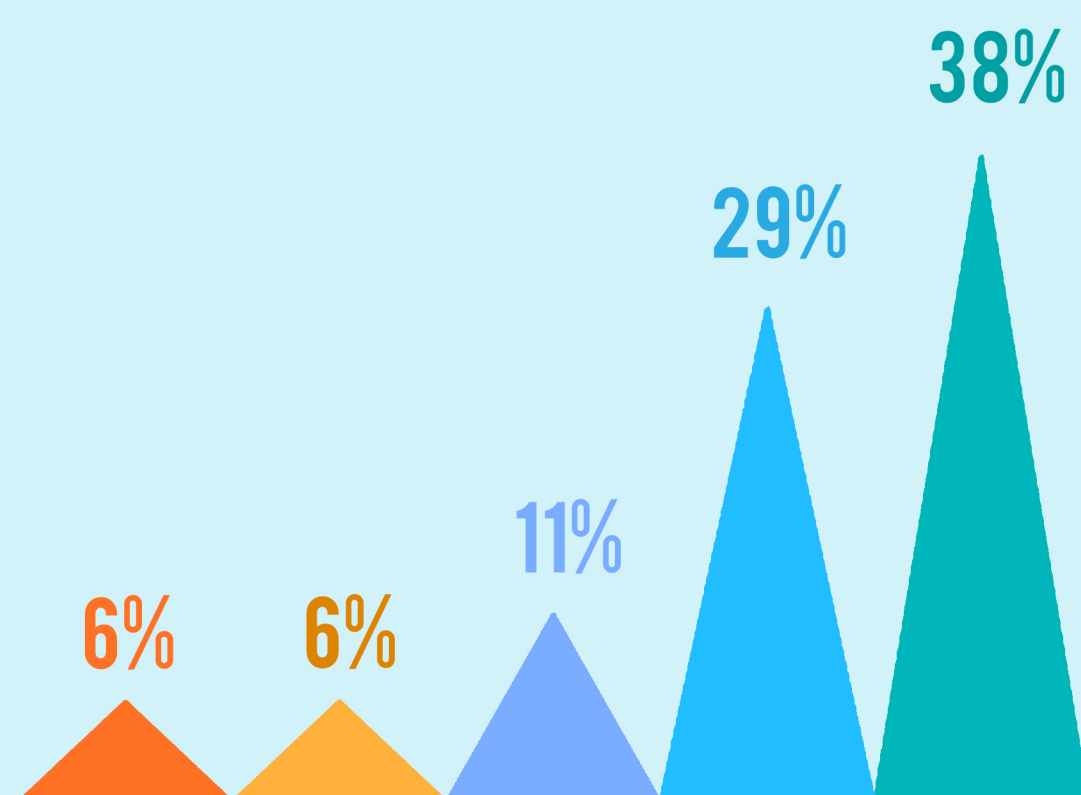


... คิดว่าปีหน้าจะมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประกอบการ 7.3%

สาเหตุของการย้ายกลับมาใช้ บริการของผู้ประกอบการเดิม



สาเหตุของการย้ายค่าย ผู้ประกอบการครั้งล่าสุด



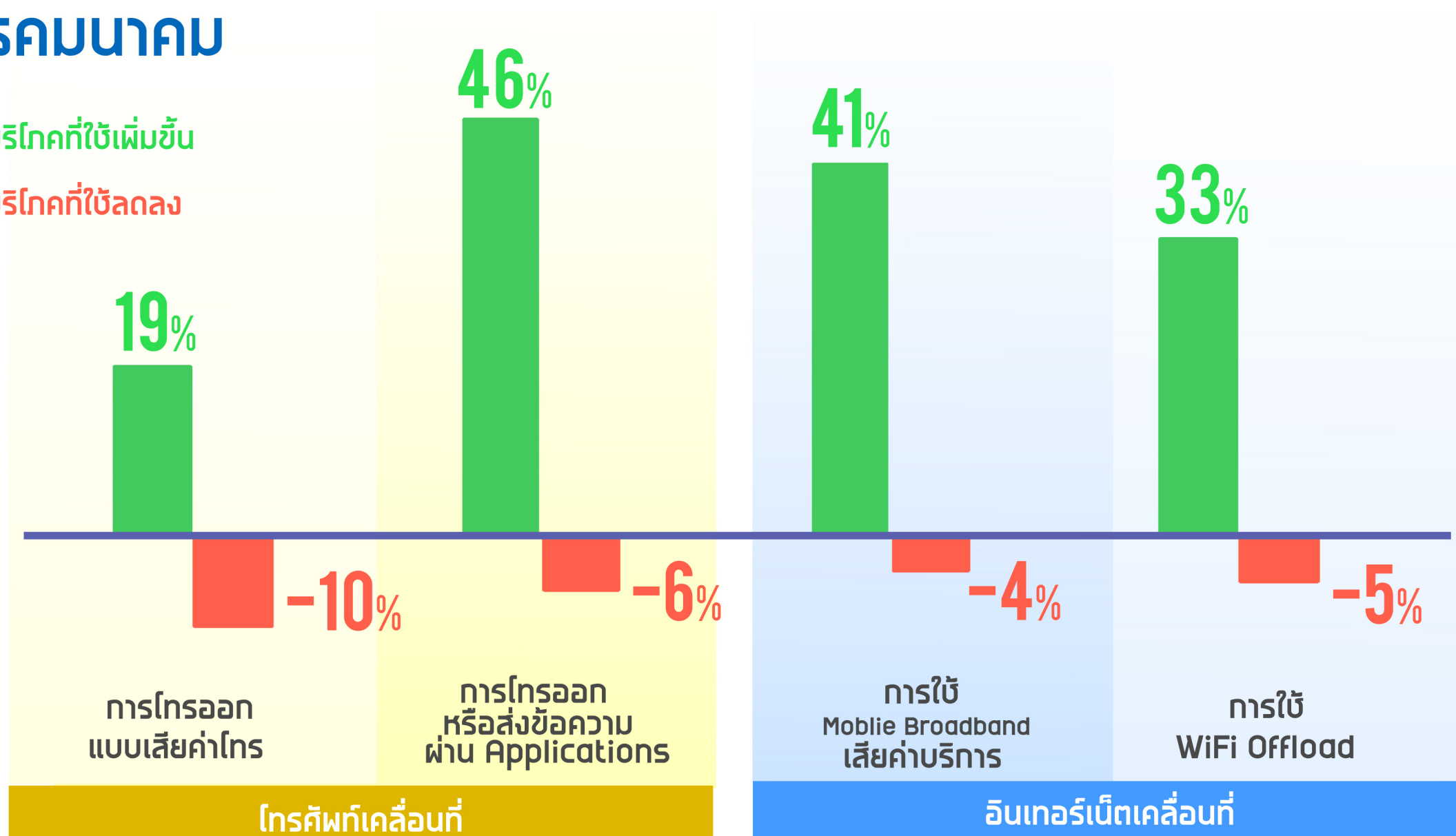
- ของแลกซื้อ แจก แคม สินค้าขายพ่วง บิงรางวัลของค่ายใหม่ที่น่าสนใจ
- ความครอบคลุมของโครงข่าย
- อยากทดลองใช้ผู้ประกอบการรายอื่น
- ราคาของแพ็คเกจของค่ายใหม่ถูกกว่าเดิมหรือมีส่วนลด
- คิดว่าสัญญาณโทรศัพท์ของค่ายใหม่ดีกว่า

โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่



แนวโน้มของการใช้บริการโทรคมนาคม

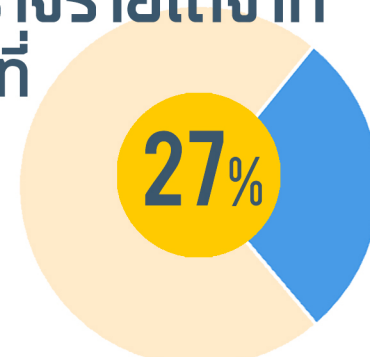
- สัดส่วนของผู้บริโภคที่ใช้เพิ่มขึ้น
- สัดส่วนของผู้บริโภคที่ใช้ลดลง



การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้



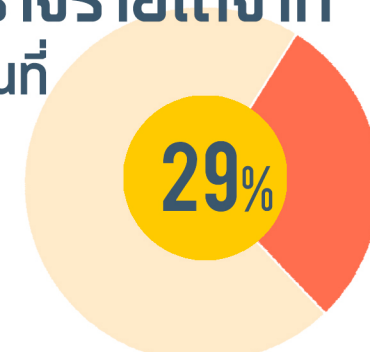
สัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้จากโทรศัพท์เคลื่อนที่



ใช้ในการทำงานหรือธุรกิจหลัก 92%

ใช้ในการหารายได้พิเศษ 12%

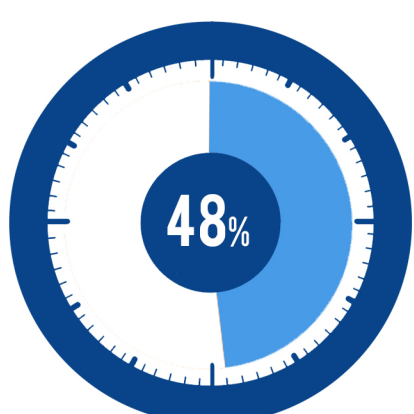
สัดส่วนผู้ใช้สร้างรายได้จากอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่



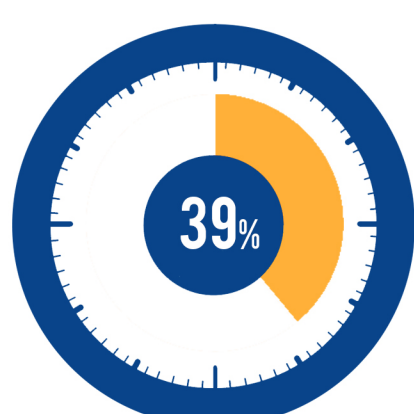
ใช้ในการทำงานหรือธุรกิจหลัก 90%

ใช้ในการหารายได้พิเศษ 14%

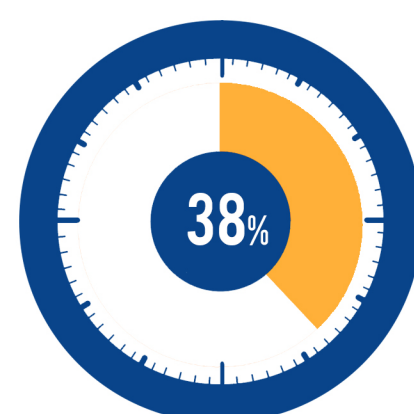
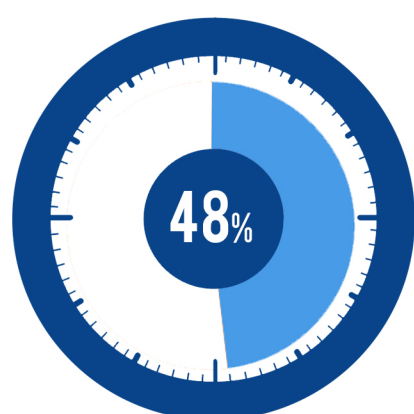
การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เพื่อสร้างรายได้



สัดส่วนของการใช้เวลาสร้างรายได้ของโทรศัพท์เคลื่อนที่



สัดส่วนของการใช้เวลาสร้างรายได้ของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่



- ใช้ในการทำงานหรือธุรกิจหลัก
- ใช้ในการหารายได้พิเศษ

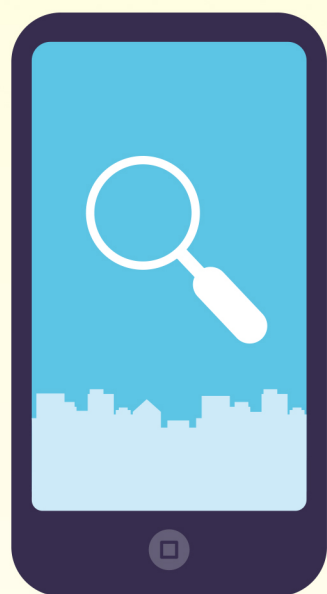
อินเทอร์เน็ตประจำที่



ค่าบริการอินเทอร์เน็ตประจำที่โดยเฉลี่ย

Fiber Optic	818 บาท/เดือน
xDSL	632 บาท/เดือน
Cable	662 บาท/เดือน

ปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตประจำที่ และอุปกรณ์สำหรับอินเทอร์เน็ตต่อครัวเรือน



จำนวนอุปกรณ์
ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
4.3 เครื่องต่อ
เลขหมาย

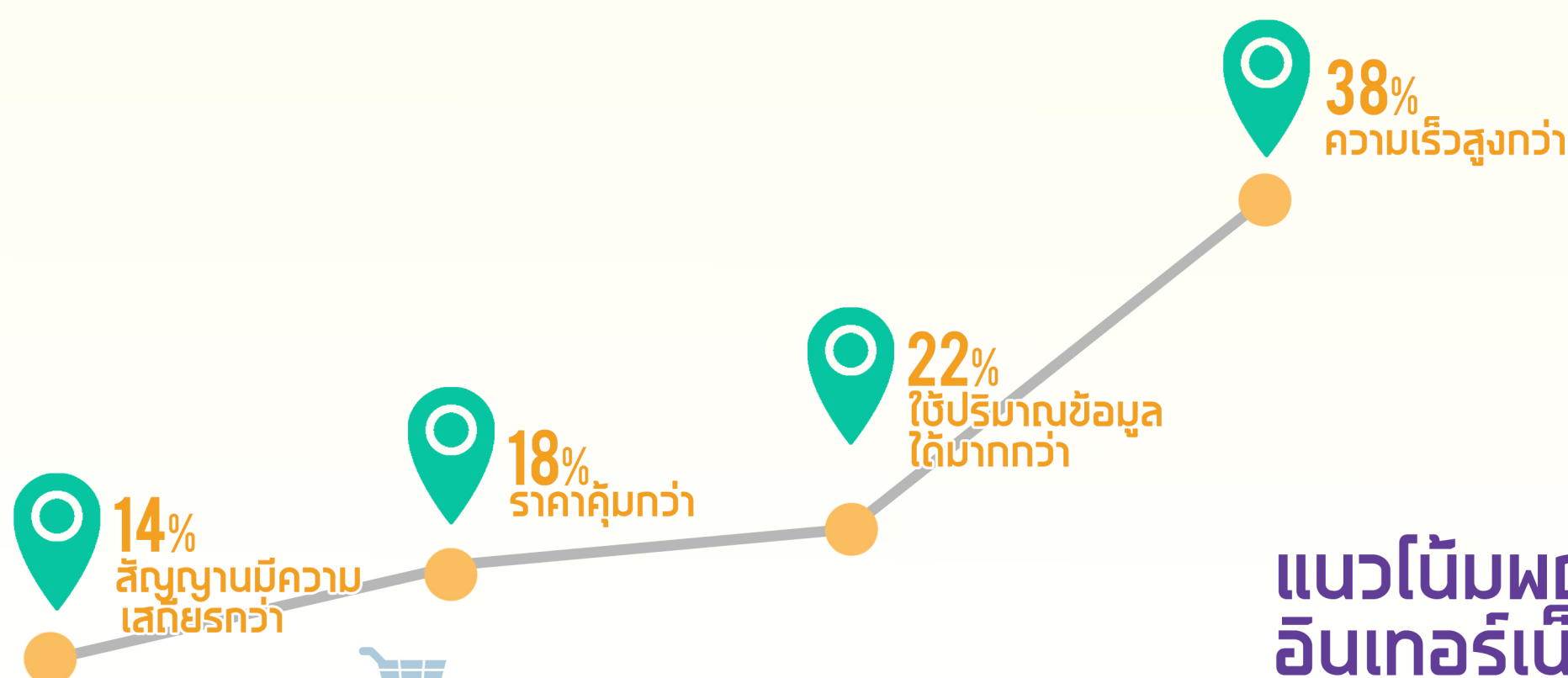


จำนวนคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตใน
ครัวเรือนที่มีการติดตั้ง
3.8 อินเทอร์เน็ต
คนต่อเลขหมาย



จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน
โดยเฉลี่ยต่อคนในครัวเรือน
6.2 ชั่วโมงต่อ
คนต่อวัน

สาเหตุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ เมื่อเทียบกับ Mobile Broadband



แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตประจำที่ในปี พ.ศ. 2560

สัดส่วนผู้ใช้บริการ

25.1% ใช้เวลาเพิ่มขึ้น

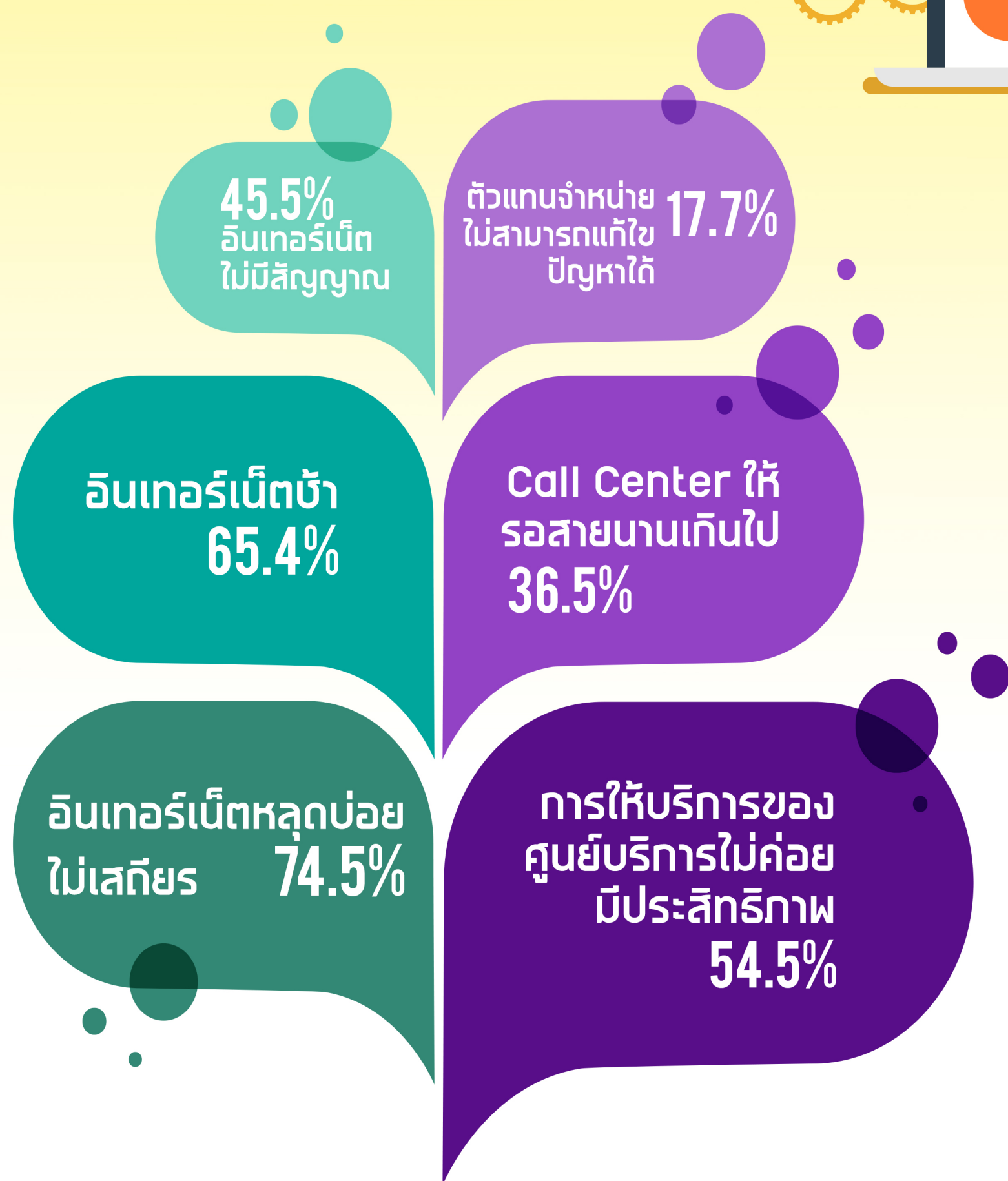
3.7% ใช้เวลาลดลง

71.2% ใช้เวลาคงที่

อัตราการเปลี่ยนแปลง
ของเวลาที่จะใช้ **เพิ่มขึ้น** 33.5%

อัตราการเปลี่ยนแปลง
ของเวลาที่จะใช้ **ลดลง** 28.6%

ปัญหาจากการใช้งาน อินเทอร์เน็ตประจำที่



55.9% สัดส่วนผู้ที่พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์จาก การใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

14.8% สัดส่วนผู้ที่พบปัญหาจากกระบวนการ ให้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่

การใช้อินเทอร์เน็ตสร้างรายได้
ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำที่เพื่อสร้างรายได้ 35.3%

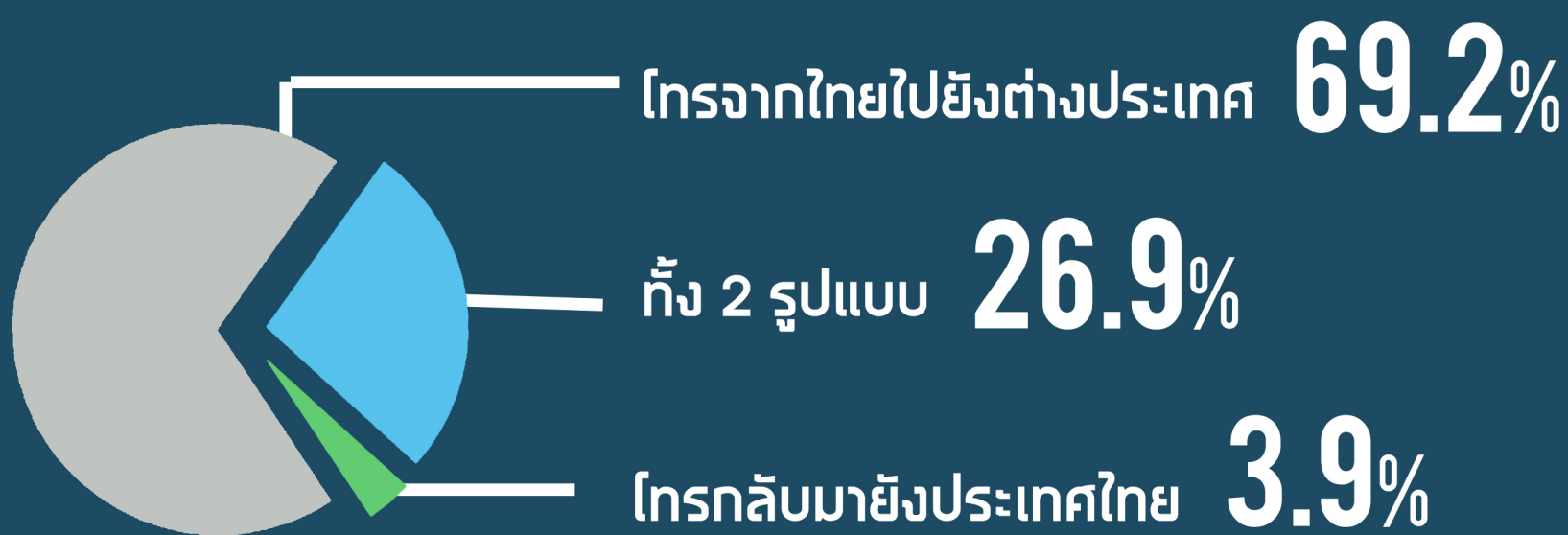
ใช้สร้าง
รายได้หลัก
89%

ใช้สร้าง
รายได้เสริม
15%



โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ

รูปแบบการใช้บริการ



สัดส่วนของรูปแบบ
การใช้งานโทรศัพท์ทางไกล
กลับมายังประเทศไทยในปี พ.ศ 2559



ค่าใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล
ไปยังต่างประเทศผ่านระบบ
เรียกดตรงอัตโนมัติโดยเฉลี่ย

424 บาท
ต่อ
เดือน

ปัญหาที่พบ

ผ่านระบบเรียกดตรง ผ่าน Applications

48%

75%



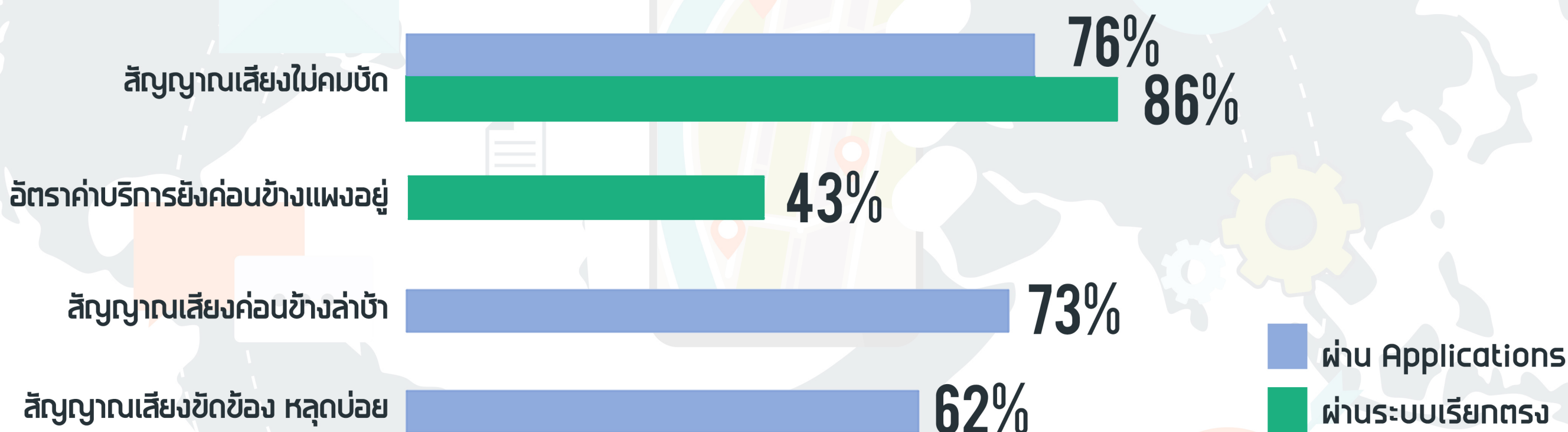
สัดส่วนของรูปแบบ
การใช้งานโทรศัพท์ทางไกล
ไปยังต่างประเทศ

ผ่านระบบเรียกดตรงอัตโนมัติอย่างเดียว 15%

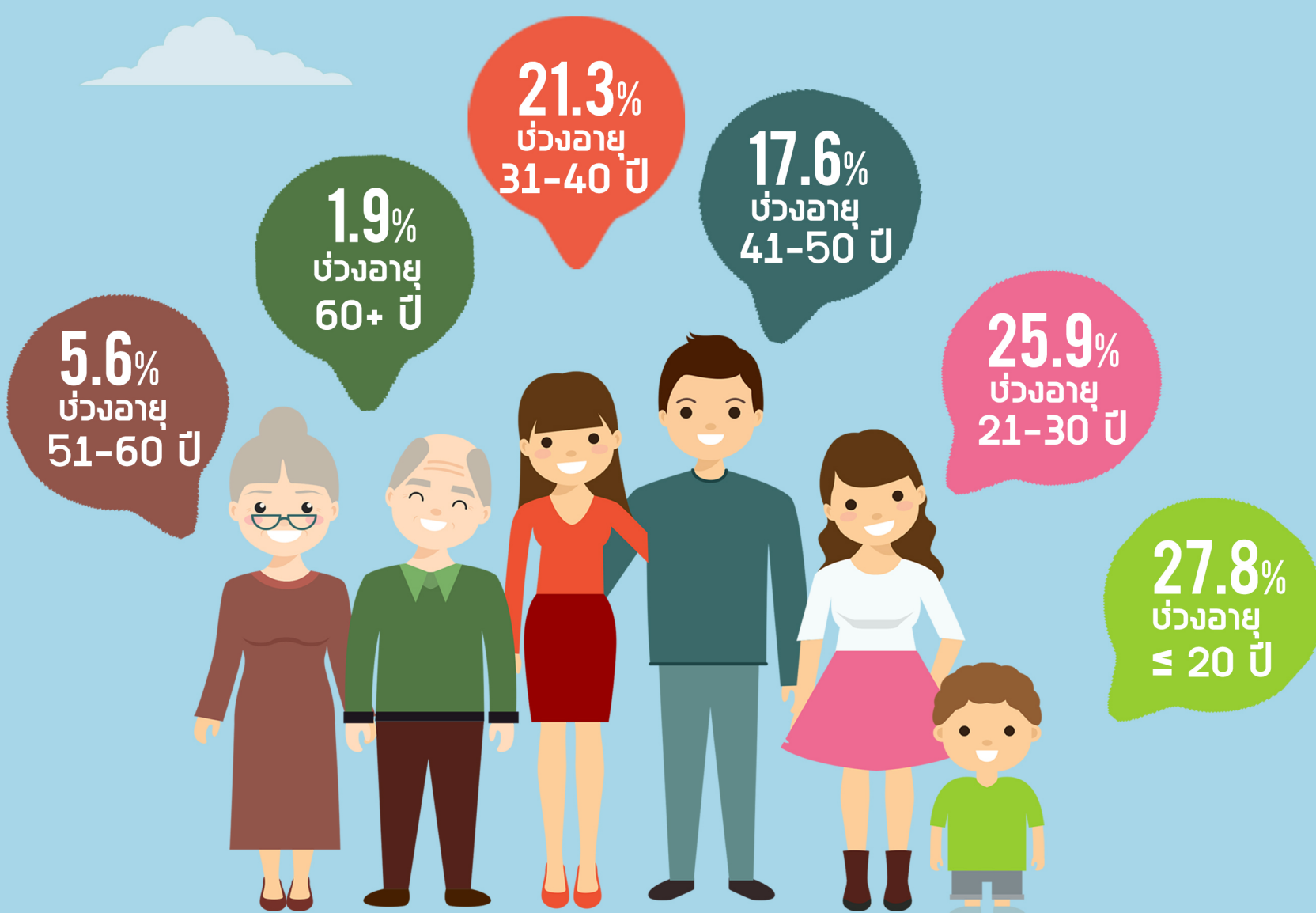
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างเดียว 55%

ทั้งระบบเรียกดตรงอัตโนมัติและระบบอินเทอร์เน็ต 31%

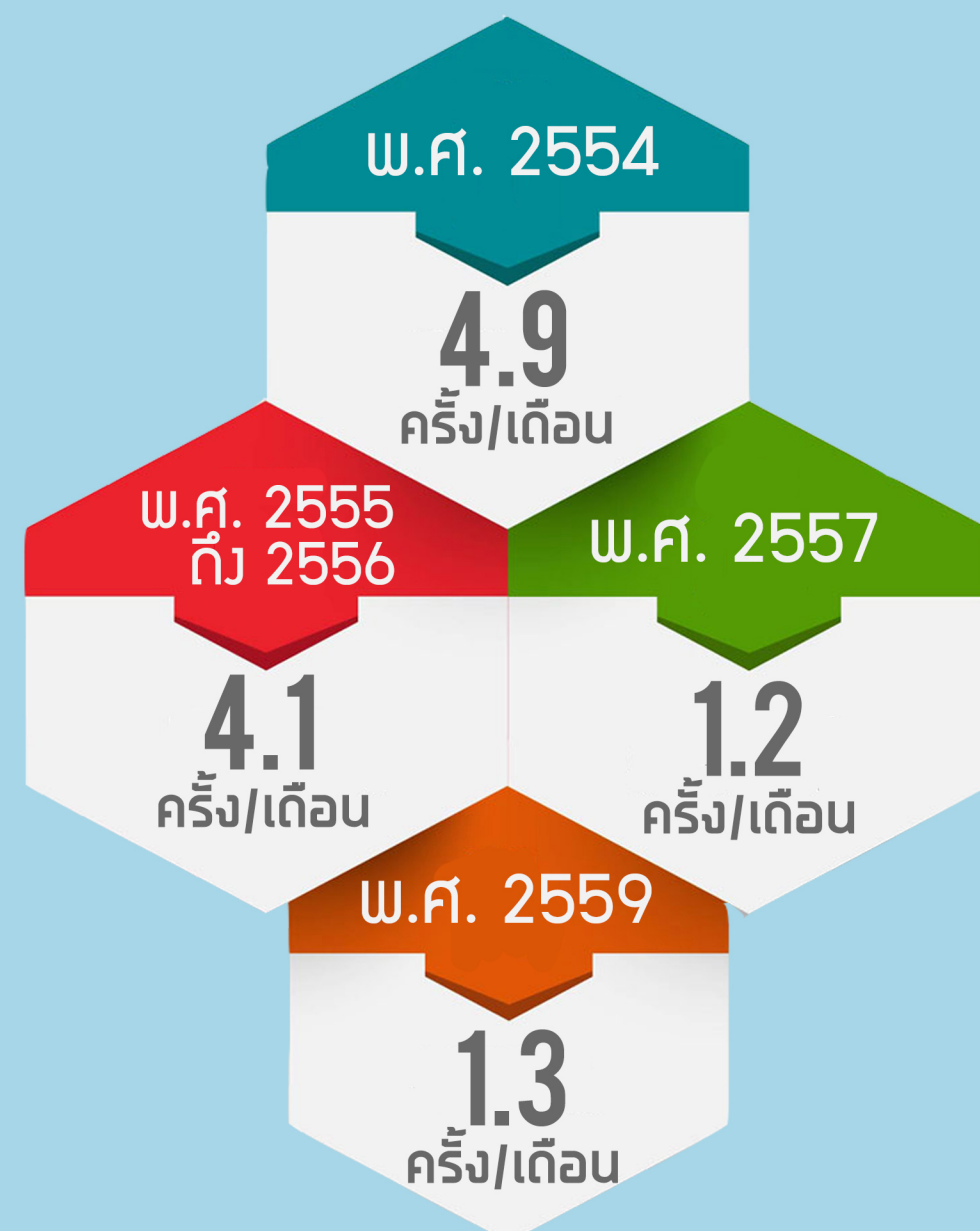
ประเด็นปัญหาจากการใช้บริการ โทรศัพท์ทางไกลไปยังต่างประเทศ



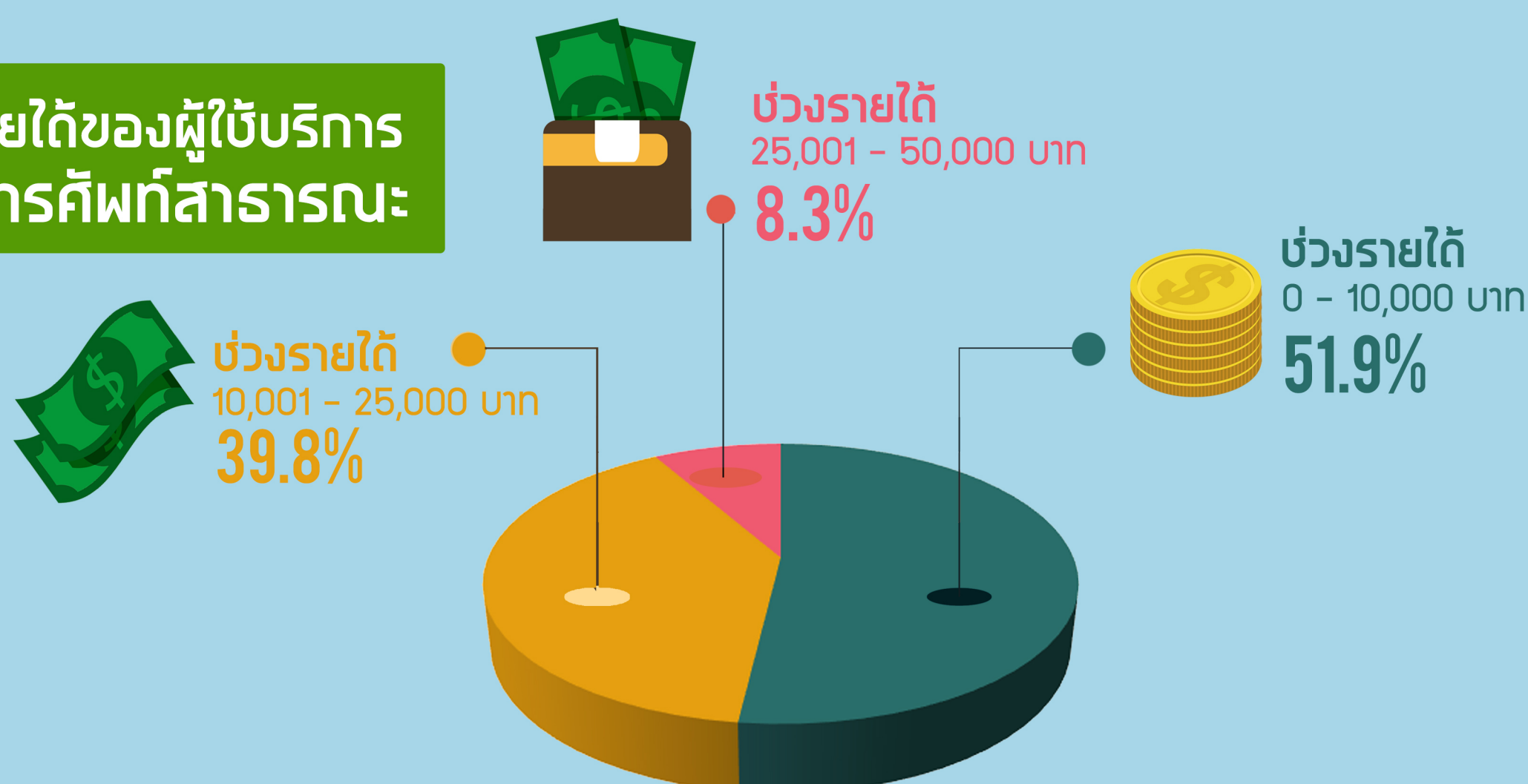
โทรศัพท์สาธารณะ



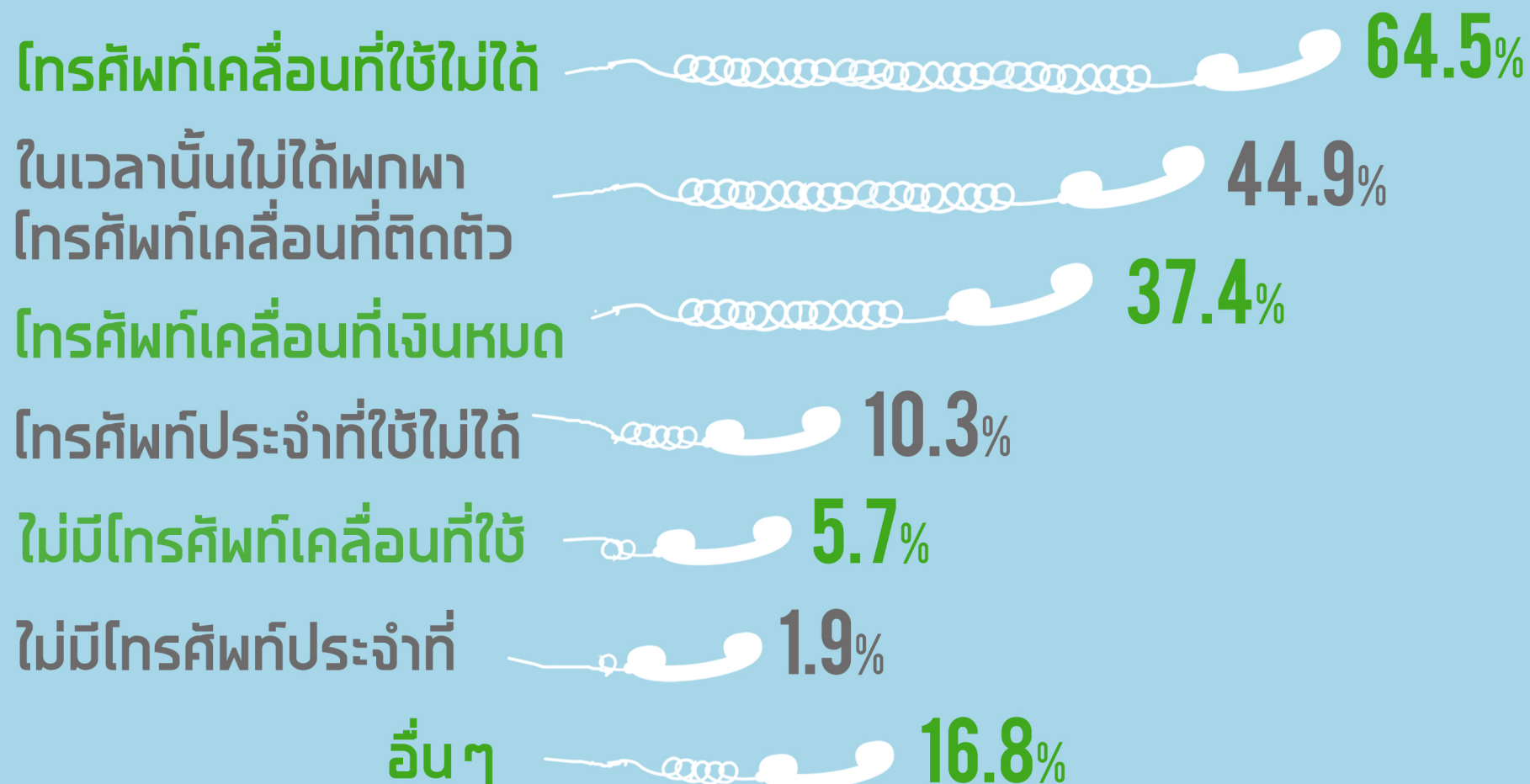
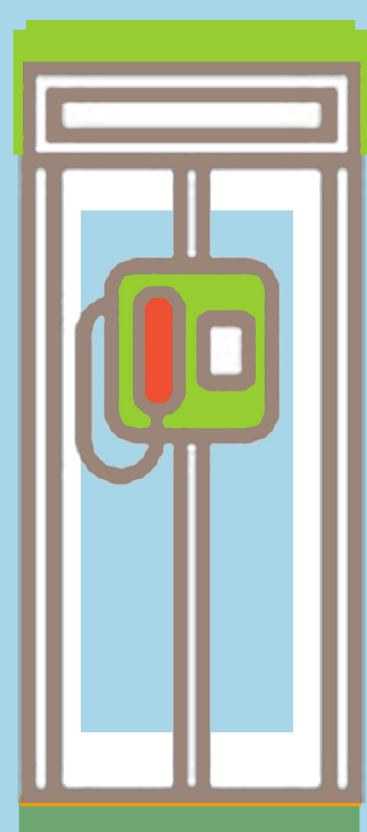
ปริมาณการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะต่อเดือน



ช่วงรายได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

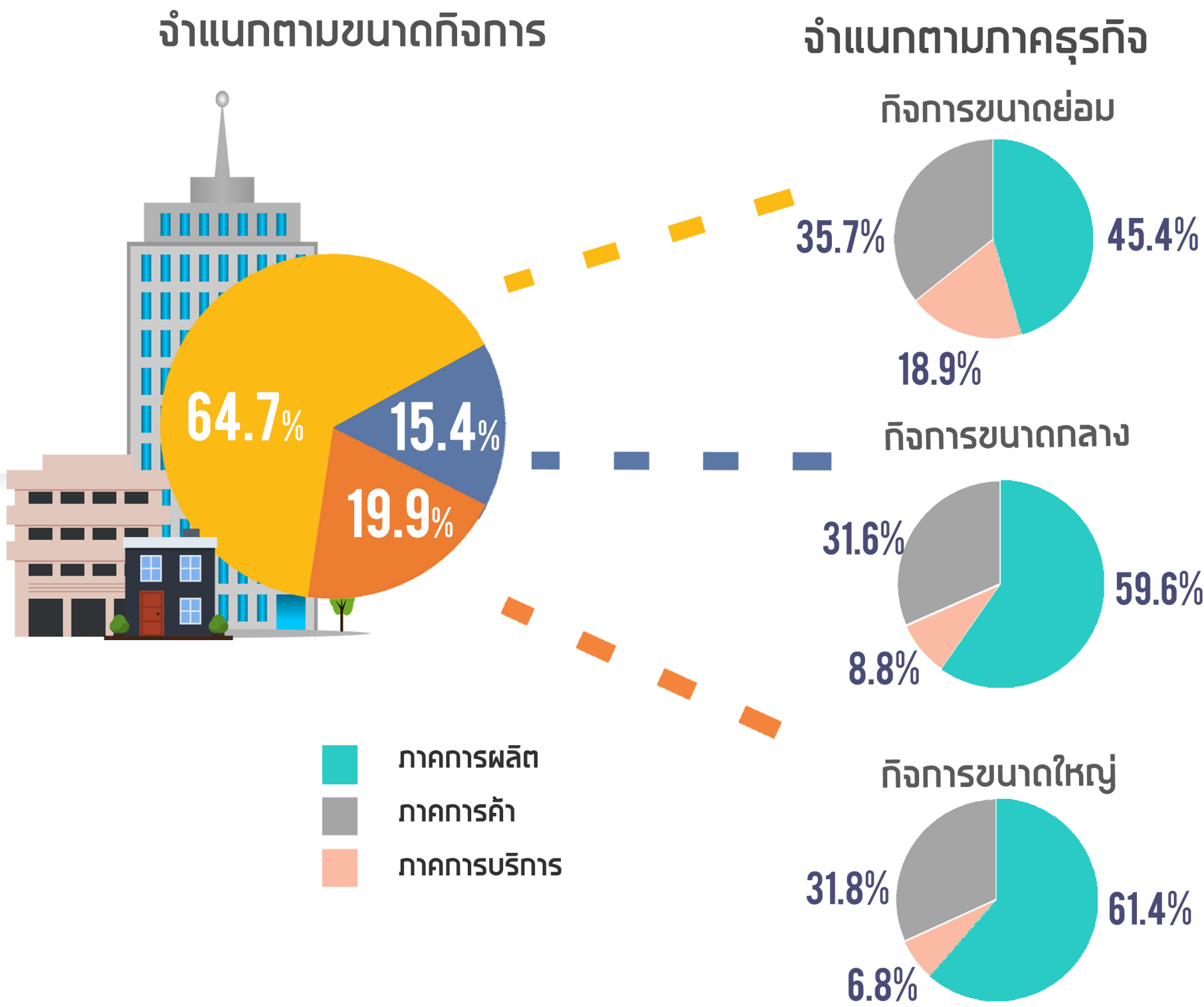


สาเหตุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

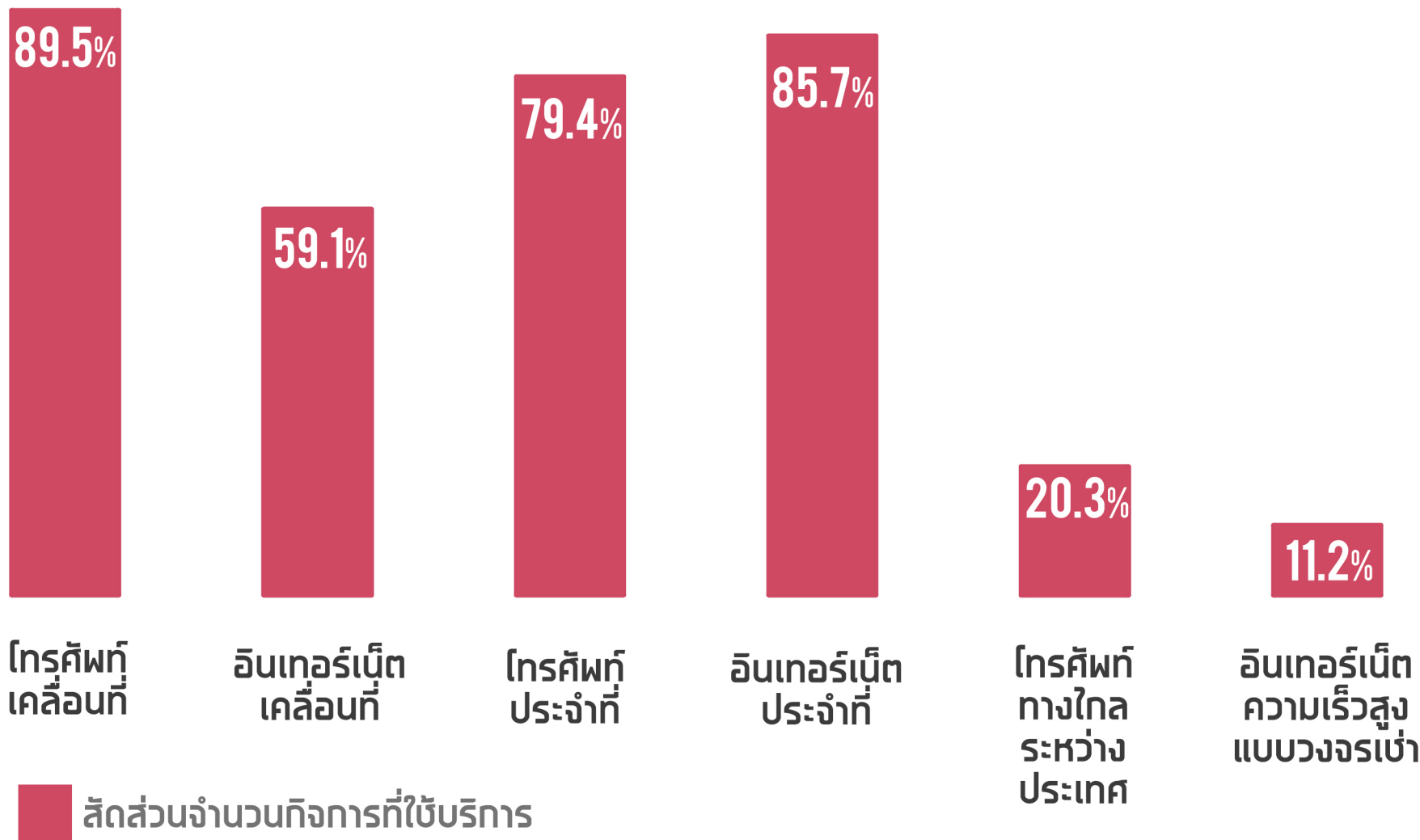


การใช้บริการโทรคมนาคมในภาคธุรกิจ

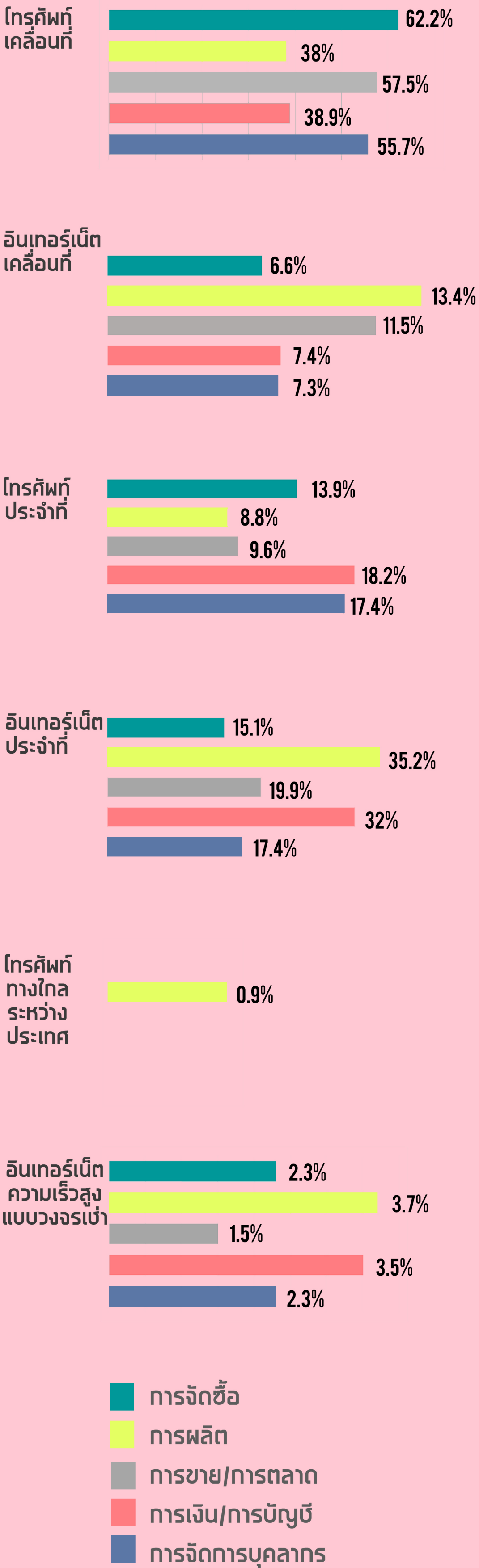
จำนวนกิจการ



ประเภทของบริการโทรคมนาคมที่ใช้ในกิจการ



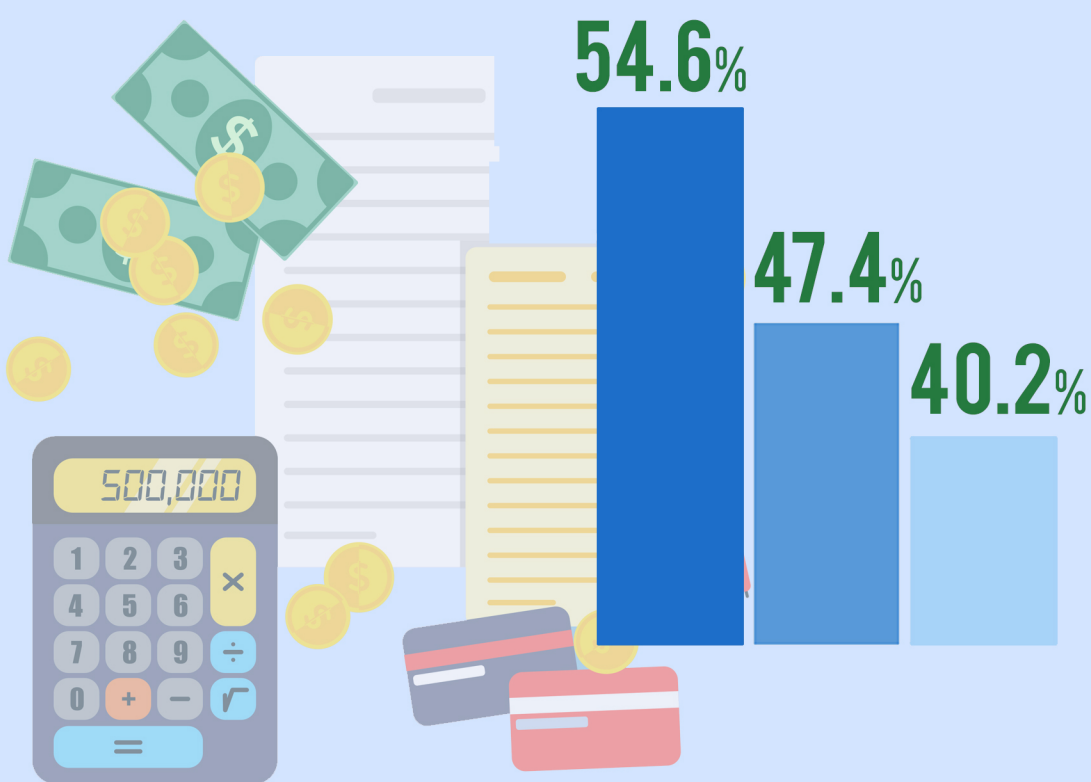
สัดส่วนของประเภทบริการโทรคมนาคมที่ใช้บริการมากที่สุดในแผนกต่างๆ



การใช้บริการโทรคมนาคมในภาคธุรกิจ

บริการโทรคมนาคมช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของกิจการให้มีประสิทธิภาพ

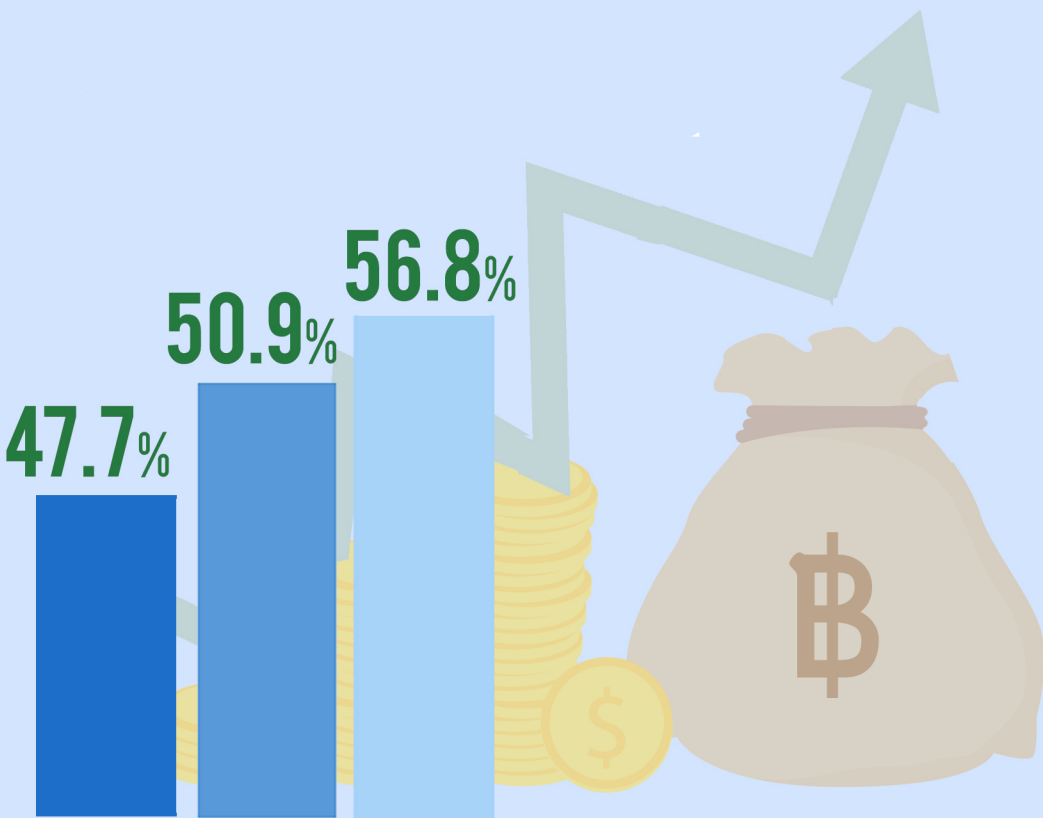
ด้านการลดต้นทุน



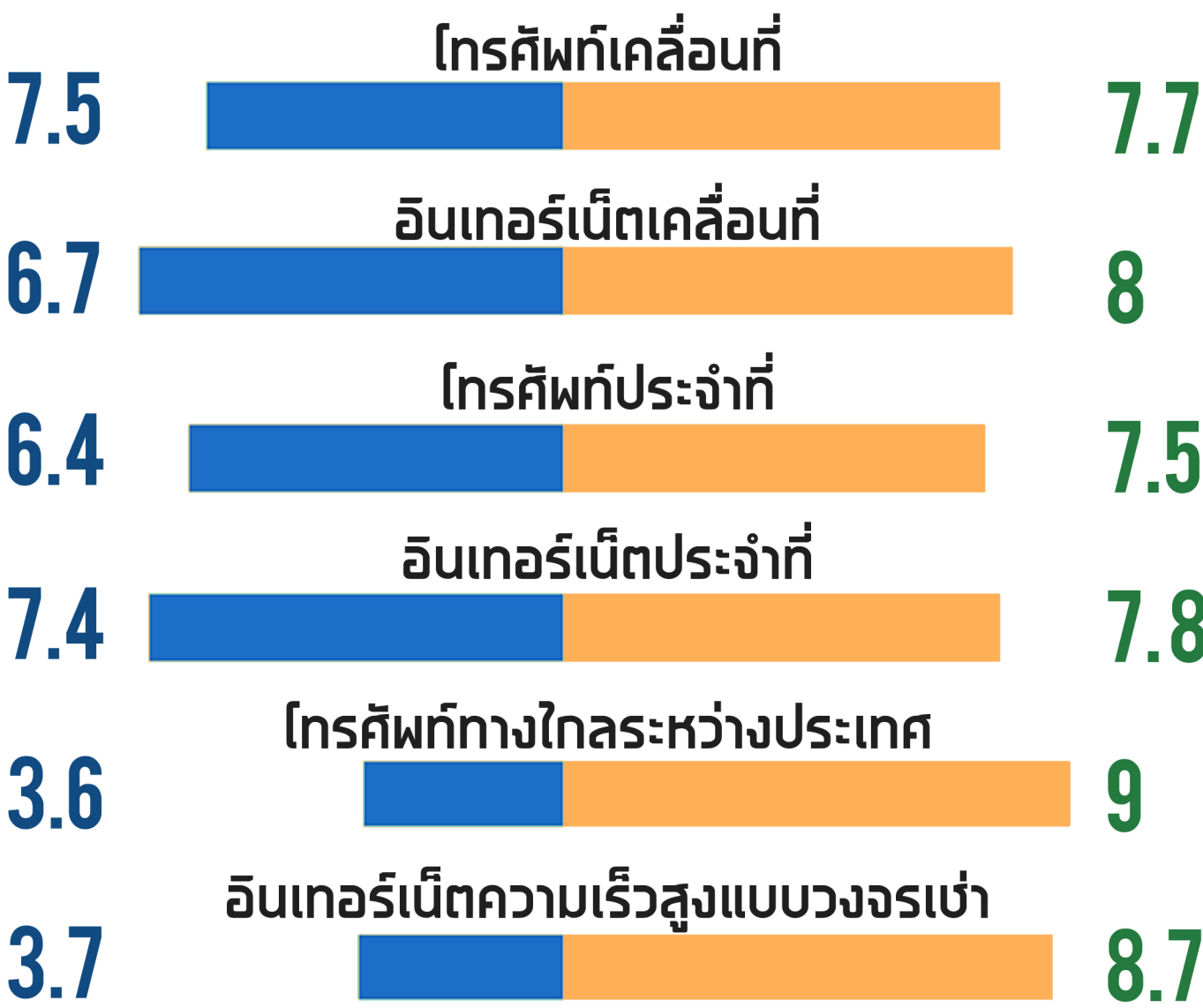
■ ขนาดใหญ่ ■ ขนาดกลาง ■ ขนาดย่อม

หน่วย: สัดส่วนของจำนวนกิจการทั้งหมดในขนาดกิจการนั้นๆ

ด้านการเพิ่มยอดขาย



ผลกระทบของบริการโทรคมนาคมต่อกิจการ จากระดับคะแนนเต็ม 10



■ คะแนนเฉลี่ยผลกระทบหากไม่สามารถใช้บริการโทรคมนาคมได้เป็นเวลา 1 วัน
■ คะแนนเฉลี่ยผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกิจการ

งบประมาณการลงทุน ด้านโทรคมนาคมของกิจการ

กิจการขนาดย่อม

พ.ศ. 2559	28,552	บาท	12.15%
พ.ศ. 2560	32,021	บาท	

กิจการขนาดกลาง

พ.ศ. 2559	40,626	บาท	16.97%
พ.ศ. 2560	47,521	บาท	

กิจการขนาดใหญ่

พ.ศ. 2559	1,384,945	บาท	7.39%
พ.ศ. 2560	1,282,541	บาท	

การใช้บริการโทรคมนาคมในภาคธุรกิจ

รูปแบบการใช้งาน บริการโทรคมนาคมในรูปแบบต่างๆ

จำนวนเลขหมายเฉลี่ยต่อกิจการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่
7
เลขหมาย

โทรศัพท์ประจำที่
9
เลขหมาย

โทรสาร
2
เลขหมาย



สัดส่วนของจำนวนกิจการที่ใช้บริการโทรคมนาคม จำแนกตามรูปแบบการใช้งาน

โทรศัพท์เคลื่อนที่



53.9%

ใช้สำหรับโทรศัพท์
อย่างเดียว



64.5%

ใช้สำหรับโทรศัพท์
และอินเทอร์เน็ต



2%

ใช้สำหรับรับสาย
โทรศัพท์อย่างเดียว

อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่



97.6%

ใช้สำหรับโทรศัพท์
และอินเทอร์เน็ต



6.5%

ใช้สำหรับอินเทอร์เน็ต
อย่างเดียว

ลักษณะการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

58.8%

การเชื่อมต่อ
อินเทอร์เน็ตประจำที่

25.7%

15.5%

Cable

xDSL

Fiber Optic

68.8%

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
ความเร็วสูงแบบวงจรเช่า

9.4%

xDSL

21.9%

Others

Fiber Optic

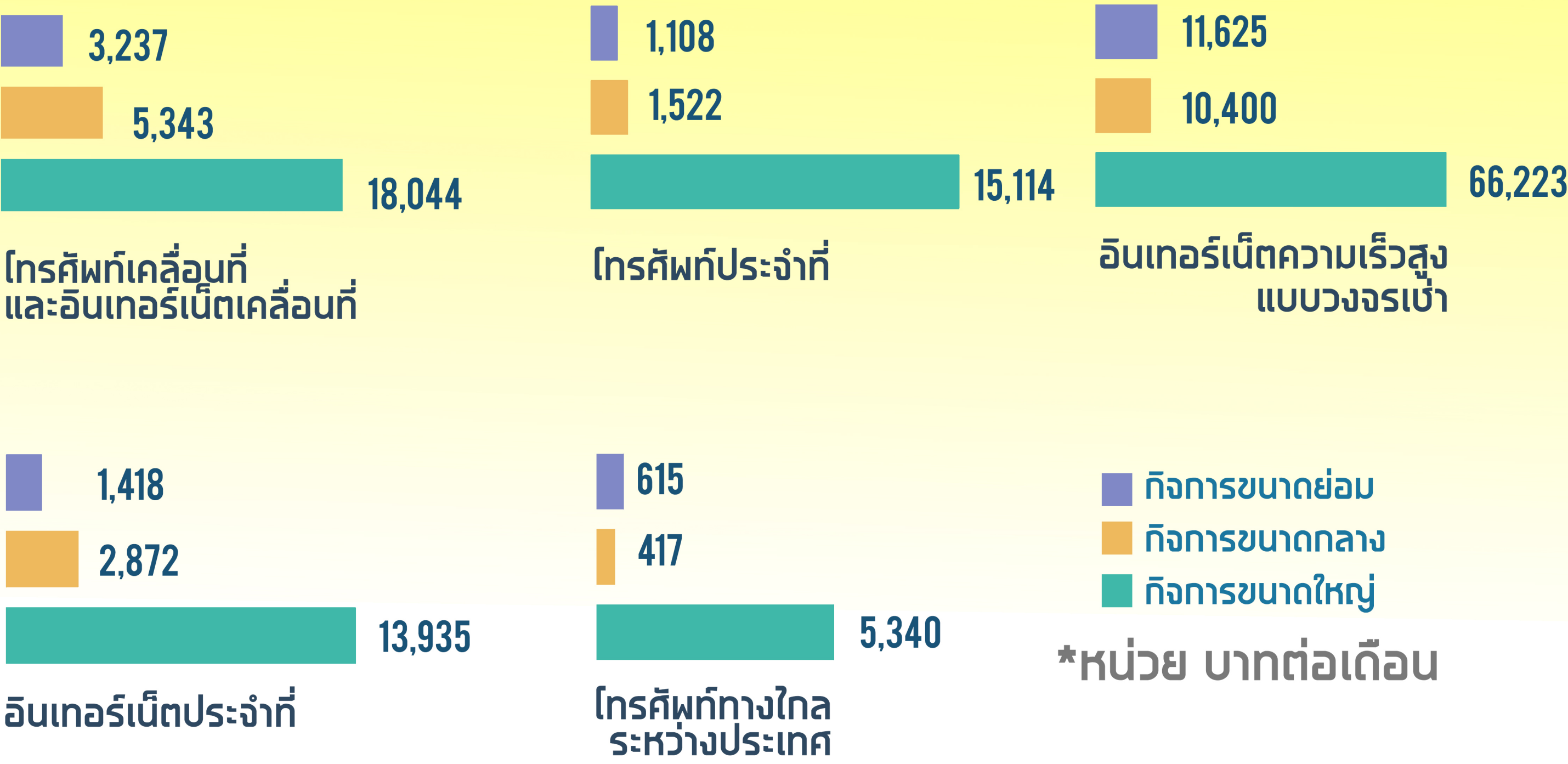
การใช้บริการโทรคมนาคมในภาคธุรกิจ



ค่าใช้จ่ายบริการโดยเฉลี่ยจากการใช้บริการโทรคมนาคมในรูปแบบต่างๆ



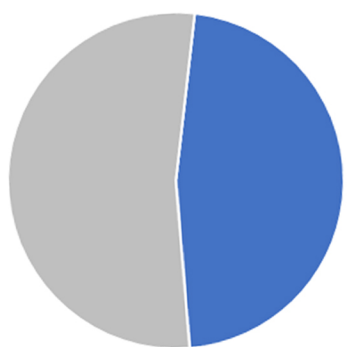
ค่าใช้จ่ายบริการโดยเฉลี่ยจากการใช้บริการโทรคมนาคมในรูปแบบต่างๆ โดยแยกตามขนาดกิจการ



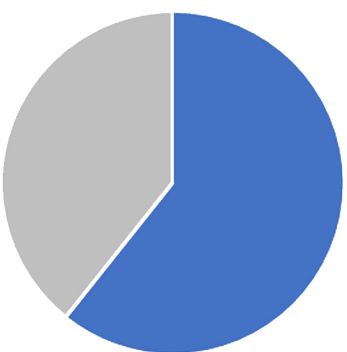
การใช้บริการโทรคมนาคมในภาคธุรกิจ

การพบปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคม

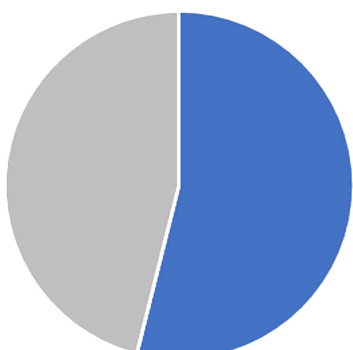
ปัญหาจากการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ



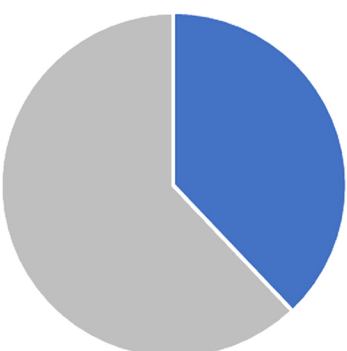
โทรศัพท์ประจำที่ 46.9%
สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด หรือโทรไม่ติด 75.2%
คุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี 59.3%



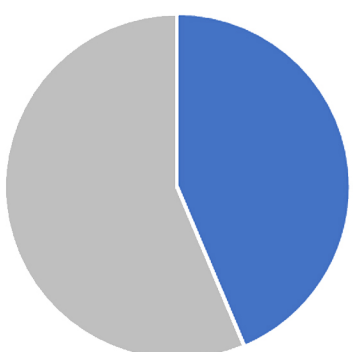
อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ 60.7%
อินเทอร์เน็ตช้า 84.3%
อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย 52.9%



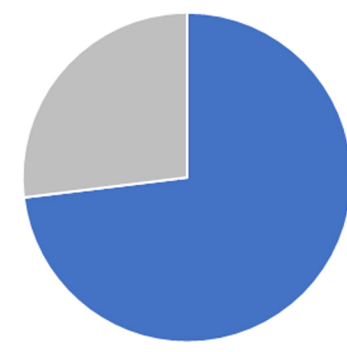
โทรศัพท์เคลื่อนที่ 53.9%
สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด หรือโทรไม่ติด 65.5%
คุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี 65.5%



**อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
แบบวงจรเช่า 37.9%**
ระบบขัดข้องบ่อยครั้ง 45.5%
สัญญาณไม่เสถียร 45.5%



โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ 43.6%
คุณภาพของสัญญาณเสียงไม่ดี 79.2%
สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง สายหลุด หรือโทรไม่ติด 66.7%



อินเทอร์เน็ตประจำที่ 73.1%
อินเทอร์เน็ตช้า 82.8%
อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย 72.8%

ปัญหาจากการใช้บริการด้านกระบวนการ

Call Center ให้รอสาหร่ายนานเกินไป

การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ **71.9%**

การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ **73.2%**

